

## **PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE - SUIVIS**



**TABLE DES MATIÈRES**

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>REDRESSEMENTS 2009-2012.....</b>	<b>4</b>
2.1	SUIVI DES HYPOTHÈSES DES PROGRAMMES ÉVALUÉS.....	5
<b>3</b>	<b>SUIVI ÉNERGÉTIQUE ET BUDGÉTAIRE 2013 .....</b>	<b>6</b>
3.1	SUIVI ÉNERGÉTIQUE 2013.....	9
3.2	SUIVI BUDGÉTAIRE 2013 – CHARGES D'EXPLOITATION .....	11
3.3	SUIVI BUDGÉTAIRE 2013 – INVESTISSEMENTS .....	11
3.4	ENGAGEMENT FINANCIERS .....	13
<b>4</b>	<b>RÉSULTATS OBTENUS POUR LE PROGRAMME PRODUITS ÉCONOMISEURS D'EAU 14</b>	

## 1 INTRODUCTION

1 Le présent rapport fait état des redressements et du suivi énergétique et budgétaire des  
 2 charges et des investissements pour l'année 2013. De plus, en suivi de la décision  
 3 D-2014-037 (paragraphe 463), le Distributeur fournit un complément d'informations sur  
 4 les résultats du programme *Produits économiseurs d'eau et d'énergie*.

## 2 REDRESSEMENTS 2009-2012

5 Pour les années 2009 à 2012, le Distributeur a redressé rétroactivement l'impact  
 6 énergétique de ses programmes à la suite de mesurages effectués en 2013 ou des  
 7 évaluations de programmes pour lesquelles la Régie a émis un rapport de suivi en  
 8 2013. Le tableau 1 présente la liste des programmes évalués ou mesurés et fait état  
 9 des redressements.

**TABLEAU 1 : REDRESSEMENTS 2009-2012 (GWH)**

Programmes / activités d'HQD	Redressements			
	2009R	2010R	2011R	2012R
<b>Marché résidentiel</b>				
Produits Mieux consommer				
Électroménagers		13		
Éclairage			11	
<b>Total</b>	-	13	11	-
<b>Marché Affaires - Commercial et institutionnel</b>				
Produits efficaces - Éclairage		57		
Initiatives - bâtiments (tarifs G et M) *		13	9	9
PIBGE			(0)	(1)
<b>Total</b>	-	69	9	8
<b>Marché Affaires - Industriel</b>				
Initiatives - systèmes industriels *		52	16	23
PIIGE	(0)	(3)	(0)	2
PADIGE			0	(0)
OIEÉSI - Petites et moyennes industries				(0)
OIEÉSI - Petites et moyennes industries				(0)
<b>Total</b>	(0)	49	16	24
<b>TOTAL - PGEÉ **</b>	(0)	131	36	33

\* Les résultats de l'évaluation 2010 ont été appliqués pour 2011 et 2012 aux programmes terminés.

\*\* Les totaux et sous-totaux peuvent être différents de la somme des données en raison des arrondis.

## 2.1 Suivi des hypothèses des programmes évalués

- 1 Le tableau 2 présente la révision des paramètres de calcul de l'impact énergétique
- 2 déterminés par les évaluateurs externes.

**TABLEAU 2 : SUIVI DES HYPOTHÈSES**

<b>MARCHÉ RÉSIDENTIEL</b>	Avant	Après
<b>Produits Mieux consommer</b>		
<b>Électroménagers (2011)</b>		
Efforts de promotion du programme et persistance des effets du programme (GWh/an)	-	13
<b>Éclairage (2011)</b>		
<u>LFC</u>		
Gain unitaire moyen net (kWh/an)	32	28
Taux d'opportunisme %	44%	36%
Effet d'entraînement %	7%	6%
Bénévolat %	400%	1010%
<u>Luminaires</u>		
Gain unitaire moyen net (kWh/an)	52	55
Taux d'opportunisme %	29%	29%
Effet d'entraînement %	18%	16%
Bénévolat %	42%	47%
<u>Luminaires spécialistes</u>		
Gain unitaire moyen net (kWh/an)	34	30
Taux d'opportunisme %	-	-
Effet d'entraînement %	-	-
Bénévolat %	-	-
<u>Torchères</u>		
Gain unitaire moyen net (kWh/an)	67	55
Taux d'opportunisme %	29%	29%
Effet d'entraînement %	18%	16%
Bénévolat %	-	-
<u>Détecteurs de mouvement</u>		
Gain unitaire moyen net (kWh/an)	28	28
Taux d'opportunisme %	29%	29%
Effet d'entraînement %	18%	16%
Bénévolat %	-	-

<b>MARCHÉ AFFAIRES</b>	Avant	Après
<b>Produits efficaces Éclairage (2010)</b>		
<u>Ballast Catégorie 2</u>		
Taux d'opportunisme %	-	12%
Bénévolat %	-	129%
<u>Autres produits d'éclairage</u>		
Taux d'opportunisme %	29%	19%
Bénévolat %	-	101%
<b>Initiatives bâtiments (tarifs G et M) (2010)</b>		
Taux d'opportunisme %	22%	23%
Effet d'entraînement %	-	11%
Bénévolat %	-	2%
<b>Initiatives systèmes industriels (2010)</b>		
Taux d'opportunisme %	25%	14%
Effet d'entraînement %	-	35%
Bénévolat %	-	11%

### 3 SUIVI ÉNERGÉTIQUE ET BUDGÉTAIRE 2013

1 En 2013, le Distributeur comptabilise des économies d'énergie totalisant 619 GWh pour  
 2 ses programmes et activités. Il s'agit d'un écart favorable de 66 GWh, soit une  
 3 augmentation de 12 % par rapport aux 553 GWh prévus et reconnus au dossier  
 4 R-3814-2012. Cet écart favorable provient essentiellement du marché Résidentiel,  
 5 grâce aux économies additionnelles attribuables à l'influence du tronc commun et au  
 6 volet *Éclairage* du programme *Mieux consommer - résidentiel* visant l'achat et  
 7 l'installation d'ampoules DEL.

8 Quant aux dépenses réelles, elles s'élèvent à 143 M\$, soit 21 % de moins que le budget  
 9 de 181 M\$ prévu et reconnu au dossier R-3814-2012. Cet écart favorable de 38 M\$  
 10 s'explique essentiellement par une diminution des coûts de commercialisation et par des  
 11 aides financières moindres en raison de taux de participation plus faibles dans certains  
 12 programmes. Les sections suivantes expliquent les principaux écarts relatifs aux  
 13 programmes et activités.

- 1 Le tableau 3 présente, pour l'année 2013, les dépenses réelles aux charges et aux
- 2 investissements présentées conformément à la demande de la Régie<sup>1</sup> ainsi que les
- 3 économies d'énergie des programmes et des activités par marché.

---

<sup>1</sup> Voir la réponse à la question 6.3 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-12, document 1 du Rapport annuel 2012 du Distributeur.

TABLEAU 3 : SUIVI ÉNERGÉTIQUE ET BUDGÉTAIRE – 2013

Programmes et activités d'HQD	Économies d'énergie (GWh)			Budget des charges (M\$)			Budget des Investissements (M\$)			Budget Total (M\$)		
	Résultats	D-2013-037	Écart	Résultats	D-2013-037	Écart	Résultats	D-2013-037	Écart	Résultats	D-2013-037	Écart
<b>Marché résidentiel</b>												
Diagnostic résidentiel	69	27	43	2	3	(1)	2	3	(1)	4	6	(2)
Mieux consommer - résidentiel	124	99	25	3	5	(2)	11	16	(5)	14	21	(7)
Rénovation énergétique - MFR	3	3	(0)	0	0	(0)	3	2	0	3	3	(0)
Volet social	2	2	0	-	0	(0)	2	1	0	2	1	0
Volet COOP	0	0	(0)	0	0	(0)	0	0	(0)	0	0	(0)
Volet OBNL	0	1	(0)	0	0	(0)	0	0	(0)	0	0	(0)
Volet privé - municipalités	1	1	0	-	0	(0)	1	1	0	1	1	0
Récupération de frigos et congélos énergivores	20	19	1	2	2	(0)	4	5	(1)	5	7	(2)
Remplacement de frigos - MFR	3	4	(1)	1	0	0	2	4	(2)	3	4	(2)
Géothermie	2		2	0	-	0	1	-	1	-	-	1
Pompes à chaleur	-	4	(4)	0	1	(1)	0	3	(3)	0	4	(4)
Soutien aux projets DUD	-	1	(1)	0	0	(0)	0	0	(0)	0	1	(1)
<b>Sous-total Marché résidentiel</b>	<b>220</b>	<b>156</b>	<b>64</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>(4)</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>(12)</b>	<b>30</b>	<b>46</b>	<b>(16)</b>
<b>Marché affaires - Commercial et institutionnel</b>												
Produits efficaces	36	7	29	0	0	(0)	7	3	4	7	3	4
Recommissioning	-	3	(3)	0	-	0	0	0	(0)	0	0	(0)
OIEEB	198	233	(35)	3	2	1	56	67	(11)	58	68	(10)
Petits clients affaires	17	9	8	0	0	(0)	3	4	(1)	3	4	(1)
Commercial	139	76	64	2	1	1	33	21	12	35	22	13
Institutionnel	17	57	(40)	1	0	0	10	16	(6)	11	16	(5)
Nouvelle construction	24	91	(67)	0	1	(0)	9	25	(16)	10	26	(16)
Bâtiments HQD	2	3	(0)	-	-	-	2	2	0	2	2	0
<b>Sous-total Secteur commercial et institutionnel</b>	<b>236</b>	<b>245</b>	<b>(9)</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>64</b>	<b>72</b>	<b>(7)</b>	<b>67</b>	<b>74</b>	<b>(6)</b>
<b>Marché affaires - Industriel</b>												
OIEÉSI	160	148	12	1	2	(1)	21	30	(9)	22	32	(10)
Petites et moyennes industries	62	52	10	0	1	(1)	15	14	1	15	15	1
Grandes industries	98	96	2	0	1	(0)	6	16	(10)	6	17	(11)
<b>Sous-total Secteur industriel</b>	<b>160</b>	<b>148</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>(1)</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>(9)</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>(10)</b>
<b>Réseaux autonomes</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>(0)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>(0)</b>
<b>Innovations technologiques et commerciales</b>												
Projets de R-D du LTÉ	-	-	-	9	5	4	0	-	0	10	5	5
IDÉE	-	-	-	0	1	(0)	-	-	-	0	1	(0)
PISTE	0	2	(2)	0	3	(3)	-	-	-	0	3	(3)
<b>Sous-total Innovations technologiques et commerciales</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>(2)</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>1</b>
<b>Gestion de la consommation</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>(0)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Tronc commun</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>(2)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>(0)</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>(2)</b>
<b>SOUS-TOTAL - Programmes et activités d'HQD</b>	<b>619</b>	<b>553</b>	<b>66</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>(5)</b>	<b>112</b>	<b>140</b>	<b>(28)</b>	<b>141</b>	<b>174</b>	<b>(33)</b>
Contingence	-	-	-	-	1	(1)	-	3	(3)	-	4	(4)
Frais d'emprunt capitalisés	-	-	-	-	-	-	2	4	(1)	2	4	(1)
<b>TOTAL - PGEE</b>	<b>619</b>	<b>553</b>	<b>66</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>(6)</b>	<b>114</b>	<b>146</b>	<b>(32)</b>	<b>143</b>	<b>181</b>	<b>(38)</b>



### 3.1 Suivi énergétique 2013

1 Pour le Marché résidentiel, le Distributeur a comptabilisé des économies d'énergie de  
2 220 GWh, soit 64 GWh de plus que la prévision.

3 En plus des économies additionnelles attribuables à l'influence du tronc commun  
4 (+43 GWh)<sup>2</sup>, cet écart s'explique principalement par :

- 5 • *Programme Mieux consommer – résidentiel (+25 GWh) :*
  - 6 ○ un taux de participation plus élevé que prévu aux volets *Éclairage*  
7 (+49 GWh) et *Minuteries, toiles solaires et pompes à deux vitesses*  
8 (+10 GWh) ;
  - 9 ○ une participation moindre que prévu au volet *Thermostats – Bâtiments*  
10 *existants multilocatifs* (-9 GWh) ;
  - 11 ○ la fin du traitement des demandes des unités installées en 2012 pour les  
12 volets *Thermostats – Bâtiments existants* et *Thermostats – Nouvelles*  
13 *constructions* (+4 GWh) ;
  - 14 ○ un retard dans le lancement du volet *Produits économiseurs d'eau* (-9 GWh)  
15 et le report en 2014 du volet *Fenêtres multi-logements* (-4 GWh) ;
  - 16 ○ l'entrée en vigueur à l'automne 2012 du rehaussement des exigences pour la  
17 fenestration dans le Code de construction du Québec pour le volet *Fenêtres*  
18 *et portes-fenêtres* (-15 GWh).

- 19 • *Pompes à chaleur* (-4 GWh) : Report du lancement car les critères techniques qui  
20 permettront de définir les pompes à chaleur « à climat froid » n'ont pas encore été  
21 fixés par les autorités reconnues dans le marché. Le Distributeur continue de suivre  
22 l'évolution du marché ;

23 Pour le marché affaires – Commercial et institutionnel, les économies d'énergie  
24 totalisent 236 GWh, soit 9 GWh de moins que prévu. Cet écart s'explique par :

---

<sup>2</sup> Conformément au *Rapport de la Régie – Suivi des évaluations des programmes du PGEÉ d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité – Phases 1 & 2* du 9 juillet 2012, autorisant le Distributeur à comptabiliser ce type d'économie (voir notamment le paragraphe 33).

- 1 • *Produits efficaces* (+29 GWh) :
- 2     ○ des résultats supérieurs dans le volet *Produits agricoles* (+33 GWh) en
- 3     raison d'un nombre de demandes supérieur à la prévision ;
- 4     ○ une participation moindre que prévue au volet *Éclairage public et extérieur*
- 5     (-3 GWh).
- 6 • *Offre intégrée programmes bâtiments – OIEÉB* (-35 GWh) :
- 7     ○ pour les *Petits clients affaires* (+8 GWh), un volume plus important de
- 8     projets dans la strate des 500 - 1000 m<sup>2</sup> s'est traduit par une augmentation
- 9     de la moyenne de kWh par projet ;
- 10    ○ pour la *Clientèle commerciale* (+64 GWh), une moyenne de kWh par projet
- 11    plus élevée que prévue explique la hausse des économies d'énergie. Les
- 12    stratégies et l'intensité des efforts de commercialisation visaient précisément
- 13    la maximisation des économies d'énergie par projet dans ce marché.
- 14    ○ pour la *Clientèle institutionnelle* (-40 GWh) et la *Nouvelle construction*
- 15    (-67 GWh), un nombre de projets inférieur à la prévision explique la baisse
- 16    des économies d'énergie.

17 Pour le marché affaires – Industriel, les économies d'énergie totalisent 160 GWh, soit

18 12 GWh de plus que prévu. Cet écart s'explique par :

- 19 • un nombre de projets supérieur à la prévision au volet *Petites et moyennes*
- 20    *industries* (+10 GWh) ;
- 21 • le report de plusieurs projets d'envergure à une année ultérieure au volet *Grandes*
- 22    *industries* (-68 GWh). Cette réduction de l'impact énergétique a toutefois été
- 23    compensée par l'implantation de nouvelles mesures identifiées en 2011 à la suite
- 24    d'une analyse *PADIGE* (*Programme d'analyse d'initiatives industrielles*), lesquelles
- 25    ont générées +70 GWh d'économies. L'écart combiné est donc de +2 GWh en
- 26    2013.

### **3.2 Suivi budgétaire 2013 – Charges d’exploitation**

1 Les dépenses réelles aux charges d’exploitation du PGEÉ s’élèvent à 29 M\$, soit 6 M\$  
2 de moins que le montant reconnu de 35 M\$.

3 Au marché résidentiel (-4 M\$), l’écart provient d’une baisse des coûts en  
4 commercialisation pour les programmes suivants :

- 5 • *Diagnostic résidentiel* pour le service *Comparez-vous* (-1 M\$) : moins de  
6 campagnes de sollicitations massives postales ;
- 7 • *Mieux consommer – résidentiel* (-2 M\$) : baisse attribuable principalement au  
8 volet *Fenêtres et portes-fenêtres*, pour les raisons exposées à la section 3.1 ;
- 9 • *Pompes à chaleur* (-1 M\$) : report du lancement du programme, pour les  
10 raisons exposées à la section 3.1.

11 Au marché affaires – Commercial et institutionnel (+1 M\$) et Industriel (-1 M\$), les  
12 écarts s’expliquent par le ralentissement des activités de commercialisation entourant  
13 l’offre intégrée pour les bâtiments et systèmes industriels. Toutefois, l’écart est atténué  
14 par les frais de résiliation non prévus de l’entente entre Énergicible et le Distributeur.

15 Pour les activités d’*Innovation technologique et commerciale* (+1 M\$), l’écart s’explique  
16 par des dépenses supérieures, nécessaires pour les projets de *Recherche et*  
17 *développement du Laboratoire des technologies de l’énergie*. Toutefois, pour l’activité  
18 *PISTE*, l’annulation du lancement d’un appel d’offre pour *Pôle électronique* a permis de  
19 réduire les dépenses. Le marché n’ayant pas manifesté d’intérêt pour ce type d’activité,  
20 le Distributeur optera pour une approche différente.

21 Au tronc commun, l’écart de -2 M\$ s’explique par des activités moindres en  
22 commercialisation et par le report de certaines activités d’évaluation.

### **3.3 Suivi budgétaire 2013 – Investissements**

23 Les dépenses réelles aux investissements s’élèvent à 114 M\$, soit 32 M\$ de moins que  
24 le montant reconnu de 146 M\$. Cet écart favorable est essentiellement attribuable à une  
25 diminution des aides financières.

1 Au marché résidentiel, l'écart favorable de 12 M\$ s'explique principalement par :

2 • Pour le *Diagnostic résidentiel* (-1 M\$), l'annulation des travaux de développement  
3 informatique liés à l'évolution des systèmes informatiques actuels pour l'outil du  
4 *Service Comparez-vous* et du *Diagnostic résidentiel Mieux consommer*. Le  
5 Distributeur, dans la poursuite de ses nouvelles orientations visant à favoriser une  
6 approche de sensibilisation et d'accompagnement, privilégie l'utilisation d'outils  
7 technologiques différents. En s'appuyant sur la mise en place des compteurs de  
8 nouvelle génération, ces outils permettront aux clients de mieux comprendre leur  
9 facture et de maîtriser davantage leur consommation ;

10 • Comme mentionné à la section 3.1, un taux de participation moins élevé aux  
11 programmes *Remplacement de frigos – MFR* (-2 M\$) et *Récupération de frigos et*  
12 *congélos énergivores* (-1 M\$) ;

13 • Pour le programme *Mieux consommer – résidentiel*, une participation moins élevée  
14 au volet *Thermostats – Bâtiments existants multilocatifs* (-5 M\$) mais supérieure au  
15 volet *Éclairage* (+2 M\$), de même qu'un report du volet *Fenêtres multi-logements*  
16 (-3 M\$), comme expliqué à la section 3.1 ;

17 • Un report du programme *Pompes à chaleur* (-3 M\$), pour les raisons présentées à  
18 la section 3.1.

19 Au marché affaires – Commercial et institutionnel (-7 M\$), l'écart s'explique  
20 essentiellement par des aides financières plus faibles pour les raisons suivantes :

21 • *Produits efficaces* (+4 M\$) : comme mentionné à la section 3.1, un taux de  
22 participation plus important au volet *Produits agricoles* (+5 M\$), et un taux de  
23 participation plus faible au volet *Éclairage public et extérieur* (-1 M\$) ;

24 • *Offre intégrée en efficacité énergétique pour les bâtiments – OIEÉB* (-11 M\$) : les  
25 facteurs sont ceux déjà expliqués à la section 3.1, soit :

26 ○ une aide financière moyenne par kWh inférieure à la prévision pour les  
27 projets réalisés par les petits clients affaires (-1 M\$) ;

28 ○ une envergure des projets plus importante pour la *clientèle commerciale*  
29 (+12 M\$) ;

- 1           ○ une participation moindre de la clientèle institutionnelle (-6 M\$) et de la  
2           nouvelle construction (-16 M\$).

3 Au marché affaires – Industriel (-9 M\$), l'écart s'explique essentiellement par les  
4 facteurs présentés à la section 3.1, soit :

- 5     • *Petites et moyennes industries* (+1 M\$) : des dépenses en aide financière  
6       supérieures en raison d'un nombre de projets plus élevé que prévu ;  
7     • *Grandes industries* (-10 M\$) : une réduction des dépenses en aide financière à la  
8       suite du report de plusieurs projets d'envergure à une année ultérieure.

### 3.4 Engagement financiers

9 Le tableau 4 présente les engagements financiers au 31 décembre 2013.

**TABLEAU 4 : ENGAGEMENTS FINANCIERS AU 31 DÉCEMBRE 2013**

Programmes	Engagements (M\$)
<b>Marché résidentiel</b>	-
<b>Marché affaires</b>	
<b>Clientèle commerciale &amp; institutionnelle</b>	
Produits efficaces	0
Recommissioning	0
OIEÉB	41
<b>Clientèle industrielle</b>	
PADIGE - volets analyse et démonstration	0
Analyse de la consommation électrique	0
Mesurage en continu et gestion de l'énergie électrique	0
Nouvelle usine, agrand. ou ajout de chaîne de production	5
Modernisation	31
Démonstration technologique	0
<b>TOTAL – Marché affaires</b>	<b>77</b>
<b>Innovations technologiques et commerciales</b>	
Cité verte	2
<b>TOTAL – Innovations technologiques et commerciales</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL – PGÉE</b>	<b>79</b>

#### **4 RÉSULTATS OBTENUS POUR LE PROGRAMME PRODUITS ÉCONOMISEURS D'EAU**

1 Au paragraphe 463 de la décision D-2014-037, « [l]a Régie demande au Distributeur de  
2 présenter un état d'avancement détaillé de ce programme, dans le prochain rapport  
3 annuel, incluant une analyse des résultats du mode de distribution par internet. »

4 Le programme *Produits économiseurs d'eau et d'énergie* a été lancé à la fin du mois de  
5 septembre 2013. Jusqu'à présent, le programme a suscité beaucoup d'intérêt :

- 6 • Plus de 60 municipalités ont rempli un formulaire de participation au programme,  
7 confirmant leur intérêt de promouvoir cette offre auprès de leurs citoyens ;
- 8 • Une vingtaine de municipalités se sont engagées à offrir des trousse (plus de 5 000  
9 au total) à leurs citoyens cette année ;
- 10 • Plus d'une vingtaine de municipalités et une quinzaine d'éco-quartiers de Montréal  
11 ont commandé du matériel promotionnel du programme ;
- 12 • Une cinquantaine d'événements locaux accueilleront un kiosque Hydro-Québec pour  
13 promouvoir le programme entre mars et septembre 2014 ;
- 14 • Plusieurs villes ou organismes responsables d'agents de sensibilisation sur l'eau  
15 potable se sont engagés à rejoindre directement des citoyens au cours de la période  
16 estivale.

17 Au 30 avril 2014, plus de 7 000 trousse ont été achetées par l'entremise du site WEB  
18 d'Hydro-Québec. Le niveau de satisfaction face au produit est très élevé puisque le taux  
19 de retour est de moins de 1 %.