



Message du président-directeur général

LE BÉNÉFICE NET DU TRIMESTRE S'ÉTABLIT À

306 M\$

L'INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE A ATTEINT

93%

EN SEPTEMBRE

LES EXPORTATIONS NETTES SE SONT ÉLEVÉES À

9,8 TWh,

UN SOMMET HISTORIQUE POUR UN TRIMESTRE

NOTRE EFFECTIF EST DE

19 700

PERSONNES,
SON NIVEAU LE PLUS BAS DEPUIS 1986

Le bénéfice net d'Hydro-Québec a atteint 306 M\$ au troisième trimestre de 2016. Sur les marchés hors Québec, Hydro-Québec Production a enregistré des exportations nettes de 9,8 TWh, soit un sommet historique pour un trimestre et une augmentation de 1,4 TWh par rapport au record précédent, établi au troisième trimestre de 2015. La bonne disponibilité des équipements de production et de transport, conjuguée à une forte hydraulité, a permis à la division de saisir plusieurs occasions d'affaires, ce qui a pleinement compensé l'effet de la baisse des prix sur les marchés de l'énergie.

Le 20 septembre dernier, j'ai présenté à la Commission de l'agriculture, des pêcheries, de l'énergie et des ressources naturelles notre *Plan stratégique 2016-2020*. À cette occasion, j'ai exprimé notre souhait sincère de voir les Québécois être fiers d'Hydro-Québec comme jamais, pour plusieurs raisons. Entre autres, nos tarifs résidentiels sont les plus bas de l'Amérique du Nord et plus de 99 % de l'énergie que nous produisons provient d'une source renouvelable, ce qui fait l'envie de nombreux fournisseurs d'électricité dans le monde.

On ne le dira jamais assez : c'est cette ressource verte dont nous disposons, l'eau, qui nous permet de si bien tirer notre épingle du jeu sur les marchés de l'énergie. Ainsi, nous avons tout récemment conclu notre plus importante entente de fourniture d'énergie des quinze dernières années. Selon cette entente, nous vendrons 14 TWh d'hydroélectricité, sur une période de sept ans allant de 2017 à 2023, à l'entité responsable du marché de l'électricité et de l'exploitation du réseau de transport d'électricité en Ontario, la Société indépendante d'exploitation du réseau électrique.

J'ai aussi souligné en commission parlementaire qu'à mon arrivée, il y a un an, le taux de satisfaction générale de la population à l'égard d'Hydro-Québec était au plus bas. Depuis, les choses ont changé pour le mieux. En effet, l'indice de satisfaction de la clientèle a atteint 93 % en septembre dernier. Ce résultat nous pousse à redoubler nos efforts pour nous améliorer encore. J'ai également mentionné que l'effectif de l'entreprise s'établit maintenant à quelque 19 700 personnes, ce qui représente son niveau le plus bas depuis 1986. Soulignons qu'à cette époque, nous avions seulement 2,8 millions de clients, contre plus de 4,2 millions aujourd'hui !



Éric Martel, président-directeur général

Comme l'occasion m'en était donnée, j'ai expliqué aux membres de la commission pourquoi la croissance future de l'entreprise passera par une présence à l'étranger, où Hydro-Québec jouit d'une excellente réputation, et par l'innovation, où nous excellons. C'est d'ailleurs pour faire mieux connaître nos activités en innovation que nous avons récemment lancé une nouvelle capsule d'information sur le sujet. Elle est accessible sur notre site Web et dans les médias sociaux, dont Facebook, et met en vedette des employés de l'IREQ, notre institut de recherche, et de TM4, notre filiale qui conçoit et commercialise des moteurs électriques et des systèmes de commande parmi les plus efficaces qui soient. Cette capsule permet d'en apprendre davantage sur les innovations développées chez nous et sur leurs perspectives de commercialisation. Notre performance générale des derniers mois et l'amélioration marquée de nos services à la clientèle doivent beaucoup à l'engagement de nos employés et des membres de notre direction. Je leur en suis très reconnaissant.

Faits marquants

Une contribution à Centraide // En septembre, nous avons lancé une campagne de promotion visant à encourager nos clients à s'abonner à la Facture Internet. Ainsi, jusqu'au 6 décembre 2016, Hydro-Québec remettra 3 \$ par client au Centraide de la région de tous ceux qui s'inscriront à la Facture Internet. De plus, une Volt de Chevrolet sera tirée parmi les utilisateurs actuels, automatiquement inscrits au concours, et les nouveaux inscrits. Au 31 août 2016, 975 000 de nos clients étaient inscrits à la Facture Internet, ce qui évite l'impression de plus de 8,5 millions de factures chaque année.

Un appel de propositions // Comme prévu dans notre *Plan stratégique 2016-2020*, Hydro-Québec a lancé un appel de propositions pour l'achat d'électricité produite par cogénération à base de biomasse forestière résiduelle afin d'alimenter le réseau autonome d'Obedjiwan, situé au nord-ouest de La Tuque. Cet appel de propositions a été lancé en partenariat avec la communauté atikamekw locale.

Nos prévisions de la demande // Hydro-Québec constate que ses clients ont accentué considérablement l'intégration de l'efficacité énergétique à leurs habitudes de consommation d'électricité. Cette tendance est confirmée par les prévisions de la demande pour les dix prochaines années, publiées dans le *Plan d'approvisionnement 2017-2026* que nous avons déposé auprès de la Régie de l'énergie le 1^{er} novembre dernier. Pour cette période, nous prévoyons une croissance annuelle moyenne de 0,4 % des besoins en énergie et de 0,6 % des besoins en puissance.

Une nouvelle entente // L'Institut de recherche d'Hydro-Québec (IREQ) et ENERCON Canada ont signé une entente de partenariat en recherche-développement portant sur l'intégration de l'énergie éolienne aux réseaux électriques. Cette entente vise à faire avancer la compréhension des impacts sur les réseaux des nouveaux systèmes électroniques de pilotage des éoliennes afin d'accroître la fiabilité de l'intégration de cette énergie aux réseaux.

Une nouvelle ligne de transport // La Régie de l'énergie a récemment autorisé Hydro-Québec à construire une ligne de transport à 120 kV pour relier le poste du Grand-Brûlé, situé à Mont-Tremblant, à une ligne à 120 kV existante, située entre les postes de Saint-Sauveur et de Sainte-Agathe-des-Monts. La Régie est d'avis que ce projet aura un impact positif tant sur la fiabilité du réseau de transport que sur sa capacité à répondre aux besoins à court et à long termes des clients de la région des Laurentides.



Compte Twitter client :
lien direct avec nos clients



LinkedIn : page officielle du pdg portant sur l'actualité de l'entreprise et ses priorités



Compte Twitter d'entreprise :
actif depuis trois ans



Application Info-pannes :
offerte en version iOS et Android, gagnante du prix Coup de cœur TI du public au gala des OCTAS



Nouvelle page d'accueil et section Résidentiel du site Web : accessibilité accrue des services à la clientèle



Campagne Bienvenue chez vous :
• **2 061 questions** de clients ayant reçu réponse en ligne
• **211 156 visionnements** des capsules vidéo

Médias sociaux, application mobile, site Web, libres-services Web et téléphoniques, et publicité, voilà certains des moyens qui nous permettent de mieux communiquer, en continu, avec nos clients.

FAITS MARQUANTS FINANCIERS (M\$)

	Trimestre terminé le 31 mars	Trimestre terminé le 30 juin	Trimestre terminé le 30 septembre
Produits	4 302	2 815	2 740
Ventes d'électricité au Québec	3 647	2 540	2 311
Ventes d'électricité hors Québec	555	258	425
Autres produits	100	17	4
Charges	2 065	1 883	1 818
Frais financiers	653	626	616
Bénéfice net	1 584	306	306
Investissements	618	844	846



RÉSULTATS FINANCIERS DÉTAILLÉS DU TRIMESTRE SUR LE WEB