

Le Trimestriel  
DEUXIÈME TRIMESTRE 2017



hydro  
quebec  
.com

## Message du président-directeur général

Le bénéfice net du trimestre s'est établi à  
**359 M\$**

L'indice de satisfaction de la clientèle a atteint  
**91 %**

pour le deuxième trimestre.

Les exportations nettes d'électricité se sont élevées à  
**17,5 TWh**,  
un sommet historique pour un premier semestre.

Au deuxième trimestre de 2017, le bénéfice net d'Hydro-Québec s'est élevé à 359 M\$, en hausse de 53 M\$ comparativement aux 306 M\$ enregistrés en 2016. Sur les marchés hors Québec, les exportations nettes d'électricité d'Hydro-Québec Production ont progressé de 101 M\$. Cette hausse résulte d'une augmentation de volume de 0,9 TWh par rapport à la même période l'an dernier ainsi que de conditions de marché plus favorables. Soulignons que les six premiers mois de l'année en cours ont été marqués par un volume historique d'exportations nettes pour un premier semestre, celles-ci ayant atteint 17,5 TWh, soit 2,9 TWh de plus qu'en 2016.

Depuis mon arrivée à Hydro-Québec il y a maintenant deux ans, l'amélioration des services à la clientèle et de la perception que nos clients ont de l'entreprise a été ma grande priorité. Grâce aux modifications apportées l'an dernier aux heures d'ouverture de nos centres de relations clientèle, nous sommes dorénavant en mesure de mieux répondre aux besoins de notre clientèle, notamment en étant présents le 1<sup>er</sup> juillet. En 2017, nos représentants des services à la clientèle ont d'ailleurs répondu à 3 234 appels cette journée-là. Quant au taux de satisfaction de la clientèle, il a atteint 91 % au deuxième trimestre de 2017, comparativement à 89 % à la même période l'an dernier. Maintenir un taux de satisfaction élevé demeure un objectif de premier plan. Je me fais un point d'honneur d'y accorder une attention de tous les instants.

La volonté que j'ai exprimée à maintes reprises d'accroître nos livraisons d'électricité sur les marchés du nord-est des États-Unis s'est illustrée de façon éloquente en juillet dernier, quand nous avons mis de l'avant six options pour répondre aux besoins d'énergie du Massachusetts. Ainsi, nous avons prévu pour chacun des trois projets de ligne de transport proposés deux possibilités en ce qui concerne l'approvisionnement en énergie : 100 % d'hydroélectricité ou une combinaison d'hydroélectricité et d'énergie éolienne. Notre proposition, qui cadre parfaitement avec les avenues de croissance que j'ai choisies pour garantir la santé financière à long terme de l'entreprise, vise à faire bénéficier le Massachusetts — pour les 20 prochaines années — d'une source d'énergie flexible et à faible empreinte carbone.

Au cours du deuxième trimestre, nous avons lancé une nouvelle campagne publicitaire articulée autour du pronom *on*. Après la première campagne, sous le thème *Bienvenue chez vous*, qui a permis de rétablir la communication avec les Québécois, il me semblait important d'aller plus loin avec un nouveau concept visant à accroître la fierté de tous. Cette campagne montre qu'Hydro-Québec est l'alliée par excellence des Québécois dans la quête d'un avenir meilleur : nous sommes une référence



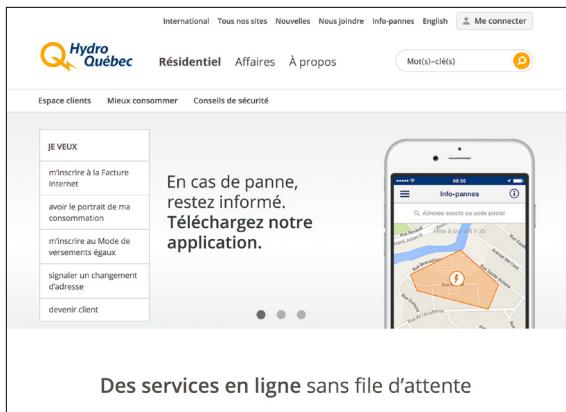
Eric Martel, président-directeur général, lors de la cérémonie de désignation du siège social d'Hydro-Québec comme édifice Jean-Lesage.

mondiale en innovation technologique et en électrification des transports, et nous contribuons à la prospérité du Québec. En utilisant le pronom *on*, rassembleur, dans nos messages, nous avons voulu souligner le fait que c'est ensemble que nous irons plus loin pour *Mieux faire, voir grand, bâtir demain*.

À titre de partenaire principal du Montréal ePrix, qui a eu lieu les 29 et 30 juillet derniers au centre-ville de Montréal, nous avons bénéficié d'une vitrine exceptionnelle auprès des millions de spectateurs du monde entier qui ont regardé cette course. Je suis particulièrement heureux de constater que l'événement a constitué pour Hydro-Québec une occasion unique de promouvoir l'électrification des transports et la lutte contre les changements climatiques, tout en nous permettant de faire connaître notre expertise technologique.

Enfin, je tiens à remercier toutes les équipes mobilisées par les crues printanières exceptionnelles que nous avons connues. Leur travail et leur dévouement ont été essentiels, comme en témoignent les félicitations reçues de plusieurs intervenants sur le terrain.

# Faits marquants



International Tous nos sites Nouvelles Nous joindre Info-pannes English Me connecter

Résidentiel Affaires À propos

Mot(s)-clé(s)

Espace clients Mieux consommer Conseils de sécurité

JE VEUX

- me inscrire à la Facture Internet
- avoir le portrait de ma consommation
- me inscrire au Mode de versements égaux
- signaler un changement d'adresse
- devenir client

En cas de panne, restez informé. Téléchargez notre application.

Des services en ligne sans file d'attente

Selon la plus récente étude E Source sur les sites Web des entreprises nord-américaines d'électricité et de gaz, la **convivialité** du **site d'Hydro-Québec** et son **optimisation** pour les appareils mobiles lui valent le **1<sup>er</sup> rang** au Canada et le **2<sup>1</sup>e rang** en Amérique du Nord. Les tests d'utilisabilité portant sur 114 sites ont été réalisés entre janvier et mai 2017 par un groupe de clients résidentiels.

Hydro-Québec a mérité le **3<sup>e</sup> prix** dans la catégorie Marketing de programmes du concours *Chartwell's Best Practices Awards* pour sa **campagne Web** sur les **changements d'adresse sans frais**. Ce concours reconnaît l'excellence des programmes des entreprises d'électricité et de gaz de l'Amérique du Nord. Notre campagne nous a notamment permis de faire passer le nombre de changements d'adresse effectués sur le Web de 138 000 en 2015 à plus de **220 000 en 2016**, ce qui a réduit le nombre d'appels et de transactions par courriel.

Cinquante-cinq ans après son inauguration, le **siège social** d'Hydro-Québec a été désigné **édifice Jean-Lesage** en mémoire du **premier ministre** à l'origine de grandes réformes de la **Révolution tranquille**, notamment la concession à Hydro-Québec des droits d'exploitation des ressources hydrauliques, le lancement de la construction du complexe Manic-Outardes et la deuxième phase de la **nationalisation de l'électricité** au Québec, qui nous a rendus « Maîtres chez nous ».

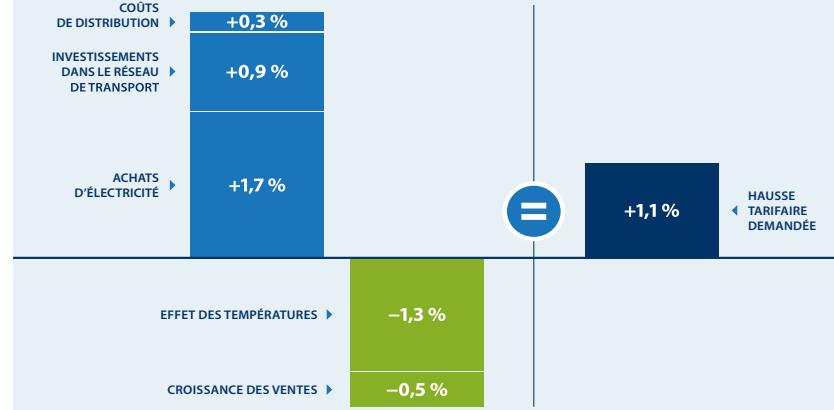
Aux **Îles-de-la-Madeleine**, le gouvernement du Québec et Hydro-Québec ont attribué une **aide financière** de près de **2,5 millions** de dollars au Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles pour un projet de **récupération** de la **chaleur résiduelle** de la centrale thermique d'Hydro-Québec. Ce projet permettra de **réduire** chaque année les **émissions de gaz à effet de serre** de 1 555 t éq. CO<sub>2</sub>, ce qui correspond aux émissions de 457 véhicules légers.

Dans le cadre du concours des OCTAS, qui rend hommage à des personnes, à des entreprises et à des organismes pour leur **créativité**, leur **dynamisme** et leur contribution exceptionnelle à l'essor du secteur des **technologies de l'information** au Québec, Hydro-Québec a remporté **deux prix** : le **Grand prix** de la catégorie Ministères et sociétés d'État pour la plateforme analytique innovante Planification du réseau de distribution électrique et, pour la deuxième année de suite, le **prix Coup de cœur du public**, cette fois pour le libre-service Web Portrait de ma consommation.

Le **Rapport sur le développement durable 2015** d'Hydro-Québec s'est classé parmi les **trois lauréats** dans **six catégories** du concours international CR Reporting Awards 2017 : **meilleur rapport** (3<sup>e</sup>), **pertinence** et **importance** de l'information (1<sup>er</sup>), **créativité** en matière de communication de l'information (2<sup>e</sup>), **présentation** du bilan carbone (2<sup>e</sup>), **ouverture** et **franchise** (3<sup>e</sup>), **crédibilité** grâce à l'assurance découlant d'un audit externe (3<sup>e</sup>).

En mai dernier, Hydro-Québec a accueilli le **26<sup>e</sup> sommet** du Partenariat mondial pour l'électricité durable (Global Sustainable Electricity Partnership ou GSEP). Sous le thème *L'électricité comme outil de réduction de l'empreinte carbone*, cet événement majeur présidé par Éric Martel, notre pdg, a réuni les **dirigeants** des plus importantes **entreprises d'électricité** du **globe**. Au terme de ce sommet, une **déclaration commune** prônant la mise en place de **solutions** concrètes pour **décarboniser** l'économie a été publiée.

## DEMANDE DE MODIFICATION TARIFAIRES 2018–2019



Cette demande est conforme à notre engagement de limiter les hausses à un niveau inférieur ou égal à l'inflation. Pour les résidences chauffées à l'électricité, la modification tarifaire 2018–2019 aurait un impact mensuel de 0,47 \$ pour un logement, de 1,48 \$ pour une petite maison, de 2,21 \$ pour une maison moyenne et de 2,95 \$ pour une grande maison.

## FAITS MARQUANTS FINANCIERS (M\$)

	Trimestre terminé le 31 mars	Trimestre terminé le 30 juin	Trimestre terminé le 30 septembre
<b>Produits</b>	<b>4 257</b>	<b>2 908</b>	
Ventes d'électricité au Québec	3 672	2 501	
Ventes d'électricité hors Québec	514	326	
Autres produits	71	81	
<b>Charges</b>	<b>2 097</b>	<b>1 934</b>	
<b>Frais financiers</b>	<b>617</b>	<b>615</b>	
<b>Bénéfice net</b>	<b>1 543</b>	<b>359</b>	
<b>Investissements</b>	<b>652</b>	<b>884</b>	



RÉSULTATS FINANCIERS DÉTAILLÉS DU TRIMESTRE SUR LE WEB

