



Message du président-directeur général

Le bénéfice net du trimestre s'est établi à

1 543 M\$

L'indice de satisfaction de la clientèle a atteint

93 %

Les exportations nettes d'électricité se sont élevées à

10,1 TWh,

un sommet historique pour un trimestre

Hydro-Québec a inscrit un bénéfice net de 1 543 M\$ au premier trimestre de 2017. C'est la quatrième fois dans l'histoire de l'entreprise que le bénéfice net franchit le cap de 1,5 milliard de dollars pour les trois premiers mois de l'exercice. Sur les marchés hors Québec, les exportations nettes d'électricité d'Hydro-Québec Production ont atteint 10,1 TWh, soit un sommet historique pour un trimestre et une augmentation de 2,0 TWh par rapport à la même période l'an dernier. Le record précédent, établi au troisième trimestre de 2016, était de 9,8 TWh.

Le taux de satisfaction de la clientèle a atteint 93 % au premier trimestre de 2017, comparativement à 87 % à la même période l'an dernier. Cette progression nous encourage à poursuivre nos efforts en vue de maintenir un taux de satisfaction élevé, ce qui exige un engagement de tous les instants. Je veille personnellement à ce que cet objectif monopolise quotidiennement toutes nos énergies.

Dans le même ordre d'idées, soulignons que la performance de nos centres de relations clientèle s'améliore constamment. C'est ainsi que le délai moyen de réponse téléphonique s'est établi à 47 secondes au 31 mars 2017 comparativement à 99 secondes au 31 décembre 2016. Quant à l'indice de réponse téléphonique, le pourcentage d'appels ayant reçu réponse en moins de 180 secondes était de 95 % comparativement à 83 % au 31 décembre 2016.

Fin mars, nous avons lancé une nouvelle campagne de publicité qui a été diffusée à la télévision, au moyen d'affiches ainsi que dans les médias sociaux et sur le Web. Les messages s'articulent autour d'un fil conducteur : le pronom *on*, considéré comme rassembleur et rappelant qu'Hydro-Québec concerne tous les Québécois. Nous voulons ainsi montrer qu'Hydro-Québec est l'alliée par excellence des Québécois dans leur quête d'un avenir meilleur. Nous sommes une référence mondiale en innovation technologique et en électrification des transports, et nous avons voulu le faire savoir plus largement. Autour de ces deux thèmes, nous voulons raviver la fierté des Québécois et les rallier aux projets de l'entreprise qui contribuent à la prospérité du Québec.

C'est parce qu'Hydro-Québec est un leader de la révolution énergétique que nous avons décidé d'être le partenaire principal du *Montréal ePrix* qui se tiendra les 29 et 30 juillet prochain au centre-ville de Montréal. Cette course met en vedette des bolides tout électriques des plus grands constructeurs du monde que nous ravitaillerons en carburant 100 % propre. En nous associant à cet événement de classe mondiale, nous contribuerons activement à la promotion de l'électrification des transports et à la lutte contre les changements climatiques, tout en faisant connaître notre expertise technologique. Comme



Éric Martel, président-directeur général, en visite aux Services à la clientèle.

près de 15 millions de spectateurs du monde entier suivront cette course, l'événement constitue une vitrine incomparable pour Hydro-Québec.

J'ai annoncé récemment notre volonté d'accroître nos livraisons d'électricité sur les marchés du nord-est des États-Unis. Nous évaluons en ce moment de nouvelles possibilités, dont des interconnexions supplémentaires avec le Maine et le Vermont. L'augmentation des exportations vers la Nouvelle-Angleterre est avantageuse de part et d'autre de la frontière. Pour le Québec, elle représente une source importante de revenus qui peut nous aider à tenir notre engagement de doubler notre chiffre d'affaires au profit des Québécois. Pour les États de la Nouvelle-Angleterre, l'hydroélectricité québécoise répond au besoin de disposer d'une énergie fiable à faible empreinte carbone, capable de compléter les énergies intermittentes. Il s'agit donc d'une excellente source d'approvisionnement pour les consommateurs de cette région.

Je constate régulièrement que le contexte énergétique québécois est en pleine mutation. En effet, comme le coût de certaines énergies renouvelables est en baisse, les consommateurs qui optent pour des sources de remplacement comme le photovoltaïque deviennent non seulement des autoproducteurs, mais aussi des « consommateurs » capables de communiquer en temps réel avec le système électrique, de plus en plus informatisé. Nous comptons jouer un rôle de premier plan dans cette importante transformation du marché en relevant avec audace et détermination les défis qu'elle représente.

Faits marquants



En mars, **TM4**, une filiale d'Hydro-Québec, a annoncé sa décision de repositionner ses activités autour des moteurs destinés aux **autobus** et autres **véhicules lourds**, secteur ayant un fort potentiel de croissance et où TM4 connaît déjà un succès notable. À preuve, la part du marché chinois de notre coentreprise, Prestolite Electric Propulsion Systems (PEPS), est passée de 0,4 % en 2015 à 4 % en 2016 et devrait atteindre de 7 % à 8 % pour l'année en cours.

Google créera une de ses nouvelles régions infonuagiques (*Cloud Regions*) à Montréal. Comme Microsoft et Amazon avant elle, Google montre par cette décision qu'elle souhaite tirer parti des **avantages importants** que présente le Québec pour le secteur des centres de données. Les **tarifs d'électricité** que propose Hydro-Québec aux exploitants de ces centres sont fortement concurrentiels, quatre fois plus bas qu'en Californie par exemple. De plus, le **climat** du Québec favorise une utilisation optimale des systèmes de refroidissement, ce qui réduit les coûts d'exploitation.

Au cours du trimestre, **Eversource Energy** et **Hydro-Québec** ont réaffirmé leur engagement mutuel ferme envers le projet **Northern Pass Transmission** qui vise à fournir 1 090 MW d'hydroélectricité propre à la Nouvelle-Angleterre. Hydro-Québec fournit déjà plus de 10 % de l'électricité consommée en Nouvelle-Angleterre, mais nous pouvons aller plus loin pour aider la région à atteindre ses cibles ambitieuses en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES).

Vincent-Michel Duval, conseiller – Commercialisation à la direction – Électrification des transports d'Hydro-Québec a reçu l'un des *2016 Technology Transfer Awards* de l'Electric Power Research Institute (EPRI) pour sa contribution à l'**électrification des transports** et sa participation aux travaux de l'EPRI. Cet honneur met en lumière l'**expertise** qu'**Hydro-Québec** a acquise en matière d'électrification des transports. Les prix de l'EPRI récompensent les leaders et les innovateurs qui produisent des résultats marquants dans leur domaine.

Pour une **deuxième année** de suite, Karim Zaghbi, directeur – Stockage et conversion d'énergie à l'Institut de recherche d'Hydro-Québec, a été nommé parmi les **scientifiques** les plus **influent** du **monde** par Clarivate Analytics (anciennement Thomson Reuters) dans son palmarès *The World's Most Influential Scientific Minds*, l'un des plus prestigieux classements en la matière. Cette distinction est attribuée aux scientifiques ayant été les plus cités par leurs pairs au cours des onze dernières années et ayant un « impact exceptionnel » dans leur champ de recherche.

Selon l'indice **Ipsos-Infopresse**, Hydro-Québec occupe le **septième rang** des marques les plus influentes au Québec, comparativement au onzième rang en 2016. Cet indice mesure entre autres l'impact des marques sur la vie des consommateurs.



Le Circuit électrique, le plus important réseau de bornes de recharge pour véhicules électriques du Québec, a fêté son **cinquième anniversaire**

le 30 mars 2017. Depuis sa création, le réseau a pris beaucoup d'expansion, passant d'une trentaine de bornes à la fin de 2012 à plus de **800 bornes** aujourd'hui, dont 70 bornes rapides, réparties dans près de 200 municipalités du Québec.

IMPACT SUR LES RÉSIDENCES CHAUFFÉES À L'ÉLECTRICITÉ



Logement
-0,04 \$/mois



Petite maison
0,88 \$/mois



Maison moyenne
1,75 \$/mois



Grande maison
2,39 \$/mois

Hydro-Québec respecte son engagement avec une hausse des tarifs d'électricité sous l'inflation pour la deuxième année de suite. Pour l'année tarifaire 2017-2018, la Régie de l'énergie a autorisé une hausse de 0,7 % pour tous les clients résidentiels et la majorité des clients d'affaires, ce qui équivaut à 1 point de pourcentage sous le taux d'inflation prévu. Cette hausse s'explique essentiellement par la progression des coûts de maintenance et par les investissements nécessaires pour assurer la pérennité des équipements du réseau de transport d'électricité. Les Québécois continuent de bénéficier des tarifs d'électricité les plus bas de l'Amérique du Nord puisqu'ils paient leur électricité à un prix deux fois moins élevé qu'à Toronto et quatre fois moins qu'à New York.

FAITS MARQUANTS FINANCIERS (M\$)

	Trimestre terminé le 31 mars	Trimestre terminé le 30 juin	Trimestre terminé le 30 septembre
Produits	4 257		
Ventes d'électricité au Québec	3 672		
Ventes d'électricité hors Québec	514		
Autres produits	71		
Charges	2 097		
Frais financiers	617		
Bénéfice net	1 543		
Investissements	652		



RÉSULTATS FINANCIERS DÉTAILLÉS DU TRIMESTRE SUR LE WEB

