



Message du président-directeur général

LE BÉNÉFICE NET DU TRIMESTRE S'ÉTABLIT À
1 584 M\$

L'INDICE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ATTEINT
87%
CONTRE 82 % EN 2015

LES INVESTISSEMENTS EFFECTUÉS AU COURS DU TRIMESTRE S'ÉLÈVENT À
618 M\$

LA HAUSSE TARIFAIRE DE
0,7%
ENTRÉE EN VIGUEUR LE 1^{ER} AVRIL, EST INFÉRIEURE À L'INFLATION

Au premier trimestre de 2016, Hydro-Québec a inscrit un bénéfice net de 1 584 M\$. C'est la troisième 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 le marché du Québec, l'effet des températures a entraîné une réduction de 5,1 TWh des ventes d'électricité par rapport à l'an dernier et, par le fait même, une diminution de 223 M\$ des approvisionnements fournis par Hydro-Québec Production à Hydro-Québec Distribution. C'est essentiellement ce qui explique l'écart avec le bénéfice net du premier trimestre de 2015, qui s'est chiffré à 1 790 M\$. Sur les marchés hors Québec, les exportations nettes d'électricité d'Hydro-Québec Production ont été maintenues à plus de 8 TWh pour 571 M\$, soit un montant comparable à celui de 2015.

Au cours du trimestre, nos équipes ont mené de front plusieurs projets structurants pour l'avenir de l'entreprise. L'élaboration du Plan stratégique d'Hydro-Québec, qui reprend les quatre grandes stratégies d'affaires énoncées lors de ma nomination en juin 2015, a sans aucun doute été l'un des grands chantiers du trimestre.

En ce qui concerne ces stratégies, nos efforts en matière de services à la clientèle commencent à porter des fruits. Le résultat du sondage sur la satisfaction de notre clientèle a atteint 87 % pour le trimestre, alors que la moyenne pour 2015 se situait à 82 %. De plus, la décision de la Régie de l'énergie fixant la hausse tarifaire à 0,7 % est conforme à notre engagement de limiter toute hausse tarifaire à un niveau inférieur ou égal à l'inflation.

Pour la première fois de son histoire récente, Hydro-Québec a mené une campagne d'information et de publicité. Je suis très fier de cette opération de grande envergure qui s'est déroulée du 12 janvier à la fin de février. J'ai moi-même accordé plusieurs entrevues aux médias afin d'expliquer notre contexte d'affaires et j'ai prononcé une allocution devant les membres de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain.

Nous avons également jeté les bases du positionnement de l'entreprise sur la voie de la croissance dans les marchés externes, et nous travaillons constamment à réduire nos charges d'exploitation afin de créer le plus de valeur possible pour notre actionnaire et la collectivité.

En terminant, je tiens à souligner le travail acharné de nos employés, grâce à qui nous avons atteint ces bons résultats. À ce jour, j'ai eu l'occasion de rencontrer plusieurs milliers d'entre eux. Leur compétence et leur engagement sont au cœur de notre réussite et je les en remercie.



Éric Martel, président-directeur général

Faits marquants

Des initiatives concrètes // Pour mieux répondre aux besoins exprimés par ses clients, Hydro-Québec a annoncé plusieurs initiatives concrètes destinées à améliorer son offre de service, dont la prolongation des heures d'ouverture des centres de relations clientèle qu'il est désormais possible de joindre les soirs de semaine et les fins de semaine. Elle a également lancé de nouveaux services Web, y compris pour les appareils mobiles. Ainsi, notre site Web permet désormais à nos clients de suivre en ligne l'état d'avancement de leurs demandes de travaux et l'évolution des pannes qui les touchent.

Deux scientifiques émérites // Karim Zaghbi, directeur – Stockage et conversion d'énergie à l'Institut de recherche d'Hydro-Québec (IREQ), est au nombre des scientifiques les plus influents du monde selon le palmarès *The World's Most Influential Scientific Minds*, de Thomson Reuters, l'un des plus prestigieux en la matière. Ashok Vijh, maître de recherche à l'IREQ, a quant à lui reçu le Prix d'excellence des diplômés de la Faculté des sciences de l'Université d'Ottawa. Ces deux chercheurs ont écrit avec deux autres co-auteurs *Lithium Batteries : Science and Technology* (Springer), un ouvrage récent qui fait date dans le domaine des publications scientifiques sur les batteries.

Un projet porteur // En début d'année, Hydro-Québec a participé à un appel de propositions de trois États de la Nouvelle-Angleterre – le Connecticut, le Massachusetts et le Rhode Island – visant à accroître les livraisons d'hydroélectricité dans cette région. Conçue en fonction des enjeux auxquels sont confrontés les réseaux électriques maillés de six États, notre proposition représente pour la Nouvelle-Angleterre une occasion unique d'amorcer une transition vers un bouquet énergétique diversifié de grande envergure.

Un bilan positif // La campagne de publicité *Bienvenue chez vous*, lancée en janvier dernier, visait principalement à informer nos clients, à nous rapprocher d'eux et à générer de la fierté chez nos employés et les Québécois. À cette occasion, nos clients étaient invités à nous poser leurs questions au sujet de l'entreprise sur le site bienvenue.hydroquebec.com. Au 29 février, date à laquelle la campagne a pris fin, ce site avait été visité 129 794 fois et 283 883 pages avaient été vues. Les capsules d'information qui y sont intégrées avaient été visionnées 203 320 fois et 1 914 questions de clients nous étaient parvenues, sur des sujets comme les services à la clientèle, la biénergie, le changement d'adresse, les compteurs de nouvelle génération, l'efficacité énergétique, la tarification et l'éolien.

Une proposition gagnante // La proposition du Circuit électrique de mettre en place un corridor de recharge rapide entre le Québec et la région d'Ottawa a été retenue par le gouvernement de l'Ontario. D'ici 2017, quatorze bornes rapides (400V) seront mises en service le long des autoroutes 401, 416 et 417 ainsi que de la route 17. Huit bornes à 240 V seront également déployées à des endroits stratégiques à Ottawa. La proposition du Circuit électrique, filiale d'Hydro-Québec, a été faite en partenariat avec Metro, les Rôtisseries St-Hubert et la Ville d'Ottawa. Les bornes seront fabriquées par la société québécoise AddÉnergie, fournisseur du Circuit électrique.



Au cours du trimestre, nous avons annoncé notre intention de doubler les revenus d'Hydro-Québec d'ici 2030.

FAITS MARQUANTS FINANCIERS (M\$)

	31 mars	30 juin	30 septembre
Produits	4 302		
Ventes d'électricité au Québec	3 647		
Ventes d'électricité hors Québec	555		
Autres produits	100		
Charges	2 065		
Frais financiers	653		
Bénéfice net	1 584		
Investissements	618		



RÉSULTATS FINANCIERS DÉTAILLÉS DU TRIMESTRE SUR LE WEB