



**IMMOBILISATIONS**  
AU 31 DÉCEMBRE 2002

7,9 G\$

**REVENUS**  
EN 2002

8,2 G\$

**PRINCIPAUX CLIENTS**  
EN 2002 (% DE REVENUS)

Marchés  
assujettis au  
Règlement tarifaire:  
93 %

Contrats particuliers:  
6 %

Activités  
non réglementées:  
1 %

**EFFECTIF**  
AU 31 DÉCEMBRE 2002

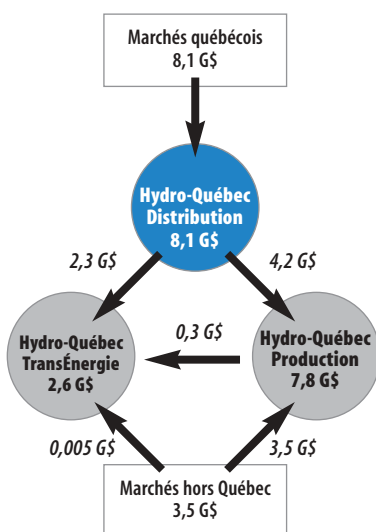
7 349 employés

**MODE DE  
RÉGLEMENTATION**

Sur la base des coûts



Répartition des revenus entre les divisions  
en 2002 – secteur de l'électricité



## Hydro-Québec **Distribution**

### Mandats

- Assurer l'approvisionnement en électricité
- Fournir à la clientèle québécoise une alimentation électrique fiable et sécuritaire
- Offrir des services adaptés aux attentes prioritaires de la clientèle

### Orientations 2004-2008

1. Assurer un approvisionnement en électricité suffisant et diversifié
2. Mettre en valeur le leadership d'Hydro-Québec dans le domaine de l'efficacité énergétique
3. Offrir aux clients québécois un service à la hauteur de leurs attentes
4. Atteindre en 2004 le rendement autorisé et le maintenir par la suite

Au cours des quatre dernières années, un redressement important a été réalisé dans le domaine de la distribution, aussi bien sur le plan de la fiabilité et de la qualité du service électrique que de la qualité du service à la clientèle.

Ces efforts se sont traduits par une hausse continue de la satisfaction des clients depuis le creux enregistré en 1999, une année marquée par un conflit de travail et des pannes estivales.

La qualité du service s'est accrue dans un contexte caractérisé par le maintien des tarifs d'électricité au même niveau depuis le 1<sup>er</sup> mai 1998.

Dans la perspective de toujours offrir un service de qualité, Hydro-Québec mesure périodiquement, depuis les années 1990, l'évolution des attentes de ses différentes catégories de clients. Les principales attentes sont les mêmes pour toutes les catégories, si ce n'est quelques nuances et niveaux d'exigence différents attribuables à leurs spécificités.

Les orientations et les stratégies présentées dans les pages suivantes témoignent de la volonté d'Hydro-Québec Distribution de fournir une alimentation électrique suffisante et fiable ainsi que des services de qualité, tout en maintenant un rapport qualité-prix satisfaisant pour ses clients.

**Principales attentes des clients**

**Relation commerciale**

- Traitement juste et équitable
- Respect des clients et compréhension de leurs besoins
- Tarifs bas et concurrentiels
- Tarification simple et optimale
- Accès facile et réponse rapide, claire et courtoise
- Traitement rapide des demandes et suivi
- Moyens fiables pour mesurer la consommation
- Facture exacte, simple et basée sur la consommation réelle
- Prise en considération des besoins spécifiques des clients
- Informations, conseils et programmes pour favoriser les économies d'énergie

**Alimentation électrique**

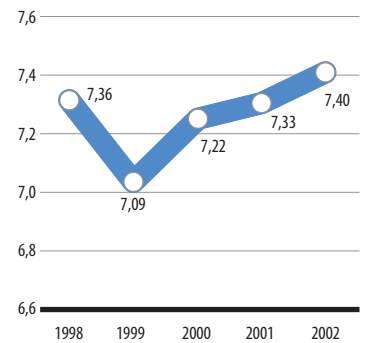
- Installations sécuritaires
- Réparation rapide des pannes
- Avis donnés à l'avance et consultation dans le cas des interruptions planifiées pour l'entretien du réseau
- Réduction des pannes
- Information rapide et exacte en cas de panne
- Approvisionnement suffisant pour l'avenir
- Respect de la propriété pendant l'exécution des travaux
- Préoccupation environnementale dans la réalisation des projets et des activités

**Cibles à l'horizon 2008**

*Un niveau de satisfaction variant de 7,5 à 8,0, sur une échelle de 10, selon les catégories de clients*

*Le maintien du niveau de satisfaction des grandes entreprises au-delà de 8,0, sur une échelle de 10 (partenariats qualité)*

*Satisfaction globale de la clientèle (tarifs D, G, M)*

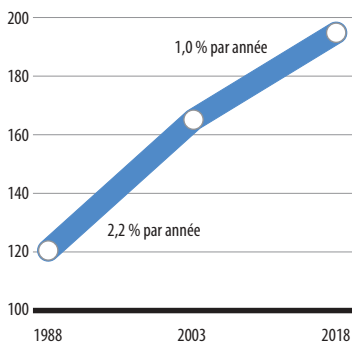


## Orientation 1

### Assurer un approvisionnement en électricité suffisant et diversifié

De 1988 à 2003, la demande d'électricité au Québec a augmenté en moyenne de 2,2 % par année, sous l'effet d'une forte hausse de la consommation dans le secteur industriel, tempérée toutefois par le développement de programmes d'économies d'énergie.

Croissance de la demande au Québec (TWh)



#### Évolution de la demande au Québec

Au cours des quinze prochaines années, la demande d'électricité devrait croître à un rythme moyen de 1,0 % par année. Cette progression modérée reflète la faible croissance démographique ainsi que l'évolution d'une société postindustrielle plus efficiente sur le plan énergétique, diversifiée et dont une part grandissante est occupée par la nouvelle économie.

Les revenus prévus pour 2008 s'élèvent à 10 492 M\$, dans l'hypothèse où les tarifs seraient augmentés à partir de janvier 2004.

Par rapport à 2003, les ventes augmenteraient de 11,1 TWh ou de 6,7 %, soit une croissance moyenne de 1,3 % par année. Quant aux revenus, ils seraient en hausse de 1 926 M\$ ou de 22,5 %.

La prévision de la demande d'électricité au Québec tient compte du ralentissement du secteur manufacturier en 2003 et d'une reprise de l'économie mondiale en 2004. De plus, elle intègre la prévision des impacts des interventions passées et futures dans le domaine des économies d'énergie.

<b>Prévision de la demande et des revenus d'électricité au Québec par secteurs<sup>1</sup> (TWh)</b>							
	<b>2003<sup>2</sup></b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>Croissance 2003-2008</b>
Domestique et agricole	56,8	56,6	56,3	56,9	57,3	57,9	1,1
Général et institutionnel	32,3	32,7	32,7	33,0	33,3	33,7	1,4
Industriel	72,3	72,9	75,7	78,8	79,6	80,7	8,4
Autres	5,0	4,9	5,0	5,1	5,1	5,2	0,2
<b>Total des ventes au Québec</b>	<b>166,4</b>	<b>167,1</b>	<b>169,7</b>	<b>173,8</b>	<b>175,4</b>	<b>177,5</b>	<b>11,1</b>
<b>Revenus au Québec (M\$)</b>	<b>8 566</b>	<b>9 029</b>	<b>9 684</b>	<b>10 100</b>	<b>10 172</b>	<b>10 492</b>	<b>1 926</b>
Petite et moyenne consommation	97,3	97,9	97,6	98,6	99,4	100,5	3,3
Grandes entreprises	69,1	69,3	72,1	75,2	75,9	77,0	7,8

1. Révision du mois d'août 2003.  
2. Comprend les résultats publiés de janvier à août 2003. Si les températures avaient été dans les normales saisonnières, les ventes de 2003 auraient été inférieures de 1,8 TWh.

Sur les marchés québécois de petite et moyenne consommation (tarifs D, G, M), Hydro-Québec Distribution prévoit réaliser des ventes annuelles de 100,5 TWh en 2008, soit 3,3 TWh de plus qu'en 2003, une augmentation de 3,4 % sur la période 2003-2008 ou une croissance moyenne de 0,7 % par année.

Sur les marchés des grandes entreprises au Québec, Hydro-Québec Distribution prévoit réaliser des ventes de 77,0 TWh en 2008, soit 7,8 TWh de plus qu'en 2003, une augmentation de 11,3 % ou une croissance moyenne de 2,2 % par année.

La croissance des ventes dans le secteur domestique et agricole (1,1 TWh) provient principalement de la formation de ménages, de la croissance du revenu personnel disponible et du maintien des parts de marché de l'électricité dans le chauffage des locaux et de l'eau.

Dans le secteur général et institutionnel, l'augmentation de 1,4 TWh s'explique notamment à court terme par la forte construction de locaux commerciaux en 2003. À moyen terme, elle repose sur l'accroissement et le vieillissement de la population, sur les besoins de services qui en découlent, sur la progression du PIB tertiaire, stimulée notamment par l'économie du savoir, et sur l'augmentation du revenu personnel disponible.

Quant au secteur industriel, la croissance des ventes s'établit à 8,4 TWh. À court terme, le volume de ces ventes subit les effets du ralentissement économique. Cependant, à moyen terme, sa progression s'explique par l'expansion d'entreprises existantes et par l'établissement de nouvelles entreprises. Par ailleurs, dans le secteur de la petite et moyenne industrie, la croissance repose également sur le déploiement des électrotechnologies.

À noter que deux grands secteurs industriels comptent pour près de 75 % de cette croissance :

- la fonte et l'affinage, avec l'expansion de l'aluminerie Alouette de Sept-Îles, dont les nouvelles installations seraient mises en service au début de 2005 (4,3 TWh sur une base annuelle) ;
- les pâtes et papiers, avec plusieurs projets d'investissement, dont la relance des usines de Papiers Gaspésia à Chandler et de Kruger Wayagamack à Trois-Rivières.

En outre, dans l'ensemble des marchés d'Hydro-Québec Distribution, la croissance des ventes est soutenue par la position concurrentielle favorable de l'électricité en raison des prix élevés des autres formes d'énergie. Cette position favorable pourrait susciter un développement de projets industriels énergivores et une pression à la hausse sur les tarifs pour tous les clients. En effet, sur la période 2004-2008, des ventes de 2 TWh additionnels au tarif L entraînent une hausse tarifaire de 1 % pour tous les clients, puisque l'électricité patrimoniale sera pleinement utilisée dès 2004 ; on observe donc un transfert de richesse à des industries dont les retombées économiques sont relativement faibles. Le coût marginal des approvisionnements additionnels pourrait ainsi influencer sur les orientations de développement de marchés.

La division entend donc cibler les secteurs industriels à valeur ajoutée pour le Québec (maximisation des emplois et des investissements par mégawatt souscrit), de façon à maximiser les retombées économiques au Québec pour un impact tarifaire donné.

## Stratégie 1.1

### Assurer l'équilibre entre l'offre et la demande

Hydro-Québec Distribution vise à disposer en tout temps d'un approvisionnement suffisant pour éviter à sa clientèle québécoise des situations de pénurie comme celles qu'ont connues les consommateurs d'autres régions. En octobre 2001, elle a déposé son premier plan d'approvisionnement auprès de la Régie de l'énergie, qui en a accepté l'essentiel en août 2002. Hydro-Québec Distribution a ensuite lancé son premier appel d'offres et attribué trois contrats qui ont été approuvés par la Régie de l'énergie en août 2003.

Ces trois contrats portent sur de l'électricité de base et de l'électricité cyclable (l'électricité cyclable permet de varier la quantité d'électricité livrée afin de s'ajuster aux fluctuations de la demande au cours d'une journée) :

- 507 MW d'électricité de base produite à partir du gaz naturel (septembre 2006) – TransCanada Energy ;
- 350 MW d'électricité de base d'origine hydraulique (mars 2007) – Hydro-Québec Production ;
- 250 MW d'électricité cyclable d'origine hydraulique (mars 2007) – Hydro-Québec Production.

Dans le cadre de règlements adoptés ou annoncés par le gouvernement du Québec, Hydro-Québec Distribution prévoit acquérir des blocs d'énergie produite à partir d'éoliennes, de la biomasse et de la cogénération. La disponibilité de ces diverses sources d'approvisionnement devrait ainsi lui permettre de disposer en 2008 de plus de 500 MW de puissance additionnelle.

Dans le cas des approvisionnements en énergie éolienne, Hydro-Québec Distribution fera l'acquisition d'un service d'équilibrage afin de gérer la variabilité de ce type de production.

---

#### **Attente des clients**

*S'assurer qu'on ne manquera pas d'électricité dans l'avenir*



À l'horizon du *Plan stratégique 2004-2008*, Hydro-Québec Distribution entend combler les besoins résiduels par des approvisionnements à court terme. Elle a aussi l'intention de s'assurer d'une marge de manœuvre à long terme afin de répondre avec fiabilité aux besoins de sa clientèle québécoise.

Hydro-Québec Distribution veut notamment mettre en place un programme d'électricité interruptible, auquel pourront adhérer les grandes entreprises sur une base volontaire. L'énergie rendue disponible lui permettra de faire face aux événements climatiques extrêmes ou à des problèmes d'approvisionnement en période de pointe.

### ***La gestion du portefeuille d'approvisionnements***

D'ici 2008, l'équilibre entre l'offre et la demande sera donc assuré au moyen d'un portefeuille d'approvisionnements diversifié, notamment en ce qui concerne la durée des contrats et les modes de production :

- Durée des contrats
  - à long terme (y compris l'électricité patrimoniale)
  - à court terme
- Modes de production
  - hydraulique
  - éolien
  - thermique
    - gaz naturel
    - biomasse
    - cogénération

Hydro-Québec Distribution demeure convaincue de l'intérêt d'assurer une concurrence entre les filières hydraulique et gazière, ainsi qu'au sein même d'une filière, en vue d'obtenir un meilleur prix pour la clientèle du Québec.

La division déterminera aussi les critères de gestion des approvisionnements de façon à optimiser l'utilisation des différents contrats et à minimiser les coûts pour sa clientèle.



## Stratégie 1.2

### **S'assurer que le transporteur tient compte, dans sa planification, des besoins en électricité du distributeur**

Au cours de l'hiver 2002-2003, la demande de pointe au Québec a été plus forte que prévu et a révélé certains points de congestion sur le réseau de transport. La situation pourrait se reproduire au cours des prochains hivers, si les conditions climatiques étaient plus rigoureuses.

Afin de répondre aux besoins de sa clientèle, Hydro-Québec Distribution continuera de fournir à Hydro-Québec TransÉnergie toute l'information requise comme prévu dans le contrat de service de transport.

Hydro-Québec Distribution s'assurera que le gestionnaire du réseau de transport prendra les mesures voulues pour que toutes les quantités d'électricité servant à son approvisionnement soient livrées de façon fiable en tout temps, particulièrement en période de pointe.



## Orientation 2

### **Mettre en valeur le leadership d'Hydro-Québec dans le domaine de l'efficacité énergétique**

Depuis le début des années 1960, Hydro-Québec encourage sa clientèle à consommer l'électricité de façon plus efficace. Elle a modulé ses efforts dans le domaine de l'efficacité énergétique en fonction des besoins de ses clients et des impératifs de l'équilibre entre l'offre et la demande d'énergie. L'annexe 5 présente les mesures mises en œuvre par l'entreprise pour accroître l'efficacité énergétique de l'ensemble du système électrique, à partir de la production de l'électricité jusqu'à son utilisation chez les consommateurs québécois.

Dans une perspective de développement durable, Hydro-Québec a poursuivi des efforts importants en matière d'efficacité énergétique. Elle évalue ainsi à 23,5 TWh les économies d'énergie récurrentes résultant des mesures implantées de 1990 à 2006 et qui découlent directement ou indirectement de ses activités :

- 8 TWh liés aux interventions sur l'ensemble du réseau électrique (production, transport et distribution) ;
- 3 TWh directement reliés à ses programmes ;
- 12,5 TWh résultant des changements technologiques et des investissements des clients.

Toutefois, ces économies d'énergie ne tiennent pas compte de deux facteurs. D'une part, la filière hydroélectrique offre une efficacité énergétique supérieure (99 %) à celle de la filière thermique (de 33 à 55 %). D'autre part, les systèmes de chauffage électrique, largement implantés au Québec, présentent une efficacité énergétique de près de 100 %, alors que l'efficacité des systèmes alimentés au combustible varie de 50 à 85 %.

Hydro-Québec a mené différentes actions auprès de la clientèle, notamment :

- l'information et la sensibilisation ;

- l'offre de programmes commerciaux (soutien financier, installation d'appareils, formation);
- la recherche, le développement, la démonstration et l'expérimentation de produits;
- l'appui à la normalisation et à la réglementation;
- le soutien technique (force de vente, ligne 1 800 ÉNERGIE).

Les interventions d'Hydro-Québec en matière d'économies d'énergie ont eu deux types d'impacts :

- des *impacts directs* découlant de la participation des clients aux programmes commerciaux;
- des *impacts indirects*, également appelés économies tendancielles, qui résultent à la fois des efforts d'Hydro-Québec et d'autres acteurs du domaine de l'efficacité énergétique.

Fortes des expériences passées, Hydro-Québec Distribution renouvelle son engagement dans le domaine de l'efficacité énergétique au moyen de son *Plan global en efficacité énergétique 2003-2006*.

## Stratégie 2.1

### Renouveler l'engagement de la division en matière d'efficacité énergétique

Hydro-Québec Distribution compte saisir toute nouvelle occasion d'intervention pouvant contribuer à l'amélioration de l'efficacité énergétique et à l'évolution de son portefeuille de programmes. La division veillera toutefois à récupérer à même les hausses tarifaires l'impact de ses interventions sur ses revenus, tel que le reconnaît et l'accepte la Régie de l'énergie.

Afin d'assurer l'évolution de son portefeuille, la division prévoit mettre à profit l'expertise développée et accroître ses partenariats, notamment avec les gouvernements. Une telle approche aura pour effet de renforcer la synergie entre les intervenants et la complémentarité de leurs interventions et, ainsi, de maximiser l'impact de l'ensemble des actions.

---

#### Attentes des clients

*Offrir des programmes et des rabais pour l'économie d'énergie*

*Donner des conseils et intervenir pour aider le client à mieux gérer sa consommation et pour favoriser les économies d'énergie*

---

**Plan global en efficacité  
énergétique**

Objectif de 750 GWh

16 programmes pour  
l'ensemble des clients

Investissement de 257 M\$,  
dont 125 M\$ provenant  
d'Hydro-Québec Distribution

De manière à soutenir les économies tendanciennes, Hydro-Québec Distribution poursuivra en outre son engagement dans le domaine de la normalisation et appuiera le renforcement de la réglementation en matière d'efficacité énergétique des équipements électriques et des bâtiments.

De plus, la division entend appuyer le développement des technologies efficaces en émergence par des projets de démonstration et d'expérimentation.

## **Stratégie 2.2**

### **Réaliser 750 GWh de nouvelles économies d'énergie en 2006 dans le cadre du Plan global en efficacité énergétique**

Hydro-Québec Distribution mise sur son *Plan global en efficacité énergétique 2003-2006* (PGEÉ) pour réaliser des économies d'au moins 750 GWh d'ici la fin de 2006.

Déposé auprès de la Régie de l'énergie en 2002, le *Plan global en efficacité énergétique 2003-2006* s'appuie sur une réévaluation des potentiels d'économies d'énergie, menée de concert avec l'Agence de l'efficacité énergétique du Québec, et sur le résultat des consultations auprès de divers experts du domaine de l'énergie et de plusieurs groupes de clients.

Par une décision rendue le 5 juin 2003, la Régie de l'énergie a approuvé l'ensemble du PGEÉ, notamment l'objectif de 750 GWh d'économies d'énergie basé sur un potentiel technico-économique de 8,5 TWh, tout en encourageant Hydro-Québec Distribution à se fixer des objectifs plus ambitieux à long terme.

Selon les dernières prévisions, la réalisation du PGEÉ exigera des investissements de 257 M\$ sur un peu plus de trois ans, dont 125 M\$ seront assumés par Hydro-Québec Distribution, 10 M\$ sont attendus de l'Agence de l'efficacité énergétique et 122 M\$ proviendront des clients participants.

L'approche d'Hydro-Québec Distribution favorise la synergie et la complémentarité des actions avec l'Agence de l'efficacité énergétique, l'Office de l'efficacité énergétique et des partenaires commerciaux. La division n'entend pas se substituer aux forces du marché. Elle voit plutôt son rôle comme celui d'un agent de changement, qui anime, stimule, influence le marché de l'efficacité énergétique et contribue à sa transformation à long terme. Pour toutes les clientèles, une approche simple vise à faciliter l'accès aux programmes et à réaliser le maximum du potentiel d'économies d'énergie.

Le PGEÉ comprend seize programmes destinés à l'ensemble des clients, dont trois seront réalisés conjointement avec l'Agence de l'efficacité énergétique.

Par exemple, les clients résidentiels et les petits clients commerciaux pourront obtenir un diagnostic et des conseils personnalisés les aidant à mieux comprendre et à optimiser leur consommation d'énergie.

Quant aux clients d'affaires et aux grandes entreprises, des contributions financières sont prévues pour encourager l'amélioration du rendement énergétique des bâtiments, des équipements et des procédés. De plus, le *Plan global en efficacité énergétique 2003-2006* prévoit un programme de démonstration de nouvelles technologies.

Le succès du PGEÉ dépend du rythme d'implantation des programmes, de la participation des clients et de l'adhésion des partenaires. Un suivi rigoureux des résultats de ces programmes permettra qu'on leur apporte rapidement les ajustements nécessaires. À cet effet, le bilan sera soumis à la Régie de l'énergie en même temps que la demande d'autorisation des budgets annuels consacrés au PGEÉ.

Hydro-Québec Distribution veillera à améliorer son PGEÉ et à en accroître l'impact. En plus d'offrir des mesures d'économies d'énergie, elle examinera diverses options en matière de gestion de l'énergie dans l'optique de toujours mieux gérer ses approvisionnements et, ainsi, de réduire les coûts pour sa clientèle.



---

#### Attentes des clients

Réparer les pannes rapidement

S'assurer qu'il n'y aura pas de panne

## Orientation 3

### Offrir aux clients québécois un service à la hauteur de leurs attentes

Conformément aux attentes de ses clients, Hydro-Québec Distribution entend fournir une alimentation fiable ainsi que des services et des conseils de qualité. Pour cela, elle s'appuie sur ses employés et la modernisation de ses outils et de ses façons de faire. Elle a l'intention d'agir en distributeur responsable sur les plans social et environnemental.

#### Stratégie 3.1

#### Fournir une alimentation fiable et de qualité

Depuis plusieurs années, Hydro-Québec Distribution met de l'avant de nombreuses actions afin d'assurer la pérennité du réseau de distribution et d'améliorer la qualité du service électrique : réhabilitation de tronçons de réseau vétustes, augmentation de la robustesse des lignes de distribution, maintenance préventive, maîtrise de la végétation, etc.

Des investissements de 2,2 G\$ ont été consentis depuis 1991 pour assurer la pérennité du réseau de distribution, ce qui a permis de réduire de 50 % le nombre d'heures d'interruption<sup>1</sup> de service par client, passant de 4,09 en 1991 à 2,05 en 2002.

Depuis quelques années, on observe une amélioration continue de la satisfaction de la clientèle par rapport à la fiabilité de l'alimentation électrique et au délai de rétablissement du service en cas de panne.

Malgré ces résultats très positifs, le rythme d'amélioration tend à se stabiliser depuis quelques années, le nombre d'heures d'interruption de service par client par année plafonnant autour de 2 heures.

---

1. Les données ne tiennent pas compte des événements climatiques exceptionnels.

Toutefois, le nombre d'heures d'interruption de service par année de certains clients ou localités est, de façon récurrente, largement supérieur à la moyenne provinciale.

Pour améliorer la performance de son réseau, Hydro-Québec Distribution entend agir sur le nombre d'interruptions de service, sur la durée moyenne des interruptions et sur le nombre de clients touchés par les interruptions. Cette approche permettra :

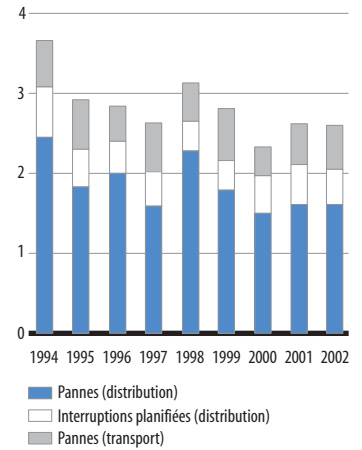
- un meilleur ciblage des interventions sur le réseau ;
- une plus grande maîtrise des écarts de continuité de service (durée des interruptions chez certains clients dépassant largement la moyenne québécoise) ;
- un meilleur balisage de la performance du réseau ;
- une mobilisation plus grande des unités opérationnelles vers l'atteinte des cibles.

### **Intervenir de façon préventive pour réduire le nombre d'interruptions de service**

Hydro-Québec Distribution compte réduire le nombre d'interruptions de service de la façon suivante :

- recours plus grand à des méthodes de travail sous tension pour éviter les interruptions de service au moment des interventions sur le réseau ;
- recours à des moyens permettant d'alimenter les clients temporairement lorsque les travaux doivent être exécutés hors tension ;
- mise en conformité du réseau afin de réduire le nombre de restrictions qui entravent le travail sous tension ;
- poursuite des programmes de maîtrise de la végétation ;
- poursuite des programmes de maintenance préventive.

*Nombre moyen d'heures d'interruption de service par client<sup>1</sup>*



1. Événements climatiques exceptionnels non compris.

---

#### **Cibles à l'horizon 2008**

*1,7 heure d'interruption de service par client par année (redressé)<sup>1</sup> pour l'ensemble du Québec en 2006 et maintien à ce niveau par la suite*

*1 heure d'interruption de service par client par année (redressé) dans les centres-villes à très haute densité de charge en 2006 et maintien à ce niveau par la suite*

1. Les données ne tiennent pas compte des événements climatiques exceptionnels.

### **Améliorer la rapidité d'action afin de réduire la durée des interruptions**

Afin d'intervenir plus rapidement et ainsi de réduire la durée des interruptions de service, Hydro-Québec Distribution appliquera diverses mesures, dont plusieurs reposent sur les technologies de l'information :

- nouvelles pratiques de rappel au travail pour intervenir plus rapidement en cas de panne ;
- système de répartition des équipes assisté par ordinateur (REAO) ;
- système d'information géographique (Dcartes) ;
- automatisation du réseau.

### **Intervenir sur le réseau pour réduire le nombre de clients touchés par les pannes ou les interruptions planifiées**

Il est également possible de réduire le nombre de clients touchés par les interruptions de service. À cette fin, Hydro-Québec Distribution entend :

- automatiser davantage le réseau de distribution et optimiser son architecture de manière à réduire l'étendue des interruptions ;
- rendre conformes aux normes les réseaux de distribution souterrain et aérien en diminuant le nombre de restrictions, ce qui permettra de réduire la zone d'intervention en cas d'interruption planifiée.

### **Se prémunir contre les événements climatiques extrêmes**

Afin de se prémunir contre les événements climatiques extrêmes, Hydro-Québec Distribution consolidera ses acquis en matière de gestion des plans d'urgence du rétablissement de service (PURS). Par exemple, un portail Internet fournit, en situation d'urgence, de l'information en temps réel aux municipalités.

D'autre part, la division poursuit son programme de renforcement du réseau dans toutes les zones à risque élevé de verglas. Certaines parties du réseau desservant des charges prioritaires seront dotées d'une architecture plus robuste au moment de travaux de prolongement, de reconstruction, de déplacement ou d'amélioration.



## Stratégie 3.2

### Fournir aux clients des services et des conseils de qualité, adaptés à leurs besoins

Les efforts des dernières années ont porté des fruits : le service à la clientèle s'est considérablement amélioré, et les clients sont de plus en plus satisfaits.

Par exemple, on observe une amélioration sensible de la rapidité de la réponse téléphonique aux clients qui communiquent avec le centre d'appels.

Des efforts particuliers ont été apportés à l'amélioration du service à la clientèle d'affaires : décentralisation du traitement des appels téléphoniques, personnalisation du service avec la nomination de représentants attitrés qui visitent les clients et proposition de services-conseils personnalisés.

Les relations d'affaires avec les grandes entreprises se sont aussi améliorées avec, notamment, la poursuite des sessions de partenariat qualité pour cibler les attentes spécifiques des clients afin d'établir conjointement des plans d'action.

Devant de tels résultats et dans la perspective de maintenir ou d'améliorer la satisfaction de sa clientèle, Hydro-Québec Distribution est déterminée à continuer de faire évoluer son approche commerciale et ses services de manière à les ajuster à la réalité de ses clients.

#### **Moduler l'approche commerciale**

Depuis le dépôt du *Plan stratégique 2000-2004*, Hydro-Québec Distribution a entrepris d'instaurer une approche commerciale visant à faciliter la vie ou les activités de ses clients. Elle poursuivra, notamment, la mise en place de différentes interfaces (par exemple, téléphone, système de réponse vocale interactif, Internet, extranets, courriel et télécopie), ce qui permettra aux clients d'obtenir des informations sur le service et sur des produits électriques ainsi que des conseils sur l'utilisation efficace de l'électricité. Les demandes des clients seront traitées rapidement et donneront lieu, si nécessaire, à des suivis adaptés, telle la prise de rendez-vous pour des travaux.

#### **Attentes des clients**

*Traiter tous les clients de manière juste et équitable*

*Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins*

*Répondre au téléphone rapidement, clairement et avec courtoisie*

*Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi*

*Informers rapidement et correctement lors d'une panne*

*Aviser à l'avance et consulter les clients dans le cas d'une interruption planifiée*

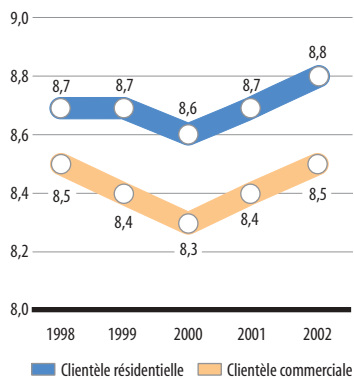
*S'assurer que la facturation est exacte et basée sur la consommation réelle*

*Proposer une facturation simple et adaptée aux besoins des clients*

*Utiliser des moyens fiables pour mesurer la consommation d'électricité chez les clients*

*Être proactif et se soucier des besoins spécifiques des clients*

Qualité des relations avec les clients  
(Sur une échelle de 10)



Pour les clients d'affaires, la division poursuivra le déploiement d'une approche personnalisée qui est axée sur l'accompagnement dans la recherche de solutions d'affaires adaptées à leurs besoins. Les représentants continueront de rencontrer périodiquement ces clients et de leur offrir des services-conseils. Hydro-Québec Distribution fait de ses représentants le point de contact privilégié des clients d'affaires.

Les grandes entreprises continueront de profiter d'un service prévenant et personnalisé, articulé autour de partenariats qualité visant la satisfaction de la clientèle et la qualité du service. Des représentants leur proposeront une gamme de services personnalisés, qui leur sont spécifiquement destinés.

### **Offrir une qualité plus constante au moment de l'accueil et dans le traitement des demandes**

Hydro-Québec Distribution poursuivra ses efforts en vue d'accueillir rapidement, en tout temps, les demandes des clients. Elle vise également un règlement des demandes dès le premier contact, dans une perspective d'efficacité et de satisfaction de la clientèle.

En outre, Hydro-Québec Distribution continuera de développer son centre de relations clientèle Internet (accessible à toute heure du jour ou de la nuit) et ses extranets pour les grandes entreprises. La clientèle pourra ainsi obtenir :

- des informations et des conseils en ligne ;
- des services transactionnels : réception et paiement de factures, possibilité d'ouvrir ou de fermer un compte pour les clients résidentiels ;
- un accès, pour les grandes entreprises, à leur dossier personnel en mode interactif à l'intérieur d'un portail sécurisé permettant des échanges de courriels, un accès à des informations personnalisées et à des données de mesurage, des ajustements de puissance souscrite et des modifications aux contrats, des ententes d'exploitation, des suivis de pannes, etc.

Hydro-Québec Distribution compte aussi mettre en place une nouvelle approche pour la réalisation de travaux chez ses clients. L'information requise sera mise à la disposition des maîtres électriciens, au moyen

d'extranets, pour les demandes de réalisation de travaux simples, tels les raccordements au réseau de nouveaux clients résidentiels.

Pour les demandes de réalisation de travaux plus complexes, notamment ceux qui impliquent un prolongement du réseau, un représentant entrera en contact avec le client pour la négociation du délai, la prise de rendez-vous et la rétroaction auprès du requérant pour signaler tout changement.

### ***Fournir aux clients l'information requise en cas de panne et d'interruption planifiée***

L'information sur les pannes et sur les interruptions planifiées touche directement le service de base. Elle fait donc partie des attentes prioritaires des clients et des préoccupations majeures d'Hydro-Québec Distribution.

La division a consenti des efforts importants pour instaurer les conditions permettant une amélioration du service et un suivi de la performance à cet égard. Outre le développement d'outils et de systèmes de suivi, la division a sensibilisé les employés affectés à ces tâches à l'importance de bien informer les clients sur la nature et la durée des interruptions.

Hydro-Québec Distribution poursuivra ses efforts pour améliorer la disponibilité et la qualité de l'information transmise en cas de panne et d'interruption planifiée.

### ***Soutenir les clients dans la gestion de leur compte et dans l'utilisation de l'électricité***

Les clients résidentiels et les clients commerciaux ont déjà accès à un outil Internet qui les aide à mieux comprendre leur consommation. Ils peuvent choisir entre différents modes de paiement (paiement préautorisé, mode de versements égaux, paiement par Internet) ou négocier une entente de paiement lorsque c'est nécessaire.

Plusieurs clients d'affaires et les grandes entreprises profitent déjà quant à eux de différents services : par exemple, date de facturation au choix et service de regroupement des comptes sur une seule facture. En outre, des bilans de gestion de compte, présentant un portrait global de la facturation de tous leurs comptes, sont présentés à ces clients au moment de la visite du représentant.

En plus des conseils personnalisés et intégrés en gestion de compte, les clients d'affaires et les grandes entreprises peuvent obtenir du soutien pour ce qui est de la qualité de l'onde, notamment : information sur les solutions pour protéger les équipements de même qu'études techniques et soutien à la mise en œuvre de solutions pour réduire l'incidence des variations de tension.

Par l'entremise de sa filiale HydroSolution, Hydro-Québec Distribution offre en outre des produits assurant le confort et la tranquillité d'esprit : location et vente de chauffe-eau, vente et installation de systèmes de chauffage tout électrique ou bi-énergie, ainsi que de systèmes de climatisation et de ventilation.

À l'horizon du *Plan stratégique 2004-2008*, Hydro-Québec Distribution poursuivra ses efforts afin d'élargir son offre de services.

Mettant à profit sa vaste expertise en utilisation de l'énergie, Hydro-Québec Distribution développera son offre de services-conseils personnalisés aux clients d'affaires, en lien avec les interventions prévues dans le *Plan global en efficacité énergétique*. En s'appuyant sur les innovations technologiques développées par les chercheurs de l'entreprise, des conseillers accompagneront les clients d'affaires à travers l'une ou l'autre des étapes de développement de leurs projets, afin de déterminer les meilleures solutions énergétiques et technologiques.

Dans ses efforts de promotion auprès des grandes entreprises nationales et internationales pour l'implantation, l'expansion ou la rétention de leurs activités au Québec, Hydro-Québec Distribution privilégiera une approche qui optimisera la quantité d'énergie électrique requise par rapport au nombre d'emplois créés ou maintenus.

### ***Aider les clients à très faible revenu***

Hydro-Québec Distribution reconnaît que l'électricité est un service essentiel pour tous les ménages, y compris les plus démunis, qui éprouvent parfois des difficultés de paiement. C'est pourquoi aucun client résidentiel n'est privé d'électricité pour raison de non-paiement en période hivernale.

En collaboration avec des organismes communautaires et le gouvernement du Québec, la division poursuivra la mise en œuvre de nouvelles pratiques d'affaires et de moyens pour venir en aide aux clients à très faible revenu. Ainsi, en plus de leur proposer des modalités de paiement qui tiennent compte de leur situation financière, elle entend leur offrir un soutien pour faciliter le paiement de leurs factures d'électricité.

Hydro-Québec Distribution proposera à la Régie de l'énergie des modifications aux différentes composantes du tarif résidentiel (redevances, tranche d'énergie, puissance), ce qui permettra de mieux refléter les coûts. Ces modifications, en conformité avec les orientations annoncées par le ministre des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs, bénéficieront aux clients à faible consommation, dont plusieurs clients à faible revenu.

### Stratégie 3.3

## Agir en distributeur responsable sur les plans social et environnemental

### *Sensibiliser le public à l'utilisation sécuritaire de l'électricité*

Pour toute la clientèle, la sécurité des installations et l'utilisation sécuritaire de l'électricité constituent des attentes prioritaires.

Le nombre de décès causés par des accidents d'origine électrique a beaucoup diminué depuis 1990 pour atteindre un seul événement en 2000 et en 2001. Toutefois, quatre accidents ont été enregistrés en 2002.

Le site Internet d'Hydro-Québec Distribution présente des capsules d'information sur les dangers de l'électricité et des aide-mémoire destinés à l'entrepreneur pour les travaux réalisés à proximité des lignes de distribution au moment de l'installation d'une piscine.

Hydro-Québec Distribution poursuivra ses programmes de sensibilisation auprès de quatre segments du public québécois :

- grand public : campagne de sensibilisation, participation à des événements grand public, actions de prévention en milieu résidentiel ;

---

### *Attentes des clients*

*S'assurer que les installations sont sécuritaires*

*Se préoccuper de l'environnement dans la réalisation des projets et des activités*

*Respecter la propriété des clients au moment de la réalisation des travaux*

- public jeunesse : diffusion du programme de sensibilisation aux niveaux préscolaire et scolaire ;
- travailleurs spécialisés : programme de sensibilisation du milieu de la construction aux risques liés à des travaux réalisés à proximité des lignes de distribution et promotion du service de sécurisation des chantiers ;
- intervenants de première ligne : service d'information 24 heures sur 24 pour le milieu médical.

Par sa participation à divers comités de l'ACNOR, Hydro-Québec Distribution compte influencer les normes encadrant la conception des réseaux de distribution en fonction de l'évolution des critères de sécurité.

### ***Assurer une gestion responsable de l'environnement***

Hydro-Québec Distribution maintiendra la certification ISO 14001 de ses activités liées à l'exploitation du réseau de distribution et prendra les moyens pour enregistrer ses autres activités à l'horizon 2005.

Hydro-Québec Distribution continuera de se préoccuper de l'environnement, notamment en respectant la propriété des clients pendant l'exécution des travaux et en contrôlant les risques de pollution.

Pour que le réseau soit mieux intégré à l'environnement, la division procède à l'évaluation environnementale de tous ses projets de construction ; en collaboration avec des partenaires (entreprises de télécommunications), elle réalisera un catalogue d'options en vue d'harmoniser l'installation des réseaux câblés de distribution dans les milieux résidentiels et commerciaux.

En partenariat avec la Fédération québécoise des municipalités et l'Union des municipalités du Québec, Hydro-Québec Distribution poursuivra l'implantation d'un protocole d'entente type en matière de maîtrise de la végétation. Ce protocole vise à faciliter l'établissement d'ententes particulières entre les parties concernées en fonction du contexte, du milieu et des problématiques spécifiques, qu'il s'agisse d'aménagement, de travaux conjoints d'élagage ou de communication aux citoyens.

### **Favoriser le déploiement du réseau souterrain en appui aux programmes gouvernementaux et aux projets municipaux en la matière**

La société québécoise est de plus en plus sensible à l'impact visuel et à l'encombrement du réseau aérien de distribution. C'est pourquoi, tout en tenant compte des frais inhérents à l'enfouissement du réseau, Hydro-Québec Distribution veut, par ses démarches, susciter auprès de sa clientèle un intérêt plus marqué pour le choix d'un réseau de distribution souterrain.

Malgré des efforts de promotion soutenus, on n'observe pas de croissance importante du nombre de nouveaux raccordements souterrains. Cependant, certaines grandes municipalités ont l'intention de réglementer l'établissement de réseaux souterrains pour les nouveaux ensembles résidentiels.

La division continuera de promouvoir, auprès des municipalités, le prolongement de réseaux souterrains dans les nouveaux ensembles résidentiels. Elle recherchera également de nouveaux partenariats avec le monde municipal et les entreprises de télécommunications.

Hydro-Québec Distribution continuera aussi à appuyer les projets d'enfouissement de réseaux existants en participant au programme gouvernemental et aux projets municipaux d'embellissement des voies publiques.

Les investissements prévus par la division en appui aux initiatives d'enfouissement de réseaux existants totalisent 215 M\$ sur la période 2004-2008. Jusqu'en 2003, en moyenne, le partage des coûts entre les partenaires s'est établi à 33 % pour le gouvernement et les municipalités, à 17 % pour les entreprises de télécommunications et à 50 % pour Hydro-Québec.

<b>Enfouissement de réseaux existants (M\$)</b>						
<b>Investissements d'Hydro-Québec Distribution</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2004-2008</b>
Programme gouvernemental	20	20	20	20	20	100
Partenariat avec municipalités	5	15	25	35	35	115
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>215</b>

## **Orientation 4**

### **Atteindre en 2004 le rendement autorisé et le maintenir par la suite**

Au cours des récentes années, Hydro-Québec Distribution a réussi à améliorer la qualité de son service et le niveau de satisfaction de ses clients sans hausse tarifaire, tout en augmentant sa performance financière par la réduction de son déficit. Elle a donc amélioré le rapport qualité-prix de ses produits et services.

#### **Stratégie 4.1**

##### **Maintenir un contrôle des coûts**

Pour atteindre le niveau de rentabilité fixé dans le *Plan stratégique 2004-2008*, Hydro-Québec Distribution poursuivra le contrôle rigoureux de ses coûts (charges et investissements) et améliorera son efficacité et sa productivité.

La division entend notamment geler jusqu'en 2006 ses charges d'exploitation au niveau prévu pour 2003. En outre, elle fera le suivi de sa performance au moyen d'indicateurs globaux, qui ont été proposés à la Régie de l'énergie :

- coût de distribution et services à la clientèle par kilowattheure normalisé ;
- charges d'exploitation nettes par abonnement ;
- charges d'exploitation nettes par kilowattheure normalisé ;
- immobilisations en exploitation nettes par abonnement.

Pour contrôler ses coûts, Hydro-Québec Distribution limitera ses investissements qui ne génèrent pas de revenus additionnels à un niveau inférieur à la charge d'amortissement annuelle. La division s'assurera ainsi que ces investissements n'entraîneront pas de hausses tarifaires additionnelles.



## Stratégie 4.2

### Mettre en valeur le savoir-faire et l'innovation technologique

Hydro-Québec Distribution valorisera ses actifs et le savoir-faire de ses employés en poursuivant la commercialisation de technologies reliées à ses activités de base.

Sur le marché international, la division compte se limiter à des projets d'assistance technique ne présentant aucun risque.

En matière d'innovation technologique, la division se concentrera sur l'amélioration de la performance et la diminution des coûts. Elle vise notamment une réduction allant de 10 % pour l'enfouissement du réseau existant jusqu'à 50 % pour le prolongement du réseau souterrain.

## Stratégie 4.3

### Demander les hausses de tarifs permettant d'atteindre et de maintenir le rendement autorisé

Le dernier ajustement des tarifs d'Hydro-Québec remonte à mai 1998. À la fin de 2003, les clients québécois auront bénéficié d'une économie de 13,1 % par rapport à l'inflation et ils conserveront en partie cet acquis.

D'ici 2008, Hydro-Québec Distribution doit s'assurer de répondre adéquatement à la croissance soutenue de la demande des marchés québécois, soit 11,1 TWh, dont 7,3 TWh au tarif L. Rappelons que des ventes de 2 TWh additionnels au tarif L entraînent une hausse tarifaire de 1 % pour tous les clients.

Le coût du service augmentera forcément en raison des nouveaux approvisionnements requis pour satisfaire la demande croissante. Sur la période 2004-2008, Hydro-Québec Production allouera une plus grande part de ses ressources à Hydro-Québec Distribution et exportera moins vers les marchés voisins. De plus, Hydro-Québec Distribution assumera une part croissante du coût du service de transport d'Hydro-Québec TransÉnergie, une fois déduits les revenus que cette dernière perçoit de ses autres clients. La croissance des besoins au Québec

---

#### **Attentes des clients**

*Offrir des tarifs bas et concurrentiels*

*Proposer une tarification simple et optimale aux clients*

et la réduction des exportations contribueront à augmenter la part des coûts de transport assumée par Hydro-Québec Distribution.

La division a déposé une requête en septembre 2003 demandant à la Régie de l'énergie une décision concernant :

- une hausse de 3 % pour l'année tarifaire 2003-2004, prenant effet dans les quinze jours suivant la décision de la Régie, si cette dernière est favorable à la demande ;
- une hausse de 2,98 % pour l'année tarifaire 2004-2005, applicable au 1<sup>er</sup> avril 2004.

À la prochaine étape du dossier tarifaire en cours, Hydro-Québec Distribution proposera à la Régie de l'énergie des modulations de tarif de façon à minimiser l'impact de la hausse sur les clients à plus faible consommation.

La division complétera sa demande au début de 2004 en proposant une modification graduelle de la structure tarifaire, de manière à mieux refléter les coûts. En outre, des options tarifaires en lien avec l'évolution du contexte énergétique seront offertes à la clientèle, particulièrement aux grandes entreprises.

Par la suite, Hydro-Québec Distribution s'attend à soumettre à la Régie de l'énergie des demandes de hausses tarifaires, étant donné l'augmentation des besoins en énergie de la clientèle québécoise et de ses coûts de service de transport. Ces hausses de tarifs lui permettront d'avoir un rendement normal dans un contexte réglementé dans le cadre légal actuel, tout en préservant l'interfinancement en faveur de la clientèle résidentielle et l'uniformité territoriale des tarifs.

À moyen terme, Hydro-Québec Distribution devrait proposer à la Régie de l'énergie un mode de réglementation incitative basée sur la performance et avantageuse tant pour les clients que pour l'actionnaire.