

Bilan et engagements du dialogue sur le *Plan d'action 2035*

La transition énergétique : un grand projet de société

Table des matières

3 Message de Michael Sabia

4 **Contexte, grands constats et engagements**

Objectifs du *Plan d'action* et du dialogue

Grands constats et engagements

Conclusion : un dialogue qui se poursuivra

12 **Annexe : constats et engagements détaillés**

Faits saillants de la consultation du grand public

Constats détaillés et engagements retenus pour bonifier le *Plan d'action* et en faciliter la réalisation

Dépôt légal – juin 2024

Bibliothèque et Archives nationales
du Québec

ISBN 978-2-550-97955-5 (PDF v. ang.)

ISBN 978-2-550-97954-8 (PDF v. fr.)

2024G138F



Message de Michael Sabia

En novembre dernier, nous avons publié le *Plan d'action 2035 – Vers un Québec décarboné et prospère*, qui se voulait ambitieux et qui présentait des objectifs précis et clairs.

Étant donné l'ampleur du projet, il était essentiel que nous échangions dès le début avec la population et nos parties prenantes sur les actions du *Plan*, mais aussi que nous déterminions comment nous pouvions bonifier notre proposition. C'est donc avec un grand intérêt que nous avons lancé le dialogue sur le *Plan d'action* en janvier.

Ayant participé à plusieurs de ces rencontres, j'ai pu constater que les parties prenantes souhaitent contribuer activement à la transition énergétique. À chaque rencontre, les échanges ont été d'une grande qualité.

Je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont répondu à l'appel et qui ont exprimé leurs aspirations, leurs ambitions et parfois leurs frustrations, au sujet de notre avenir énergétique et des attentes quant au rôle d'Hydro-Québec dans celui-ci.

Nous avons été à l'écoute.

Au terme de la démarche, Hydro-Québec est beaucoup plus consciente des besoins de ses partenaires, de ses clients et clientes et des réalités de toutes les régions du Québec.

J'irais encore plus loin : ce dialogue influencera directement notre manière de développer notre système énergétique et les services que nous offrons à notre clientèle. Nous allons travailler différemment avec l'ensemble de nos partenaires et de nos clients et clientes afin de les placer au cœur de nos décisions.

En tant qu'institution publique, Hydro-Québec bénéficie d'une vision globale de la transition énergétique au Québec et elle a des liens étroits avec des parties prenantes et acteurs du milieu de l'énergie. Vous avez été plusieurs à souligner lors de ce dialogue l'importance de ce positionnement unique pour fédérer les efforts et expertises de tous et de toutes ainsi que pour favoriser l'acceptabilité et les retombées collectives.

Ce bilan présente différents engagements qui vont en ce sens et qui permettront de bonifier le *Plan d'action*.

Mais ce n'est pas fini : nous allons rester à l'écoute et maintenir le dialogue en continu.

La transition énergétique est un grand projet de société.
Nous avons tout ce qu'il faut pour réussir !

Michael Sabia
Président-directeur général

Contexte, grands constats et engagements

Objectifs du *Plan d'action* et du dialogue

Pour mieux servir sa clientèle tout en contribuant à la lutte contre les changements climatiques et à la création de richesse au Québec, Hydro-Québec a publié son *Plan d'action 2035 – Vers un Québec décarboné et prospère* en novembre 2023. Ce plan propose une série d'initiatives concrètes et ambitieuses qui s'inscrivent dans la transition énergétique et économique. Il s'articule autour de cinq priorités :

1. Améliorer la qualité du service.
2. Aider notre clientèle à faire une meilleure consommation de l'énergie.
3. Augmenter la production d'électricité.
4. Collaborer plus étroitement avec les Premières Nations et les Inuit.
5. Devenir une organisation agile, innovante et transparente.

D'ici 2035, nous planifions l'ajout d'entre 8 000 et 9 000 MW de puissance additionnelle. Soixante-quinze pour cent de l'électricité supplémentaire servira à la décarbonation.

C'est indéniable, la transition énergétique et économique constitue un vaste projet de société. C'est pourquoi, au cours des derniers mois, nous avons jugé important d'en discuter avec la population, les Premières Nations, les Inuit, le milieu municipal ainsi que nos autres parties prenantes, par exemple, les groupes d'intérêt environnementaux, d'affaires et des consommateurs, les spécialistes du secteur de l'énergie et les syndicats.

Le dialogue sur le *Plan d'action 2035* avait deux principaux objectifs :

- Permettre de s'exprimer sur le *Plan*.
- Accueillir les idées et les solutions concernant les façons de le concrétiser.

Voici un résumé des approches retenues pour joindre les différents publics et dialoguer avec eux.

Public visé	Moyen utilisé et nombre de rencontres	Participants et participantes	Échéancier
Groupes d'intérêt environnementaux, d'affaires et des consommateurs, spécialistes du secteur de l'énergie et syndicats.	46 rencontres avec 37 parties prenantes, dont 8 organisations représentant les intérêts de la clientèle.	+ 80	2 novembre 2023 – 16 avril 2024
Municipalités, municipalités régionales de comté et organismes locaux	18 rencontres dans les 17 régions administratives	+ 500	25 janvier – 30 avril 2024
Premières Nations et Inuit	Plus de 25 rencontres avec des gouvernements de Premières Nations, la Société Makivik représentant les Inuit du Nunavik et l'Assemblée des Premières Nations Québec-Labrador.	—	Depuis janvier 2024
Population	Consultation en ligne sur le site Web d'Hydro-Québec.	14 182	25 janvier – 4 mars
	Sondage dans le cadre d'un panel commercial.	2 000	25 janvier – 5 février

Premières Nations et Inuit

À la priorité 4 du *Plan d'action*, Hydro-Québec s'est engagée à élaborer un plan de réconciliation économique et à renforcer les relations et la collaboration avec les Premières Nations et les Inuit. Afin de définir ensemble ce que sera la réconciliation économique, nous avons entrepris une **démarche distincte** afin de déterminer la façon d'avancer avec eux vers cette réconciliation et les meilleurs moyens de favoriser leur participation accrue à nos activités et à nos projets actuels et futurs. Cette démarche a aussi pour but d'assurer une répartition plus équitable des bénéfices découlant du développement et de l'exploitation des ressources énergétiques.

Lors de ces rencontres, nous échangeons sur les thèmes suivants : environnement, territoire et ressources ; participation et retombées économiques ; main-d'œuvre et emplois ; et relations continues et service à la clientèle.

Nous poursuivons les rencontres en vue de dégager des constats et ainsi de pouvoir définir des initiatives concrètes et des engagements les concernant plus spécifiquement. Ces initiatives et engagements ne sont pas inclus dans le présent rapport ; ils seront intégrés à la stratégie que nous prévoyons présenter à l'automne 2024.

Les grandes étapes du *Plan d'action 2035*



Grands constats et engagements

Dans le *Plan d'action 2035*, Hydro-Québec a proposé différentes pistes de solutions qui nous permettaient de mettre en œuvre les cinq priorités. Au moment de la publication du *Plan d'action* en novembre 2023, ces pistes de solutions étaient des idées qui pouvaient être raffinées.

Tout au long du dialogue, nous avons demandé aux participants et aux participantes de se prononcer sur le contenu du *Plan d'action*, mais aussi de nous indiquer leurs idées et solutions pour l'améliorer et réussir sa mise en œuvre.

Maintenant, après six mois d'échanges à travers le Québec et de travail à l'interne, nous sommes prêts à transformer ces idées du *Plan d'action* en engagements concrets. Nous présentons également dans ce rapport de tout nouveaux engagements qui nous permettront d'aller encore plus loin.

Le dialogue aura atteint son objectif en concrétisant le *Plan d'action*. Il est maintenant temps de réaliser nos engagements et de passer à l'action, avec nos partenaires.

Au fil de nos rencontres, il est apparu évident qu'Hydro-Québec devait revoir la façon dont elle travaille avec ses partenaires. Une nouvelle approche qui mise sur la collaboration, l'agilité de l'organisation et la simplification des processus est nécessaire pour que nous atteignions nos objectifs.

De cette démarche, nous avons dégagé six grands constats à l'égard desquels nous prenons de nouveaux engagements :

1. acceptabilité sociale ;
2. transparence et prévisibilité ;
3. qualité du service ;
4. efficacité énergétique ;
5. innovation ;
6. leadership environnemental.

Ensemble, ces engagements orientent nos actions pour mieux servir nos clients et clientes, nos partenaires et les collectivités. La liste complète des constats et des engagements est présentée en annexe.

1. Acceptabilité sociale

Résumé de ce que nous avons entendu

Pour réaliser la transition énergétique, Hydro-Québec doit innover et multiplier les efforts afin de favoriser l'**acceptabilité sociale** de ses projets. Elle doit communiquer tôt, consulter les publics concernés et adapter ses pratiques et ses projets en fonction des préoccupations exprimées.

Dans la planification de ses projets, Hydro-Québec doit considérer les enjeux agricoles et favoriser une meilleure **collaboration** avec les collectivités, les Premières Nations et les Inuit. Elle doit mettre en place des partenariats qui seront bénéfiques à long terme pour les milieux accueillant ses futures installations.

Pour assurer la **confiance du public**, la transition énergétique doit être menée par des institutions publiques et Hydro-Québec doit jouer un rôle de premier plan.

Nos engagements

- Adopter une approche de « partenariats communautaires » dans l'élaboration de nos projets afin que les Premières Nations, les Inuit et les municipalités puissent devenir des actionnaires et générer des revenus autonomes et récurrents qu'ils pourront investir selon leurs besoins et priorités. Ces revenus autonomes s'ajouteront aux retombées venant des contrats octroyés à des entreprises locales et à l'embauche de main-d'œuvre issue des communautés, comme ce fut le cas dans le passé.
- Bonifier et faire évoluer nos programmes de soutien au développement des collectivités qui accueillent nos projets d'infrastructures.
- Avec notre *Stratégie de développement éolien*, devenir maître d'œuvre de projets éoliens à grande échelle, en partenariat avec les Premières Nations et les municipalités.
- Intégrer à la planification du développement éolien la minimisation des impacts sur le territoire agricole.

2. Transparence et prévisibilité

Résumé de ce que nous avons entendu

Pour faciliter la concertation avec l'ensemble des parties prenantes, Hydro-Québec doit être plus **transparente** et offrir davantage de **prévisibilité** quant à ses projets et à ses activités. Les partenaires doivent en savoir plus sur la capacité et l'**évolution** prévue **du réseau** dans les différentes régions du Québec afin de pouvoir mieux planifier l'aménagement et le développement économique et durable des territoires en cohérence avec les ressources disponibles.

Nos engagements

- Offrir à nos partenaires une meilleure vision de l'état et de l'évolution prévue du réseau de transport, notamment en présentant de manière récurrente un plan d'évolution du réseau de transport et en communiquant les capacités de raccordement au réseau. Cela permettra une meilleure coordination entre les différents acteurs du développement économique.
- Mettre à la disposition de chaque municipalité un directeur ou une directrice responsable de l'exploitation et de la maintenance du réseau qui, en appui aux équipes de Relations avec le milieu, agira comme point de contact.
- Tenir des rencontres périodiques d'arrimage et d'échange avec les intervenants et intervenantes du milieu municipal sur la planification intégrée des projets et des activités.

3. Qualité du service

Résumé de ce que nous avons entendu

La qualité du service d'électricité doit être améliorée. Il y a trop de pannes. Il faut optimiser les efforts de maîtrise de la végétation et innover dans la conception du réseau électrique pour améliorer sa fiabilité et sa robustesse. La clientèle doit être au cœur des interventions en privilégiant les communications et la sensibilisation en amont de la réalisation des travaux.

Il faut simplifier et accélérer le traitement des demandes d'alimentation et améliorer les communications tout au long du cheminement du dossier du client ou de la cliente.

Pour faire face aux enjeux de fiabilité dans certains secteurs, Hydro-Québec doit innover et déployer de nouvelles solutions, en collaboration avec les différents partenaires, afin de tirer parti du potentiel des ressources énergétiques décentralisées.

Nos engagements, en plus des 45 à 50 G\$ d'investissements en pérennisation d'ici 2035

- Améliorer nos communications avec nos clients et clientes en leur envoyant des notifications lors de pannes majeures au moyen de l'application mobile d'Hydro-Québec.
- Bonifier l'information fournie par l'outil Info-pannes lors de pannes majeures en ajoutant :
 - une estimation du délai de rétablissement ;
 - un avis de changement lorsque l'heure de rétablissement est modifiée ;
 - des explications plus détaillées sur la cause et le statut de la panne.

- Effectuer les inspections du réseau de distribution de façon plus efficace et sécuritaire en utilisant des drones.
- Mettre en œuvre des outils pour sensibiliser les propriétaires d'arbres à risque élevé de causer des pannes de courant et/ou d'endommager le réseau.
- En ce qui concerne les demandes d'alimentation :
 - déployer un nouveau site Web informationnel plus complet;
 - assurer des communications en continu avec nos clients et clientes tout au long du cheminement de leur demande.
- Déployer des microréseaux dans des collectivités où la qualité du service d'électricité n'est pas satisfaisante. Notamment grâce à des sources locales de production et au stockage d'énergie, ils permettront de fournir une alimentation électrique d'appoint en cas de panne.

4. Efficacité énergétique

Résumé de ce que nous avons entendu

Avant de construire de nouvelles installations de production d'électricité, Hydro-Québec doit faire le maximum en **efficacité énergétique**, et ce, pour l'ensemble de la clientèle et partout sur le territoire. Les fournisseurs d'équipements, les entreprises, les installateurs spécialisés ainsi que les municipalités doivent être des alliés pour l'atteinte des objectifs.

Un **accompagnement** plus personnalisé permettant d'évaluer le potentiel d'optimisation énergétique des bâtiments et des installations ainsi qu'un accompagnement adapté pour les ménages à faible revenu sont demandés.

On souhaite que les tarifs à venir soient plus prévisibles et qu'Hydro-Québec se dote d'une tarification ciblant la modification des comportements de consommation d'électricité. Des bonifications devraient permettre de récompenser les efforts d'effacement en pointe, d'encourager les bons comportements à l'année et de décourager la consommation excessive.

Hydro-Québec doit poursuivre ses initiatives permettant le développement de ressources énergétiques décentralisées et même jouer un rôle de premier plan à cet égard.

Nos engagements

- Au total, consacrer entre 10 et 12 G\$ aux différents programmes en efficacité énergétique d'ici 2035.
- Présenter un plan d'action en efficacité énergétique comportant de nouvelles initiatives pour les clientèles résidentielle, commerciale et industrielle.
- Créer des nouvelles équipes d'accompagnement pour :
 - nos clientèles résidentielle, commerciale et industrielle ainsi que les PME aux fins de la réalisation de leurs projets d'efficacité énergétique.
 - les municipalités qui souhaitent déployer des efforts en efficacité énergétique, notamment pour la planification de quartiers performants sur le plan énergétique, et pour faire la promotion des produits et services visant l'efficacité énergétique auprès de leurs citoyens et citoyennes.
- Tout en respectant le plafond de hausse tarifaire de 3 % pour la clientèle résidentielle, intégrer une nouvelle option tarifaire de façon à récompenser directement les personnes qui adoptent les comportements souhaités comme recharger leur véhicule la nuit et bien gérer leur chauffage l'hiver.

- Éviter le gaspillage d'énergie en mettant en place :
 - un tarif spécifique pour les maisons imposantes avec une consommation excessive ;
 - des mesures qui permettront de récupérer les mégawatts inutilisés par les grands consommateurs d'électricité.
- Lancer un programme de certification d'installateurs et d'installatrices en 2025 afin d'offrir les meilleurs outils pour accompagner nos clients et clientes.
- Rendre la nature des nouveaux tarifs envisagés prévisibles pour les trois prochaines années lors du dépôt du dossier tarifaire 2025.
- Encourager l'installation de panneaux solaires chez les clients et clientes résidentiels et commerciaux en rehaussant la capacité maximale d'autoproduction à 1 MW et en offrant un appui financier.

5. Innovation

Résumé de ce que nous avons entendu

Nous devons saisir l'occasion que représente la transition énergétique pour innover et changer nos façons de faire. Une agilité accrue est souhaitée par l'ensemble des parties prenantes pour que soit optimisée la manière dont les projets seront réalisés, surtout dans un contexte de compétition intensifiée pour des ressources limitées. Dans de telles circonstances, l'innovation dans l'organisation du travail et le déploiement de nouveaux outils technologiques deviennent des stratégies incontournables. L'innovation technologique jouera assurément en notre faveur, car elle contribuera à réduire les coûts associés à nos activités et à diminuer l'impact à la hausse sur les tarifs.

De plus, la transition énergétique va nécessiter des investissements colossaux non seulement dans les infrastructures mais aussi dans l'innovation. À cet effet, Hydro-Québec doit jouer un rôle de leader dans la recherche visant le développement d'équipements écoénergétiques, et ce, en étroite collaboration avec les partenaires.

Nos engagements

- Travailler en collaboration avec les syndicats et l'ensemble des parties prenantes afin de définir des approches novatrices pour la formation de la main-d'œuvre, de dégager la flexibilité requise pour bâtir les infrastructures qui nous permettront de combler les besoins et créer des occasions d'emploi au bénéfice de tous et de toutes.
- Collaborer avec les entreprises innovantes et les petites et moyennes entreprises du secteur énergétique partout sur le territoire du Québec pour soutenir leur développement, créer du savoir et favoriser la croissance économique.
- Favoriser l'innovation en construction par divers moyens, comme la préfabrication, la modularisation, l'impression 3D et l'utilisation de robots pour certaines tâches, et ce, en collaboration avec les donneurs d'ouvrages et fabricants.
- Poursuivre l'étude de technologies émergentes, par exemple :
 - les appareils connectés destinés aux résidences et aux commerces ;
 - une nouvelle génération de thermopompes pour les clientèles commerciale, institutionnelle et industrielle ;
 - de nouvelles technologies réduisant les coûts de la géothermie ;
 - de nouvelles électrotechnologies pour les procédés industriels à haute température et de nouveaux vecteurs énergétiques pour les procédés non électrifiables.

6. Leadership environnemental

Résumé de ce que nous avons entendu

Hydro-Québec doit faire preuve d'un plus grand leadership environnemental et mettre le développement durable au cœur de la planification de tous ses projets. Par exemple, le *Plan d'action 2035* n'aborde pas la préservation de la biodiversité. Hydro-Québec doit s'engager à cet égard, tant dans ses pratiques courantes et ses projets qu'au chapitre de sa collaboration avec les spécialistes du domaine.

Fiduciaire d'un important patrimoine naturel, Hydro-Québec doit tenir compte de la biodiversité dans ses actions et décisions afin de continuer à réduire son empreinte environnementale et de participer à l'effort collectif en faveur de la préservation de la biodiversité.

Nos engagements

- Publier un plan d'action afin d'aller plus loin dans la protection de la biodiversité dans le cadre de nos activités et de nos projets.
- Accompagner les municipalités dans la planification d'aménagements favorisant la biodiversité dans nos emprises de lignes de transport.
- Élaborer un programme de verdissement pour soutenir les projets des municipalités et des organismes locaux.

Conclusion : un dialogue qui se poursuivra

Au cours des derniers mois, nous avons accueilli les points de vue, les idées et les solutions que le grand public et les parties prenantes nous ont présentés avec générosité. De cette démarche de dialogue, un constat ressort : il faut agir collectivement pour la transition énergétique du Québec.

Le *Plan d'action 2035* est un projet de société qu'Hydro-Québec s'engage à réaliser en collaboration avec la population. Les rencontres tenues dans le cadre de ce dialogue ont jeté les bases d'une conversation avec la collectivité que nous entendons poursuivre afin d'alimenter notre réflexion et nos actions.

Ensemble, mettons toute notre énergie à relever le défi de la transition énergétique et économique du Québec.

Annexe: constats et engagements détaillés

Faits saillants de la consultation du grand public

Au total, 16 000 personnes ont participé au volet grand public de notre consultation¹. Celui-ci visait à approfondir différents éléments du *Plan d'action 2035*, particulièrement la fiabilité du service, nos communications avec les clientes et clients lors des pannes et l'efficacité énergétique.

Il s'en dégage notamment :

- le souhait qu'Hydro-Québec communique mieux l'information lors des pannes ;
- une grande ouverture de la population pour qu'Hydro-Québec intensifie des actions en maîtrise de la végétation ;
- un grand intérêt pour nos programmes en efficacité énergétique.

Pannes et communications

- 73 % des clients et clientes utilisent ou utiliseraient l'outil Info-pannes pour obtenir de l'information lors d'une panne de courant. Parmi ces personnes, 54 % souhaiteraient avant tout qu'Hydro-Québec leur donne une estimation du délai de rétablissement dans le cas d'une panne majeure.
- 86 % de la clientèle souhaiterait qu'Hydro-Québec transmette proactivement de l'information lors d'une panne de courant et 44 % croit que le texto (message SMS) s'y prêterait le mieux.

Entretien du réseau

- 72 % de la clientèle est favorable à l'idée qu'Hydro-Québec utilise des drones qui survoleraient à basse altitude les lignes électriques à proximité des résidences pour effectuer des inspections en vue d'améliorer la fiabilité du service d'électricité et de prévenir les pannes de courant.
- Pour prévenir les pannes associées à la végétation, la population est généralement favorable à ce qu'Hydro-Québec intensifie ses travaux à proximité des fils électriques : élagage d'arbres à risque (89 %), abattage d'arbres à risque (87 %), débroussaillage à cycle court (74 %), déboisement sélectif (71 %).
- Face à certaines propositions visant à responsabiliser les propriétaires qui refusent l'élagage ou l'abattage d'arbres présentant un risque de causer une panne de courant et/ou d'endommager le réseau, 61 % sont favorables à ce qu'Hydro-Québec facture les coûts de réparation du réseau aux propriétaires.

Meilleure consommation d'électricité

- 82 % des gens souhaiteraient obtenir davantage d'information qui les aiderait à mieux consommer.
- Environ sept clients et clientes sur dix aimeraient en apprendre davantage sur les incitatifs financiers pour l'achat d'équipements écoénergétiques (68 %) ou les offres qui encouragent les comportements souhaités (71 %).

Consultation sur les projets

- La grande majorité des citoyens et citoyennes (86 %) souhaiteraient qu'Hydro-Québec les consulte avant d'entreprendre des travaux liés à la construction d'infrastructures comme un parc éolien, une centrale hydroélectrique ou une ligne de transport d'électricité dans leur municipalité.

Le questionnaire et les résultats détaillés du sondage [peuvent être consultés](https://hydroquebec.com/transition-energetique) à l'adresse suivante : hydroquebec.com/transition-energetique.

1. Les résultats de cette section sont ceux du sondage en ligne réalisé par la société-conseil Fino auprès de 2 000 répondants et répondantes. Ils convergent avec ceux obtenus par la consultation en ligne menée sur notre site Web (14 182 répondants et répondantes).

Constats détaillés et engagements retenus pour bonifier le *Plan d'action* et en faciliter la réalisation

Tout au long du dialogue, les commentaires ont été pertinents, les préoccupations exprimées, légitimes, et les pistes de collaboration et suggestions en vue de bonifier les actions du Plan, nombreuses et fort constructives. Nous avons colligé et analysé toutes les propositions mises de l'avant par les collectivités et les parties prenantes. Nous avons également tenu compte des résultats des sondages en ligne. De cette démarche, nous retenons plus de 40 nouveaux engagements.

PRIORITÉ 1 – Améliorer la qualité du service

Actions du Plan	Constats	Engagements
Déployer un plan visant à accroître la fiabilité et la robustesse du réseau en vue de réduire le nombre de pannes de 35 % d'ici 7 à 10 ans.	Enfouir davantage de lignes ou de tronçons de ligne de distribution d'électricité pour accroître la fiabilité du réseau et réduire le nombre de pannes.	Changer les façons de faire en utilisant des solutions innovantes sur des lignes ciblées.
	Consultation en ligne : 72 % de la clientèle est favorable à l'idée qu'Hydro-Québec utilise des drones pour effectuer des inspections.	Réaliser les inspections du réseau de façon plus efficace et sécuritaire de distribution en utilisant des drones.
Intensifier les travaux de maîtrise de la végétation à proximité des lignes électriques afin de réduire le taux de pannes liées à celle-ci de 30 % d'ici 2028.	Les travaux de maîtrise de la végétation doivent être intensifiés, mais effectués dans un souci de préservation écologique.	Mettre en œuvre des outils pour sensibiliser les propriétaires d'arbres à risque élevé de causer des pannes de courant et/ou d'endommager le réseau.
	Un programme de verdissement doit être instauré.	Élaborer un programme de verdissement pour soutenir les projets des municipalités et des organismes locaux.
Améliorer nos communications avec la clientèle lors de pannes ou d'interruptions planifiées.	Des informations proactives, détaillées, régionalisées et en temps réel doivent être fournies pour permettre aux municipalités de coordonner leurs mesures d'urgence.	Améliorer nos communications avec nos clients en leur envoyant des notifications lors de pannes majeures au moyen de l'application mobile d'Hydro-Québec.
		Bonifier l'information fournie par l'outil Info-pannes lors de pannes majeures en ajoutant : • une estimation du délai de rétablissement ; • un avis de changement lorsque l'heure de rétablissement est modifiée ; • des explications plus détaillées sur la cause et le statut de la panne.
Offrir des solutions de résilience fournissant une alimentation électrique d'appoint lors d'interruptions de service.	Des incitatifs financiers pour la résilience de la population lors de pannes de courant sont demandés.	Faciliter l'achat de batteries portables de dépannage offrant une alimentation d'appoint aux clients et clientes plus vulnérables aux pannes.
Gagner en efficacité pour réduire le délai moyen de traitement et faire face à la hausse des demandes d'alimentation. Réduire les délais de 40 % des travaux les plus courants d'ici 2028.	Il faut simplifier et accélérer le traitement des demandes d'alimentation et améliorer les communications tout au long du cheminement du dossier du client ou de la cliente.	En ce qui concerne les demandes d'alimentation : • déployer un nouveau site Web informationnel plus complet ; • assurer des communications en continu avec nos clients et clientes tout au long du cheminement de leur demande.

PRIORITÉ 2 – Aider notre clientèle à faire une meilleure consommation de l'énergie

Actions du Plan	Constats	Engagements
Créer une équipe dédiée pour offrir à tous nos clients et clientes un accompagnement adapté leur permettant de faire les meilleurs choix en matière d'énergie.	Offrir un meilleur accompagnement aux entreprises en termes d'expertise technique en ce qui a trait à l'optimisation énergétique de leurs installations.	Créer des nouvelles équipes d'accompagnement pour : • nos clientèles résidentielle, commerciale et industrielle ainsi que les PME aux fins de la réalisation de leurs projets d'efficacité énergétique. • les municipalités qui souhaitent déployer des efforts en efficacité énergétique, notamment pour la planification de quartiers performants sur le plan énergétique, et pour faire la promotion des produits et services visant l'efficacité énergétique auprès de leurs citoyens et citoyennes.
	Les municipalités demandent un accompagnement de bout en bout dans leurs efforts en efficacité énergétique pour l'évaluation et la mise en place de mesures d'optimisation énergétique et souhaite la construction de quartiers modèles mettant en œuvre les meilleures pratiques en gestion énergétique.	
	Envisager la mise en place d'un accompagnement d'experts et d'expertes offrant des services-conseils aux clients et clientes.	Lancer un programme de certification d'installateurs et d'installatrices en 2025 afin d'offrir les meilleurs outils pour accompagner nos clients et clientes.
Bonifier nos incitatifs pour accélérer le déploiement d'équipements performants.	Un accompagnement adapté pour les ménages à faible revenu est attendu.	Lancer un projet pilote visant à faciliter l'installation de technologies à haute performance énergétique et à réaliser des rénovations écoénergétiques dans les habitations à loyer modique.
	Bonifier les incitatifs afin d'encourager une meilleure utilisation de l'électricité.	Au total, consacrer entre 10 et 12 G\$ aux différents programmes en efficacité énergétique d'ici 2035. Par exemple, offrir une aide totalisant 2 G\$ pour la mise en place de mesures d'efficacité énergétique dans le cadre du nouveau programme LogisVert.
		Présenter un plan d'action en efficacité énergétique comportant de nouvelles initiatives pour les clientèles résidentielle, commerciale et industrielle.
	L'offre Hilo doit être étendue à l'échelle du Québec et la gamme de thermostats admissibles doit être élargie.	Étendre l'offre Hilo aux régions du Québec où elle n'a pas encore été déployée et rendre disponibles de nouveaux appareils connectés.
Bonifier les offres et les programmes existants destinés aux entreprises agricoles.	Il est souhaité qu'Hydro-Québec développe le potentiel des ressources énergétiques décentralisées, notamment au moyen de projets de microréseau.	Déployer des microréseaux dans des collectivités où la qualité du service d'électricité est insuffisante. Notamment grâce à des sources locale de production et au stockage d'énergie, ils permettront de fournir une alimentation électrique d'appoint en cas de panne.
	Bonifier l'aide financière en efficacité énergétique pour les entreprises agricoles.	Bonifier l'aide financière offerte à la clientèle agricole de 60% et offrir de nouvelles mesures telles que les thermopompes aérothermiques, les thermopompes géothermiques et les réservoirs d'hydroaccumulation.

PRIORITÉ 2 – Aider notre clientèle à faire une meilleure consommation de l'énergie (suite)

Actions du Plan	Constats	Engagements
Élargir nos offres tarifaires afin d'encourager les comportements souhaités.	Une tarification pour récompenser les efforts d'effacement de la consommation d'électricité en période de pointe doit être élaborée.	Rendre la nature des nouveaux tarifs envisagés prévisibles pour les trois prochaines années lors du dépôt du dossier tarifaire 2025.
		Tout en respectant le plafond de hausse tarifaire de 3 % pour la clientèle résidentielle, intégrer une nouvelle option tarifaire de façon à récompenser directement les personnes qui adoptent les comportements souhaités comme recharger leur véhicule la nuit et bien gérer leur chauffage l'hiver.
		Doubler les récompenses potentielles pour les clients d'affaires qui participeront aux efforts de gestion de la demande de puissance en période de pointe.
	Des bornes de recharge pour véhicules électriques qui alimentent le réseau en période de pointe ou lors de pannes de courant sont demandées.	Offrir un tarif incitatif aux propriétaires de véhicules électriques pour les encourager à recharger leur véhicule durant la nuit.
	Une nouvelle tarification pour la clientèle résidentielle énergivore est souhaitée.	Éviter le gaspillage d'énergie en mettant en place : • un tarif spécifique pour les maisons imposantes avec une consommation excessive ; • des mesures qui permettront de récupérer les mégawatts inutilisés par les grands consommateurs et consommatrices d'électricité.

PRIORITÉ 3 – Augmenter la production d'électricité

Actions du Plan	Constats	Engagements
Tripler la capacité de production éolienne afin de combler des besoins de puissance à hauteur de 1 500 à 1 700 MW.	Les municipalités veulent être des partenaires dans les futurs projets de production éolienne et de transport d'Hydro-Québec.	Adopter une approche de « partenariats communautaires » dans l'élaboration de nos projets afin que les Premières Nations et les municipalités puissent devenir des actionnaires et retirer des revenus autonomes et récurrents qu'ils pourront investir selon leurs besoins et priorités. Ces revenus autonomes s'ajouteront aux retombées venant des contrats octroyés à des entreprises locales et à l'embauche de main-d'œuvre issue des communautés, comme ce fut le cas dans le passé.
		Avec notre <i>Stratégie de développement éolien</i> , devenir maître d'œuvre de projets éoliens à grande échelle, en partenariat avec les Premières Nations et les municipalités.
	Il faut tenir compte des enjeux agricoles dans la planification des projets d'infrastructures et de maintenance du réseau.	Intégrer à la planification du développement éolien la minimisation des impacts sur le territoire agricole.
		Faire évoluer l' <i>Entente Hydro-Québec-UPA sur le passage des lignes de transport en milieux agricole et forestier</i> afin de tenir compte des préoccupations et des enjeux du milieu agricole.

PRIORITÉ 3 – Augmenter la production d'électricité (suite)

Actions du Plan	Constats	Engagements
Ajouter de 3 800 à 4 200 MW de nouvelles capacités hydroélectriques grâce à l'augmentation de la puissance de nos centrales existantes, ainsi qu'à la construction de nouvelles centrales hydroélectriques, y compris de centrales à réserve pompée. Investir de 45 à 50 G\$ à l'horizon 2035 pour rehausser la capacité de notre réseau de transport afin de maximiser l'accès à la nouvelle production.	Il est suggéré de bonifier et d'élargir l'application du Programme de mise en valeur intégrée d'Hydro-Québec afin de créer davantage de valeur pour les collectivités accueillant nos installations.	Bonifier et faire évoluer nos programmes afin de soutenir le développement des collectivités qui accueillent nos projets d'infrastructures.
	Hydro-Québec doit faire preuve d'un plus grand engagement envers la préservation de la biodiversité, tant dans ses pratiques courantes et ses projets qu'au chapitre de sa collaboration avec les spécialistes du domaine.	Publier un plan d'action afin d'aller plus loin dans la protection de la biodiversité dans le cadre de nos activités et de nos projets.
	Hydro-Québec devrait contribuer à l'atteinte de la cible gouvernementale de préservation de la biodiversité, par exemple en investissant des montants dans le cadre de ses projets pour la restauration et la conservation de la biodiversité.	Accompagner les municipalités dans la planification d'aménagements favorisant la biodiversité dans nos emprises de ligne de transport.
	Innover pour permettre à l'entreprise de gagner en agilité et en productivité.	Poursuivre l'inventaire de nos propriétés afin d'en déterminer la valeur écologique et de pouvoir ainsi élaborer une stratégie de conservation. Favoriser l'innovation en construction par divers moyens, comme la préfabrication, la modularisation, l'impression 3D et l'utilisation de robots pour certaines tâches, et ce, en collaboration avec les donneurs d'ouvrages et fabricants. Travailler en collaboration avec les syndicats et l'ensemble des parties prenantes afin de définir des approches novatrices pour la formation de la main-d'œuvre, de dégager la flexibilité requise pour bâtir les infrastructures qui nous permettront de combler les besoins et créer des occasions d'emploi au bénéfice de tous et de toutes.
Intégrer plus de solaire et de stockage par batterie au bouquet énergétique.	Des incitatifs financiers pour faciliter l'achat et l'installation de panneaux solaires sont demandés.	Encourager l'installation de panneaux solaires chez les clientes et clients résidentiels et commerciaux en rehaussant la capacité maximale d'autoproduction à 1 MW et en offrant un appui financier.
Rendre publique la planification du réseau de transport d'Hydro-Québec.	Offrir une plus grande prévisibilité en ce qui concerne les projets à venir.	Offrir à nos partenaires une meilleure vision de l'état et de l'évolution prévue du réseau de transport, notamment en présentant de manière récurrente un plan d'évolution du réseau de transport et en communiquant les capacités de raccordement au réseau. Cela permettra une meilleure coordination entre les différents acteurs du développement économique.

PRIORITÉ 4 – Collaborer plus étroitement avec les Premières Nations et les Inuit

Actions du Plan	Constat	Action en cours
Favoriser la participation accrue des Premières Nations et des Inuit à nos activités et à nos projets actuels et futurs. Assurer une répartition plus équitable des bénéfices découlant du développement et de l'exploitation des ressources énergétiques.	Nous tenons des rencontres en vue de recueillir les constats et ainsi pouvoir définir des initiatives concrètes et des engagements concernant plus spécifiquement les Premières Nations et les Inuit. Ces initiatives et engagements ne sont pas inclus dans le présent rapport; ils seront intégrés à la stratégie que nous prévoyons présenter à l'automne 2024.	Poursuivre la démarche entreprise avec les Premières Nations et les Inuit afin d'élaborer une stratégie de réconciliation économique et de renforcement des relations.

PRIORITÉ 5 – Devenir une organisation agile, innovante et transparente

Actions du Plan	Constats	Engagements
Transformer nos façons de faire pour mieux répondre aux besoins de notre clientèle et soutenir l'atteinte des objectifs de décarbonation et de prospérité économique du Québec.	Il est difficile pour les municipalités de faire affaire avec Hydro-Québec.	Mettre à la disposition de chaque municipalité un directeur ou une directrice responsable de l'exploitation et de la maintenance du réseau qui, en appui aux équipes de Relations avec le milieu, agira comme point de contact.
	Accroître l'agilité et la transparence de l'entreprise afin de permettre un meilleur arrimage de ses activités et de ses projets avec ceux du milieu municipal.	Tenir des rencontres périodiques d'arrimage et d'échange avec les intervenants et intervenantes du milieu municipal sur la planification intégrée des projets et des activités.
	Il faut qu'Hydro-Québec poursuive les recherches et participe au développement d'équipements écoénergétiques innovants pour la clientèle industrielle.	Collaborer avec les entreprises innovantes et les petites et moyennes entreprises du secteur énergétique partout sur le territoire du Québec pour soutenir leur développement, créer du savoir et favoriser la croissance économique. Poursuivre l'étude de technologies émergentes, par exemple : • les appareils connectés destinés aux résidences et aux commerces ; • une nouvelle génération de thermopompes de plus grande capacité pour les clientèles résidentielle, commerciale et institutionnelle ; • la géothermie pour la clientèle institutionnelle ; • de nouvelles électrotechnologies pour les procédés industriels à haute température et de nouveaux vecteurs énergétiques pour les procédés non électrifiables.

© Hydro-Québec
Groupe – Affaires publiques,
relations externes et communications.
Reproduction autorisée
avec mention de la source
2024G138F

La version française de ce document fait foi.
This publication is also available in English.

www.hydroquebec.com

