

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 1**

Engagement n° 1 (demandé par AHQ-ARQ)

Déposer le plan directeur d'Hydro-Québec Distribution.

Réponse à l'engagement n° 1 :

- 1 **Le Distributeur dépose en liasse son plan directeur *Nos priorités 2017-2021***
- 2 **produit en 2017.**

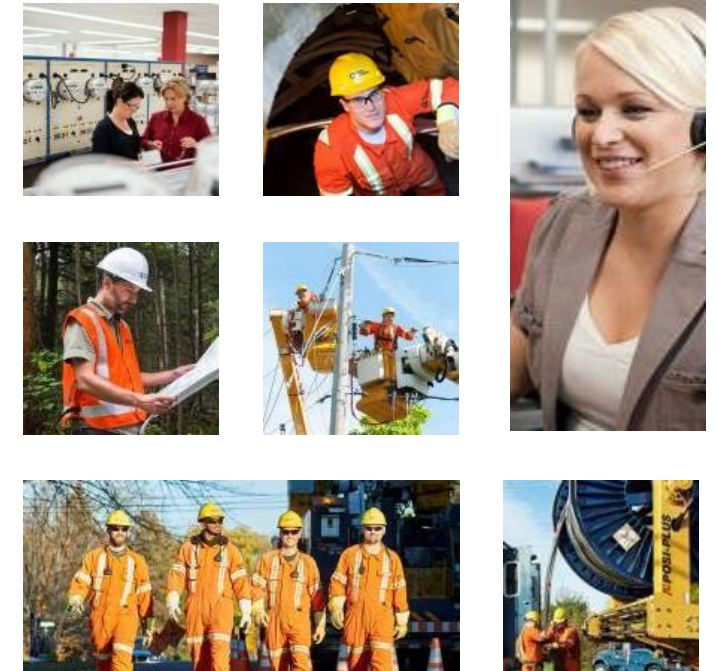
PERSPECTIVES

Hydro-Québec Distribution continuera d'assurer à la clientèle québécoise une alimentation électrique fiable et des services de qualité. Nous poursuivrons nos investissements visant à répondre à la croissance de la clientèle québécoise ainsi qu'à maintenir et à améliorer la qualité de nos installations.

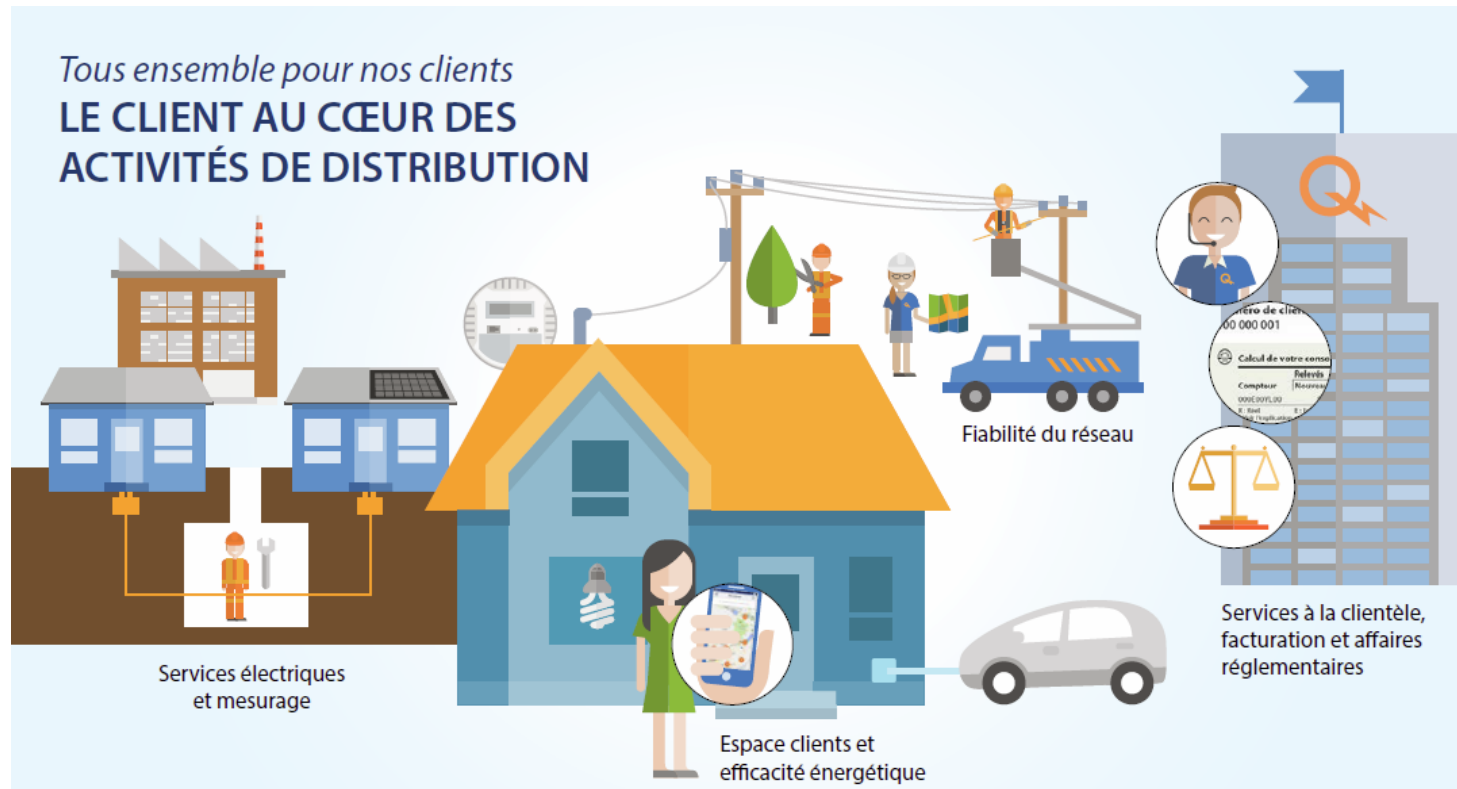


HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
NOS PRIORITÉS 2017-2021

Hydro-Québec Distribution **exploite et développe le réseau de distribution** d'Hydro-Québec et assure **l'approvisionnement en électricité** du marché québécois. Elle exerce également les activités liées à la **vente d'électricité au Québec** ainsi qu'aux **services à la clientèle** et à la promotion de l'**efficacité énergétique**.



Tous ensemble pour nos clients
**LE CLIENT AU CŒUR DES
ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION**



NOS PRIORITÉS 2017-2021

En lien avec les grandes priorités du Plan stratégique d'Hydro-Québec :
Productivité | Communication proactive | Services à la clientèle | Croissance

1. GÉNÉRER ET DÉVELOPPER **NOS MARCHÉS**
2. DEVENIR UNE **RÉFÉRENCE OPÉRATIONNELLE**
3. POURSUIVRE LE **VIRAGE CLIENTÈLE**
4. **COMMUNIQUER** DE FAÇON PROACTIVE

EN MISANT SUR
NOTRE SAVOIR-FAIRE
POUR RELEVER LES DÉFIS

PRIORITÉS, STRATÉGIES ET ACTIONS 2017-2021 DE L'ÉQUIPE DISTRIBUTION

1. GÉNÉRER ET DÉVELOPPER NOS MARCHÉS



NOS STRATÉGIES

- Stimuler notre **marché québécois**
- Développer de **nouveaux marchés au Québec**
- Définir une **offre de services** dans le solaire et les nouvelles technologies

NOS ACTIONS

- Mettre en place une équipe de **développement des affaires**
- S'attaquer au chauffage au **mazout et au propane**
- Déployer la **maison du futur**
- Attirer les **centres de données** au Québec
- Trouver l'opportunité pour profiter du **solaire** et du **stockage**
- Faire des **simulations de tarifs** pour stimuler l'**économie du Québec**
- Développer la stratégie des **batteries Esstalion** sur le réseau de distribution

2. DEVENIR UNE RÉFÉRENCE OPÉRATIONNELLE



NOS STRATÉGIES

- Prendre **soin de nos gens** (santé-sécurité)
- Réduire nos **temps de cycle**
- Utiliser **les idées de nos employés** pour s'améliorer et simplifier nos processus
- Déployer un système d'**amélioration continue** commun partout au Québec
- Travailler à **sécuriser notre expertise**
- Mener à terme la transition énergétique de nos **réseaux autonomes**

NOS ACTIONS

- Transformer la culture de santé-sécurité
- Déployer la démarche **Kaizen** pour simplifier nos processus
- Implanter un minimum de **3 idées/direction**
- Modéliser notre **capacité** vs notre **demande**
- Redonner de la **latitude décisionnelle** aux **gestionnaires**
- Tenir **1 rencontre d'équipe/jour** sur les enjeux
- Utiliser des **technologies novatrices (drones)**
- S'attaquer au **vol d'électricité**
- Transférer les **connaissances** de nos employés bâtisseurs (retraites)

3. POURSUIVRE LE VIRAGE CLIENTÈLE



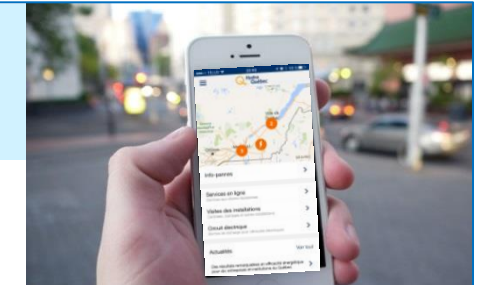
NOS STRATÉGIES

- Prendre **soin de nos clients** (tous ambassadeurs d'HQ)
- Optimiser nos **technologies** au bénéfice de notre clientèle
- Renouveler et adapter nos **produits et services**
- Rehausser la **qualité** du service
- Développer une **culture centrée sur le client**

NOS ACTIONS

- Former nos employés** qui traitent quotidiennement avec nos clients
- Développer le **paiement par carte de crédit**
- Développer de **nouvelles ententes** pour les ménages à faibles revenus
- Simplifier la **facture** résidentielle et affaires
- Simplifier l'**Espace client** résidentiel et affaires
- Réviser les **conditions de services**
- Développer un **portrait de consommation** adapté à la clientèle affaires
- Implanter le **clavardage**
- Ajouter des **alertes personnalisées** en cas de panne
- Sonder la **satisfaction** de nos clients **après travaux**

4. COMMUNIQUER DE FAÇON PROACTIVE



NOS STRATÉGIES

- Encourager l'**ouverture** et la **transparence**
- Mettre nos **clients au centre de nos décisions**
- Porter et défendre fièrement **nos couleurs**
- Demeurer **humbles** devant les enjeux

NOS ACTIONS

- Déployer une nouvelle **organisation inspirante**
- Être devant nos **clients** et **partenaires** (G100)
- Continuer de **s'informer et d'informer** fréquemment
- Mettre en place une **communication véloce**
- Être actifs sur les **médias sociaux** pour partager nos bons coups et défendre nos couleurs
- Systématiser la **reconnaissance des bons coups** de nos équipes

MISER SUR **NOTRE SAVOIR-FAIRE** POUR RELEVER LES DÉFIS

Transmettre la **connaissance**, développer la **compétence**

| Valoriser la **performance**

| S'**impliquer** et **contribuer**

| Notre **focus d'équipe** : le **client**