



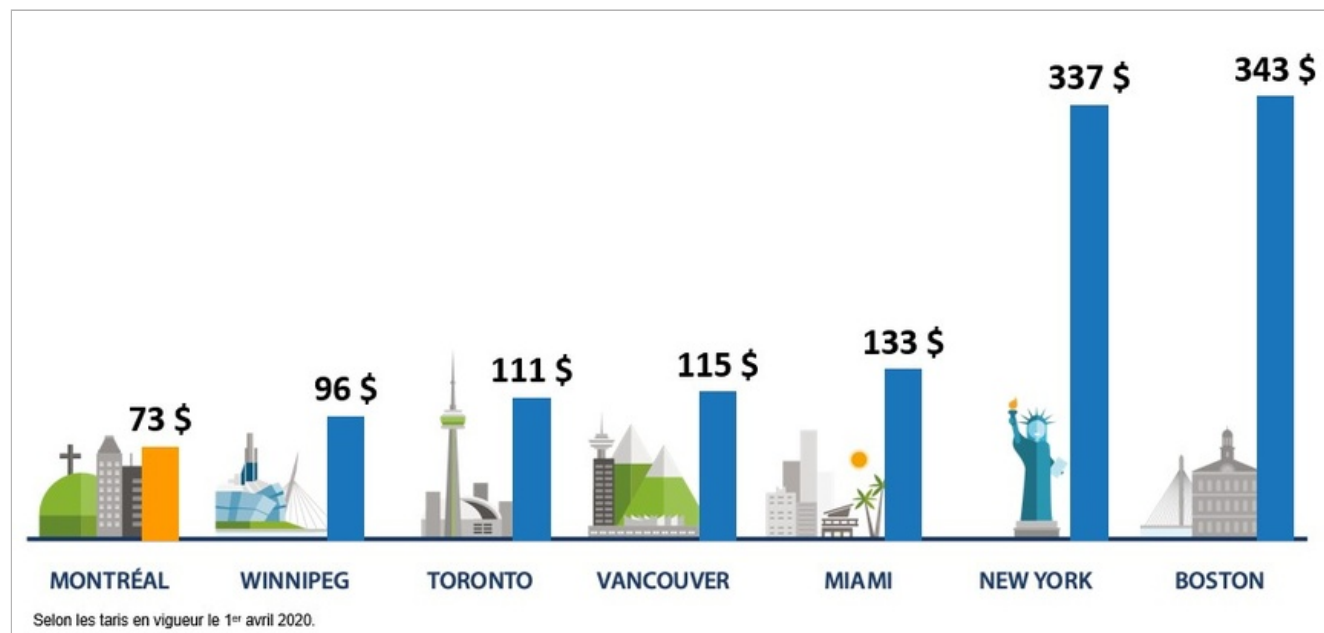
Montréal, 16 avril 2021

Communiqué de presse

Partager

Tweeter

## Hydro-Québec présente sa reddition de comptes annuelle à la Régie de l'énergie pour l'année 2020



Montréal, le 19 avril 2021 – Hydro-Québec soumet à la Régie de l'énergie un compte rendu de ses activités de distribution pour l'année 2020, conformément aux exigences de la Loi visant à simplifier le processus d'établissement des tarifs de distribution d'électricité.

Les renseignements portent notamment sur la qualité du service d'électricité, la performance du Distributeur en matière de services à la clientèle ainsi que les investissements dans le réseau.

Les documents peuvent être consultés [en ligne](https://www.hydroquebec.com/documents-donnees/publications-officielles/activites-de-distribution-2020.html) [☞ \(https://www.hydroquebec.com/documents-donnees/publications-officielles/activites-de-distribution-2020.html\)](https://www.hydroquebec.com/documents-donnees/publications-officielles/activites-de-distribution-2020.html).

### Faits saillants

Gel tarifaire : des tarifs résidentiels toujours aussi bas

Puisque la Loi visant à simplifier le processus d'établissement des tarifs de distribution d'électricité prévoyait un gel tarifaire pour l'année 2020, les tarifs du Distributeur sont demeurés parmi les plus bas

de l'Amérique du Nord. Ainsi, la facture mensuelle d'un client résidentiel avec une consommation de 1 000 kilowattheures (kWh) par mois a été de 73 \$, tout comme en 2019.

#### Accompagnement des clients en période difficile

L'année 2020 a été éprouvante pour bon nombre de clients, mais Hydro-Québec a rapidement mis en place des mesures pour leur venir en aide dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Cette stratégie d'accompagnement s'est traduite par une diminution de 84 % du nombre de plaintes liées au recouvrement, laquelle s'est inscrite dans une baisse de 28 % de l'ensemble des plaintes qu'Hydro-Québec a reçues en 2020.

#### Amélioration de l'indice de continuité du service de distribution


Le nombre moyen de minutes d'interruption de service par client a diminué de 65 % par rapport à 2019, s'établissant à seulement 256 minutes. Cette amélioration s'explique principalement par le fait que l'année 2020 a été calme sur le plan météorologique, avec notamment une baisse du nombre d'événements majeurs et de leur intensité.


#### Réduction du délai moyen de réponse téléphonique

La situation exceptionnelle de 2020 a conduit à une réduction du délai moyen de réponse téléphonique pour la clientèle résidentielle, qui s'est établi à 96 secondes comparativement à 103 secondes en 2019.

#### L'efficacité énergétique : un levier de relance économique

Même si le secteur de l'énergie se transforme, l'efficacité énergétique demeure au cœur des priorités d'Hydro-Québec.

En 2020, le programme [Solutions efficaces](https://www.hydroquebec.com/affaires/programmes-outils/solutions-efficaces.html)  (<https://www.hydroquebec.com/affaires/programmes-outils/solutions-efficaces.html>) a été bonifié. Les entreprises peuvent maintenant obtenir un appui financier couvrant jusqu'à 75 % des dépenses admissibles pour plus de 200 mesures d'efficacité énergétique. En participant à ce programme, elles peuvent réduire leur consommation d'électricité et contribuer à la relance économique du Québec tout en récupérant plus rapidement leur investissement.

Toute personne intéressée à consulter les renseignements sur les activités de distribution d'Hydro-Québec en 2020 et à formuler des observations ou à apporter des renseignements complémentaires peut le faire d'ici le lundi 3 mai 2021 en se rendant sur [le site Web prévu à cet effet](https://www.hydroquebec.com/documents-donnees/publications-officielles/activites-de-distribution-2020.html)  (<https://www.hydroquebec.com/documents-donnees/publications-officielles/activites-de-distribution-2020.html>).

Pour information :

Hydro-Québec  
Affaires publiques  
514 289-5005