

## **Hydro-Québec présente une reddition de comptes à la Régie de l'énergie pour ses activités de distribution pour l'année 2021**

**Montréal, le 25 avril 2022** – Hydro-Québec soumet à la Régie de l'énergie un compte rendu de ses activités de distribution pour l'année 2021, conformément aux exigences de la *Loi visant à simplifier le processus d'établissement des tarifs de distribution d'électricité*.

Les renseignements, regroupés dans huit documents, porteront 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.](#)

Tout comme en 2020, les activités en 2021 ont été marquées par la pandémie, mais nous assistons toutefois à un retour progressif vers la normale.

### **Faits saillants :**

#### **Hausse sans précédent des demandes de travaux**

En 2021, le Distributeur a fait face à une hausse sans précédent des demandes de travaux. Il s'agit d'une tendance observée dans l'ensemble de l'industrie de la construction qui a entraîné une augmentation importante des mises en chantier. Cette situation a eu un impact sur la capacité des équipes à répondre aux demandes dans les délais habituels.

#### **Diminution des plaintes**

En 2021, le Distributeur a enregistré un total de 1 562 plaintes verbales et écrites. Il s'agit d'une baisse de 3 % comparativement à 2020 et de 30 % par rapport à 2019. Cette diminution est en grande partie attribuable au maintien des mesures mises en place pour accompagner les clients éprouvant des difficultés de paiement dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

#### **L'efficacité énergétique toujours au cœur des priorités**

En février 2021, Hydro-Québec a intégré une nouvelle mesure à son portefeuille d'offres en efficacité énergétique : le programme Thermopompes efficaces. Une aide financière est maintenant offerte à la clientèle résidentielle pour l'installation d'une thermopompe admissible.

Au 31 décembre 2021, plus de 30 000 thermopompes avaient été installées, ce qui génère des économies d'énergie de 102 GWh.

Le document [Efficacité énergétique](#) permet de prendre connaissance des économies d'énergie réalisées depuis 2018 grâce aux programmes existants.

Toute personne intéressée à consulter les renseignements sur les activités de distribution d'Hydro-Québec en 2021 et à formuler des observations ou à fournir de l'information complémentaire peut le faire d'ici le lundi 9 mai 2022 en se rendant [sur le site Web prévu à cet effet](#).

### **Pour information :**

Hydro-Québec  
Affaires publiques  
514 289-5005