



## L'herbier, Monique Mongeau

Hydro-Québec est fière de compter *L'herbier* dans sa collection d'œuvres d'art. Véritable hommage à la nature, cette série d'œuvres (six panneaux de merisier de 38 cm sur 56 cm, huile et cire) a été réalisée en 2002 par l'artiste montréalaise Monique Mongeau, qui témoigne, dans un langage visuel très contemporain, de préoccupations d'ordre philosophique et écologique.

Entreprise d'avant-garde, Hydro-Québec a intégré, il y a quinze ans, la notion de développement durable dans sa gestion. Pour elle, le développement durable est un engagement à long terme, inscrit dans sa vision et ses valeurs, qui allie protection de l'environnement, équité sociale et efficacité économique.

*Calypso bulbosa*  
var *americana* (414)



*Pterospora*  
*andromeda* (421)



*Elaeagnus*  
*commutata* (417)



*Pellaea*  
*atropurpurea* (413)



*Polystichum*  
*lonchitis* (415)



*Cypripedium*  
*reginae* (419)



- 1 Message du président du Conseil d'administration et du président-directeur général
- 3 Préserver la capacité des générations futures à répondre à leurs besoins
- 11 Prendre soin de ce que l'on emprunte
- 23 Progresser par des actions concertées
- 39 Partager la valeur que l'on crée

## Message du président du Conseil d'administration et du président-directeur général

Nous sommes fiers de vous présenter le *Rapport sur le développement durable 2003* d'Hydro-Québec. Cette édition s'inspire largement de notre désir de témoigner, à nos clients et à la population québécoise, de notre engagement envers le développement durable.

Pour la troisième année consécutive, l'information contenue dans le rapport, la collecte des données et l'étendue des sujets abordés satisfont aux standards internationaux dictés par la Global Reporting Initiative. Ceux-ci figurent parmi les plus élevés qui soient et découlent d'une initiative soutenue, notamment, par le Programme des Nations Unies pour l'environnement.

Le rapport traite d'abord des principes du développement durable préconisés par l'entreprise, illustrés par deux cas concrets : le projet de la Toulnostouc en cours de construction ainsi que les aménagements hydroélectriques du Saint-Maurice exploités depuis plusieurs décennies. Il présente ensuite nos réalisations selon les trois volets du développement durable.

En tout premier lieu, notre environnement doit être considéré comme un élément du patrimoine collectif, dont nous avons l'obligation de prendre soin parce qu'il appartient à tous. C'est de cette manière que le présent rapport aborde la question. Quant à la contribution au développement social, elle est présentée sous l'angle des multiples moyens d'échange mis en place pour intégrer aux décisions les préoccupations des clients, des employés, des investisseurs et des collectivités. Finalement, la participation à l'économie du Québec est expliquée à partir d'indicateurs économiques plus traditionnels, mais aussi, fait nouveau, à partir d'éléments qui contribuent à accroître la valeur globale de l'entreprise et le dynamisme de la société québécoise.

Si les réalisations d'Hydro-Québec profitent à l'environnement, à la société et à l'économie, c'est notamment grâce à nos employés que nous tenons à remercier et à féliciter. Les résultats présentés dans le *Rapport sur le développement durable 2003* témoignent de leur performance et de leur volonté de préserver l'avenir. Ce sont eux qui posent chaque jour *Des gestes pour demain*.

Nous espérons que la lecture de ce rapport saura vous inspirer.

Le président du Conseil d'administration,

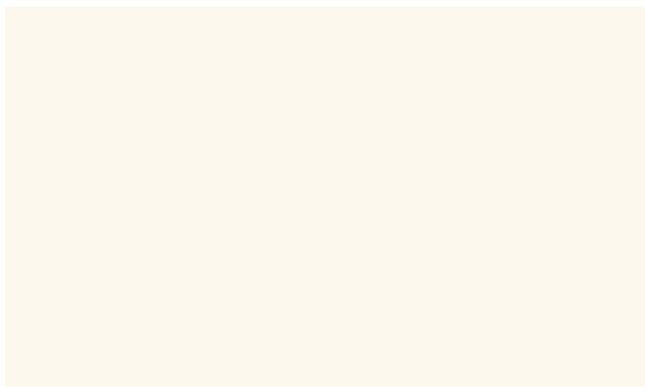


André Bourbeau

Le président-directeur général,



André Caillé



Hydro-Québec exploite huit centrales sur le Saint-Maurice en concertation avec le milieu, de façon à stimuler la vocation récréotouristique de la rivière.

Ci-contre : Centrale de La Gabelle  
Ci-dessous : Classique internationale de canots de la Mauricie



Plus de 250 partenaires en Mauricie

# PRÉSERVER LA CAPACITÉ DES GÉNÉRATIONS FUTURES À RÉPONDRE À LEURS BESOINS

## Hydro-Québec en bref

Hydro-Québec est l'une des plus grandes entreprises d'électricité et l'un des plus importants producteurs d'énergie verte d'Amérique du Nord, avec une production à 97 % d'origine hydraulique. Hydro-Québec produit, transporte et distribue la quasi-totalité de l'électricité consommée au Québec. Ses installations sont réparties sur l'ensemble du territoire québécois, d'une superficie de 1 667 900 km<sup>2</sup>. Son réseau est l'un des plus imposants d'Amérique du Nord : 32 539 km de lignes de transport et 106 568 km de lignes de distribution dont 9 % sont enfouies. Son parc de production, d'une puissance installée de 33 616 MW, fournit une électricité presque entièrement d'origine hydraulique. En 2003, le chiffre d'affaires de l'entreprise s'établit à 11,4 G\$.

Hydro-Québec a regroupé ses principales activités dans six divisions autonomes :

- Hydro-Québec Production
- Hydro-Québec TransÉnergie
- Hydro-Québec Distribution
- Hydro-Québec Équipement
- Hydro-Québec Technologie et développement industriel
- Hydro-Québec Pétrole et gaz

Aux divisions s'ajoutent les activités corporatives, qui regroupent principalement les services financiers, les ressources humaines, les affaires corporatives, dont l'environnement, et les activités qui relèvent du Centre de services partagés, notamment l'approvisionnement et les services informatiques.

### **La mission**

Hydro-Québec a comme mission première de fournir l'électricité aux Québécois sur la base d'un pacte social établi depuis 1963. Son unique actionnaire est le gouvernement du Québec. Le siège social est situé à Montréal.



## Hydro-Québec en chiffres

Caractéristique	2001	2002	2003
Puissance installée totale (MW) <sup>a</sup>	32 654	32 661	33 616
52 centrales hydrauliques (MW)	30 386	30 392	31 347
1 centrale nucléaire (MW)	675	675	675
28 centrales thermiques (MW)	1 591	1 592	1 592
1 parc éolien (MW)	2	2	2
Ventes totales (TWh)	195	213	183
Ventes hors Québec (TWh)	43	55	16
Produits des ventes au Québec (M\$)	7 803	8 112	8 578
Produits des ventes hors Québec (M\$)	3 120	3 507	1 382
Chiffre d'affaires (M\$)	12 563	13 001	11 425
Réseau de transport (km)	32 273	32 314	32 539
Réseau de distribution (km) <sup>b</sup>	105 352	105 871	106 568
Nombre d'abonnements au Québec	3 557 291	3 596 542	3 644 463
Effectif permanent au 31 décembre	17 679	18 025	18 317
Effectif temporaire (moyenne annuelle)	3 545	3 632	3 596
Effectif féminin (%)	28,3	28,5	28,9

<sup>a</sup> Hydro-Québec dispose également de la majeure partie de la production de la centrale des Churchill Falls, d'une puissance nominale de 5 428 MW, et de la totalité de la production des parcs éoliens de Matane et de Cap-Chat, qui comprennent 133 aérogénérateurs d'une puissance nominale de 100 MW.

<sup>b</sup> Ces données comprennent les réseaux autonomes, mais excluent les réseaux privés, les lignes en construction et le réseau à 44 kV (transport).

## Adhérer au concept de développement durable

Hydro-Québec a adhéré au concept de développement durable en 1989, à la suite des travaux de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement (Commission Brundtland, 1987). Son approche repose sur les trois grands piliers de la Déclaration de Johannesburg sur le développement durable (2002) : le développement économique, le développement social et la protection de l'environnement.

Sa mission, ses valeurs et les principes inscrits dans ses politiques et ses encadrements reflètent son approche actuelle du développement durable. Les six valeurs essentielles qu'elle a mises de l'avant sont la satisfaction du client, le sens des affaires, le respect des employés, l'amélioration de la qualité, le respect de l'environnement avec les collectivités et la protection du futur.

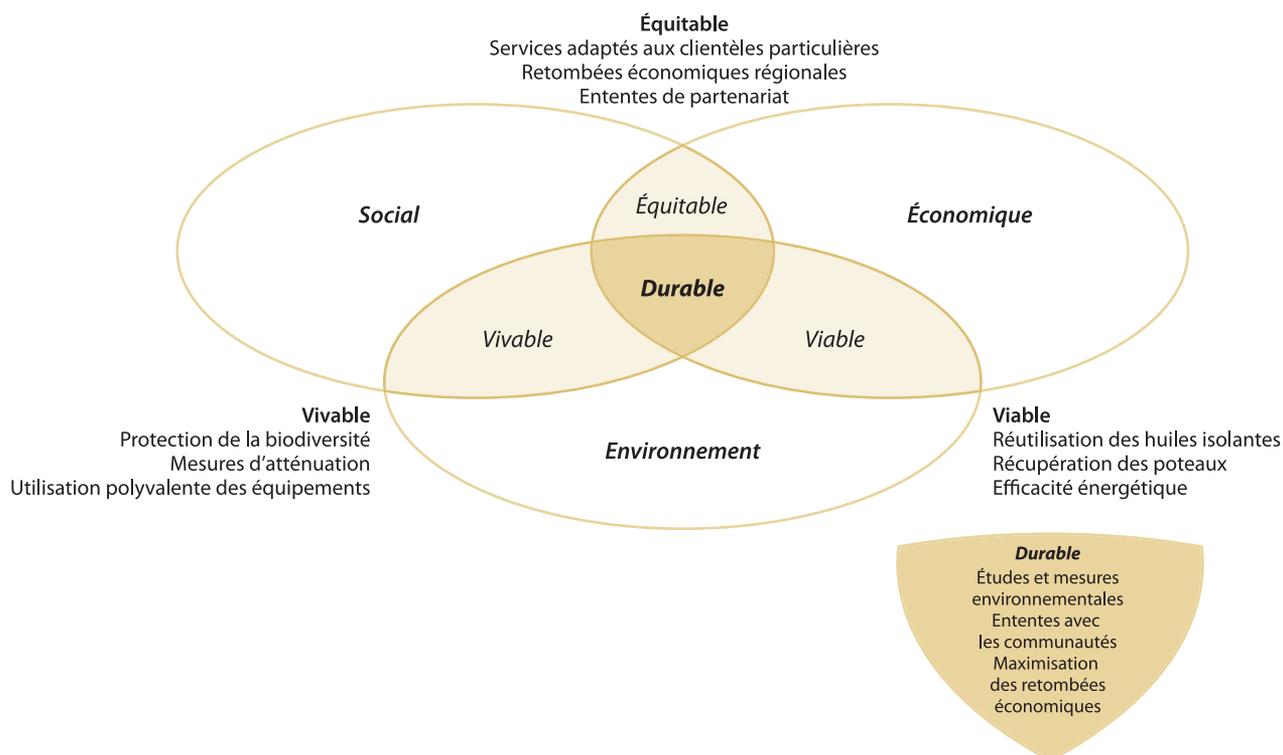
### La vision

Devenir un chef de file mondial dans le domaine de l'énergie en mettant en valeur l'expertise de l'entreprise au bénéfice des clients, des employés et de l'actionnaire, tout en y associant des partenaires dans une perspective d'affaires.

Ci-contre : Un tributaire du futur réservoir Eastmain 1, présentant un bon potentiel pour l'aménagement de frayères.



## Appliquer le concept de développement durable



## Gérer le développement durable

### Moyens et ressources

Hydro-Québec gère le développement durable par divers moyens et ressources :

- le Conseil d'administration mandate le Comité d'environnement et de responsabilité sociale afin qu'il lui fournisse des avis en matière de développement durable ;
- plus de 250 spécialistes en environnement, répartis sur l'ensemble du territoire québécois qui appuient l'entreprise ;
- environ 60 personnes qui assurent des relations suivies avec les collectivités dans toutes les régions du Québec. Une équipe d'une dizaine de personnes travaille également avec les communautés autochtones concernées par les projets et les activités de l'entreprise ;
- des systèmes de gestion environnementale, qui comportent des objectifs environnementaux, permettent une gestion rigoureuse.

Passerelle cyclable au-dessus de la rivière du Poste, à Sept-Îles. Hydro-Québec a contribué à cet aménagement dans le cadre de son Programme de mise en valeur intégrée.



### Éthique d'entreprise

Hydro-Québec dispose d'un code d'éthique et de déontologie des administrateurs, des dirigeants et des contrôleurs ainsi que d'un code de conduite destiné à l'ensemble de son personnel. L'application des règles d'éthique est vérifiée au moyen de plusieurs mécanismes de contrôle. Tout nouvel employé s'engage par écrit à respecter les valeurs et les règles d'éthique de l'entreprise. Chaque année, les règles d'éthique sont enseignées à quelque 150 nouveaux gestionnaires, qui suivent le cours intitulé *Administrer à Hydro-Québec*. Le Comité d'éthique et de régulation d'entreprise, composé de dirigeants d'Hydro-Québec, examine les cas qui lui sont soumis. Une reddition de comptes est présentée tous les ans au Conseil d'administration.

Hydro-Québec a mis en place une structure organisationnelle permettant à certaines unités de travailler distinctement les unes des autres, tout en faisant partie de la même entreprise. C'est le principe de la séparation fonctionnelle. L'entreprise a ainsi adopté en 1997 des normes de conduite sur la séparation fonctionnelle des activités de transport, de production et de marchés de gros, qui ont été révisées en 2003. Dans ce contexte, le *Code d'éthique sur la gestion des appels d'offres*, approuvé par la Régie de l'énergie en 2001, encadre le processus d'approvisionnement en électricité de façon à garantir l'équité de la procédure d'appel d'offres pour tous les fournisseurs d'électricité. Des règles édictées en matière de régulation d'entreprise, s'inspirant de la loi Sarbanes-Oxley adoptée en 2002 aux États-Unis, sont également intégrées aux pratiques de gestion.

### Accès à l'information

Hydro-Québec met à la disposition du public une grande quantité d'informations par de nombreuses publications ainsi que sur son site Internet et celui de la Régie de l'énergie. Elle répond également à plusieurs demandes d'information formulées conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Elle s'est dotée d'un plan de protection des renseignements personnels, dont le suivi est assuré par son Comité de protection des renseignements personnels.

### Privilégier des choix énergétiques durables

Hydro-Québec applique les principes du développement durable lorsqu'elle réalise ses projets et qu'elle exploite ses installations. Voici deux cas concrets reliés à l'hydroélectricité, soit le projet de la Toulustouc et l'aménagement du Saint-Maurice.

#### **Prix Mérite AAPI 2003**

En 2003, Hydro-Québec a reçu le prix Mérite AAPI 2003, décerné par l'Association sur l'accès et la protection de l'information, pour son guide intitulé *L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels : un juste équilibre*, diffusé en 2002. Le guide présente les grandes lignes de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et fournit des conseils pratiques sur les situations les plus courantes. Il a été diffusé auprès de l'ensemble du personnel et est remis aux nouveaux employés.



## Projet de la Toulnostouc

Hydro-Québec a entrepris en 2001 la construction d'un aménagement hydroélectrique sur la rivière Toulnostouc, sur la Côte-Nord, dont la mise en service est prévue pour l'automne 2005.

### *Le projet de la Toulnostouc en chiffres*

- Un investissement global de 1 G\$.
- Des retombées économiques régionales évaluées à 200 M\$ pour la Côte-Nord.
- Une moyenne annuelle de 645 employés, dont 70 % de main-d'œuvre régionale.
- Un barrage de 77 m de haut.
- Un réservoir dont la superficie augmentera de 213 à 235 km<sup>2</sup>.
- Une galerie d'amenée de 9,8 km et un évacuateur de crues d'une capacité d'environ 2 400 m<sup>3</sup>/s.
- Une centrale de 526 MW, dont la production annuelle moyenne sera de 2,6 TWh.
- Une route de 120 km.

Les études environnementales ont débuté en 1997. Les attentes et les préoccupations du milieu ont été intégrées à ces études grâce à des séances de consultation publique, à des tables d'information et d'échange ainsi qu'à des comités de concertation regroupant des représentants locaux et ceux d'Hydro-Québec. Ces échanges ont mené à trois ententes avec la MRC de Manicouagan, avec le Conseil de bande de Betsiamites et avec l'Association des motoneigistes de Manicouagan. Ces ententes prévoient, selon le cas, le versement de fonds ainsi que des objectifs d'embauche et d'attribution de contrats locaux. Diverses mesures environnementales sont également prévues, notamment pour les villégiateurs.

La surveillance environnementale constante des travaux de construction permet d'assurer le respect des exigences environnementales. Elle porte plus particulièrement sur les activités de construction (excavation en eau, pose de ponceaux, dynamitage, etc.) ainsi que sur l'élimination des déchets et des matières dangereuses, le déboisement, les bassins de sédimentation pour les eaux résiduaires, l'exploitation des sablières, de même que le traitement des eaux usées et l'alimentation en eau potable. Pour soutenir la réalisation de ces tâches, le personnel est encadré par un système de gestion environnementale certifié ISO 14001.

La construction de l'aménagement de la Toulnostouc est l'un des plus importants projets hydroélectriques en cours au Québec.



Un programme de suivi environnemental, débuté pendant la construction, se poursuivra jusqu'en 2020. Il vise à vérifier si les impacts environnementaux appréhendés sont réels et si les mesures environnementales sont efficaces. Les principaux éléments étudiés sont l'érosion des rives, la qualité de l'eau, la végétation riveraine, les poissons, le mercure, les animaux terrestres et les oiseaux, l'exploitation forestière, la villégiature, la chasse et la pêche ainsi que l'accès et l'utilisation du territoire.

Le travail d'équipe et la participation du milieu sont indispensables à la bonne gestion des projets, et celui de la Toulnostouc ne fait pas exception. Dans cet esprit, Hydro-Québec a mis en place plusieurs comités :

- pour les travailleurs : le Comité de santé et sécurité, le Comité des relations de travail et le Comité des conditions de vie (hébergement, nourriture, loisirs, etc.) ;
- avec le milieu : le Comité des retombées économiques régionales ;
- avec la communauté montagnaise de Betsiamites : le Comité de mise en œuvre de l'Entente Pesamit (1999).

Une information complète sur l'évolution du projet est présentée sur le site Internet d'Hydro-Québec, y compris le suivi des contrats, ce qui permet de faciliter la recherche d'emplois par les travailleurs locaux.

### Aménagement du Saint-Maurice

L'aménagement du Saint-Maurice a très tôt favorisé le développement économique de la Mauricie, axé sur l'exploitation forestière et la production hydroélectrique. Représentant un important potentiel hydroélectrique exploitable à coût avantageux, le Saint-Maurice a été aménagé dès les années 1900, et ce, sur une période de 50 ans. L'accès à une électricité peu coûteuse attira rapidement dans la région des industries grandes consommatrices d'électricité (pâtes et papiers, aluminium et produits chimiques).

L'arrêt du flottage du bois en 1995, conjugué aux efforts importants d'assainissement des eaux de la part des municipalités et des grandes entreprises, a changé profondément la vocation du Saint-Maurice. La population redécouvre aujourd'hui cette rivière grâce aux espaces verts créés sur les berges et à la navigation de plaisance, qui a connu une progression fulgurante. Plusieurs événements récréotouristiques à caractère public et privé, centrés sur le Saint-Maurice et son histoire, ont aussi vu le jour.

Hydro-Québec exploite ses huit installations hydroélectriques réparties sur les 532 km du Saint-Maurice en tenant compte des différents usages de l'eau et des rives. L'évolution du contexte l'a amenée à revoir sa façon de travailler avec les collectivités locales. Ainsi, tout en réalisant la réfection de quatre centrales et la construction de la centrale du Rocher-de-Grand-Mère, l'entreprise mène depuis plusieurs années des projets destinés à rendre la rivière plus accessible au canotage,

Deux centrales voisines, Grand-Mère et Rocher-de-Grand-Mère (en construction)



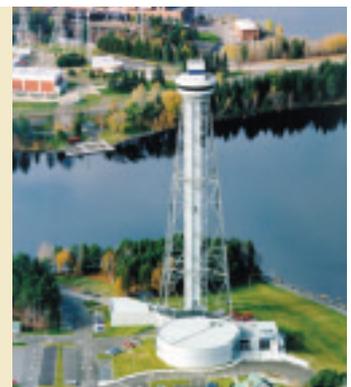
à la pêche et à d'autres sports nautiques. Elle a investi dans la réalisation de projets récréotouristiques à proximité des aménagements hydroélectriques de La Tuque, de Grand-Mère, de Shawinigan et de La Gabelle. Elle a participé à la construction d'infrastructures telles que des belvédères, l'important parc thématique de la Cité de l'énergie, des rampes de mises à l'eau, un lien interrives sur un barrage et des pistes cyclables. Elle a aussi financé diverses études portant sur le potentiel récréatif et navigable ainsi que sur la faune aquatique.

Hydro-Québec participe activement à quatre forums régionaux de développement, dont la Commission de gestion du développement du bassin de la rivière Saint-Maurice, ainsi qu'aux activités de divers organismes à caractère récréotouristique et environnemental. D'autre part, elle commandite des événements touristiques, comme la Classique internationale de canots de la Mauricie.

L'entreprise contribue également au nettoyage du Saint-Maurice encore encombré de débris et de vieux billots, vestiges de l'époque du flottage du bois, en abaissant le niveau d'eau de la rivière, une opération rendue possible grâce à la présence des barrages.

La gestion quotidienne des centrales amène ainsi Hydro-Québec à travailler avec 254 partenaires, dont les municipalités locales. Elle s'est engagée, notamment, à maintenir le niveau d'eau nécessaire aux activités récréatives et de navigation, même si cela entraîne d'importantes contraintes d'exploitation. Enfin, 75% de ses contrats réalisés dans la région sont attribués à des entreprises mauriciennes. En 2003, les acquisitions de biens et services pour la région de la Mauricie ont totalisé 101 M\$.

En 2003, 90 830 personnes ont visité le parc thématique de la Cité de l'énergie, à Shawinigan.



Dans le cadre du projet de l'Eastmain-1-A et de la dérivation Rupert, les études ont permis d'acquérir de nouvelles connaissances sur la biodiversité.

Ci-contre : La rivière Rupert  
Ci-dessous : Une rainette faux-grillon boréale observée sur le site



La rainette faux-grillon boréale :  
une première mention de sa présence au Québec

# PRENDRE SOIN DE CE QUE L'ON EMPRUNTE

## Contribuer à éviter les émissions de gaz à effet de serre

Les changements climatiques constituent un enjeu mondial. Hydro-Québec y consacre des efforts importants. En 1997, elle a appuyé la ratification du Protocole de Kyoto et, depuis, elle participe activement aux discussions et aux négociations pour la mise en œuvre du *Plan du Canada sur les changements climatiques* avec le gouvernement du Canada, le gouvernement du Québec et l'Association canadienne de l'électricité. En février 2003, elle a soumis un mémoire à la Commission des transports et de l'environnement de l'Assemblée nationale du Québec, lors des audiences publiques sur la mise en œuvre du Protocole de Kyoto au Québec. Hydro-Québec privilégie le recours aux énergies renouvelables en poursuivant le développement du potentiel hydroélectrique. Elle s'est donné comme objectif, notamment, de faire reconnaître cette filière de production dans les mécanismes du Protocole de Kyoto.

### Priorité aux énergies renouvelables

Hydro-Québec produit principalement de l'hydroélectricité. Elle s'approvisionne aussi en électricité auprès de producteurs privés utilisant surtout des sources d'énergie renouvelables.

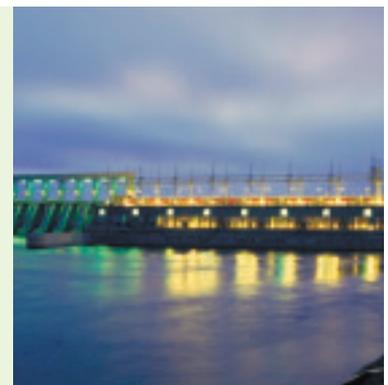
Grâce au développement hydroélectrique réalisé au Québec et au Labrador, Hydro-Québec a exporté jusqu'à ce jour plus d'électricité qu'elle n'en a importé de ses voisins. Ses principaux clients sont situés dans les États de New York et de la Nouvelle-Angleterre ainsi qu'en Ontario et au Nouveau-Brunswick. Cette tendance est toutefois à la baisse en 2003, étant donné la croissance de la demande québécoise et la faible hydraulité. Cette situation a entraîné l'exploitation continue de la centrale thermique de Tracy au cours de l'année et la diminution de la proportion des énergies renouvelables sur le total des énergies produites et achetées.

Chaque achat d'électricité par Hydro-Québec peut entraîner des émissions atmosphériques. En effet, les producteurs voisins produisent majoritairement leur électricité à partir de centrales thermiques (charbon, pétrole et gaz naturel). À l'inverse, les exportations d'Hydro-Québec évitent ainsi l'émission de gaz à effet de serre. En 2003, avec des exportations nettes de 4,0 TWh, l'entreprise a donc pu éviter l'émission de 2816413 tonnes de CO<sub>2</sub>, de 10541 tonnes de SO<sub>2</sub> et de 9363 tonnes de NO<sub>x</sub>.

### Les principales émissions atmosphériques

Le dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) existe de façon naturelle dans l'environnement, et on le considère souvent à tort comme un polluant. L'être humain et les animaux en rejettent à chaque respiration, et la végétation en a besoin pour croître. Le dioxyde de carbone constitue toutefois un gaz à effet de serre.

Parmi les émissions atmosphériques qui nuisent à l'environnement et à la santé, il y a les oxydes d'azote (NO<sub>x</sub>), l'anhydride sulfureux (SO<sub>2</sub>), les composés organiques volatils (COV) et les particules. Ces émissions proviennent notamment des centrales thermiques. Ces polluants ne sont cependant pas des gaz à effet de serre.



## Bilan de la production et des achats d'électricité (GWh)

	2001	2002	2003
Production d'hydroélectricité par Hydro-Québec	139 594	145 401	146 913
Production d'énergie éolienne par Hydro-Québec		2,6	2,3
Achats d'hydroélectricité	33 655	36 356	31 995
Achats d'énergie provenant de la biomasse et de la valorisation des déchets	1 011	1 376	1 477
Achats d'énergie éolienne	158	169	168
Total des énergies renouvelables	174 419	183 304	180 556
Production totale d'énergie	144 679	150 135	152 375
Achats totaux d'énergie	39 864	41 356	39 466
Total des énergies produites et achetées	184 543	191 491	191 841
Énergies renouvelables/total des énergies produites et achetées (%)	95	96	94

**Émissions atmosphériques d'Hydro-Québec par rapport à la moyenne régionale**

Comparativement à la moyenne régionale calculée pour les entreprises d'électricité des six États de la Nouvelle-Angleterre, de l'État de New York, de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick et selon les données de 2002, chaque térawattheure produit et acheté par Hydro-Québec génère :

- 8 366 t/TWh de CO<sub>2</sub>, soit 48 fois moins que ses voisins ;
- 42 t/TWh de SO<sub>2</sub>, soit 43 fois moins que ses voisins ;
- 24 t/TWh de NO<sub>x</sub>, soit 28 fois moins que ses voisins.

**Interventions dans le secteur des transports**

Le secteur des transports représente environ le quart des émissions de gaz à effet de serre au Canada et près de la moitié au Québec. Il est à l'origine, pour une large part, de la formation de smog en milieu urbain. Hydro-Québec multiplie les efforts pour améliorer la gestion des déplacements de ses employés dans l'exercice de leurs activités, et pour inciter ceux-ci à réfléchir à l'usage qu'ils font de leurs véhicules personnels. Elle a poursuivi la sensibilisation de l'ensemble de son personnel aux déplacements d'affaires, notamment en faisant des présentations sur le sujet et en distribuant des autocollants pour les véhicules.

**Recherche sur les gaz à effet de serre**

Au cours des dernières années, Hydro-Québec a étudié la participation réelle des réservoirs au réchauffement climatique. Elle a conduit un vaste programme de recherches et de mesures *in situ* et y a investi 7 M\$. Ces études et ces campagnes de mesures ont été réalisées en partenariat avec des universités de renom et d'autres producteurs mondiaux d'hydroélectricité. Les résultats démontrent qu'après dix ans les taux d'émissions de gaz à effet de serre des réservoirs sont du même ordre que ceux des lacs environnants.



### **Transport urbain et véhicule électrique**

Hydro-Québec est impliquée, avec d'autres partenaires, dans le développement d'un véhicule électrique. Elle est aussi l'un des douze partenaires du projet *Branché, la mobilité réinventée!* de l'Agence métropolitaine de transport. Ce programme de démonstration consiste à promouvoir l'utilisation commune de véhicules (voitures et vélos) alimentés à l'énergie électrique.

### **Transport aérien**

En 2003, Hydro-Québec a procédé à la mise en exploitation complète de nouveaux aéronefs Dash 8 pour le transport de ses employés vers le complexe Robert-Bourassa, situé dans la région du Nord-du-Québec. Il en résulte une diminution de la consommation de carburant de 43 % pour le Dash 8 Q300 et de 12 % pour le Dash 8 Q400, par rapport à celle des anciens appareils.

## **Protéger les ressources**

### **Gestion saine de la ressource eau**

Des 33 bassins versants répertoriés dans le cadre de la Politique nationale de l'eau adoptée en 2002, 16 intéressent particulièrement Hydro-Québec. À l'instar du gouvernement du Québec, l'entreprise préconise une gestion concertée des plans d'eau. À cet effet, elle participe à plusieurs comités gouvernementaux, dont le comité de liaison sur le dossier de la Politique nationale de l'eau, qui traite notamment de la gestion interbassins, de la gestion des crues et des débits réservés. Par ailleurs, elle participe avec l'Association canadienne de l'électricité à des négociations avec Pêches et Océans Canada pour l'élaboration d'un cadre de conformité à la *Loi sur les pêches* et d'un programme de recherche conjoint.

Aux niveaux régional et local, Hydro-Québec collabore à divers comités ou groupes de travail liés à la gestion de l'eau, notamment le Comité consultatif de la gestion du corridor de la rivière Rouge. En Mauricie, une entente a été conclue sur le maintien du niveau d'eau du réservoir Cinconsine pour favoriser les utilisateurs et protéger la faune aquatique. Des communications soutenues avec des partenaires assurent également un niveau d'eau et un débit suffisants pour la pratique d'activités récréatives ou l'approvisionnement en eau.

Pour qu'il n'y ait aucune perte nette de la capacité de production des habitats pour les poissons, Hydro-Québec applique des mesures lorsqu'elle réalise ses projets d'aménagement ou de réfection d'installations hydroélectriques, tels l'aménagement de frayères et l'ensemencement de plans d'eau.

**Hydro-Québec investit dans la recherche pour la protection des milieux aquatiques.  
En voici deux exemples :**

- la caractérisation des frayères à saumon pour déterminer le débit réservé de la rivière Betsiamites ;
- l'étude des conséquences de l'arrêt complet de la centrale aux Outardes-2 sur la fraie de l'éperlan dans l'estuaire aux Outardes.

Ci-contre : Une frayère aménagée dans le cadre du projet de la Sainte-Marguerite-3



### Études du mercure dans les réservoirs

Même si elle n'ajoute pas de mercure dans le milieu, la création de réservoirs entraîne une transformation et une mise en circulation du mercure présent dans la végétation et les sols inondés. C'est pourquoi Hydro-Québec réalise depuis nombre d'années un vaste programme de recherche et diverses actions. Les principales activités de 2003 ont porté sur :

- le suivi des teneurs en mercure dans la chair des poissons du réservoir de la centrale du Lac-Robertson ;
- l'étude de la fréquentation par la *loutre de rivière* des réservoirs et des rivières à débit modifié en relation avec le niveau de mercure dans la chair des poissons ;
- la recherche de mesures d'atténuation visant à réduire les teneurs en mercure dans la chair des poissons des nouveaux réservoirs ;
- l'élaboration de guides de consommation de poissons des réservoirs destinés au grand public.

### Traitement des sols et des incidents environnementaux

Afin de minimiser les problèmes associés à la contamination des sols, Hydro-Québec prend des mesures pour établir l'historique environnemental et évaluer l'état de contamination de ses terrains. Le cas échéant, elle exécute les travaux de décontamination nécessaires. En 2003, quelque 18 sites ont ainsi fait l'objet de travaux de décontamination (traitement ou élimination des sols et décontamination des eaux souterraines). Le coût total des travaux en cours ou terminés durant l'année est estimé à plus de 5,1 M\$.

L'huile isolante contenue dans certains appareils, tels les transformateurs, constitue 80% du volume total déversé. Hydro-Québec met en place des moyens afin d'intervenir efficacement en cas de déversement accidentel de contaminants. En 2003, 436 déversements se sont produits et ont été rapportés aux autorités concernées : 70% d'entre eux ont fait l'objet d'une intervention ou d'un signalement dans un délai de moins de 12 heures.

### Interventions efficaces sur la végétation

Pour assurer la fiabilité de son réseau ainsi que la sécurité de ses travailleurs et de la population, Hydro-Québec doit maîtriser la végétation dans les emprises de lignes de transport et de distribution, dans les postes de transformation ainsi que sur les digues et les barrages. L'entreprise met alors en pratique le principe de la « maîtrise intégrée de la végétation », qui repose sur le bon mode d'intervention, au bon endroit et au bon moment.

Les pesticides sont utilisés uniquement aux endroits où ils sont absolument nécessaires et où ils présentent peu de risques pour l'environnement. Hydro-Québec vise aussi à réduire l'utilisation de pesticides pour l'entretien des pelouses et des aménagements paysagers. Elle investit des efforts afin de trouver des méthodes de traitement plus performantes et moins polluantes pour l'environnement.

Coupe mécanique de la végétation au moyen d'une débroussailluse, dans une emprise de ligne de transport



### Statistiques 2003 sur l'entretien de la végétation

- 77 % des interventions sur la végétation dans les emprises de lignes de transport ont été faites à l'aide de méthodes mécaniques, et seulement 23 %, à l'aide de phytocides sur les 17 099 hectares traités.
- 53 % des interventions ont été effectuées manuellement ou mécaniquement sur les digues et les barrages.
- 21 955 km de lignes de distribution aériennes ont fait l'objet d'un traitement mécanique de la végétation : déboisement d'entretien, élagage et abattage d'arbres représentant un danger pour les lignes.
- 86 % des 1 026 clients sondés sur leur satisfaction relativement aux travaux de maîtrise de la végétation réalisés sur le réseau de distribution se sont déclarés satisfaits.

### Quelques nouveautés

- Développement et essai d'une technique combinée « coupe et traitement chimique » pour l'entretien des postes et des emprises de lignes de transport, notamment dans le Bas-Saint-Laurent et en Gaspésie.
- Utilisation d'une technique de travail particulière afin de minimiser le dégagement et la coupe de racines d'arbres susceptibles d'être touchées par les travaux d'enfouissement du réseau de distribution à Trois-Rivières.
- Essai d'un nouveau biophytocide, *Touche Nature II*, composé d'extraits de jus de betterave, de mélasse et de soya, pour l'entretien des pelouses des bâtiments administratifs.
- Essai dans les postes de transport du procédé *Aquacide*, qui utilise de l'eau à très haute température.

### Réduction à la source

En 2003, Hydro-Québec a élaboré son *Plan de gestion des matières résiduelles* pour la période 2003-2008. Celui-ci touche environ 237 installations, dont l'entreprise est propriétaire ou locataire, et concerne plus de 18 000 employés. Or, au-delà de 70 % des matières résiduelles produites par l'entreprise sont déjà détournées de l'élimination. Le plan aidera alors Hydro-Québec à améliorer ce résultat et à atteindre les objectifs de la Politique québécoise de gestion des matières résiduelles. Les communications par Internet avec la clientèle connaissent aussi une croissance soutenue et permettent de réduire l'utilisation du papier.

### Récupération des chauffe-eau

HydroSolution, une filiale d'Hydro-Québec, a mis de l'avant un programme de récupération du métal des chauffe-eau qu'elle retire lorsqu'elle en installe de nouveaux. Des exigences de conception à l'intention des fournisseurs de chauffe-eau ont également été élaborées afin d'assurer une durabilité supérieure des appareils.



### **La récupération en 2003**

- 35 982 clients résidentiels étaient inscrits au programme de facturation ou de paiement par Internet au 31 octobre, une économie d'impression et d'envoi de 640 000 factures par année.
- 620 tonnes de papiers et de cartons récupérés, dépassant les 589 tonnes de 2002.
- 194,2 tonnes d'accessoires de lignes récupérés, au lieu des 99 tonnes de 2000.
- 98,4 % des poteaux de bois retirés du réseau sont récupérés, soit 12 130 poteaux.
- 16 216 palettes de bois récupérées.
- 4 666 729 litres d'huiles minérales isolantes régénérées et réutilisées dans les équipements ou revendues à certains fournisseurs, portant à 95,3 % leur taux de réutilisation.
- Baisse de 66 % des achats d'huile neuve, passant de 119 310 litres en 2002 à 40 609 litres en 2003.
- 77 % des matières dangereuses résiduelles valorisées, soit 9 020 des 11 741 tonnes traitées durant l'année.

### **Investissement dans l'efficacité énergétique des installations**

Hydro-Québec met en place des mesures d'efficacité énergétique pour l'exploitation de ses équipements et lors de la conception et de l'entretien de ses bâtiments administratifs. L'amélioration du rendement des équipements de production a ainsi généré un gain de productivité cumulatif de 4,2 TWh entre 1990 et 2003. Aussi, l'entreprise remplacera sous peu les roues de turbines de la centrale Robert-Bourassa par d'autres roues plus efficaces et plus performantes. Ces travaux permettront d'accroître la capacité de production de près de 100 MW avec la même quantité d'eau et sans modifier le débit de la centrale.

Pour ce qui est des bâtiments administratifs, une amélioration de leur performance énergétique de 17,7 % par rapport à 1991 a été observée. Toutefois, l'année 2003 a été marquée par une augmentation de 10 % de la consommation d'énergie par rapport à l'année précédente, attribuée notamment à l'augmentation et à la variabilité des plages horaires de travail. Globalement, l'amélioration de la performance énergétique représente une économie de 2,8 M\$ en 2003, et ce, pour les seuls bâtiments qui ont fait l'objet d'un suivi.

Soirée de reconnaissance pour l'enregistrement ISO 14001 du Centre de services partagés



## Pratiquer une gestion environnementale rigoureuse

### Poursuite de l'implantation de SGE

L'implantation de systèmes de gestion environnementale (SGE), entreprise en 1997, s'est poursuivie en 2003. À la fin de l'année, 81 % des employés ciblés étaient encadrés par un SGE certifié ISO 14 001, ce qui est trois fois plus qu'en 2000.

De nombreux efforts ont été déployés afin de maintenir et d'optimiser les SGE en place. Parmi les faits marquants de l'année, on note l'obtention d'un enregistrement unique pour l'unité responsable de l'approvisionnement et des services administratifs de l'entreprise. Cet enregistrement résulte de la fusion et de l'harmonisation des SGE et du regroupement des activités en 2002. D'autre part, l'implantation d'un SGE a été amorcée pour l'ensemble d'Hydro-Québec Distribution en vue d'obtenir prochainement un seul certificat d'enregistrement.

### Sensibilisation du personnel

Chaque année, Hydro-Québec met de l'avant de nombreuses initiatives afin de sensibiliser davantage son personnel à l'environnement. En 2003, plus de 1 000 personnes ont participé à des activités de sensibilisation diverses. De plus, l'entreprise souligne tous les ans le Mois de l'environnement par l'organisation de nombreuses activités internes.

## Préserver la diversité des espèces et des habitats

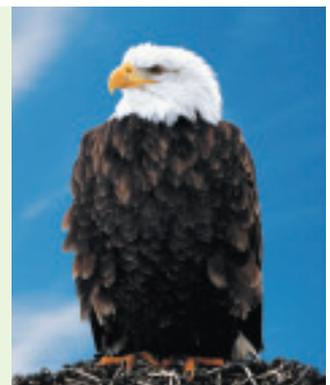
Hydro-Québec fait des efforts soutenus pour préserver la diversité biologique des milieux touchés par ses activités, notamment par le maintien d'une bonne productivité biologique et par la protection des espèces.

### Connaissance approfondie des ressources et des milieux

Les inventaires réalisés sur le territoire de la Baie-James, dans le cadre du projet de l'Eastmain-1-A et de la dérivation Rupert, ont permis d'acquérir de nouvelles connaissances sur la biodiversité de cette région. Soulignons la confirmation de la nidification de la barge marbrée au Québec et de la nidification la plus nordique du hibou moyen-duc, la présence de la musaraigne pygmée et du campagnol-lemming de Cooper, deux espèces susceptibles d'être désignées menacées ou vulnérables, ainsi que la première mention au Québec de la présence de la rainette faux-grillon boréale.

Dans le sud du Québec, une étude de la biodiversité dans les emprises de lignes a été réalisée, de 2001 à 2003, en milieu forestier composé d'arbres feuillus. On a relevé la présence de 350 espèces de plantes, de 81 espèces d'oiseaux, de 9 espèces de micromammifères et de 15 espèces d'amphibiens et de reptiles.

Un pygargue à tête blanche a niché et donné naissance à deux aiglons sur une plateforme installée par Hydro-Québec à l'aval de la centrale Brisay en 2003. Il a été désigné espèce vulnérable au Québec.



**Fondation Hydro-Québec pour l'environnement – Contributions 2003**

- Soutien financier de dix projets de nature environnementale totalisant 1 M\$.
- Protection d'espèces fauniques et floristiques : six espèces menacées ou vulnérables et neuf susceptibles de le devenir.
- Contribution à la réintroduction du bar rayé, une espèce de poissons disparue du Saint-Laurent au cours du xx<sup>e</sup> siècle.
- Contribution à l'agrandissement du réseau privé d'aires protégées par l'acquisition et l'ajout de quelque 1 330 hectares de terre, dont 1 190 hectares sont constitués de milieux humides.
- Mise en valeur et restauration de la rivière Blanche et de la rivière aux Pommes dans la région de la Capitale-Nationale.

**Améliorer la qualité de vie et le paysage**

**Enfouissement des réseaux de distribution d'électricité**

En 2003, Hydro-Québec a poursuivi son programme d'enfouissement des réseaux de distribution. Pour le volet *Embellir les nouveaux quartiers*, elle a entrepris d'analyser ses pratiques d'enfouissement afin de trouver des moyens de réduire les frais pour le client. Ce facteur limite actuellement le nombre de branchements souterrains. En 2003, 3 027 branchements souterrains ont été réalisés, ce qui est en deçà de l'objectif annuel de 3 600.

En ce qui concerne le volet *Embellir les voies publiques*, neuf projets ont été menés à terme depuis 2001, dont les cinq suivants en 2003 : deux à Québec (arrondissements de Sainte-Foy–Sillery et Laurentien), deux à Longueuil (arrondissement de Boucherville) et un à Port-Cartier.

Vingt-deux projets ont été autorisés dans le cadre du Programme gouvernemental d'enfouissement des réseaux câblés de distribution, dont Hydro-Québec est le principal partenaire, sur des sites d'intérêt patrimonial, culturel et touristique. De ce nombre, cinq ont été réalisés depuis 2001, dont trois en 2003 : Grand-Métis (Jardins de Métis), Saint-Antoine-de-Tilly (rue de Tilly) et Tadoussac (rue du Bord-de-l'Eau). Les autres projets seront effectués d'ici 2006.

**Protection du patrimoine archéologique**

Hydro-Québec continue de protéger et de mettre en valeur le patrimoine. Les travaux archéologiques effectués à Trois-Rivières, dans le cadre des travaux d'enfouissement du réseau de distribution, ont permis de protéger un riche patrimoine archéologique. Ci-contre : Découverte des vestiges du mur d'enceinte d'une habitation du gouverneur de Ramezay de Trois-Rivières, datant du début des années 1700.



## Intégration dans le paysage et le territoire

Chaque année, Hydro-Québec investit dans la recherche sur le paysage. Par exemple, en 2003, une étude de suivi environnemental, utilisant une bande vidéo géoréférencée du paysage et mesurant la perception des automobilistes, a été réalisée afin d'évaluer l'impact réel de la ligne à 735 kV des Cantons-Hertel sur le paysage et la structure du territoire.

Hydro-Québec favorise l'accès à ses propriétés pour des usages secondaires dans le respect de la sécurité des personnes, tout en tenant compte des exigences d'exploitation de ses ouvrages. En partenariat avec la corporation Récré-eau des Quinze et la Société de développement du Témiscamingue, elle a, en outre, contribué au développement récréotouristique du secteur compris entre les centrales des Rapides-des-Quinze et de la Première-Chute.

Hydro-Québec prévient les conflits d'usages entre l'exploitation de ses installations et les diverses utilisations du territoire. Elle a ainsi entrepris une démarche de consultation auprès de la Société Eeyou à propos du déneigement et de l'entretien des routes de la Baie-James, démarche qui tient compte des besoins d'accès aux sites de chasse printanière des Cris. Elle a aussi réalisé des activités de sensibilisation sur divers sujets, telle l'utilisation sécuritaire des emprises par les motoneigistes ou de certaines routes d'accès comme celle menant au poste de la Chamouchouane. Elle a également contribué à améliorer la qualité de vie du voisinage en construisant des murs coupe-son autour des transformateurs de puissance au poste Jeanne-d'Arc, à Montréal, et au poste de la Montérégie, dans la municipalité de Sainte-Cécile-de-Milton.

## Soutenir l'acceptabilité environnementale des projets

### Études pour minimiser les impacts

Dès l'étape de la planification, Hydro-Québec réalise une évaluation environnementale afin de déterminer les effets potentiels de ses projets ou travaux. Cette démarche sert à déterminer les mesures à prendre pour atténuer les effets appréhendés et bonifier les retombées des travaux.

En 2003, 21 projets majeurs liés à la production et au transport ont fait l'objet d'une évaluation environnementale, tels les projets d'aménagements de la Chute-Allard et des Rapides-des-Cœurs, de l'Eastmain-1-A et de la dérivation Rupert, ainsi que le projet de ligne à 315 kV Eastmain-1–Nemiscau. Pour deux de ces projets, l'évaluation environnementale est terminée et a été déposée auprès des instances gouvernementales en 2003. Il s'agit du projet d'aménagement de la Péribonka et du projet de ligne à 120 kV des Cèdres-Dorion.

Du côté des projets liés à la distribution, 99 % des 13 048 projets approuvés ont fait l'objet d'une évaluation environnementale interne en 2003, et ce, malgré qu'il n'y ait aucune obligation légale à cet effet. Par cette pratique, Hydro-Québec vise à atténuer les impacts négatifs et à améliorer l'intégration des infrastructures et des équipements électriques.

Déplacement des colonies de castors présentes sur le site de l'Eastmain-1, dans le Nord-du-Québec



## Projets liés au réseau de distribution ayant fait l'objet d'une évaluation environnementale interne (ÉEI)

	2001	2002	2003
Projets approuvés	14 700	13 323	13 048
Projets ayant fait l'objet d'une ÉEI	14 112	13 190	12 917
Pourcentage	96	99	99

Dans le cadre de ses activités d'exploration gazière et pétrolière, Hydro-Québec a réalisé en 2003 une évaluation environnementale sur les effets possibles des techniques utilisées pour les relevés géophysiques et sismiques extracôtiers du golfe du Saint-Laurent. Elle a notamment identifié des aires protégées de la zone du golfe (telles que les parcs et les milieux humides de l'île d'Anticosti) et développé un ensemble de mesures environnementales appropriées.

Une tournée d'information et de consultation auprès des intervenants des régions de la Côte-Nord et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine a permis d'éviter des conflits potentiels entre les travaux d'exploration et l'utilisation actuelle du territoire (chasse, pêche, motoneige, etc.).

## Suivi environnemental

Pour vérifier si les impacts appréhendés sont réels et les mesures d'atténuation, efficaces, Hydro-Québec effectue le suivi environnemental de ses projets et de ses installations. Voici quelques-uns des suivis environnementaux réalisés en 2003 :

- **Poste de la Montérégie**  
Suivi du bruit émis par les disjoncteurs, dont les mesures ont démontré qu'il ne constitue pas une source de nuisance pour les riverains.
- **Ligne Saint-Césaire – Hertel à 735 kV**  
Suivi des champs électriques et magnétiques pour mesurer les niveaux de champs ambiants avant la mise en service de la ligne Saint-Césaire – Hertel, ayant eu lieu en décembre 2003.
- **Barrage de Chambly et centrale de Beauharnois**  
Suivis de la migration de l'anguille par les passes migratoires du barrage de Chambly et de la centrale de Beauharnois. Ces suivis sont nécessaires afin de quantifier et d'optimiser le fonctionnement des passes migratoires.
- **Dérivation partielle des rivières Portneuf et du Sault aux Cochons**  
Établissement de l'état de référence des populations d'ombles de fontaine de six lacs situés dans les bassins versants des rivières Portneuf et du Sault aux Cochons; suivi de l'efficacité de la passe migratoire à l'exutoire du lac Portneuf, pour la montaison de l'omble de fontaine; suivi de l'érosion des berges des plans d'eau modifiés de la rivière aux Sables, de la rivière Lionnet et du réservoir du Sault aux Cochons.

Le poste de la Montérégie, faisant partie de la Boucle montréalaise, a été mis en service en décembre 2003.



## Développer les connaissances et diffuser l'expertise en environnement

### Compétence du personnel

Afin que ses employés possèdent les compétences environnementales requises, Hydro-Québec a conçu et mis à jour plusieurs cours de formation ayant trait à la gestion des matières dangereuses résiduelles, à l'intervention en cas de déversement accidentel d'hydrocarbures, à l'entretien écologique des espaces verts de même qu'aux exigences légales et réglementaires. Ainsi, 9463 personnes ont été formées dans plusieurs domaines en 2003, comparativement à 4419 en 2002. Ce résultat découle principalement des efforts liés à l'implantation de SGE.

Aussi, en 2003, deux capsules d'autoformation utilisant les nouvelles technologies de l'information ont été développées. L'une porte sur le système de gestion environnementale et l'autre, sur des évaluations environnementales internes dans le domaine de la distribution.

### Partage de l'expertise, ici et ailleurs

Depuis plus de 30 ans, Hydro-Québec contribue de façon importante au développement des connaissances, à la recherche et au soutien de l'industrie environnementale, tant au Québec qu'ailleurs dans le monde. Chaque année, ses études, recherches, nouvelles méthodologies et technologies font l'objet de nombreuses publications scientifiques et grand public. Pour la seule année 2003, on en dénombre plus d'une centaine.

Hydro-Québec collabore avec des organismes internationaux et d'autres entreprises afin de partager son savoir-faire et de parfaire ses connaissances. En voici quelques exemples : évaluation environnementale stratégique de projets de production d'électricité (Rwanda, Burundi et Tanzanie de l'Ouest); organisation de la conférence annuelle de l'International Association for Impact Assessment, en collaboration avec la Banque mondiale et le gouvernement du Maroc (Marrakech); et participation aux activités liées aux engagements envers le développement énergétique durable du e7 (Bhoutan, Galápagos, Chili, Nicaragua, Niger, Bénin et Burkina Faso).

Depuis plusieurs années, l'Université Senghor d'Alexandrie, en Égypte, invite Hydro-Québec à diffuser de la formation en environnement.



Hydro-Québec collabore avec les intervenants du milieu au projet de Réserve de la biosphère Manicouagan-Monts-Groulx (Uapishka).

Ci-contre: Le barrage Daniel-Johnson  
Ci-dessous: Les monts Groulx

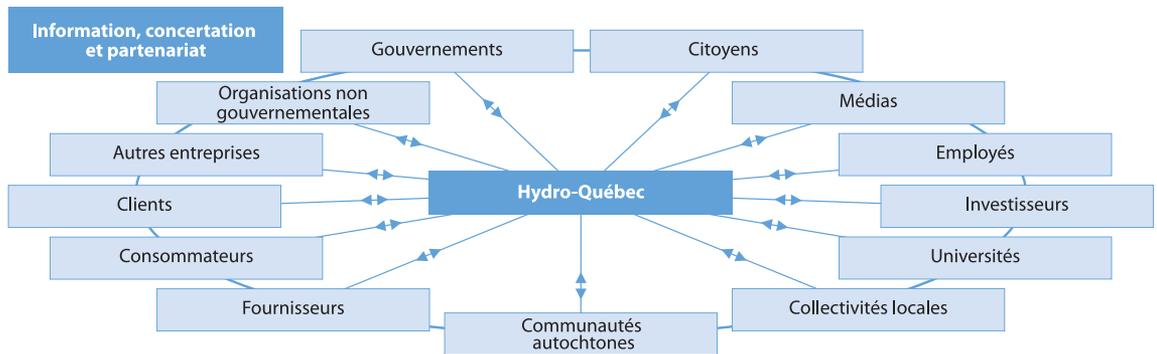


Le site de Manic-5  
Au cœur d'un projet de réserve de la biosphère

# PROGRESSER PAR DES ACTIONS CONCERTÉES

## Entretenir des relations mutuellement profitables

Hydro-Québec entretient des relations avec les personnes et les groupes intéressés par ses activités.

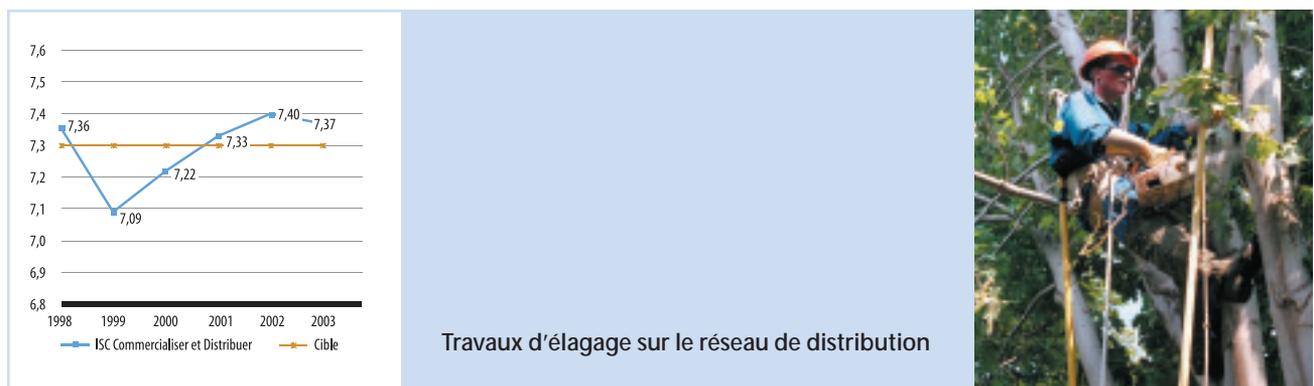


## Adapter les pratiques commerciales aux besoins des clients

### Écoute des clients

La satisfaction de la clientèle fait l'objet d'un suivi depuis 1992. En progression jusqu'en 2002, après une diminution en 1999, le taux de satisfaction est demeuré stable en 2003, soit environ 7,4 sur une échelle de 10. La demande de hausse tarifaire a influencé la satisfaction des clients. En 2003, l'inventaire des attentes de la clientèle, réalisé avec des groupes de discussion représentant les différents types de clientèles, a révélé que les priorités sont la sécurité des installations, les tarifs, la fiabilité de l'alimentation, l'exactitude de la facturation et la qualité du service à la clientèle, le traitement juste et équitable ainsi que le respect et la compréhension. Sur le plan de l'environnement, le respect de la propriété des clients pendant les travaux et l'amélioration des méthodes d'élagage figurent parmi les attentes prioritaires des clients résidentiels. Le taux de satisfaction lié à ces aspects s'élève à 7,6 sur une échelle de 10 en 2003, alors qu'il était de 7,1 en 1999.

Indice de satisfaction de la clientèle



### Confidentialité des informations

Une pratique commerciale adoptée en 2002 vise, en outre, à renforcer la protection des renseignements personnels des clients et à mettre en place de nouvelles dispositions pour traiter les demandes d'information formulées par des tiers. Les renseignements personnels confidentiels des clients d'Hydro-Québec ne sont pas divulgués à des tiers sans le consentement des personnes concernées.

### Clientèle à faible revenu

Des relations soutenues avec les regroupements d'associations de consommateurs ont permis d'élaborer des services adaptés aux clients à faible revenu ou qui éprouvent des difficultés de paiement :

- en hiver, entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 31 mars, maintien du service chez les clients résidentiels se chauffant à l'électricité et rétablissement du courant chez les clients résidentiels qui en sont privés pour cause de non-paiement ;
- offre de modalités de paiement flexibles et de produits spécifiques pour faciliter le règlement de près de 715 000 cas représentant 691 M\$ de créances diverses ;
- ententes particulières de paiement, très souples, avec plus de 15 000 clients à faible revenu pour un montant d'environ 14 M\$ ;
- entente particulière avec Jeunesse au Soleil pour la non-interruption ou le rétablissement rapide du service pour des raisons humanitaires ;
- session de sensibilisation intitulée *Regards sur la pauvreté... Au-delà des préjugés*, offerte à l'ensemble des employés du recouvrement pendant l'hiver 2002-2003 ;
- service téléphonique *Avant de louer*, qui fournit de l'information sur les coûts d'électricité d'un logement.

### Clientèle allophone

Dans la région de Montréal, où vit une importante population allophone, Hydro-Québec a instauré des programmes destinés aux communautés culturelles. Elle met de l'avant différentes formations portant sur la diversité culturelle à l'intention de ses employés. En partenariat avec des organismes d'accueil et d'intégration, elle a élaboré des moyens de communication adaptés, notamment pour la clientèle allophone unilingue. Par exemple, pour les nouveaux arrivants, elle négocie des ententes de service dans différentes langues avec ces organismes. L'entreprise soutient aussi le développement des communautés allophones par des commandites d'événements socioculturels, des partenariats avec des regroupements d'affaires et des bourses d'études destinées aux jeunes.

#### **Difficultés de paiement**

Environ 18 % de la population québécoise fait partie des ménages à faible revenu.

Selon les données de 2002, les ménages ayant un revenu inférieur à 20 000 \$ par année dépensent 6,8 % de leur revenu en électricité (avec chauffage), comparativement à 2,4 % en moyenne pour l'ensemble des ménages.

Plusieurs clients en recouvrement dépensent de 10 à 15 % de leur revenu pour leur consommation courante d'électricité, en plus de devoir souvent d'importants arrérages.



### **Bourses destinées aux jeunes allophones**

Hydro-Québec a remis des bourses en collaboration avec les organismes suivants :

- Service à la famille chinoise du Grand Montréal.
- Association des gens d'affaires et professionnels italo-canadiens.
- Chambre de commerce et d'industrie Canada-Liban.
- Association des ingénieurs haïtiens et Association montréalaise des gens d'affaires et professionnels de race noire.
- Chambre de commerce hellénique.

### **Efficacité énergétique : objectif d'économies de 750 GWh d'ici 2006**

En novembre 2002, Hydro-Québec a déposé auprès de la Régie de l'énergie son *Plan global en efficacité énergétique 2003-2006* (PGEÉ), axé sur les économies d'énergie, soit 750 GWh d'ici 2006. En 2003, la Régie a approuvé l'ensemble du PGEÉ, qui comprend seize volets s'adressant à toutes les clientèles. Les programmes destinés aux grandes entreprises ont été mis en marche dès l'automne 2003. Quant aux programmes visant les clients résidentiels, commerciaux, institutionnels et les petites et moyennes industries, ils ont été lancés au début de 2004.

La réalisation du PGEÉ exigera des investissements de 255 M\$ sur un peu plus de trois ans. Quelque 123 M\$ seront assumés par Hydro-Québec et 121 M\$ proviendront des clients participants. Plus de 10 M\$ sont aussi attendus des principaux partenaires de l'entreprise, soit l'Agence de l'efficacité énergétique et l'Office de l'efficacité énergétique.

Depuis quinze ans, Hydro-Québec soutient ses clients dans le développement et l'expérimentation de technologies efficaces utilisant l'électricité, ce qui a généré des économies de quelque 2,5 TWh. Voici des exemples de travaux réalisés ou amorcés en 2003 :

- l'implantation d'une unité de recompression mécanique de la vapeur chez un client industriel, entraînant des économies d'énergie d'environ 10% ;
- le développement d'un nouveau mode de séchage par infrarouge haute intensité dans le secteur de la grande entreprise. Un gain important d'énergie est escompté, soit plus de 20% par rapport aux modes traditionnels de séchage électrique ou utilisant des énergies fossiles ;



**MIEUX  
CONSOMMER**

Hydro-Québec utilise un tout nouveau logo pour promouvoir son engagement dans le domaine de l'efficacité énergétique auprès de l'ensemble de sa clientèle. Les fabricants et les détaillants de produits économiseurs d'énergie avec qui elle a conclu des partenariats s'engagent à utiliser ce logo. Les entreprises (professionnels, constructeurs et promoteurs immobiliers) qui feront la promotion d'un des programmes d'efficacité énergétique pourront également l'utiliser.



- le développement d'une technologie de stockage thermique pour le secteur commercial et institutionnel. À terme, cette technologie aura un impact sur la gestion de la demande et sur la facture énergétique de la clientèle;
- l'élaboration de deux outils informatiques de diagnostic énergétique déployés dans le cadre du PGEÉ sur le thème *Mieux consommer*; l'un est destiné à la clientèle résidentielle et l'autre, aux petites entreprises de service.

#### Demandes, plaintes et réclamations

Hydro-Québec traite avec diligence les plaintes et réclamations de sa clientèle. En 2003, elle a reçu au-delà de 12 200 plaintes et réclamations provenant en majeure partie de la clientèle résidentielle. La plupart des plaintes ont trait au recouvrement, à la responsabilité de la facturation, à la consommation et à la facturation. Les réclamations les plus importantes en nombre portent sur les variations de tension, les pannes, l'entretien du réseau et les dommages à la propriété.

Dans le cas d'une plainte relative à un tarif ou à une condition de fourniture de l'électricité, le consommateur peut exercer un recours auprès de la Régie de l'énergie. En 2003, 141 dossiers ont été portés en appel et la Régie a rendu 152 décisions sur les dossiers de 2003 et des années antérieures. Parmi les 1 164 plaintes et réclamations liées à l'environnement, la majorité concerne les dommages à la propriété (51 %) et les travaux d'élagage (21 %) surtout sur le réseau de distribution.

#### Travailler en concertation avec les collectivités

Dans toutes les régions du Québec, Hydro-Québec entretient d'étroites relations avec des collectivités locales, des organismes socio-économiques et des regroupements de citoyens en vue de l'intégration harmonieuse de ses projets et activités.

#### Ententes et partenariats

En 2003, 35 ententes ont été conclues avec les collectivités : partenariats, accords pour la location ou l'utilisation de propriétés à des fins communautaires et conventions conformément à son Programme de mise en valeur intégrée. À titre d'exemple, voici quelques-unes de ces ententes :

- participation aux activités des comités de maximisation des retombées économiques des projets d'Hydro-Québec en Abitibi-Témiscamingue et dans la région du Nord-du-Québec;
- partenariat avec le Centre de travail adapté Atelier la Flèche de Fer, pour la vente d'équipements informatiques excédentaires, qui permet à cet organisme à but non lucratif d'investir dans la création d'emplois pour des personnes présentant un handicap léger;
- création du Fonds de développement régional dans le cadre du projet de l'Eastmain-1. Ce fonds est administré par la Municipalité de Baie-James;

#### **Des cyberbulletins hydro-québécois pour les municipalités du Québec**

Le cyberbulletin est un périodique électronique qui s'adresse principalement au monde municipal. Sept des dix directions régionales d'Hydro-Québec ont adopté ce moyen pour communiquer avec leurs interlocuteurs municipaux.



- comité bipartite avec la municipalité régionale de comté de La Haute-Côte-Nord lié aux communications du suivi environnemental des installations des rivières du Sault aux Cochons et Portneuf;
- travaux de recherche sur le saumon avec la Société de la faune et des parcs du Québec sur la rivière Trinité.

#### Participation à des comités de liaison

Hydro-Québec, l'Union des producteurs agricoles (UPA), l'Union des municipalités du Québec (UMQ) et la Fédération Québécoise des Municipalités (FQM) ont mis sur pied, en 1996 et en 1999, des comités de liaison permanents. En 2003, les activités de ces trois comités ont mené notamment aux réalisations suivantes :

- la conclusion d'une entente pour la mise en œuvre du *Guide de gestion des projets de distribution souterraine*. Outre Hydro-Québec, l'UMQ et la FQM, participent à ce projet Bell Canada, le Groupe Vidéotron, Cogeco et Telus;
- la ratification d'une entente de collaboration HQ-UMQ-FQM pour la mise en place d'initiatives énergétiques, qui permettent aux municipalités de profiter de l'aide financière des programmes du PGEÉ depuis l'automne 2003. Cette entente prévoit aussi la création d'un comité consultatif sur l'adaptation des programmes d'initiatives énergétiques – volet municipal;
- la préparation d'une entente type entre Hydro-Québec et le milieu municipal pour l'entretien préventif de la végétation arborescente. À cet effet, deux projets pilotes sont en cours dans les municipalités de La Malbaie et de Verchères;
- l'élaboration d'un programme de formation à l'intention des aménagistes régionaux portant sur la participation d'Hydro-Québec aux schémas d'aménagement des municipalités régionales de comté, sur les activités et les programmes de l'entreprise qui se déroulent sur le territoire ainsi que sur les contraintes liées à l'exploitation du réseau électrique. Cette formation débutera en 2004.

#### Projets et activités en harmonie avec le milieu

Comme pour les années passées, Hydro-Québec collabore avec les collectivités touchées dans le cadre de ses projets d'aménagement ou de réfection d'installations. Divers comités réunissant des représentants d'Hydro-Québec et des milieux ont travaillé aux études environnementales, à la mise en œuvre des ententes, à l'optimisation des retombées économiques ou au suivi des travaux.

#### ***Plan stratégique de développement durable de la Ville de Montréal***

Hydro-Québec fait partie des quelque 80 signataires qui ont endossé la Déclaration de principe de la collectivité montréalaise en matière de développement durable. Cette déclaration est la première étape de l'élaboration d'un plan stratégique de développement durable. La démarche est coordonnée conjointement par la Ville, le Conseil régional de l'environnement de Montréal et le Conseil régional de développement de l'île de Montréal.



### Des projets en concertation avec le milieu dans les différentes régions du Québec

#### Tables d'information et d'échange

- Mauricie : projets de la Chute-Allard et des Rapides-des-Cœurs et avant-projet de réfection de la centrale de Gentilly-2
- Montréal : ligne souterraine à 120 kV Longue-Pointe-Notre-Dame
- Nord-du-Québec : projet de l'Eastmain-1-A et de la dérivation Rupert
- Saguenay-Lac-Saint-Jean : projet de la Péribonka

#### Rencontres d'information et de consultation

- Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine : ligne Chandler, projet de réfection du câble sous-marin de l'île Verte et projets d'exploration gazière
- Côte-Nord : projet de la Romaine (études préliminaires)

#### Comités de mise en œuvre de projets

- Abitibi-Témiscamingue : projets de réfection de Rapide-2, de Rapide-7 et des Rapides-des-Quinze (comités sur les retombées économiques et le suivi)
- Côte-Nord : projets de la Sainte-Marguerite-3, de la Toulnostouc, de dérivation partielle des rivières du Sault aux Cochons et Portneuf (sociétés et comités sur les travaux correcteurs, le saumon, le suivi environnemental et les retombées économiques)
- Mauricie : projets du Rocher-de-Grand-Mère, de la Chute-Allard et des Rapides-des-Cœurs (comités sur la mise en œuvre, les dépenses régionales et le suivi de l'accès au couvert de glace)
- Nord-du-Québec : projets de l'Eastmain-1 (comités sur les retombées économiques et le suivi)
- Saguenay-Lac-Saint-Jean : projet de la Péribonka (comité conjoint sur les retombées économiques)

Par son Programme de mise en valeur intégrée (PMVI), Hydro-Québec contribue financièrement à la réalisation d'initiatives portant sur les milieux naturel et humain dans les municipalités touchées par ses grands projets de transport d'énergie. En 2003, la contribution d'Hydro-Québec à ce programme a atteint 4,6 M\$ et les crédits du programme ont permis, notamment, d'entreprendre les initiatives suivantes :

- l'aménagement d'une halte et d'une cascade dans le secteur Chéribourg de la municipalité de canton d'Orford, dans le cadre du projet de ligne à 120 kV Sherbrooke-Magog ;
- l'achat et la distribution de bacs de récupération à la population de Sainte-Brigide-d'Iberville, dans le cadre du projet de ligne à 735 kV des Cantons-Hertel ;
- l'aménagement paysager de l'allée des Saules au bois Beckett, dans le cadre du projet de ligne à 120 kV Sherbrooke-Saint-François.

La centrale des Rapides-des-Quinze fait actuellement l'objet d'importants travaux de réfection, représentant un investissement de 119 M\$.



## Initiatives et crédits du Programme de mise en valeur intégrée

	Nombre d'initiatives	Crédits d'Hydro-Québec	Financement complémentaire	Coûts des travaux
Total des initiatives en 2003	18	4,5 M\$	88,0 M\$	4,6 M\$
Total des initiatives depuis 1985	895	85,6 M\$	132,5 M\$	218,1 M\$

### *Des relations quotidiennes avec les collectivités*

Dans toutes les régions administratives du Québec, Hydro-Québec anime des groupes de travail ainsi que des tables de concertation et participe aux travaux de différents comités du milieu, qui traitent de questions d'intérêt local ou régional. En voici quelques illustrations :

- Abitibi-Témiscamingue : participation au Comité de gestion intégrée des ressources de la réserve faunique La Vérendrye (forêt, faune et activités récréatives).
- Capitale-Nationale : participation au Comité de mise en valeur du parc de la Chute-Montmorency et à la Corporation de développement de Saint-Ferréol-les-Neiges (CODEF).
- Chaudière-Appalaches : participation au Conseil régional de concertation et de développement de la région.
- Côte-Nord : participation à la table des partenaires de Manicouagan regroupant la municipalité régionale de comté, le conseil local de développement, la chambre de commerce.
- Participation à différentes conférences administratives régionales, par exemple en Estrie, en Montérégie, en Abitibi-Témiscamingue, dans les régions du Nord-du-Québec et de Lanaudière, ainsi que sur la Côte-Nord.

## Travailler avec les investisseurs et gérer les risques d'affaires

Afin de créer un climat de confiance et de dialogue continu avec les principaux marchés financiers internationaux, Hydro-Québec dispose d'un programme de relations avec les investisseurs depuis la fin des années 1980, un des premiers du genre au Canada.

Hydro-Québec organise des rencontres avec des gestionnaires de portefeuille pour discuter de ses résultats financiers et de tout ce qui est susceptible d'influer sur son développement. Elle entretient aussi des relations suivies avec les agences de cotation américaines et canadiennes. Ainsi, le gouvernement du Québec et Hydro-Québec reçoivent chaque année une cote pour la qualité de leur crédit. Les investisseurs qui achètent les obligations d'Hydro-Québec recherchent l'assurance d'obtenir sans faute, au moment voulu, l'intérêt sur leur investissement.

La CODEF exploite un centre d'interprétation de la nature et de l'électricité sur le site de l'aménagement des Sept-Chutes. Ci-contre : Le barrage des Sept-Chutes



## Cotes de crédit

	2002	2003
Agences américaines		
Moody's	A 1 positif	A 1 positif
Fitch Ratings	AA- stable	AA- stable
Standard & Poor's	A+ stable	A+ stable
Agence canadienne		
DBRS	A stable	A positif

Depuis 1998, Hydro-Québec intègre à sa planification la gestion systématique des risques d'affaires, dont l'analyse et les moyens de les gérer sont présentés chaque année au Conseil d'administration. L'impact potentiel des principaux risques sur le bénéfice net est également évalué. Parmi les risques faisant l'objet d'un suivi continu, figurent l'hydraulicité, la température, la prévision de la demande et les risques financiers.

## Favoriser le développement des communautés autochtones

En 2003, les montants versés par Hydro-Québec dans le cadre des contrats ou sous la forme d'achats à des organismes, à des entrepreneurs ou à des travailleurs autochtones indépendants se sont établis à plus de 185 M\$. Hydro-Québec a aussi poursuivi ses efforts en vue de favoriser la participation des communautés autochtones à ses études et à ses projets :

- Projet de la Toulnostouc : 230 Innus de Betsiamites ont travaillé au projet depuis 2001 (région de la Côte-Nord).
- Projet de l'Eastmain-1 : plus de 300 Cris ont œuvré au chantier depuis le début des travaux en 2002. En vertu de la *Convention Nadoshtin* (2002), un conseiller cri offre du soutien au chantier afin de favoriser la formation et l'embauche de Cris, ainsi que l'attribution de contrats aux entreprises cries (région du Nord-du-Québec).
- Projet de l'Eastmain-1-A et des études de la dérivation Rupert : participation des Cris à l'élaboration et à la réalisation des études environnementales et géotechniques, ainsi qu'à l'analyse des résultats, par l'entremise du groupe de travail mis sur pied dans le cadre de la *Convention Boumhounan* (2002) (région du Nord-du-Québec).
- Projet de dérivation partielle de la rivière Manouane : participation aux travaux d'entreprises et de travailleurs innus de Mashteuiatsh et de Betsiamites (région du Saguenay-Lac-Saint-Jean).

Travaux de construction de la galerie de dérivation provisoire, sur le site du projet de l'Eastmain-1



- **Projet de la Péribonka :** ratification de l'*Entente Manitukapatakan* avec la communauté innue de Mashteuiatsh, qui prévoit, notamment, des modalités favorisant l'embauche de travailleurs autochtones et l'attribution de contrats locaux ainsi que la création d'un fonds de développement (région du Saguenay–Lac-Saint-Jean).

Pour mieux comprendre la réalité des nations autochtones, Hydro-Québec offre des sessions de sensibilisation à ses employés. En 2003, plus de 200 employés ont participé à ces sessions.

Hydro-Québec travaille aussi avec les communautés autochtones dans le cadre de ses activités quotidiennes. Ainsi, l'*Entente concernant l'emploi des Cris* prévoit l'embauche, d'ici mars 2017, de 150 Cris, qui occuperont des postes permanents à la Baie-James. Pour ce faire, douze étudiants cris ont entrepris à Rouyn-Noranda une formation menant à un diplôme d'études professionnelles en électromécanique de systèmes automatisés. De plus, dans la foulée de la *Convention relative au démantèlement des « sites de travaux » d'Hydro-Québec – SEBJ ou des installations mis hors service*, Hydro-Québec a poursuivi, en collaboration avec les Cris, le nettoyage des sites d'exploration et de travaux sur le territoire de la Baie-James.

Depuis 1996, Hydro-Québec remet chaque année des bourses à des étudiants autochtones de niveaux collégial et universitaire qui se sont distingués dans leurs études. Cette année, elle a encouragé six étudiants provenant de trois nations autochtones. Elle a offert à deux étudiants hurons-wendats de niveau universitaire un stage de douze semaines dans le domaine des ressources humaines et décerné des prix d'excellence à quatre étudiants de niveau collégial. L'entreprise a également remis 122 000 \$ en commandites aux communautés autochtones ou pour des événements, tels que le Festival Présence autochtone à Montréal et le Gala des prix d'excellence Mishtapew à Québec.

### Soutenir les organisations humanitaires et culturelles

Par ses dons et commandites, Hydro-Québec appuie de nombreuses causes. Les dons sont réservés aux secteurs de l'aide humanitaire, de l'éducation et de la santé. Quant aux commandites, elles sont attribuées au domaine des sciences et de la culture, au domaine socio-économique, à l'environnement et au développement durable, ainsi qu'aux sports amateurs. Parmi les nouvelles commandites, soulignons celles attribuées au Centre de conservation de la biodiversité boréale (région du Saguenay–Lac-Saint-Jean) et au festival Musiqu'en Nous (région de l'Outaouais).

Hydro-Québec se classe en tête des entreprises donatrices au Québec auprès de l'organisme Centraide. En 2003, sa contribution (employés et entreprise) a totalisé 5 M\$, soit une augmentation d'environ 9 % par rapport à 2002. Ci-contre : Le père Emmett Johns, le fondateur du Bon Dieu dans la rue, un organisme subventionné par Hydro-Québec



### Dons et commandites (M\$)

	2001	2002	2003
Dons	5,4	5,1	6,8
Commandites	7,4	9,0	11,7
Total	12,8	14,1	18,5

Hydro-Québec encourage le bénévolat de son personnel par le Programme de renforcement de l'implication sociale des employés (PRISE). L'employé qui agit comme bénévole auprès d'un organisme à but non lucratif peut, au nom de celui-ci, demander une contribution financière à l'entreprise pouvant représenter jusqu'à 1 000 \$. En 2003, plus de 180 employés ont obtenu des contributions totalisant près de 167 000 \$.

### Assurer la santé et la sécurité du public

#### Engagement envers la santé du public

De concert avec les associations et les instances gouvernementales liées à la santé publique, Hydro-Québec participe à l'évaluation et à la prévention des risques pour la santé publique, que peuvent représenter ses activités et ses équipements. Chaque année, elle collabore au développement de pratiques destinées à mieux connaître et à mieux gérer les différents risques potentiels. Elle parraine également la Chaire de recherche en analyse des risques toxicologiques pour la santé humaine de l'Université de Montréal.

#### Priorité à la sécurité du public

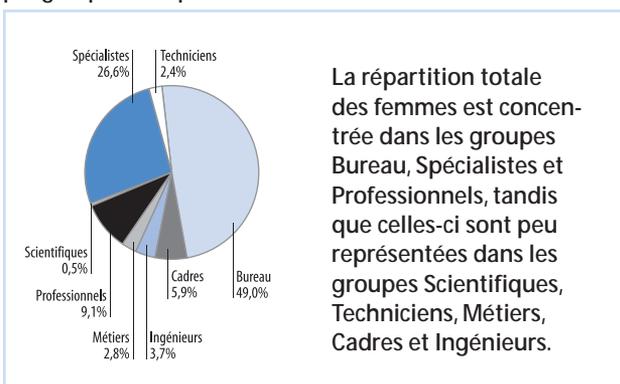
Hydro-Québec conçoit, gère et entretient ses installations de façon à éliminer les risques d'atteinte à l'intégrité physique de ses employés et de la population en général.

En 2003, cinq décès ont été causés par électrocution; trois sont reliés aux installations d'Hydro-Québec et deux à des installations à basse tension de clients. Aussi, quelque 25 autres accidents sont survenus; les manœuvres d'élagage des arbres et les contacts accidentels de véhicules avec des conducteurs sous tension en sont les principales causes.

Afin de prévenir les accidents, Hydro-Québec a poursuivi en 2003 son programme de sensibilisation à l'usage sécuritaire de l'électricité, dont voici quelques volets:

- participation à une table de travail avec le ministère de la Sécurité publique portant sur les interventions des équipes d'Hydro-Québec au moment d'un incendie;

### Répartition de l'effectif féminin par groupes d'emplois en 2003



Une arpenteuse-géomètre au chantier de la Toulnostouc



- diffusion élargie de programmes de sensibilisation à l'intention des écoliers des trois cycles du primaire et des enfants de 3 à 5 ans ;
- participation à des événements destinés au grand public, dont le Salon national de l'habitation (Montréal et Québec) ;
- collaboration à un groupe de travail avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail portant sur l'arboriculture et les livreurs de matériaux.

Une série de rencontres avec les représentants des municipalités et des municipalités régionales de comté situées à proximité des installations d'Hydro-Québec a eu lieu en vue de présenter les plans de mesures d'urgence, tel qu'il est prévu dans la *Loi sur la sécurité des barrages*.

## Assurer un milieu de travail stimulant et respectueux

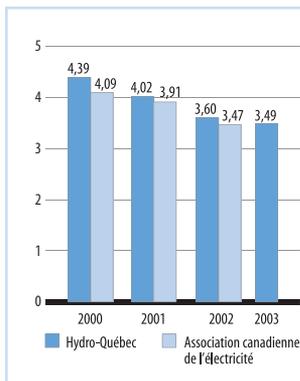
### Santé et sécurité des employés

Hydro-Québec propose et met en application des approches et des mesures liées à la santé et à la sécurité, telles que la prévention des accidents de travail et des problèmes de santé mentale. Le taux de fréquence des accidents ayant entraîné une perte de temps ou une assistance médicale est comparé chaque année avec celui de l'industrie canadienne de l'électricité. Depuis 2000, le nombre d'accidents est en baisse à Hydro-Québec. Les résultats de l'entreprise témoignent d'une excellente performance, en constante amélioration depuis les trois dernières années.

### Portrait des employés au 31 décembre 2003

Effectif permanent	18 317
Effectif temporaire (moyenne annuelle)	3 596
Âge moyen	45,3 ans
Effectif féminin	28,9 %

### Taux de fréquence calculé<sup>1</sup> pour l'ensemble des accidents



1.  $(\text{Perte de temps} + \text{Assistance médicale}) \times 200\,000$   
Heures travaillées

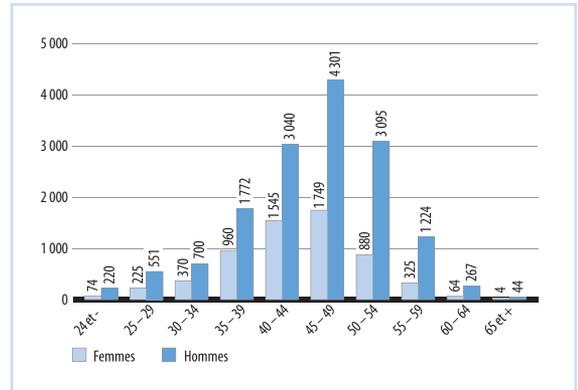
Préparer la relève, un des grands défis à relever



**Groupes d'employés syndiqués**

- Spécialistes
- Ingénieurs et scientifiques
- Métiers
- Techniciens et répartiteurs
- Bureau

Pyramide d'âge des employés



Hydro-Québec n'échappe pas aux phénomènes contemporains des milieux de travail et à l'accroissement des problèmes de santé mentale. Ses actions ont principalement porté en 2003 sur la connaissance des facteurs qui favorisent ou limitent la présence au travail, l'approfondissement de l'information de gestion, des démarches pilotes d'intervention, la mise en place de pratiques gagnantes et d'un programme multivolet d'aide au personnel.

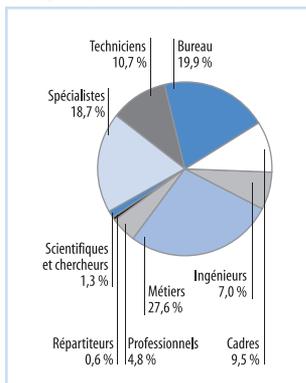
**Équité salariale**

Pour répondre aux exigences de la *Loi sur l'équité salariale*, huit des dix programmes d'équité salariale mis en place en 2002 se sont terminés en 2003. Parmi ceux-ci, cinq ne comportaient aucune catégorie d'emplois à prédominance féminine et n'ont pas nécessité d'ajustements salariaux. Deux autres, concernant les employés régis par le *Répertoire des conditions de travail de chantiers* et les employés non syndiqués, ont nécessité des ajustements salariaux. Ces ajustements représentent respectivement 1,78 % et 0,72 % de la masse salariale de ces groupes. Aucune discrimination n'a été constatée dans le dernier programme réalisé, qui touchait les ingénieurs. Les programmes visant les employés de bureau et les spécialistes syndiqués sont en cours d'évaluation.

**Égalité en matière d'emploi**

Conformément à la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*, Hydro-Québec a procédé à l'analyse de ses effectifs à partir du recensement de tous ses employés effectué en 2002. Des 21 000 employés, près de 15 000 ont répondu. Le rapport d'analyse des effectifs a été remis à la commission chargée de veiller à l'application de la loi, qui devrait transmettre ses recommandations à l'automne 2004.

Répartition de l'effectif permanent par groupes d'emplois en 2003



Des bétonneurs travaillent à la construction de la centrale de la Toulnostouc.



## Résultats du recensement des employés pour l'accès à l'égalité en emploi (sur 15 000 répondants)

Catégorie d'employés recensés	Nombre
Nations autochtones	126
Minorités visibles	327
Minorités ethniques	203
Femmes	6 196
Personnes handicapées	419

### Travailler avec des fournisseurs responsables

Il est essentiel pour Hydro-Québec que ses fournisseurs de biens et de services respectent des exigences environnementales et sociales équivalentes à celles qu'elle s'impose. Des clauses environnementales particulières sont donc insérées dans les documents contractuels qui leur sont destinés, en fonction des aspects et des particularités de chaque contrat.

Hydro-Québec informe et sensibilise ses fournisseurs aux exigences environnementales et à l'importance de les respecter. Les principales exigences environnementales sont ainsi présentées aux entrepreneurs lors des réunions de démarrage de chantier. Une surveillance environnementale et un suivi périodique sont effectués pendant toute la durée des travaux, afin d'assurer le respect de ces exigences.

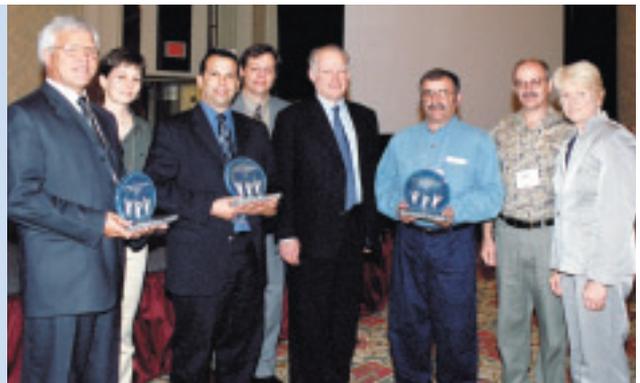
### Œuvrer avec la communauté scientifique et le milieu de l'éducation

Hydro-Québec contribue de diverses façons au secteur de la formation et de l'éducation au Québec. Elle soutient, notamment, quinze chaires de recherche universitaires actives dans différentes universités québécoises et y consacre près de 1,4 M\$ par année. De plus, l'entreprise a contribué à la création de l'Institut Hydro-Québec en environnement, développement et société de l'Université Laval. Sa contribution globale est de 12 M\$ s'échelonnant de 2003 à 2014 et permettra, en outre, d'attribuer des bourses d'excellence.

#### **Reconnaissance de l'implication des employés en environnement**

Un nouveau concours intitulé *Mérite environnemental* vise à reconnaître les réalisations environnementales des employés, tant dans l'entreprise qu'à l'extérieur de celle-ci, dans les catégories suivantes : de l'idée aux gestes, le projet environnemental et la contribution communautaire.

L'entreprise a reçu 111 candidatures, parmi lesquelles elle a reconnu le travail exceptionnel de quinze employés, dont trois ont été couronnés grands gagnants.



## Contributions financières aux chaires universitaires 2001-2003 (k\$)

Chaire universitaire	2001	2002	2003
Université Laval	195	195	195
Université du Québec et constituantes	385	420	420
Université de Montréal et établissements affiliés	875	1 075	725
Université de Sherbrooke	72	92	50
Total	1 527	1 782	1 390

Depuis de nombreuses années, Hydro-Québec offre des stages rémunérés à des étudiants universitaires. En 2003, 220 étudiants ont ainsi pu enrichir leur expérience de travail en se joignant au personnel de l'entreprise, dont 37 stagiaires dans le domaine de l'environnement.

## Collaborer avec des organisations non gouvernementales

Dans le cadre de ses activités, de ses projets ainsi que par son soutien à diverses organisations culturelles, communautaires ou d'économie sociale, Hydro-Québec interagit avec de multiples organisations non gouvernementales. En voici quelques exemples :

- Centres de formation en entreprise et récupération (CFER) permettant un soutien à de jeunes décrocheurs : Louis-Joseph-Papineau pour la remise en état de reliures (région de Montréal) et Victoriaville pour le recyclage d'accessoires de lignes (région du Centre-du-Québec).
- Club Défi de Rouyn-Noranda : organisme visant la consolidation et le développement de nouvelles entreprises et la création d'emplois (région de l'Abitibi-Témiscamingue).
- Fondation Marie-Victorin : organisme faisant la promotion de l'éducation scientifique et environnementale chez les jeunes pour préparer la relève et faire place aux jeunes (région de Montréal).
- Corporation théâtrale l'Épopée de la Manic, initiatrice d'un spectacle d'envergure évoquant la construction du complexe Manic-Outardes en appui à la culture du Québec et de ses artisans (région de la Côte-Nord).
- Opération Enfant Soleil, en soutien aux besoins d'organisations d'aide humanitaire (région de la Mauricie).

Stand du CFER Louis-Joseph-Papineau, dans le cadre du colloque des spécialistes en environnement d'Hydro-Québec



### S'associer avec d'autres entreprises

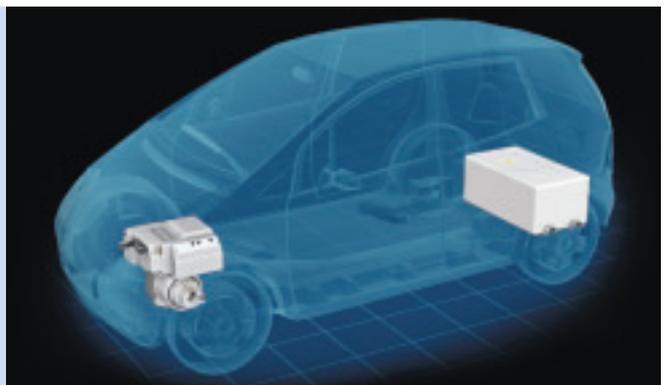
Au printemps 2003, Hydro-Québec et la Société de Véhicules Électriques, de France, ont annoncé leur collaboration à la mise au point d'un véhicule électrique utilisant des produits développés par Hydro-Québec. Le véhicule électrique, qui devrait être commercialisé en 2006, sera équipé de la batterie au lithium-métal-polymère (LMP) d'AVESTOR, une coentreprise indirecte d'Hydro-Québec, et du système de propulsion haute performance ou moteur-générateur de TM4, une filiale d'Hydro-Québec.

Afin d'optimiser l'utilisation de l'énergie, Hydro-Québec réalise à son Laboratoire des technologies de l'énergie plusieurs projets en partenariat. Le programme ÉlectroBois est un bel exemple de collaboration entre Hydro-Québec et la Forintek Canada Corp., qui est l'institut national de recherche sur les produits du bois au Canada. Depuis 2001, ce programme combine les expertises de centres de recherche complémentaires et vise le transfert des technologies électriques les plus performantes à l'industrie du bois d'œuvre, notamment pour le séchage du bois (qualité, productivité et utilisation optimale de l'énergie).

### Interagir avec les médias

En 2003, uniquement à Montréal, près de 1 000 demandes d'information en moyenne par mois ont été traitées par les différents attachés de presse de l'entreprise, sans compter celles reçues dans chacune des régions du Québec. Quel est l'impact d'une tempête solaire, du passage à l'heure avancée ou encore de la température sur le réseau électrique? Quelle est la contribution d'Hydro-Québec aux finances de l'État, au développement régional et à celui des sciences? Quel est l'état d'avancement d'un projet, d'un appel d'offres ou d'un dossier réglementaire? Autant de questions pour lesquelles Hydro-Québec s'affaire à fournir une information pertinente. Pour les situations d'urgence, dans chacune des régions du Québec, un service d'information est offert aux médias 24 heures sur 24.

Le véhicule électrique sera équipé de la batterie LMP et du moteur-générateur TM4, des produits développés à Hydro-Québec.



Chaque million de dollars investi dans les projets entraîne la création de 8,9 emplois, selon une évaluation de l'entreprise.

Ci-contre : Chantier de la Toulnostouc  
Ci-dessous : Mineurs affectés à la construction de la prise d'eau



Environ 4 400 emplois créés en 2003  
dans le cadre de divers projets

# PARTAGER LA VALEUR QUE L'ON CRÉE

## Créer de la valeur pour la société québécoise

### Résultats financiers

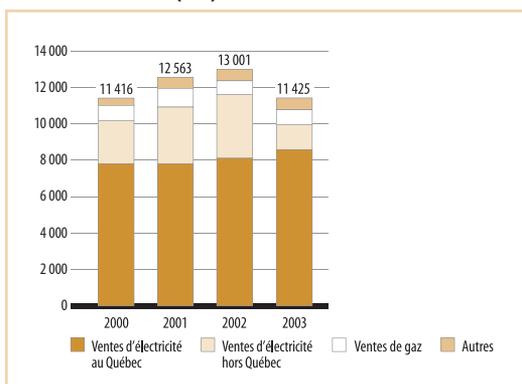
Avec des actifs de 57,7 G\$, Hydro-Québec est la plus grande entreprise du secteur énergétique canadien. Ainsi, il importe d'assurer sa croissance et d'améliorer sa performance financière afin qu'elle continue à créer de la richesse pour la société québécoise. En 2003, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 11,4 G\$ et un bénéfice net de 1,9 G\$, en hausse de 405 M\$ sur celui de 2002. Sa marge bénéficiaire a progressé de 5,2 % pour atteindre 16,9 % en 2003. Ses investissements en 2003, se chiffrant à 3,2 G\$, ont été parmi les plus élevés des dix dernières années.

Les résultats financiers de l'entreprise entraînent une amélioration de l'ensemble de ses ratios financiers. Le rendement de l'avoire propre atteint 13,2 %, par rapport à 11,0 % en 2002. La couverture des intérêts passe de 1,56 à 1,66. Le taux de capitalisation se maintenant au-dessus du seuil fixé à 25 %, Hydro-Québec verse à son actionnaire, le gouvernement du Québec, des dividendes de 965 M\$, contre 763 M\$ en 2002. Ce septième versement consécutif, le plus gros de son histoire, portera à 3,9 G\$ le montant cumulatif payé à l'actionnaire depuis 1998.

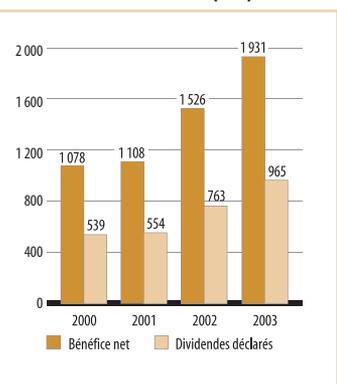
### Croissance de la demande

L'année 2003 a été marquée par une forte croissance de la demande au Québec, d'environ 8,5 TWh, ce qui a généré des produits additionnels de 466 M\$ par rapport à 2002. Pour répondre à cette demande accrue, Hydro-Québec a réduit le volume de ses ventes nettes d'électricité sur les marchés externes. Ainsi, les ventes hors Québec ont diminué de 38,4 TWh ou 2,1 G\$. Par ailleurs, dans l'ensemble, les ventes ont totalisé 11,4 G\$ ou 183,4 TWh, en baisse de 1,6 G\$ ou 30 TWh par rapport à 2002.

Chiffre d'affaires (M\$)



Bénéfice net et dividendes déclarés (M\$)



## Tarifs d'électricité

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, les tarifs d'électricité ont augmenté de 3 %. Cette hausse fait suite à un gel tarifaire qui a duré 5 ans, soit du 2 mai 1998 au 31 décembre 2003, et qui a représenté une économie de 13,1 % par rapport à l'inflation. La hausse tarifaire servira, en partie, à maintenir et à développer les installations nécessaires à la distribution d'électricité ainsi qu'à répondre à la croissance de la demande et aux attentes des clients. La facture énergétique des Québécois, même après la hausse accordée, demeure parmi les plus basses en Amérique du Nord. Selon les données recueillies en mai 2003, seuls les clients résidentiels du Manitoba profitent de tarifs légèrement inférieurs à ceux du Québec.

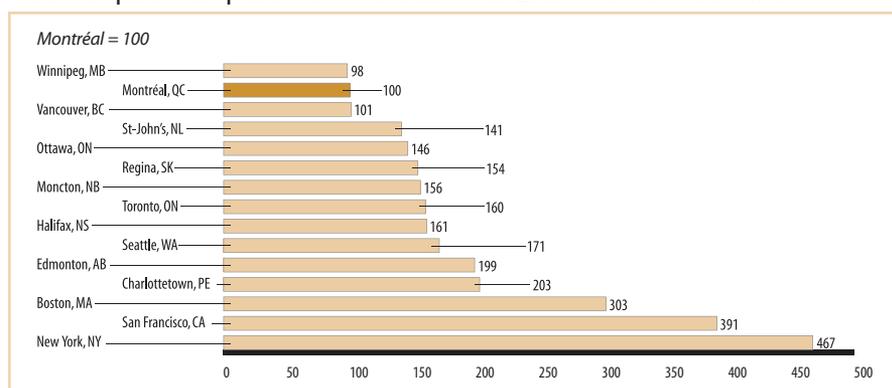
## Retombées des projets et de l'approvisionnement énergétique

Au cours des dernières années, Hydro-Québec a mis en chantier de nombreux projets représentant des investissements de plusieurs milliards de dollars. Selon une évaluation de l'entreprise, chaque million de dollars investi entraîne la création de 8,9 emplois. Le tableau ci-dessous présente les principaux projets en cours de réalisation, les investissements globaux qu'ils représentent et leurs retombées en matière d'emploi en 2003.

### Retombées économiques des principaux projets de construction et de réfection

Projet (en cours en 2003)	Région administrative	Emplois (nombre moyen en 2003)	Coût global pour la durée des projets
Centrale des Rapides-des-Quinze (réfection)	Abitibi-Témiscamingue	85	119 M\$
Ligne à 315 kV Toulnostouc-Micoua (construction)	Côte-Nord	58	37 M\$
Centrale aux Outardes-3 (réfection)	Côte-Nord	85	185 M\$
Aménagement de la Sainte-Marguerite-3 (construction)	Côte-Nord	84	2,5 G\$
Aménagement de la Toulnostouc (construction)	Côte-Nord	869	1 G\$
Centrale du Rocher-de-Grand-Mère (construction)	Mauricie	430	500 M\$
Centrale de Beauharnois (réfection)	Montérégie	259	1,6 G\$
Boucle montérégienne (poste et lignes) (construction)	Montérégie	1 250	255 M\$
Aménagement de l'Eastmain-1 (construction)	Nord-du-Québec	1 000	2,1 G\$
Centrale Mercier (construction)	Outaouais	22	95 M\$
Dérivation de la rivière Manouane (construction)	Saguenay-Lac-Saint-Jean	168	74 M\$
Barrages de Pont-Arnaud et de la Chute-Garneau (réfection)	Saguenay-Lac-Saint-Jean	20	75 M\$
<b>Total</b>		<b>4 330</b>	<b>8,6 G\$</b>

### Indice comparatif des prix de l'électricité au 1<sup>er</sup> mai 2003 – Clientèle résidentielle \*



\* Indice associé à une facture mensuelle (avant taxes) pour une consommation de 1 000 kWh.

### **Projet de centrale thermique au gaz naturel du Suroît**

En 2001, Hydro-Québec a déposé une demande d'autorisation pour la construction d'une centrale à cycle combiné au gaz naturel de quelque 800 MW sur les rives du canal de Beauharnois, au sud-ouest de Montréal. En janvier 2003, le rapport du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement concluait que le projet du Suroît :

- s'inscrit favorablement dans le contexte du développement énergétique en Amérique du Nord ;
- apporte une contribution importante à l'essor économique de la région de Beauharnois ;
- a des impacts réduits sur l'environnement, la qualité de vie et la sécurité de la population en périphérie ;
- augmente de façon substantielle les émissions de gaz à effet de serre au Québec.

Le rapport souligne aussi que les efforts de réduction des gaz à effet de serre devraient être orchestrés à l'échelle de l'Amérique du Nord.

Hydro-Québec reconnaît que les émissions de gaz à effet de serre de la centrale du Suroît représentent moins de 3 % des émissions totales du Québec. À l'automne 2003, l'entreprise a donc proposé un projet plus performant quant aux émissions atmosphériques, qui a fait l'objet d'une annonce publique en janvier 2004. Ce projet utilise la plus récente technologie de turbines à gaz à cycle combiné, d'une efficacité de plus de 60 %. La filière thermique au gaz naturel représente aujourd'hui le meilleur choix pour plusieurs producteurs d'énergie électrique dans le nord-est de l'Amérique du Nord.

Plusieurs groupes ont fait connaître leur opposition au projet. Dans ce contexte, la Régie de l'énergie a reçu du gouvernement du Québec un mandat particulier, soit de rendre un *Avis sur la sécurité énergétique des Québécois à l'égard des approvisionnements électriques et la contribution du projet du Suroît*. Cet avis sera rendu public en juin 2004.

## **Protéger le capital de réputation**

### **Promotion des activités**

L'entreprise participe à divers forums de l'industrie et des milieux scientifiques afin, notamment, de promouvoir l'hydroélectricité. Ses principales contributions en 2003 sont :

- la présentation de conférences et la signature d'un livre blanc sur le rôle de l'hydroélectricité dans le développement durable au First International Summit on Sustainable Use of Water for Energy, dans le cadre du troisième Forum mondial de l'eau ;

### **La filière éolienne**

Dans la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, où le secteur éolien est établi comme créneau d'excellence, Hydro-Québec s'est engagée à acheter 1 000 MW d'énergie éolienne à partir de 2004. On évalue que chacune des tranches de 100 MW d'énergie éolienne peut créer jusqu'à 500 emplois directs et indirects. Ci-contre : Le parc éolien de Saint-Ulric-de-Matane



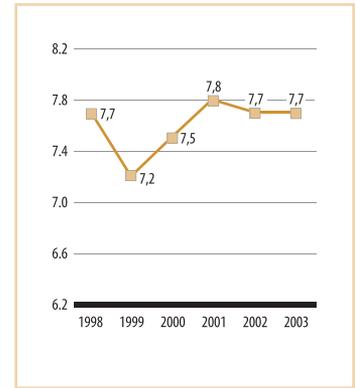
- la participation à la rédaction de lignes directrices pour un développement hydroélectrique durable de l'International Hydropower Association ;
- la participation au programme de recherche quinquennal *Hydropower Good Practices*, réalisé dans le cadre du protocole sur l'hydroélectricité de l'Agence internationale de l'énergie ;
- l'organisation du 21<sup>e</sup> congrès de la Commission internationale des grands barrages, qui s'est tenu à Montréal, et la présentation d'une série de conférences.

**Satisfaction de la population et réputation d'Hydro-Québec**

Depuis 1988, Hydro-Québec mesure régulièrement la satisfaction générale de la population à l'égard de ses projets et activités. En 2003, le taux de satisfaction de la population est demeuré relativement stable, soit 94%. Cependant, malgré une chute de 0,3 au quatrième trimestre (de 7,8 à 7,5) attribuable au débat portant sur la demande de hausse tarifaire, la perception de l'image d'Hydro-Québec s'est maintenue à 7,7 sur une échelle de 10 pour l'année.

En 2003, 87 % de la population continue d'être en accord avec les objectifs de croissance et de rentabilité de l'entreprise. Une moyenne de 90 % des Québécois accorde une grande confiance à la fiabilité du réseau. Plusieurs événements fortement médiatisés y ont contribué: le cinquième anniversaire du grand verglas de 1998 et la panne du 14 août 2003 dans le nord-est de l'Amérique du Nord, qui ont mis en valeur la robustesse et la fiabilité du réseau d'Hydro-Québec.

Évolution de l'image d'Hydro-Québec



**Mobiliser les ressources humaines**

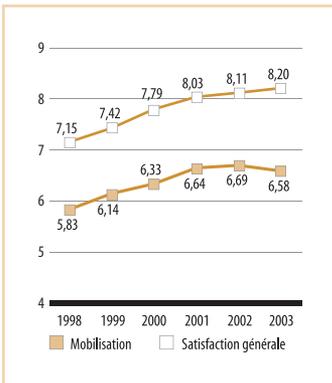
**Satisfaction des employés**

Depuis 1995, l'entreprise mesure le niveau de satisfaction et l'indice de mobilisation de ses employés. Depuis 1998, la satisfaction générale des employés est en progression et a atteint 8,2 sur une échelle de 10 en 2003.

**Formation continue et développement des compétences**

Chaque année, plus de 75 % du personnel participe à au moins une activité de formation, ce qui représente quelque 16 000 employés. Hydro-Québec a investi en 2003 la somme de 30,3 M\$ pour soutenir la participation de ses employés à diverses formations. Celles-ci contribuent à assurer la qualité du service à la clientèle, les compétences nécessaires à l'introduction de nouvelles

Mobilisation et satisfaction des employés



Employés en formation



technologies et le maintien de l'expertise. Quant à la formation des gestionnaires, elle vise à développer un style de gestion axé sur les résultats, une bonne compréhension du contexte d'affaires ainsi que la mobilisation et la responsabilisation des employés.

#### Préparation de la relève

Comme la plupart des sociétés nord-américaines, Hydro-Québec devra faire face à de nombreux départs à la retraite à moyen et à long terme. Durant la période 2004-2008, près de 17% des employés pourraient en effet quitter leur emploi. Un risque de perte d'expertise, un renouvellement de l'équipe de direction ainsi que des difficultés de recrutement figurent parmi les défis à relever. Pour y faire face, voici les principales mesures mises en place :

- une analyse des particularités régionales, notamment les conditions d'emploi dans le Nord québécois;
- la poursuite du programme de comblement anticipé des postes;
- le développement et l'expérimentation de diverses stratégies de transfert des connaissances;
- le renouvellement de capsules d'autoformation et de formation à distance;
- la conception de plans d'action pour la relève des cadres.

### Soutenir le dynamisme économique des régions

Hydro-Québec contribue au développement des régions du Québec par la création d'emplois directs et indirects qui découlent de ses activités, par des achats de biens et services, par le versement de taxes et par la présence de ses employés partout sur le territoire.

En 2003, quelque 92,7% d'achats de biens et services, soit 2,1 G\$, ont été faits auprès d'entreprises québécoises. Ces achats ont permis de soutenir quelque 15 200 emplois directs, soit une hausse de 24% par rapport à 2002. L'entreprise a versé des dividendes de 965 M\$ et payé des taxes de 536 M\$ au gouvernement du Québec. Elle a également payé près de 33 M\$ en taxes municipales et scolaires.

#### **Une présence importante dans tout le Québec**

L'effectif d'Hydro-Québec, réparti sur l'ensemble du territoire du Québec, constitue un agent économique important et contribue à l'essor de l'économie régionale. Au 31 décembre 2003, il totalisait quelque 21 000 employés. De ce nombre, plus de 11 500 travaillent dans les régions situées à l'extérieur de Montréal et de Québec. Ci-contre : Les îles de la Madeleine



Hydro-Québec contribue au dynamisme de l'économie locale et régionale par son engagement auprès de comités et d'organismes du milieu. Elle collabore, par exemple, avec des représentants du ministère du Développement économique et régional, de l'agence Emploi Québec et de la société Investissement Québec, pour assurer la vigie de la rétention d'entreprises et partager de l'information à cet effet.

En 2003, Hydro-Québec a accueilli plus de 206 000 visiteurs dans 19 de ses installations et sites répartis dans 11 régions administratives. Elle contribue ainsi au développement récréotouristique régional. Le public peut se renseigner sur le phénomène de l'électricité, les avantages de l'hydroélectricité, les préoccupations environnementales, les services et les programmes de l'entreprise. Hydro-Québec soutient également des organismes qui coordonnent les visites touristiques sur ses propriétés, comme la Cité de l'énergie (région de la Mauricie) et le complexe récréotouristique des Sept-Chutes (région de la Capitale-Nationale). Les régions de la Mauricie, de la Capitale-Nationale et de la Côte-Nord accueillent le plus grand nombre de visiteurs.

#### Visites d'installations – Faits saillants

- Forte augmentation, soit 68 %, de la fréquentation des installations par la clientèle scolaire.
- Publication d'une brochure sur l'électricité et la ressource hydroélectrique, intitulée *L'électricité, de la centrale à la maison*, pour répondre aux besoins d'information des visiteurs.
- Construction du pavillon d'accueil Georges-Dor\* pour les visiteurs estivaux de la centrale Manic-2, qui comportera une exposition sur le thème de l'environnement à Hydro-Québec.

\* Georges Dor est un auteur-compositeur québécois récemment décédé. Il a mis en chanson la vie à la Manicouagan et ainsi contribué à la fierté des Québécois pour leur expertise en hydroélectricité.

#### Soutenir le développement technologique des entreprises

Hydro-Québec soutient l'expansion et l'amélioration des activités de ses clients industriels afin d'appuyer la compétitivité des entreprises québécoises. Pour favoriser le développement technologique des entreprises, elle propose une gamme complète d'activités comprenant la recherche exploratoire, l'innovation par de nouveaux produits et procédés ainsi que l'offre de services-conseils dans ses créneaux de compétence (énergétique du bâtiment, électrotechnologies et procédés, intégration de systèmes énergétiques, qualité de l'onde et compatibilité électromagnétique). Au chapitre des réalisations, mentionnons :

Visite scolaire de la centrale Robert-Bourassa



- la récupération des gaz provenant de sites d'enfouissement et de résidus agricoles, servant à la production décentralisée d'électricité;
- la destruction de boues organiques par un procédé électrique d'oxydation avancée;
- le conditionnement de produits miniers par induction électromagnétique;
- le développement d'accumulateurs thermiques pour la gestion de la demande d'électricité dans le secteur commercial.

#### **Projets de développement technologique**

Depuis 1997, Hydro-Québec a été associée à 86 projets de développement technologique. Ceux-ci représentent des investissements industriels de 5,3 G\$, des ventes additionnelles d'électricité évaluées à 475 MW et la création ou le maintien de près de 40 000 emplois directs et indirects.

#### **Favoriser le potentiel d'innovation**

Hydro-Québec s'est engagée auprès de ses clients industriels, commerciaux et institutionnels à demeurer un véritable partenaire d'affaires au Québec et à l'échelle internationale. Dans cette optique, elle assure une présence soutenue dans les régions et établit des contacts solides avec ses clients et partenaires.

L'économie québécoise est une économie ouverte, et la production de la clientèle industrielle de l'entreprise est destinée en bonne partie à l'étranger. Pour soutenir cette clientèle, Hydro-Québec a parrainé des activités de maillage entre des entreprises québécoises et étrangères en collaboration avec le Regroupement des commissaires à l'exportation, l'Association des manufacturiers et exportateurs du Québec ainsi qu'avec le ministère du Développement économique et régional et d'autres agents économiques. De plus, elle a favorisé le rapprochement de promoteurs de projets en participant à l'organisation d'événements tels que le Stimulating Economic Development Through the Advancement of Knowledge-Based Economies, le Forum industriel des Amériques 2003 et l'International Economic Development Council 2004 Annual Conference.

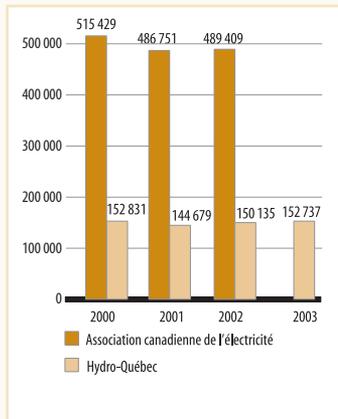
#### **Activités marquantes de soutien aux entreprises**

- FuturAllia 2003 : forum international favorisant les alliances stratégiques, qui a réuni à Québec 1 129 participants, représentant 808 entreprises de 26 pays.
- Forum-Export 2003 : occasion de maillage entre les manufacturiers et les exportateurs du Québec, de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick, ainsi qu'entre les associations professionnelles et les organismes d'aide à l'exportation.
- Quatre ateliers régionaux pour aider les entreprises à exporter leurs produits et services, qui se sont tenus à Sherbrooke, à Québec, à Gatineau et à Montréal.

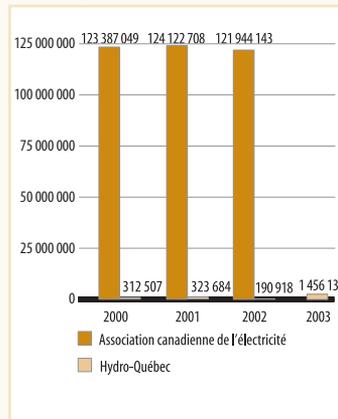


## D'autres indicateurs

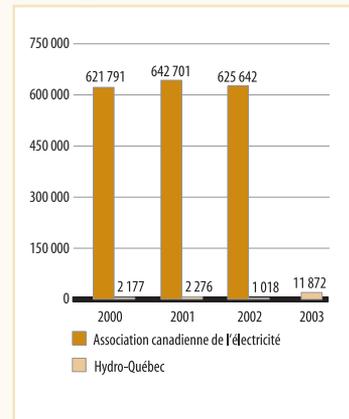
**Production nette d'électricité (GWh)**



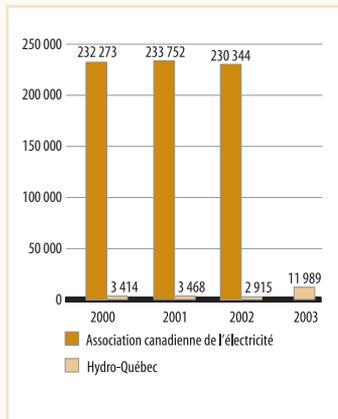
**Émissions atmosphériques CO<sub>2</sub> (tonnes)\***



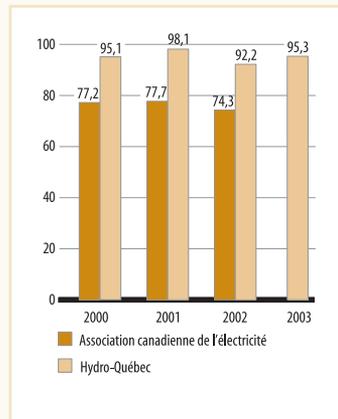
**Émissions atmosphériques SO<sub>2</sub> (tonnes)\***



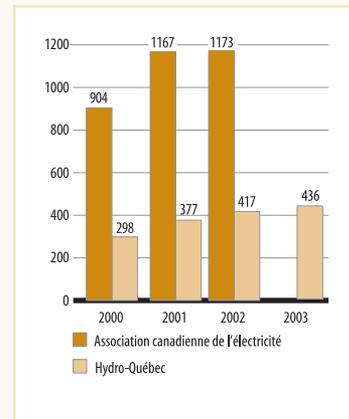
**Émissions atmosphériques NO<sub>x</sub> (tonnes)\***



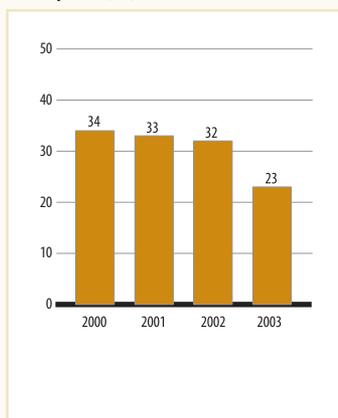
**Taux de réutilisation des huiles minérales isolantes (%)**



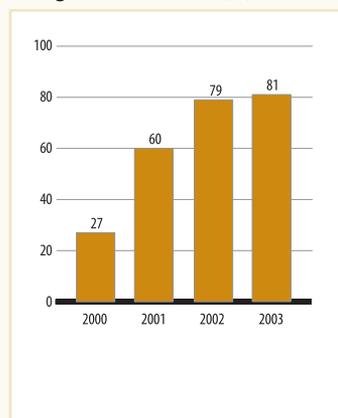
**Déversements accidentels (nombre)**



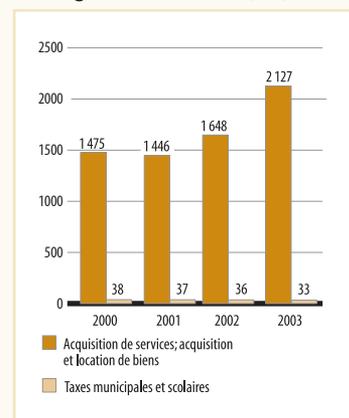
**Superficies traitées à l'aide de phytocides sur l'ensemble des superficies traitées dans les emprises de lignes de transport (%)**



**Employés ciblés dont les activités sont encadrées par un SGE enregistré ISO 14001 (%)**



**Contribution à l'économie des régions du Québec (M\$)**



\* Augmentation en 2003 due à une exploitation accrue de la centrale thermique de Tracy.

## Rendre compte de nos actions en matière de développement durable

Hydro-Québec rend compte de sa performance en matière de développement durable à ses dirigeants et à la population. Elle produit annuellement, depuis 1995, un rapport sur sa performance environnementale. En 2002, elle publiait son premier *Rapport sur le développement durable*, y compris une annexe portant sur les contributions régionales et une série de 34 fiches accessibles par Internet. Pour une troisième année consécutive, ce rapport s'appuie sur les standards internationaux dictés par la Global Reporting Initiative.

## Attestation de vérification

*QMI a été engagée par Hydro-Québec pour effectuer une vérification indépendante de la validité des informations à caractère environnemental, contenues dans son rapport de développement durable 2003, excluant les données sociales, économiques et financières. Le rapport ainsi que les résultats de la performance environnementale demeurent de la seule responsabilité d'Hydro-Québec. Le processus de vérification a consisté en une évaluation des méthodes de collecte de données ainsi que les données elles-mêmes fournies par Hydro-Québec, des entrevues avec le personnel de direction et des employés ainsi que la visite d'unités sélectionnées, permettant ainsi de compléter la validation de certaines de ces données. QMI a utilisé un plan de vérification et d'échantillonnage basé sur l'analyse des risques tel que défini dans son protocole de vérification externe de rapports environnementaux.*

*Sur la base des informations auxquelles les vérificateurs ont eu accès et de la méthodologie utilisée, QMI est d'avis que les données recueillies et consolidées dans le rapport de développement durable 2003 ne contiennent pas d'erreurs matérielles. QMI est aussi d'avis que le rapport de 2003 démontre une amélioration par rapport à celui de 2002 quant à l'utilisation d'exemples venant appuyer les données qui y sont présentées. Cependant, les informations et données sont limitées dans plusieurs cas aux unités et divisions qui possèdent un système de gestion environnementale enregistré, tel que décrit à la page 17 du rapport.*

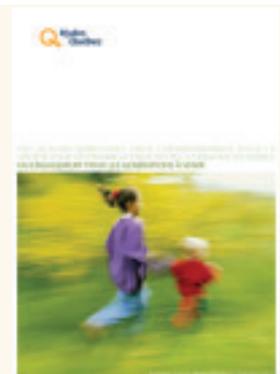
*La présidente QMI*



*Wendy Tilford*

### **Rapport sur le développement durable 2002**

La firme Stratos, une firme conseil dans le domaine du développement durable, a classé le *Rapport sur le développement durable 2002* d'Hydro-Québec au troisième rang sur 35 rapports similaires provenant d'entreprises canadiennes et au premier rang parmi les rapports provenant d'entreprises de service public.



Le *Rapport sur le développement durable 2003* porte essentiellement sur les activités d'Hydro-Québec au Québec. Le site Internet de l'entreprise donne accès à des informations complémentaires sur le développement durable et comprend un tableau de concordance avec les indicateurs de la Global Reporting Initiative.

[www.hydroquebec.com/developpement-durable](http://www.hydroquebec.com/developpement-durable)

© Hydro-Québec

Reproduction autorisée  
avec mention de la source  
Dépôt légal - 2<sup>e</sup> trimestre 2004

Bibliothèque nationale du Canada  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN 2-550-42163-9

*This publication is available in English.*

2004G027F

Le présent document est recyclable.  
Il est fait de papier québécois et imprimé  
sur du papier recyclé comportant 20 %  
de fibres postconsommation.



#### **Unités de mesure**

k\$ : millier de dollars

M\$ : million de dollars

G\$ : milliard de dollars

kV : kilovolt

kW : kilowatt

kWh : kilowattheure

MW : mégawatt ou million de watts

MWh: mégawattheure  
ou million de wattheures

GW : gigawatt  
ou million de kilowatts

GWh: gigawattheure  
ou million de kilowattheures

TWh: térawattheure  
ou milliard de kilowattheures

