

*Fiers d'énergiser
votre quotidien*

RAPPORT ANNUEL

2018



H Y D R O
S H E R B
R O O K E

Ville de
Sherbrooke

RAPPORT ANNUEL 2018

- 1 2018 en chiffres
- 2 Message du président du conseil de direction
- 4 Message du directeur
- 6 Revue de l'année
- 9 Service à la clientèle
- 12 Gestion des ressources humaines
- 15 Gestion financière
- 18 Gestion du réseau
 - Fiabilité du réseau
 - Gestion de la puissance
- 23 Gestion des centrales
- 25 Plan d'action 2019
- 27 Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ)
- 28 Notre équipe

Notre mission

Hydro-Sherbrooke assure une production et une distribution fiables en énergie électrique et démontre une ouverture aux autres formes d'énergie renouvelable, et ce, par une recherche soutenue d'efficacité et d'innovation.

Hydro-Sherbrooke contribue au développement économique de la Ville tout en respectant les objectifs financiers fixés par celle-ci.

Quatre buts stratégiques sont poursuivis :

- Assurer la satisfaction de la clientèle.
- Assurer un rendement financier optimal.
- Faciliter le développement économique.
- Intégrer les énergies renouvelables.

2018 EN CHIFFRES

Bénéfice net	25,1 M\$
Ventes d'énergie	187,3 M\$ 2 333 GWh
Achats d'énergie	128,2 M\$ 2 314 GWh
Dépenses en immobilisations	21,9 M\$
Pointe annuelle	530 MW record historique
Nombre de clients	85 520
Nombre d'employés	155
Facteur d'utilisation des centrales	46,5 %

CONSEIL DE DIRECTION



Dans l'ordre, de gauche à droite :
Jean Desmarais, Chantal L'Espérance, Michel Simard, Julien Lachance,
Jean-François Tremblay, Manon Laporte et Gérald Carrier.

Message du président du conseil de direction

À titre de président du conseil de direction et au nom de mes collègues, je suis très heureux de vous présenter le rapport annuel d'Hydro-Sherbrooke pour l'année 2018.

Au-delà des excellents résultats financiers, la dernière année nous a permis d'entreprendre certaines réflexions en vue de nous assurer que le Service d'hydroélectricité des Sherbrookoïses et des Sherbrookoïses demeure à l'avant-garde dans son domaine d'activité. Hydro-Sherbrooke représente un actif incontestable et l'objectif du conseil de direction est de conserver son rôle de moteur de développement économique, et ce, comme l'ont voulu ses pères fondateurs.

À ce chapitre, je me permets de souligner la contribution extraordinaire de l'ensemble du personnel d'Hydro-Sherbrooke. Au cours de la dernière année, avec la complicité de tous et de toutes, le conseil de direction et l'équipe de gestionnaires ont entrepris une réflexion pour définir le plan stratégique qui gouvernera les activités pour les prochaines années dans le but notamment :

- d'être toujours plus efficaces dans nos façons de faire;
- d'améliorer le service à notre clientèle;
- de développer des projets innovateurs et écoresponsables;
- de saisir les opportunités pour contribuer à la prospérité économique du milieu.

L'année en cours devrait nous permettre de compléter cette démarche et de vous communiquer les fruits de cette planification stratégique, dont l'objectif est clair : énergiser votre quotidien et poursuivre notre évolution afin d'être l'organisation performante de demain!

Au cours de l'année 2018, le dossier des chaînes de blocs et de la cryptomonnaie auront également retenu notre attention. Quoique ce secteur d'activité représente assurément un marché fort prometteur, nous l'avons concilié avec celui d'une gestion écoresponsable de notre énergie en imposant des restrictions durant les périodes de pointe, et ce, afin d'être toujours en mesure de desservir notre clientèle primaire, soit nos 85 000 personnes abonnées. Ces ententes profitent à l'ensemble de la population sherbrookoise, puisque le conseil municipal a statué que les bénéfices découlant de celles-ci serviront à diminuer les dépenses en immobilisations.

Dans un autre ordre d'idées, nous avons examiné diverses possibilités pour venir en aide aux personnes abonnées aux prises avec des difficultés de paiement. C'est ainsi que l'entente de collaboration fut renouvelée avec Solutions Budget Plus et que celle avec l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) fut bonifiée. Bien que le personnel d'Hydro-Sherbrooke soit proactif à intervenir auprès des personnes abonnées éprouvant des difficultés de paiement, le travail collaboratif avec les organismes du milieu permettra de mieux les accompagner.

Les derniers mois de 2018 nous ont permis d'inaugurer le 4^e poste de distribution d'Hydro-Sherbrooke, nommé « Gaston-Massé » en hommage à un ingénieur qui a œuvré pendant plus de 30 ans au Service d'Hydro-Sherbrooke. Avec l'équipe de gestion, les membres du conseil de direction n'étaient pas peu fiers d'inaugurer ce poste parce que les coûts de construction ont été inférieurs de 7,5 M\$ aux prévisions initiales, passant de 32,5 M\$ à 26 M\$. Un tour de force entièrement réalisé par l'équipe de gestion et du personnel d'Hydro-Sherbrooke qui ont mené les travaux, et ce, des premiers balbutiements jusqu'à l'inauguration. Chapeau à toute l'équipe!

En terminant, je tiens à remercier les membres bénévoles du conseil de direction d'Hydro-Sherbrooke. Leur esprit de créativité ainsi que leur volonté d'innover et de contribuer à l'essor de leur communauté rejaillissent sur les succès d'Hydro-Sherbrooke. Il s'agit de Manon Laporte, Gérald Carrier, Jean Desmarais, Michel Simard, Jean-François Tremblay et ma collègue conseillère municipale Chantal L'Espérance.

Je me permets également de souligner l'exceptionnelle contribution du directeur, Christian Laprise, de l'équipe de gestion ainsi que de tout le personnel du service au cours de l'année 2018.



Julien Lachance, président
Conseil de direction
Hydro-Sherbrooke

COMITÉ DE GESTION



Dans l'ordre, de gauche à droite :
Daniel Moreau, Pierre Fréchet, France Leclerc, Christian Laprise, David Seminario et
Denis Roussin.

Message du directeur

Pour l'année 2018, Hydro-Sherbrooke a connu une performance exceptionnelle permettant de réaliser une contribution municipale de 25,1 M\$. Notre gestion proactive de la pointe pour la période hivernale, notre rigueur dans les suivis financiers et dans les opérations ainsi qu'un climat favorable à la vente d'électricité sont les facteurs déterminants pour l'atteinte de ces résultats.

De plus, l'année 2018 a été marquée par une réalisation majeure, soit la mise en service du 4^e poste de distribution Gaston-Massé. Notre personnel fut au cœur de cette réussite, faisant en sorte de respecter les délais et les budgets et permettant ainsi de diminuer les dépenses en immobilisations de 7,5 M\$. Nos efforts de même que la compétence et l'implication de notre personnel ont permis de réaliser un projet sans erreur, dont la fonctionnalité correspond aux attentes des techniciens et techniciennes et des opérateurs et opératrices pour le bénéfice d'une fiabilité optimale pour notre clientèle.

Plusieurs autres projets et activités ont eu cours afin de poursuivre nos objectifs d'amélioration. Pour n'en citer que quelques-uns, notons une réfection importante à la centrale Weedon qui se poursuivra en 2019, le déploiement d'un logiciel de gestion de la maintenance et le projet d'appariement des factures. Par ailleurs, notre indicateur de fiabilité du réseau est presque à un niveau record.

Au milieu de l'année, nous avons démarré un chantier pour réaliser un nouveau plan stratégique. Dans la phase diagnostic, le processus a été élargi de façon à impliquer

plusieurs parties prenantes. Il restera donc la phase orientation et plan d'action qui devrait être terminée au milieu de l'année 2019.

Dans un dossier à la Régie de l'énergie, en collaboration avec l'AREQ, nous avons agi à titre d'intervenant aux première et deuxième étapes de la cause « Demande de fixation de tarifs et conditions de service pour l'usage cryptographique appliqué aux chaînes de blocs ». Nos interventions avaient pour but de conserver notre clientèle du domaine d'affaires en question. Pour la fin de l'année, seule une décision provisoire pour la première étape a été rendue, ce qui a permis aux réseaux municipaux de conserver leurs droits acquis.

À l'automne, notre organisation a réussi avec succès l'audit ISO 9001-2015. Cette version favorise davantage l'analyse des risques et des opportunités des parties prenantes dans nos processus, faisant en sorte de créer une nouvelle lunette pour améliorer nos façons de faire.

En octobre, un sondage a été réalisé auprès du personnel, le troisième depuis 2012, ce qui nous permet de prendre en considération les perceptions et les suggestions de nos employés et employées afin d'améliorer nos pratiques de gestion. D'ailleurs, grâce à un sondage semblable réalisé en 2016, nous avons davantage mis l'accent sur l'implication du personnel. Aussi, nous avons développé le slogan « Fiers d'énergiser votre quotidien » afin de communiquer et de valoriser la fierté du personnel dans la réalisation de la mission d'Hydro-Sherbrooke. Le sondage de 2018 nous a permis, quant à lui, de constater que la majorité des éléments pour la mobilisation et l'implication sont en progression. Il nous a aussi permis de prendre note des préoccupations importantes qui se font sentir au sujet de la formation. Un effort particulier sera déployé afin d'améliorer ce volet qui pourra contribuer au volet de la sécurité.

En novembre, une première rencontre de négociation a eu lieu pour la nouvelle convention collective du groupe STH-S, section locale 1114, qui prenait fin en décembre 2018.

Pour terminer, je souhaite remercier tout le personnel d'Hydro-Sherbrooke ainsi que les gestionnaires qui s'engagent avec dévouement et sérieux dans leur travail afin de satisfaire les besoins de notre clientèle, et ce, dans un réel souci d'efficacité. Je remercie également les membres du conseil de direction et ceux du conseil municipal pour leur confiance et leur approbation dans nos projets et nos opérations.

Le directeur du Service d'Hydro-Sherbrooke,

A handwritten signature in blue ink that reads "Christian Laprise".

Christian Laprise, ing., MBA

REVUE DE L'ANNÉE

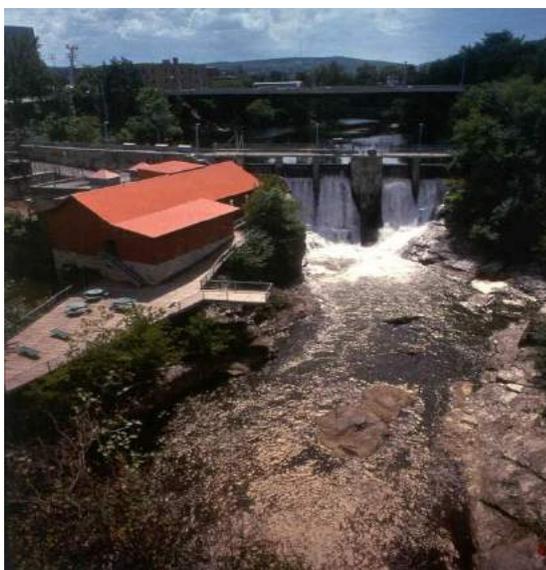
Contribution aux activités municipales

L'année 2018 fut grandement favorable à la vente d'électricité pour le chauffage en hiver et pour la climatisation en été, expliquant ainsi la majeure partie de l'écart favorable de la marge brute pour 2,7 M\$ par rapport au budget.

Le Service d'Hydro-Sherbrooke offre une contribution aux activités municipales pour l'année 2018 de 25,1 M\$, soit une hausse de 2,5 M\$ par rapport à 2017.

Contribution des centrales

Le facteur d'utilisation (FU) moyen de 46,5 % des centrales en 2018 est en baisse de 6,3 points.



Santé et sécurité au travail (SST)

Le bilan 2018 s'est généralement amélioré comparativement à celui de 2017, principalement en ce qui a trait au nombre d'heures perdues, à l'indice de gravité et au taux d'assignation temporaire.

Dépenses en immobilisations

Les dépenses en immobilisations sont passées de 20,1 M\$ en 2017 à 21,9 M\$ pour l'année 2018. Cette légère hausse est en lien avec la dernière phase de construction du 4^e poste de distribution, nommé Gaston-Massé, nécessaire pour soutenir la croissance de la demande. D'ailleurs, ce poste a été mis en service en novembre, et ce, comme prévu dans la planification.



Projets majeurs sur le réseau de distribution

Parmi les projets majeurs en cours pour l'année 2018, mentionnons :

- Au poste Gaston-Massé : installation des câbles souterrains pour les sorties d'artères, installation des structures d'acier, des équipements électriques, des protections et des automatismes, des essais ainsi que de la mise en tension et en charge.
- Secteur Rock Forest et Saint-Élie : déploiement de nouvelles artères venant du poste Gaston-Massé.
- Remplacement de certains disjoncteurs à 25 kV en fin de vie utile.

25,1 M\$

Bénéfice net

46,5 %

FU des centrales

621

Nouveaux
raccordements

21,9 M\$

Dépenses
d'immobilisations

Projets majeurs dans les centrales et sur les barrages

Le chantier le plus important a eu lieu à la centrale Weedon afin d'effectuer une réfection civile des chambres d'eau.

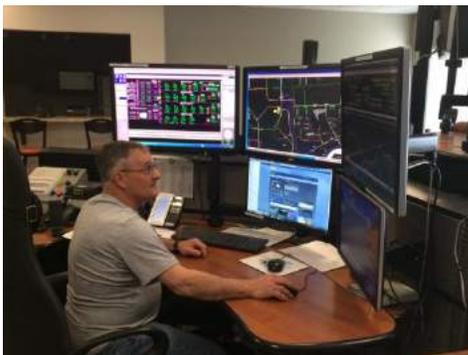
À la centrale Westbury, des réfections mécaniques et électriques du groupe n° 2 ont été amorcées afin de maintenir la fiabilité à la suite de la détection d'une défaillance qui se dégradait. Dans ce contexte de réparation, il est évalué d'augmenter légèrement la puissance pour obtenir un gain de production.

Ces deux projets nécessitaient une dépenses en immobilisations de 6 M\$ et se poursuivront en 2019.



Gestion de réseau

Dans le but de créer de nouvelles possibilités dans le domaine de la gestion de la pointe, un nouveau module de prévision de la charge a été mis à l'essai pour le Centre de conduite de réseau (CCR).



Compteurs électroniques lus à distance

L'année 2018 est une année de consolidation pour optimiser les routes de lecture qui sont lues majoritairement à distance. À la fin de l'année, moins de deux personnes sont nécessaires pour effectuer la lecture du parc de compteurs. Ceci permet

d'effectuer davantage d'inspections afin de voir à l'intégrité des installations de mesurage.

Audit

En 2018, un audit externe nous procure la certification à la norme ISO 9001-2015. Cette version de la norme s'approche davantage de la philosophie *Lean* d'analyse des processus compatibles avec notre approche d'amélioration continue. L'audit confirme aussi notre maintien d'accréditation à Mesures Canada.

Clients dans le domaine de la cryptographie

Des demandes de raccordement de grande capacité pour un domaine d'affaires peu connu au Québec créent une nouvelle opportunité. À la suite d'une analyse du domaine d'affaires et de la possibilité de créer un nouvel écosystème pour l'économie de la Ville, des conventions spécifiques sont développées afin de minimiser les risques financiers. Dans ce contexte, 122 MW de capacité électrique sont signés avec différents clients dont la pointe hivernale pourra être délestée.

Dossier à la Régie de l'énergie

En collaboration avec l'AREQ, un dossier d'intervention pour la cause « Demande de fixation de tarifs et conditions de service pour l'usage cryptographique appliqué aux chaînes de blocs » est soumis à la suite d'une demande de moratoire du gouvernement provincial. Cette cause est divisée en trois étapes, dont les audiences de la première étape qui se sont tenues en juin et celles de la deuxième étape en octobre. Seule une décision provisoire de la première étape est rendue. Pour l'AREQ, l'élément-clé de cette première étape est de confirmer le droit acquis des conventions signées avec des clients et clientes pour ce domaine d'affaires.

Électrification du transport terrestre

Depuis juin 2013, Hydro-Sherbrooke offre une subvention pour l'installation de bornes de recharge résidentielles pour les véhicules électriques afin de réduire les gaz à effet de serre (GES). L'année 2018 constitue un nouveau record d'attribution de subventions avec un montant total de 172 000 \$, ce qui représente l'ajout de 344 bornes privées.

Par ces actions, Hydro-Sherbrooke est heureuse de participer à la promotion de solutions concrètes pour réduire les GES dans les municipalités de l’Estrie.



Services municipaux

Conjointement avec le Service des infrastructures urbaines de la Ville de Sherbrooke et le ministère des Transports du Québec (MTQ), le Service d’Hydro-Sherbrooke participe à l’amélioration des infrastructures de feux de circulation, en plus de leur entretien.

En 2018, nous avons procédé à l’installation de deux nouveaux feux, dont celui à l’intersection du boulevard de Portland et de la rue Louis-Joseph-Mathieu ainsi que celui des rues Saint-François Nord et Gorette. De plus, nous avons effectué une nouvelle synchronisation des feux de la rue Terrill, entre les rues Triest et Kennedy Nord, ainsi que des traverses piétonnières du boulevard de Portland, de la rue Lauzon et de la rue Pépin.

La gorge de la rivière Magog et les centrales : un site historique

La centrale Frontenac sert de point de départ pour une visite de la gorge de la rivière Magog qui fut autrefois un sentier du peuple abénaquis.

En 2018, environ 320 personnes ont participé à l’activité « Le monde de Mikwa ».

Durant l’été, une visite commentée de la gorge, incluant une visite de la centrale, était offerte gratuitement aux visiteurs et visiteuses. Ce fut l’activité la plus populaire avec environ 186 personnes, dont plusieurs familles.



Barrage de la centrale Abénaquis illuminé.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Évolution de la clientèle

Le centre d'appels d'Hydro-Sherbrooke a reçu 66 890 appels téléphoniques, dont 96,6 % ont pu être traités. On continue de constater un taux de transfert des appels téléphoniques vers des demandes par courriel. Cela confirme l'attrait pour les communications électroniques.



	2018	2017	2016	2015	2014
Clientèle					
Nombre de clients	85 520	84 516	83 800	82 697	82 193
% d'augmentation	1,2 %	0,9 %	1,3 %	0,6 %	-2,8 %
Demandes téléphoniques de clients					
Nombre d'appels reçus	66 890	71 002	76 076	78 405	79 831
% qui ont reçu une réponse	96,6 %	94,9 %	94,5 %	95,8 %	93,6 %
Moyenne de la durée de l'échange	03:09	03:21	03:28	03:14	02:55
Moyenne de la durée de traitement ¹	00:46	00:54	01:19	01:02	01:22
Demandes Web de clients					
Contacts Web transactionnels	11 340	10 793	3 277	2 771	2 347
Courriels libres	8 045	7 983	6 259	4 372	3 390
sherbrooke.ca/hydrosherbrooke	79 010	80 857	58 144	31 374	10 196
moncomptehydro.sherbrooke.ca	272 888	230 615	153 677	-	-
Mouvements					
Nouvelles entrées	1 199	1 037	1 259	1 968	1 221
Emménagements	19 084	19 186	18 877	20 065	19 458
Déménagements	17 979	18 373	17 922	18 712	18 721

¹ Nouvelle méthode de compte

85 520

Nombre de clients

66 890

Appels reçus

8 045

Courriels traités

Interventions sur les branchements électriques

Le personnel de la Division des lignes, en collaboration avec celui de la Section de l'électrométrie, a réalisé 1 171 projets d'intervention sur les branchements électriques de la clientèle, soit une augmentation de 15,3 % par rapport à 2017. Parmi ce nombre, on compte 621 nouveaux raccordements, ce qui est supérieur aux quatre dernières années. Concernant les délais des nouveaux raccordements simples, ils sont sous les conditions spécifiques d'entrées suivantes : 120/240 volts,

200 ampères et moins, être à une distance de 30 mètres et moins. 96,1 % des raccordements simples ont été effectués dans les délais et l'objectif était de 92 %. Les délais respectés se définissent ainsi : dans les sept jours ouvrables suivant l'abonnement du client ou de la cliente et la déclaration des travaux de l'électricien. Ce délai de raccordement est grandement apprécié de notre clientèle ainsi que des électriciens qui peuvent mieux servir leurs clients et clientes.

INTERVENTIONS

	2018	2017	2016	2015	2014
Raccordements					
Débranchements	258	207	229	226	268
Nouveaux raccordements	621	570	607	615	575
Changements	79	76	96	96	165
Raccordements temporaires	179	139	119	131	154
Réparations à l'entrée	34	24	18	28	28
Total :	1 171	1 016	1 069	1 096	1 190
Délais					
Nouveaux raccordements simples	465	643	714	622	741
Taux de raccordement dans les délais (92 % minimum)	96,1 %	98,3 %	96,8 %	97,9 %	98,0 %

Facturation et modes de paiement

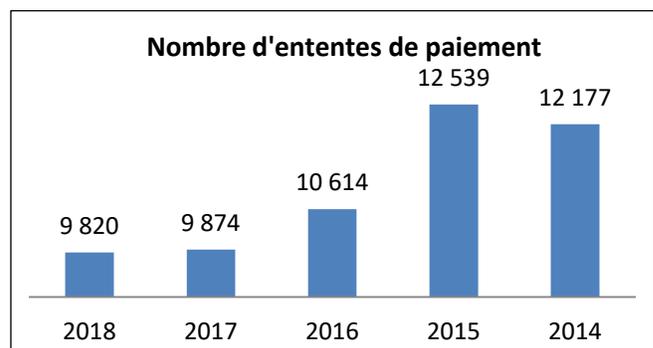
Le nombre de factures distribuées pour l'année 2018 s'élève à 537 205. Comme par les années passées, environ 35 % de la clientèle, c'est-à-dire 29 934 personnes abonnées, choisissent le mode de facturation MVE.

Ce mode leur permet de répartir le coût de leur consommation annuelle en versements mensuels égaux.

Recouvrement

Le personnel responsable du recouvrement voit à la perception des factures impayées et négocie des ententes de paiement. Ainsi, 9 820 ententes ont été conclues durant l'année 2018, ce qui représente une baisse par rapport à l'année précédente.

Mentionnons également le partenariat entre Hydro-Sherbrooke et l'organisme Solutions Budget Plus, qui œuvre auprès de ménages à faible revenu pour les aider à planifier leurs remboursements grâce au programme Accès-Énergie. En 2018, Hydro-Sherbrooke a fourni une aide financière de 28 000 \$ à Solutions Budget Plus afin de reconnaître l'aide positive de cet organisme auprès de la clientèle en lui apportant une assistance dans l'analyse budgétaire, et ce, depuis plusieurs années.



Taux de mauvaises créances et consommation non facturée

Il est important de réaliser qu'en général l'électricité est un service consommé avant d'être payé. Étant donné que le niveau des ventes est de près de 190 M\$, il est impératif de suivre l'état des mauvaises créances afin de limiter les pertes.

En 2018, le total de celles-ci s'élevait à 342 923 \$, ce qui représente 0,18 % du chiffre d'affaires. Le

montant des mauvaises créances a donc subi une baisse par rapport à 2017, tout comme le montant des faillites. Les pertes pour les consommations non facturées qui s'élèvent à 7 429 \$ sont aussi en baisse par rapport à 2017.

Dans un contexte de fortes ventes, la baisse des mauvaises créances démontre que le suivi est de rigueur.

MAUVAISES CRÉANCES

	2018	2017	2016	2015	2014
Mauvaises créances					
Montants	342 923 \$	443 191 \$	335 749 \$	476 149 \$	299 716 \$
Taux de mauvaises créances	0,18 %	0,25 %	0,19 %	0,27 %	0,18 %
Faillites	115 126 \$	175 077 \$	142 422 \$	157 087 \$	85 824 \$
Consommation non facturée					
kWh	125 700	155 505	115 635	163 440	186 970
Montant	7 429 \$	9 050 \$	6 603 \$	9 283 \$	10 414 \$

Programme biénergie résidentielle

Le programme de biénergie permet de créer de la richesse au sein de la clientèle. Pour la période de douze mois se terminant le 31 mai 2018, les 4 578 personnes inscrites à la tarification DT ont bénéficié d'une économie totale de 4 420 977 \$, soit une économie annuelle moyenne de 964,69 \$ par personne pour 190 heures de délestage.

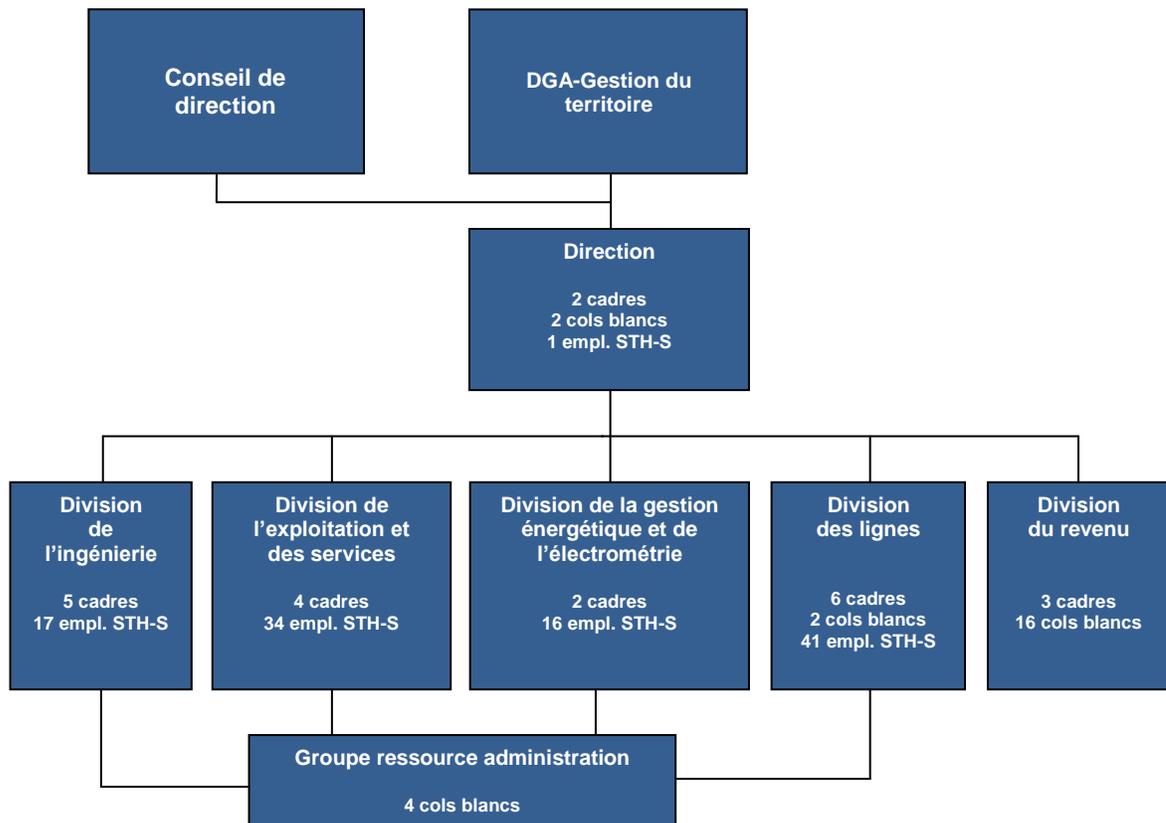
Communications

Le Service des communications et le site Web de la Ville de Sherbrooke sont utilisés par le Service d'Hydro-Sherbrooke pour informer la population sur plusieurs sujets liés à ses activités ou à des mesures préventives. Nous partageons également différents renseignements à propos des pannes sur les pages Facebook et Twitter de la Ville de Sherbrooke. De plus, la récente application « Mon Sherbrooke » peut être utilisée pour transmettre des renseignements d'urgence par SMS.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Pour le Service d'Hydro-Sherbrooke, la participation et l'implication du personnel représentent des facteurs déterminants dans l'accomplissement des buts stratégiques.

Les activités d'Hydro-Sherbrooke se répartissent en cinq divisions. De plus, afin de faire face au défi du manque de main-d'œuvre et des nombreux départs à la retraite, certains postes ont été temporairement doublés afin de favoriser un transfert adéquat des connaissances.



155

Postes permanents

109

STH-S

24

Cols blancs

22

Cadres

Formation

Pour satisfaire les besoins de la clientèle et étant donné la complexité technique ainsi que le niveau de risque pour la sécurité, la formation du personnel est en constante évolution. La direction du service s'assure, de façon très spécifique, de combler efficacement les besoins dans ce domaine.



Pour 2018, la participation aux activités de formation a représenté 1,0 % de la masse salariale.

Plusieurs formations ont été offertes au personnel, dont quelques-unes s'appliquaient à l'ensemble. Les thèmes suivants ont notamment été présentés :

- Formation sur la santé et la sécurité au travail;
- Formation en électricité;
- Formation technique sur des appareillages;
- Formation au service à la clientèle;
- Formation en amélioration continue.

FORMATION DU PERSONNEL

	2018	2017	2016	2015	2014
Nombre de participations	377	532	635	398	431
Durée totale (en heures)	1 852	2 165	3 579	2 008	3 121
Coût total	87 501 \$	100 419 \$	188 966 \$	102 232 \$	144 214 \$
Pourcentage de la masse salariale affectée à la formation	1,0 %	1,3 %	2,2 %	1,2 %	1,9 %

Santé et sécurité au travail

Comparativement à 2017, le bilan 2018 s'est grandement amélioré concernant le nombre d'heures perdues. De son côté, le nombre d'accidents avec perte de temps est légèrement à la hausse, mais l'indice de gravité est en baisse. Les blessures sont

moins graves et les périodes d'absence sont plus courtes. De plus, le taux d'assignation temporaire a augmenté, puisque le personnel blessé est affecté à des tâches adaptées à sa situation plutôt que d'être en arrêt de travail complet.

STATISTIQUES D'ACCIDENTS

	2018	2017	2016	2015	2014
Nombre d'accidents	7	6	11	8	4
Nombre d'heures perdues	610	1 705	4 588	8 458	10 965
Nombre d'heures assignées	256	613	485	975	1 718

Mobilisation du personnel

La nature du domaine d'affaires d'Hydro-Sherbrooke requiert du personnel hautement spécialisé et autonome afin de livrer un service de qualité, et ce, dans le délai prévu et à un coût optimal. Il n'existe pas de recette-clé pour l'engagement du personnel. C'est pourquoi plusieurs actions sont en suivis avec un comité paritaire afin d'améliorer l'implication, la communication et le sentiment d'appartenance.



Sylvie Paquette portant fièrement sa médaille de retraitée d'Hydro-Sherbrooke.

Relations de travail

Le Syndicat des travailleurs et travailleuses d'Hydro-Sherbrooke STH-S, section locale 1114, et la partie patronale se réunissent régulièrement et travaillent de concert afin de faire évoluer les conditions de travail en fonction des besoins.

Activités sociales

Le comité des loisirs a poursuivi son excellent travail en organisant plusieurs activités sociales. Soulignons particulièrement les départs à la retraite de certains membres de l'équipe (5 à 7), le traditionnel souper de Noël, la fête de Noël des enfants, le golf, la cabane à sucre et les quilles.

Relations avec la communauté – visite du 4^e poste



L'inauguration officielle a eu lieu en présence, entre autres, de M. Steve Lussier, maire de Sherbrooke, et de M. Julien Lachance, président du conseil de direction d'Hydro-Sherbrooke.



Lors de l'ouverture officielle du 4^e poste de distribution Gaston-Massé, le public était invité à venir en faire la visite.

GESTION FINANCIÈRE

Le budget de ventes et d'achats d'électricité est fixé selon plusieurs paramètres, dont les principaux sont une année de référence avec une température moyenne donnée, la croissance de la demande, la croissance de la population et les changements de tarifs.

Pour 2018, le bénéfice net est de 25,1 M\$, soit 5,9 M\$ au-dessus du budget. Les principaux éléments favorables sont :

- Une variation due à la température par rapport à une année normale pour un montant de 2,7 M\$.
- Une gestion optimale de la pointe dans le contexte de la transition de la tarification de nos achats pour un montant de 1,7 M\$.
- Une gestion optimale des opérations pour 550 000 \$.
- D'autres revenus et règlement de litiges pour un montant de 1 100 000 \$.

ÉTAT DES RÉSULTATS

	Résultats 2018	Budget 2018	Résultats 2017	Résultats 2016	Variation R18-B18 \$
Ventes d'énergie	187 309 423 \$	181 003 000 \$	177 806 842 \$	173 601 259 \$	6 306 423 \$
Achats d'énergie	128 173 200 \$	126 539 750 \$	121 005 807 \$	117 185 105 \$	1 633 450 \$
MARGE BRUTE	59 136 223 \$	54 463 250 \$	56 801 035 \$	56 416 154 \$	4 672 973 \$
% des ventes	31,6 %	30,1 %	31,9 %	32,5 %	1,5 %
Dépenses de fonctionnement	(15 110 346) \$	(15 660 350) \$	14 752 608 \$	(14 734 870) \$	550 004 \$
Autres revenus	3 580 645 \$	2 471 750 \$	2 671 005 \$	3 233 327 \$	1 108 895 \$
Service de la dette	(17 003 495) \$	(16 922 150) \$	(16 431 478) \$	(16 384 337) \$	(81 345) \$
Frais de service	(4 635 800) \$	(4 635 800) \$	(4 635 800) \$	(4 635 800) \$	- \$
Créances douteuses	(342 923) \$	(440 000) \$	(443 191) \$	(335 749) \$	97 077 \$
Affectations	(516 000) \$	(100 000) \$	(100 000) \$	(100 000) \$	(416 000) \$
Dépenses régime de retraite non financées à long terme	0 \$	0 \$	531 216 \$	0 \$	0 \$
BÉNÉFICE NET	25 108 304 \$	19 176 700 \$	23 640 179 \$	23 458 725 \$	5 931 604 \$
% des ventes	13,4 %	10,6 %	13,2 %	13,5 %	

VOLUME DES VENTES

	2018	2017	2016	2015	2014
Volume de ventes (GWh)	2 333	2 218	2 121	2 298	2 254
% d'augmentation	5,2 %	4,6 %	-7,7 %	2,0 %	6,6 %
Degrés-jour de chauffage (base 18 °C)	4 876	4 648	4 581	4 962	4 947
Variation avec l'année précédente (%)	4,9 %	1,5 %	-7,7 %	0,3 %	3,0 %

Coût de surprime en hiver et de puissance non utilisée en été

La saison hivernale 2018 a enregistré une période de pointe maximale en janvier de 530 MW. La facture d'électricité a été optimisée avec une surprime à l'hiver d'une valeur de 1 201 188 \$.

La puissance non utilisée à l'été est de 3 729 470 \$ en 2018 comparativement à 3 991 061 \$ pour 2017. Pour ce qui est de la nouvelle tarification selon le principe

de puissance à facturer minimale, celle-ci est passée de 50 % à 60 %.

En 2018, les centrales ont produit 81 873 MWh, soit 12 % de moins qu'en 2017. Afin de combler la demande, nous avons acheté 2 314 012 MWh d'énergie à Hydro-Québec, pour une dépense totale nette en achats d'énergie de 128 173 200 \$.

ACHATS D'ÉNERGIE (\$)

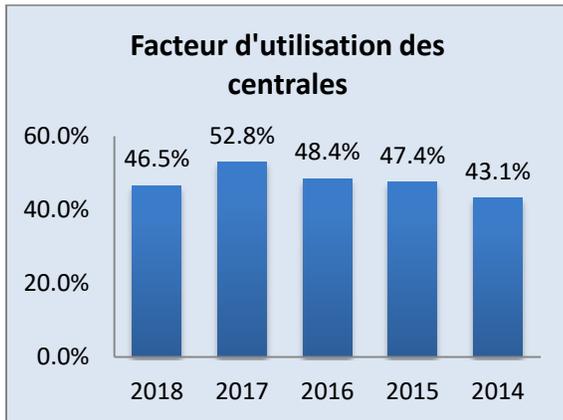
	2018	2017	2016	2015	2014
Prime de puissance	48 696 436	46 815 423	44 068 048	44 927 755	42 247 565
Consommation	79 296 540	74 271 136	72 944 053	73 093 680	70 196 221
Surprime (hiver)	1 201 188	500 522	932 563	1 278 716	1 553 014
Rabais (clients grande puissance)	(997 819)	(837 397)	(824 201)	(914 747)	(841 062)
Compensation pour génératrices	774 745	717 781	660 008	632 934	489 306
Redressement (fractionnement)	(797 890)	(461 659)	(595 366)	(909 279)	(513 012)
Éclairage des rues	-	-	-	146 417	140 923
Total :	128 173 200	121 005 806	117 185 105	118 255 476	113 272 955

PRODUCTION ET ACHATS D'ÉNERGIE

	2018	2017	2016	2015	2014
Achats d'énergie (GWh)	2 314	2 178	2 151	2 209	2 215
Production des centrales (GWh)	82	93	85	83	76
Énergie consommée totale (GWh)	2 396	2 271	2 237	2 292	2 291
Différence avec années précédentes	5,5 %	1,5 %	-2,4 %	0,1 %	2,5 %
% de l'énergie produite par HS	3,4 %	4,1 %	3,8 %	3,6 %	3,3 %
Coûts d'achat évités par les centrales	4 623 239 \$	5 080 424 \$	4 450 666 \$	4 508 387 \$	3 511 994 \$

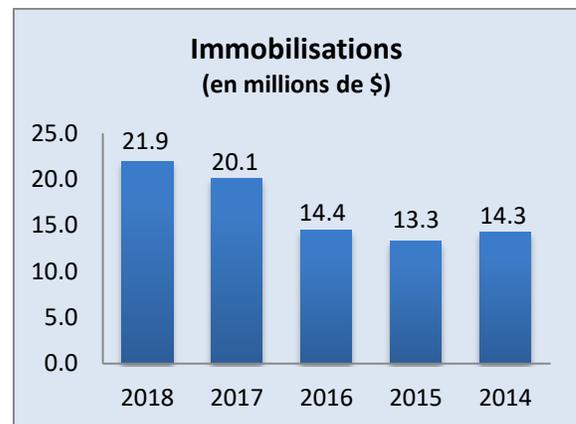
Contribution des centrales

Pour l'année 2018, les coûts d'achats d'énergie évités par la production des centrales ont été de 4 623 239 \$, ce qui représente une baisse de 457 185 \$. La baisse de la production s'explique par la baisse de débit en période d'été ainsi que l'arrêt des centrales Weedon et Westbury afin de réaliser une première phase des travaux.



Dépenses en immobilisations

Tout au long de l'année 2018, de nombreux travaux totalisant 21,9 M\$ ont été effectués pour réhabiliter, moderniser et développer nos infrastructures. Une bonne partie de cette somme, soit 8 M\$, a été investie pour finaliser la construction du 4^e poste de distribution. Environ 8,6 M\$ ont aussi été consacrés à la distribution, dont 30 % de l'investissement est en lien avec les artères du 4^e poste. La réfection de nos centrales hydroélectriques a nécessité des investissements de 2,5 M\$. Les autres immobilisations consistaient à effectuer le renouvellement de véhicules et la réparation de systèmes d'éclairage, d'appareils de mesurage et d'équipements divers. Il faut noter qu'un montant de 431 000 \$ provenant du domaine de la cryptographie a été utilisé pour diminuer les dépenses en immobilisations. En 2018, le total de la dette d'Hydro-Sherbrooke est de 124 M\$.



DÉPENSES EN IMMOBILISATIONS

	2018	2017	2016	2015	2014
(milliers \$)					
Distribution	8 662	7 142	7 343	6 996	6 262
Transport	167	355	551	360	432
Postes	8 868	7 214	1 334	623	846
Centrales	442	725	764	1 082	2 208
Barrages	2 052	1 860	2 361	2 544	1 089
Gestion énergétique	76	63	123	71	75
Autres projets	1 333	1 762	1 961	1 617	2 738
Enfouissement des réseaux	0	0	0	37	670
Total :	21 868	20 132	14 437	13 330	14 322
Travaux payés comptant et par le fonds de roulement	0,1 %	0,0 %	0,2 %	0,4 %	2,8 %

GESTION DU RÉSEAU

Pour la fin de l'année 2018, la planification du réseau peut compter sur un 4^e poste afin d'équilibrer les charges en période hivernale. De plus, trois nouvelles

lignes d'Hydro-Québec permettent maintenant d'assurer une plus grande flexibilité dans le partage des charges entre les 4 postes de distribution.

TERRITOIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

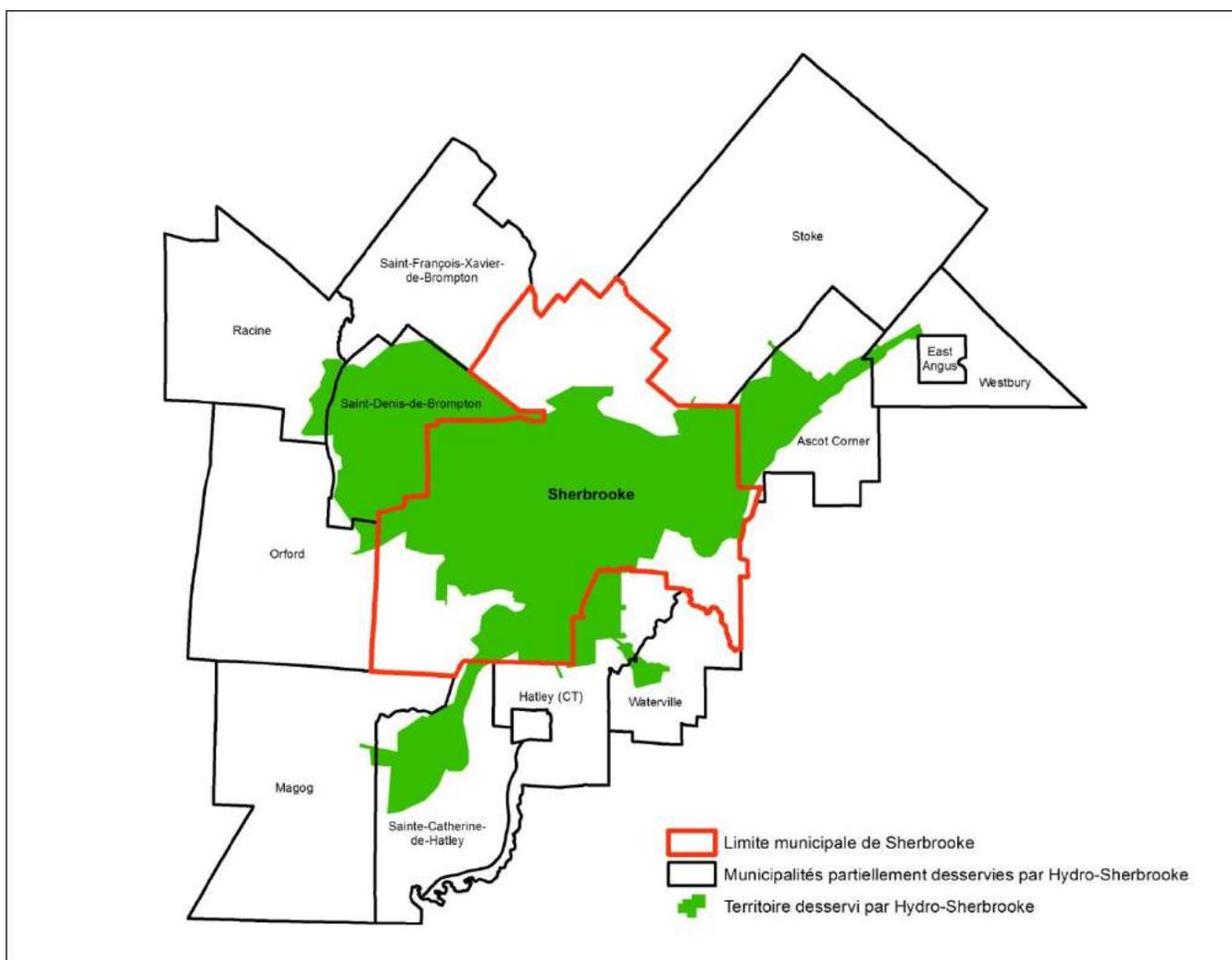
383 km²

Territoire

85 520

Nombre de clients

Plus important réseau municipal de redistribution au Québec



Fiabilité du réseau

En 2018, la durée moyenne des pannes a été relativement courte, et ce, pour un indice de continuité de 1,47. Ce résultat est meilleur que l'objectif fixé à 2,1.

Comme cela est démontré dans le graphique et le tableau des causes d'interruptions (à la page suivante), les principales causes s'expliquent comme suit :

- 43,9 % des bris sont causés par des arbres.
- 21,8 % des bris sont causés par des équipements, dont 7 % par les coupe-circuits et 10 % par les isolateurs. C'est pourquoi Hydro-Sherbrooke a un programme d'entretien afin de remplacer certaines de ses composantes.

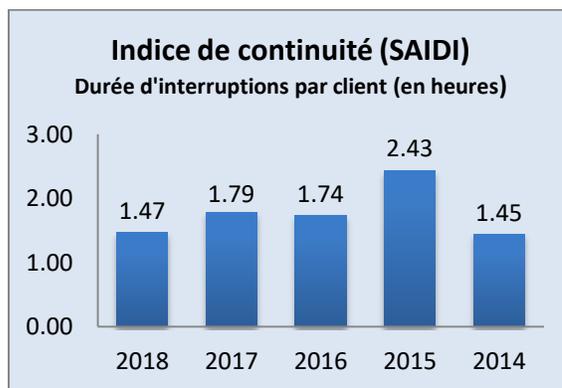
Pour 2018, la cause la plus néfaste pour les pannes est sans aucun doute celle des arbres. Ces pannes sont présentes sur 17 artères différentes, sans trop se concentrer sur une ou plusieurs artères en particulier, ce qui laisse croire que le cycle de maîtrise de la végétation accuse un retard.

La deuxième cause la plus problématique est celle des équipements avec un peu moins de 22 %. Habituellement, cette cause est toujours au premier rang du classement du SAIDI, sauf lorsqu'il y a des événements météorologiques exceptionnels, ce qui ne fut pas le cas cette année. Il s'agit du meilleur indice SAIDI enregistré pour cette cause depuis le

début de la comptabilisation des pannes, ce qui permet de croire à une amélioration de l'entretien et/ou du remplacement des équipements et des composantes du réseau en général.

Si on s'attarde davantage sur cette cause, on s'aperçoit que les sous-causes « Isolateurs » et « Coupe-circuits » en composent près de 80 %, soit 17 % du SAIDI total de 2018.

De plus, la sous-classe « Matériel de poste » est passée de 47 % à 0 % en poids du SAIDI total du réseau. Cette donnée peut être attribuable à l'ajout de « Wildlife Protector » sur la majorité des emplacements prévus, et ce, à la suite du rapport de l'année 2017, ce qui empêche les animaux de causer des pannes dans les postes.

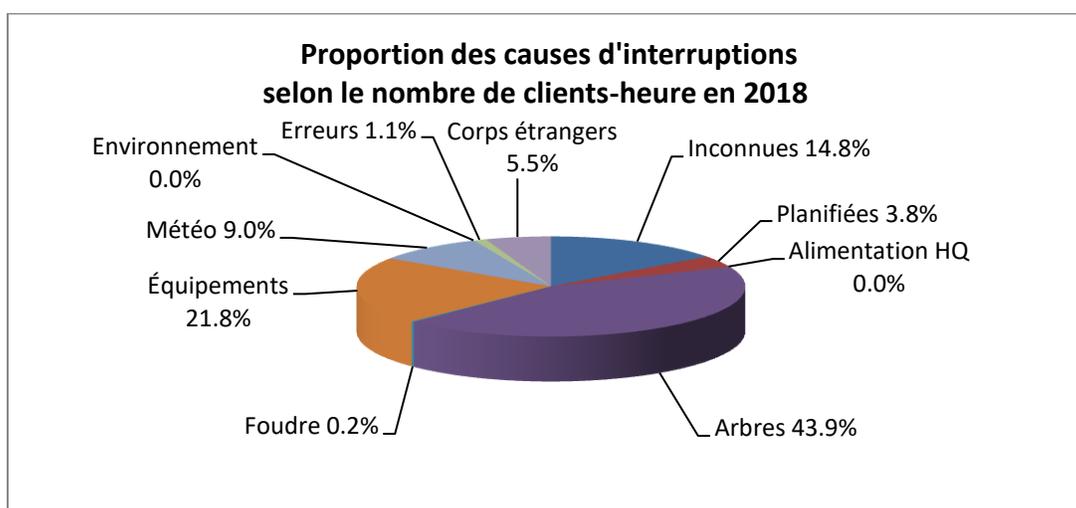


INDICES DE FIABILITÉ

	2018	2017	2016	2015
Nombre moyen d'interruptions par client desservi (SAIFI)	1,25	1,68	1,73	2,04
Nombre moyen d'heures d'interruptions par client desservi (SAIDI)	1,47	1,79	1,74	2,43
Durée moyenne de chaque panne par client touché en heures (CAIDI)	1,17	1,07	1,01	1,19

CAUSES DES INTERRUPTIONS

	2018	%	2017	%	2016	%	2015	%
Une minute et plus (clients-heure)								
Inconnues	18 670	14,8	10 462	6,9	21 807	15,0	13 343	6,3
Planifiées	4 739	3,8	11 044	7,3	14 719	10,1	11 182	5,3
Alimentation	0	0,0	0	0,0	0	0,0	18 017	8,6
Arbres	55 275	43,9	19 589	12,9	3 866	2,7	6 622	3,1
Foudre	310	0,2	289	0,2	99	0,1	0	0,0
Équipements	27 448	21,8	90 877	59,9	59 553	40,8	102 725	48,8
Météo	11 366	9,0	0	0,0	7 259	5,0	4 363	2,1
Environnement	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Erreurs	1 334	1,1	3 194	2,1	2 729	1,9	715	0,3
Corps étrangers	6 876	5,5	16 348	10,8	35 785	24,5	53 325	25,4
Total :	126 018	100,0	151 802	100,0	145 817	100,0	210 292	100,0



Maîtrise de la végétation pour une fiabilité accrue

L'objectif principal de la maîtrise de la végétation est de prévenir tout contact entre un arbre et un conducteur de moyenne tension afin d'optimiser la fiabilité de l'alimentation électrique et la sécurité du public ainsi que celle de nos travailleurs et travailleuses. Comme l'électricité peut se frayer un chemin dans l'air puis « sauter » sur une branche sans que celle-ci n'entre directement en contact avec le conducteur sous tension, nos méthodes d'élagage prévoient des dégagements minimums de 3 m autour des conducteurs électriques. Pour maintenir cette norme, la durée d'un cycle d'intervention reconnu dans le domaine est de cinq ans.

Les contacts entre les branches d'arbres et les fils électriques ne résultent pas toujours en perte de

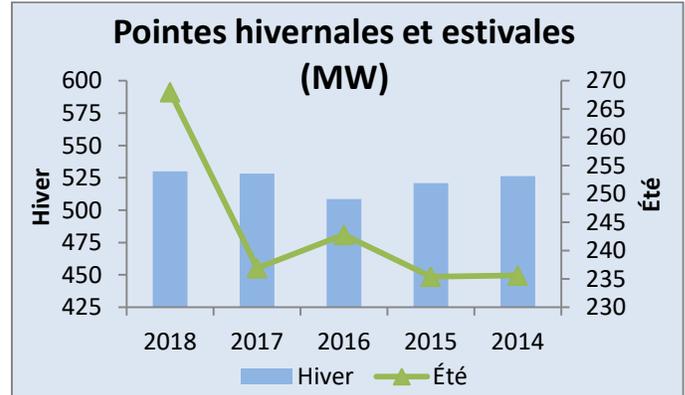
fiabilité documentée. Toutefois, ces contacts peuvent générer des variations de tensions rapides perturbant l'alimentation et créant des désagréments pour la clientèle. C'est une raison supplémentaire pour maintenir une maîtrise de la végétation adéquate.



Gestion de la puissance

À la suite de l'évaluation d'une personne spécialisée dans le domaine de la gestion de la puissance, il a été reconnu qu'Hydro-Sherbrooke, grâce à ses différents programmes, était une référence en gestion de pointe. D'ailleurs, la pointe annuelle de 530 MW a été enregistrée le samedi 6 janvier 2018 avec un facteur d'utilisation (FU) quotidien d'achat d'électricité de 96,7 %. Ce FU est un indicateur de performance dominant pour ce type de gestion.

Ce résultat est le fruit d'une collaboration entre le personnel en gestion énergétique et celui en gestion du réseau.



POINTES HIVERNALES

	2018	2017	2016	2015	2014
Appel de puissance (MW)	530	528	508	521	526
Date	6 janvier	28 décembre	14 février	8 janvier	22 janvier
Journée	Samedi	Jeudi	Dimanche	Jeudi	Mercredi
Heure	9 h 15	16 h 15	5 h 15	7 h 15	7 h
Température avec refroidissement éolien	-20,1 °C	-34,0 °C	-28,7 °C	-25,4 °C	-24,6 °C
Vent	-	-	-	-	-
Production (MW)	17,8	18,5	18,3	14,7	12,8
Capacité de production utilisée lors de la pointe annuelle	88,4 %	92,1 %	91,0 %	73,1 %	63,7 %

Gestion énergétique

Les techniciens et techniciennes poursuivent la promotion des programmes en vigueur, comme les programmes de biénergie résidentielle et commerciale et celui des génératrices d'urgence.

Ces programmes continuent à améliorer la gestion pour réduire la pointe de la demande d'électricité de certains bâtiments de la Ville. Pour 2018, la pointe évitée est approximativement de 1,5 MW, ce qui correspond à une économie d'environ 150 000 \$ par an.

Programme d'utilisation des génératrices d'urgence

Ce programme permet aux participants et participantes de réduire leurs coûts de maintenance en bénéficiant d'une compensation financière proportionnelle à la quantité d'énergie fournie par leur génératrice, et ce, tout en améliorant la fiabilité de leur alimentation électrique d'urgence. En période de pointe, le Service d'Hydro-Sherbrooke fait démarrer à distance les génératrices des personnes adhérentes au programme. Ceci permet de diminuer les coûts associés aux pointes d'appels de puissance et de réduire la facture énergétique.

En décembre 2018, 27 parcs de génératrices d'urgence étaient mis à contribution pour une capacité effective globale de 24 MW. En période de

délestage, particulièrement en hiver, il est important de signaler la contribution de l'ensemble des services municipaux.

CHARGES DÉLESTABLES

	2018	2017	2016	2015	2014
Programme des génératrices d'urgence					
Puissance disponible MW	23,9	21,9	21,0	21,1	18,6
Programme de biénergie résidentielle					
Tarif DT (résidentiel) avec l'option chauffe-eau	0	0	3 988	4 088	4 034
Tarif DT (résidentiel) sans l'option chauffe-eau	<u>4 578</u>	<u>4 587</u>	<u>605</u>	<u>514</u>	<u>567</u>
Total :	4 578	4 587	4 593	4 602	4 600
Programme de biénergie commerciale					
Tarif BT (commercial)	378	378	382	382	385

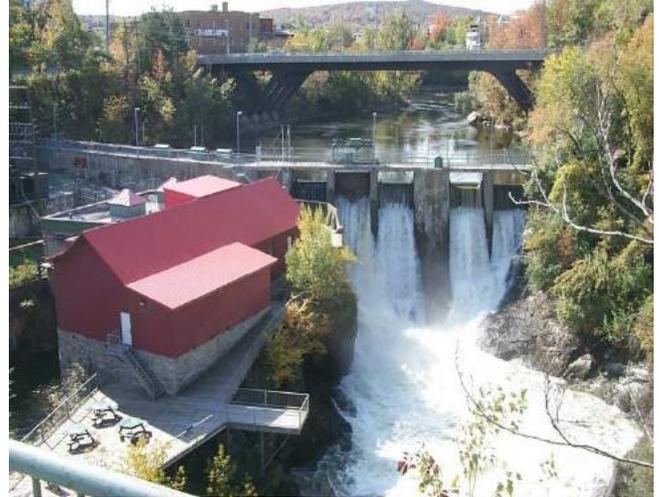
GESTION DES CENTRALES

Les centrales hydroélectriques sont une source renouvelable d'électricité dont la disponibilité de l'énergie est la plus compatible avec le besoin des consommateurs et consommatrices pour qui la demande est plus forte en hiver.

Le budget de maintien des infrastructures pour la sécurité des barrages constitue la partie la plus importante des immobilisations. Pour la réfection des groupes de turbines, la stratégie actuelle est d'optimiser les investissements par l'utilisation des ressources internes. Il est aussi opportun de cibler certaines automatisations afin de faciliter l'opération pour un facteur d'utilisation optimal.

La gestion des centrales comprend les activités suivantes :

- Maintien de la sécurité des barrages;
- Réfection des groupes de turbines et des alternateurs;
- Entretien spécialisé en mécanique et en électricité;
- Opération des vannes pour le contrôle du débit des rivières;
- Opération des groupes de génération d'électricité afin de contrôler la puissance et d'effectuer les arrêts et les démarrages de ceux-ci;
- Nettoyage des grilles des entrées d'eau afin de maintenir un débit optimal pour la production d'électricité.



20,1 MW

Capacité des
8 centrales hydroélectriques

46,5 %

↓6,3 %

Facteur d'utilisation

4 623 239 \$

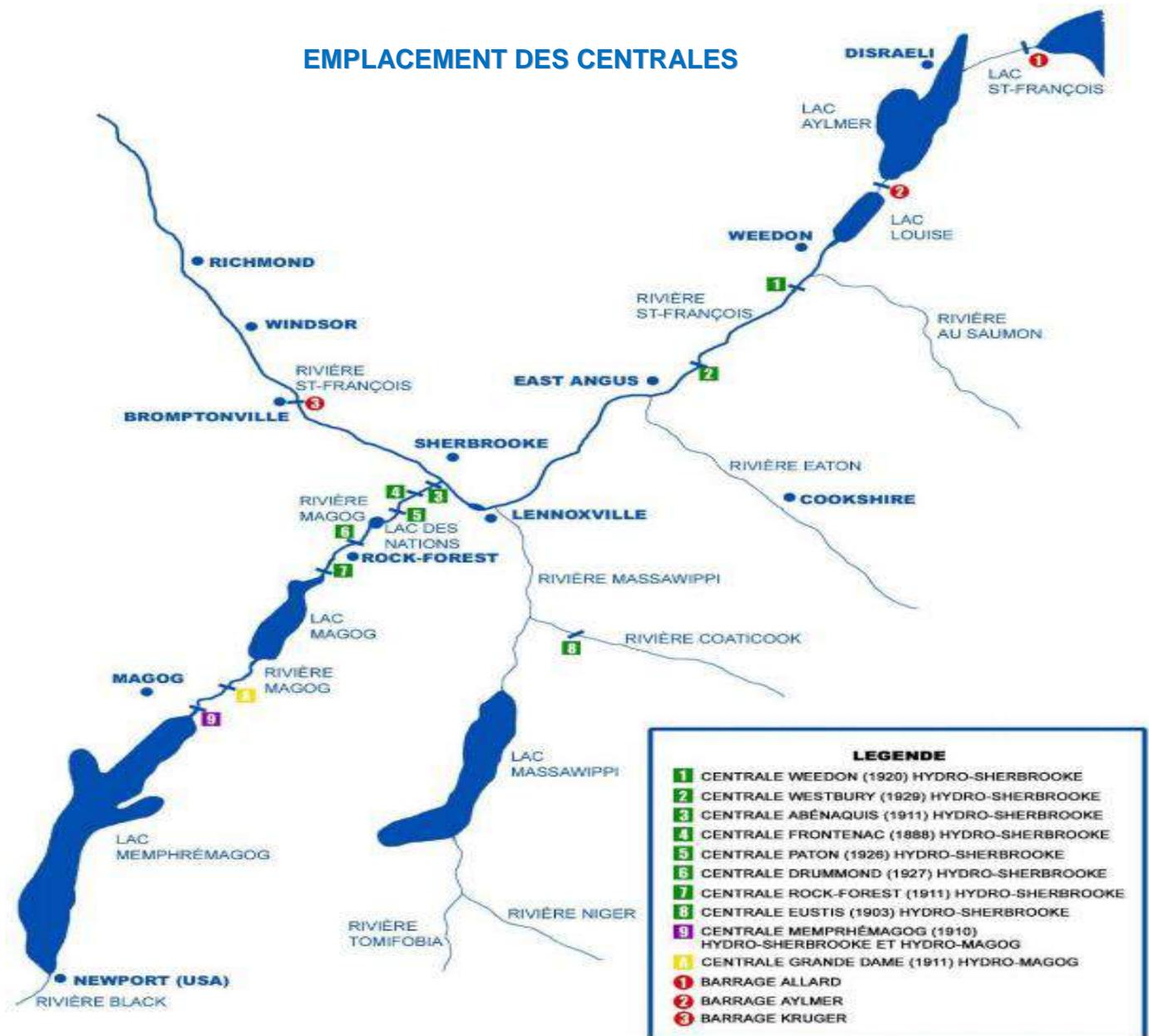
↓8 %

Contribution financière

Les centrales d'Hydro-Sherbrooke sont présentes sur un territoire qui déborde de celui du réseau de distribution. Celles-ci se retrouvent sur trois rivières de la région, soit la rivière Saint-François, la rivière Magog et la rivière Coaticook.

Hydro-Sherbrooke gère également la centrale Memphrémagog, conjointement avec Hydro-Magog. Cependant, toute la production est exclusive à cette dernière qui remet une compensation financière.

EMPLACEMENT DES CENTRALES



PLAN D'ACTION 2019

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Réponses téléphoniques

Au service à la clientèle, notre objectif est d'avoir un taux de réponses supérieur à 90 % avec un temps moyen d'attente de moins de 90 secondes.

Raccordements

Dans les conditions spécifiques d'entrées de 120/240 volts, 200 ampères et moins, 30 mètres et moins, Hydro-Sherbrooke cible un taux de raccordements temporaires et permanents dans les sept jours ouvrables suivant l'abonnement. Nous maintenons un objectif supérieur à 92 %.

Communications

Nous souhaitons élaborer des moyens de communication en temps réel tel qu'informer notre clientèle de pannes sur le site Web de la Ville ainsi que les travaux ayant une entrave à la circulation routière.

Gestion énergétique

De nouveaux projets de partenariat seront en développement, dont celui du parc solaire et d'emmagasinement avec l'Université de Sherbrooke. Le but est de développer des nouvelles connaissances et des nouvelles méthodes pour gérer la demande en période de pointe.

RESSOURCES HUMAINES

Santé et sécurité

Le comité santé et sécurité du travail (SST) poursuivra la priorisation des actions afin de diminuer les risques et, par conséquent, de diminuer les accidents.

Formation

Plusieurs formations porteront sur le maintien des qualifications en santé et sécurité, dont le code des travaux ainsi que d'autres dans le domaine du service à la clientèle.

Gestion du personnel

Comme annoncé précédemment, Hydro-Sherbrooke connaît plusieurs départs à la retraite. Le

remplacement de ces gens d'expérience n'est pas sans causer quelques problèmes. Pour y remédier, nous sommes à élaborer une vision et une stratégie de relève afin de maintenir nos compétences.

Négociation de la convention collective

Les négociations de la convention collective du groupe Syndicat des travailleurs et travailleuses d'Hydro-Sherbrooke, local 1114, prendra une place prioritaire dans l'agenda.

FIABILITÉ DU RÉSEAU

Gestion des pannes

L'amélioration du programme d'entretien afin de détecter les défaillances ainsi que le programme de maîtrise de la végétation sont les deux éléments-clés pour maintenir un service avec un minimum d'interruptions.

GESTION OPTIMALE DES ACTIVITÉS

Gestion de la qualité

La nouvelle norme ISO 9001-2015 exige de réviser les risques et les opportunités de nos processus. Cette nouvelle approche permettra de faire un lien avec notre exercice de réalisation d'un nouveau plan stratégique.

La mise aux normes de l'éclairage des rues

Pour 2019, le conseil municipal a octroyé une dépense supplémentaire de 500 000 \$ afin de commencer une normalisation du niveau d'éclairage des rues. Il est estimé qu'un montant de 8,5 M\$ est nécessaire pour un éclairage standard pour l'ensemble du territoire.

ENVIRONNEMENT

Développement durable et électrification des transports

Nous portons toujours une attention particulière à la Politique de développement durable de la Ville de Sherbrooke. Dans ce contexte, nous continuerons d'offrir une subvention pour les bornes de recharge résidentielles des véhicules électriques et ferons l'ajout de deux bornes publiques au centre-ville.

Notre participation à l'événement « Branchez-vous 2019 » a permis l'essai gratuit de véhicules rechargeables.

PROJETS DE DÉVELOPPEMENT ET MAINTIEN D'ACTIFS

Principaux projets

- Fin des travaux de réfection au barrage Weedon;
- Travaux de réfection des composantes mécaniques et électriques au barrage Westbury;
- Alimentation de la clientèle de la cryptomonnaie;
- Mise aux normes d'éclairage de rues;
- Renouvellement d'équipements et de véhicules;
- Réfection et remise en service d'un transformateur de puissance au poste Saint-François.



GESTION DE LA POINTE

Achat d'énergie

Pour la première année, l'ensemble des quatre postes sera géré en une seule entité, puisque ceci facilite la gestion de la pointe. Toutefois, une adaptation doit être faite afin d'assurer un suivi.

GESTION DES AFFAIRES

Vigie dans le dossier de la Régie de l'énergie

En 2019, une attention particulière sera portée au rééquilibrage des tarifs généraux, à la cause tarifaire 2019-2020 et à la continuité du dossier de « Demande de fixation de tarifs et conditions de service pour l'usage cryptographique appliqué aux chaînes de blocs ».

Développement économique

Nous restons à l'affût des possibilités que l'expertise d'Hydro-Sherbrooke peut offrir au développement économique de la région. Nous participons à diverses rencontres afin d'évaluer des projets innovateurs, autant pour la Ville que pour Hydro-Sherbrooke, et ce, en collaboration avec les acteurs du développement économique et du domaine de la recherche.

Ouverture aux énergies renouvelables

L'électricité que nous distribuons est issue d'énergie renouvelable de type hydroélectrique. Malgré cela, Hydro-Sherbrooke s'investit à évaluer les possibilités qu'offrent les nouvelles technologies telles que le solaire, l'éolien, la biomasse et l'hydrogène. D'ailleurs, c'est dans cette perspective qu'Hydro-Sherbrooke collabore avec l'Université de Sherbrooke afin de mieux connaître la production solaire dans ses aspects financiers et opérationnels.

Planification stratégique

De concert avec le conseil de direction d'Hydro-Sherbrooke, le comité de gestion procédera à une révision du plan stratégique. L'exercice se veut une démarche qui permettra d'identifier des objectifs à long terme.

ASSOCIATION DES REDISTRIBUTEURS D'ÉLECTRICITÉ DU QUÉBEC (AREQ)

La Ville de Sherbrooke s'implique activement au sein de l'Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ), et ce, depuis sa création en 1990.

Pour 2018, le poste de président a été assumé par le maire de Sherbrooke, monsieur Steve Lussier. Le poste de premier vice-président était occupé par monsieur Christian Laprise, directeur d'Hydro-Sherbrooke, alors que monsieur Pierre Fréchet, chef de la Division de la gestion énergétique et de l'électrométrie chez Hydro-Sherbrooke, agissait à titre de secrétaire-trésorier.

La mission de l'AREQ est d'assurer une représentation et de prendre action auprès de tous les intervenants pour défendre les intérêts des membres et de contribuer à l'échange ainsi qu'à la diffusion d'information de sorte à favoriser la gestion et l'opération optimales de ses membres.

Dans le contexte des récents changements à leur structure tarifaire, Hydro-Sherbrooke et l'AREQ interviennent activement en faisant diverses représentations auprès de la Régie de l'énergie, d'Hydro-Québec Distribution et du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles.

En 2018, l'AREQ a poursuivi ses efforts pour contribuer au développement énergétique québécois et pour s'assurer que ses membres y conservent leur place. Elle s'est donc impliquée dans plusieurs dossiers tels que :

- La demande de fixation des tarifs et des conditions de service pour l'usage cryptographique appliqué aux chaînes de blocs par Hydro-Québec Distribution à la Régie de l'énergie.
- La tarification des réseaux municipaux auprès d'Hydro-Québec Distribution.
- L'optimisation des approvisionnements et des achats d'énergie.
- La demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année 2019-2020, incluant les nouvelles options de tarification dynamique à venir.
- La formation sur le mesurage et sur les conditions du service d'électricité.
- La surveillance de la conformité et l'application des normes de fiabilité.
- Les programmes de gestion énergétique et de délestage.

En assurant une vigie sur l'émergence des nouvelles technologies, l'AREQ favorise l'efficacité et l'innovation tout en travaillant pour la continuité de l'expertise de longue date de ses membres, pour le maintien des bonnes performances et pour perpétuer l'excellence des services offerts.



Alma – Amos – Baie-Comeau – Coaticook – Joliette –
Magog – Saguenay – Saint-Jean-Baptiste
(coopérative) – Sherbrooke – Westmount

10 réseaux

Membres

160 000

Clients

300 M\$

Achats d'électricité

NOTRE ÉQUIPE

Le succès de l'entreprise repose en grande partie sur la performance de son équipe. Le savoir-faire, l'expérience et les compétences, dont fait preuve tout le personnel du service, représentent des facteurs importants dans l'atteinte de nos objectifs. Voici donc un portrait, au 31 décembre 2018, des membres du personnel permanent et du personnel temporaire (T) régulier à qui nous adressons nos remerciements les plus sincères pour le travail accompli au cours de l'année.

CONSEIL DE DIRECTION

Julien Lachance, président

Gérald Carrier
Marie-France Delage
Jean Desmarais
Manon Laporte
Christian Laprise
Chantal L'Espérance
Michel Simard
Jean-François Tremblay

DIRECTION

Christian Laprise, directeur

Marc Lacroix, conseiller technique en sécurité et formation

Kathleen Bureau, secrétaire de direction par intérim
Johannie Gagnon, secrétaire (T)
Marc B. Bergeron, tech. en assurance qualité

GROUPE RESSOURCE ADMINISTRATION

Nancy Désindes, secrétaire
Maryse Fortin, secrétaire
Louise Jolin, secrétaire par intérim
Kathy Laflamme-Kendall, secrétaire (T)
Nathalie Rodrigue, secrétaire – opérations

DIVISION DE L'INGÉNIERIE

Denis Roussin, chef de division

Martin Ratelle, ingénieur de projets

Jean-François Roy, ingénieur de projets

Mathieu Valiquette, ingénieur de projets

Sylvain Vallière, ingénieur de projets

Christine Belley, tech. en conception et gestion de projets
Linda Belley, tech. en conception et gestion de projets mécaniques et structuraux
Renaud Blouin, tech. en conception et gestion de projets
Isabelle Bouchard, tech. en conception et gestion de projets
Yvan Drapeau, tech. en conception et gestion de projets mécaniques et structuraux
Annie Dubreuil, tech. en conception et gestion de projets
Jean-Yves Fournier, tech. en conception et gestion de projets
Martin Gagné, tech. en conception et gestion de projets
David Grenier, tech. en conception et gestion de projets
Dominic Grimard, tech. en conception et gestion de projets
Stéphane Lemay, tech. en conception et gestion de projets
Réjean Lessard, tech. en conception et gestion de projets
Nathalie Létourneau, tech. en conception et gestion de projets
Pierre Perreault, tech. en conception et gestion de projets
Luc Rodrigue, tech. en conception et gestion de projets
Alexandre Toulouse, tech. en conception et gestion de projets (T)
Jean-Simon Veilleux, tech. en conception et gestion de projets
Mathieu Wagner, tech. en conception et gestion de projets

DIVISION DE L'EXPLOITATION ET DES SERVICES

Daniel Moreau, chef de division

Jean Hamel, tech. en conception et gestion de projets
Benoit Lavoie, conseiller en gestion opérationnelle
Stéphane Pomerleau, tech. en gestion de l'entretien préventif et localisation
Sébastien Sylvain-Jacques, tech. en gestion de l'entretien préventif et localisation (T)

Section de l'entretien et de la construction

Yannick Faucher, chef de section

Jocelyn Béland, chef mécanicien industriel
Mario Dallaire, mécanicien industriel
Claudine Ferlatte, manœuvre (T)
Michel Houde, machiniste-mécanicien industriel
Éric Lapointe, manœuvre substitut/opérateur CCR
Daniel Lépine, chef machiniste-mécanicien industriel
Hugues Lévesque, mécanicien industriel
Michel Phaneuf, mécanicien industriel
Sédrick Rondeau, mécanicien industriel
Marc Rousseau, chef-mécanicien industriel
Vincent Roussin, tech. en conception de projets mécaniques et structuraux

Section de l'exploitation

Martin St-Hilaire, chef de section

Éric Bédard, répartiteur CCR
Francis Bélisle, tech. en automatisme et contrôle
Christian Blais, chef tech. en automatisme et contrôle
Pascal Blais, répartiteur CCR
Marc Boisclair, chef tech. en automatisme et contrôle
Daniel Corriveau, répartiteur CCR
Lauré Cyr-Noël, tech. en automatisme et contrôle
François Désilets, opérateur CCR
François Doyon, répartiteur CCR
Denis Fréchette, chef tech. en automatisme et contrôle
Paul Gilbert, opérateur CCR
Isaël Guay, tech. en automatisme et contrôle
Idir Ladli, tech. en automatisme et contrôle

Section des services

Dominique Dubois, chef de section

Rémi Bisailon, tech. en automatisme et contrôle
Robert Blais, tech. en automatisme et contrôle (T)
Pierre Corriveau, chef tech. en automatisme et contrôle
Michel Côté, tech. en automatisme et contrôle
Jean-François Moro, tech. en automatisme et contrôle
Guy Robillard, tech. en automatisme et contrôle
Brian St-Pierre, tech. en automatisme et contrôle
Yanick Turgeon, chef tech. en automatisme et contrôle
Vincent Waite, chef tech. en automatisme et contrôle

DIVISION DES LIGNES

David Seminario, chef de division

Josée Caron, commis-répartitrice par intérim
Suzanne Plante, commis-répartitrice

Section de la planification et du soutien opérationnel

Karine Péloquin, chef de section

Francis Bernard, mécanicien de véhicules
Caroline Champigny, mécanicienne de véhicules (T)
Mario Dubuc, chef mécanicien de véhicules
Laurier Dumont, mécanicien de véhicules (T)
Maryse Gaudreau, tech. en conception et gestion de projets
Yves Goudreau, mécanicien de véhicules
Guy Laramée, préposé à l'entretien et à la localisation
Luc Moreau, préposé à l'entretien des appareillages de distribution
Marco Rancourt, mécanicien de véhicules (T)
Roger Rioux, mécanicien de véhicules
Sébastien Roy, mécanicien de véhicules

Section des réseaux de distribution

Serge Boisvert, chef de section

Mario Brulotte, chef de section

Marc Côté, chef de section

Marc-André Gouin, chef de section

Christian Aubut, manœuvre (T)
Ben Ayotte, monteur de lignes
Maxime Beaulieu, monteur de lignes
Israël Blais, manœuvre
Serge Bonneau, chef monteur de lignes
Steve Caouette, chef monteur de lignes
Dominick Chainey, monteur de lignes (T)
Cédric Chaperon, monteur de lignes (T)
Dany Côté, chef monteur de lignes
Nicolas David-Gauthier, monteur de lignes
Jérémy Davignon, monteur de lignes
Sonny Dumont, monteur de lignes
Marc Gagnon, chef monteur de lignes
Michel Gagnon, chef monteur de lignes
Jean-Marc Gareau, chef monteur de lignes
Anthony Heppell, chef monteur de lignes
Guillaume Lacroix, manœuvre
Maxime Lacroix, monteur de lignes (T)
Francis Leblanc, monteur de lignes
Patrick Lessard, chef d'équipe travaux de plantage et canalisation
Michaël Martin, monteur de lignes
Guy Michaud, chef monteur de lignes
Steven Morin, monteur de lignes
Jean Pelletier, chef d'équipe – travaux de plantage et de dynamitage
Rodier Pouliot, chef monteur de lignes-dépanneur
Alain Provencher, chef monteur de lignes
Guillaume Provencher, monteur de lignes-dépanneur
Philippe Rhéaume, tech. en foresterie
François Ruel, chef d'équipe travaux de plantage et canalisation
Pier-Luc Tisdell, chef monteur de lignes
François Trahan, manœuvre
Andrew Vaillancourt, monteur de lignes
Philippe Viau, chef d'équipe travaux de plantage et canalisation (T)
Louis-Philip Waite, monteur de lignes (T)
Harrison Zaraté, manœuvre (T)

DIVISION DE LA GESTION ÉNERGÉTIQUE ET DE L'ÉLECTROMÉTRIE

Pierre Fréchet, chef de division

Patrick Baril, tech. en gestion énergétique
Luc Bouffard, tech. en gestion énergétique

Section de l'électrométrie

Patrick Archambault, chef de section

Suzanne Carrier, commis au mesurage
Luc Charpentier, releveur de compteurs
Miguel Forgues, préposé aux compteurs
Pascal Gagné, installateur de compteurs
Patrick Gagnon, commis au mesurage
Jean-Paul Garneau, installateur de compteurs
Mario Guillemette, releveur de compteurs
Lyne Lacasse, préposée aux compteurs
Jean Lacombe, préposé aux compteurs
Dany Lemieux, préposé aux compteurs
Yves Marois, installateur de compteurs
Rodolpho Lenin Ponce Valdivia, commis au mesurage
Pierre Roussy, préposé aux compteurs
Anibal Villegas Mendez, releveur de compteurs (T)

DIVISION DU REVENU

France Leclerc, chef de division

Suzanne Moreau, secrétaire

Section du système d'information et de la facturation

Christine Roy, chef de section

Julie Adam, surveillante à la facturation
Simon Bouchard-Chabot, commis de bureau
Cynthia De Grâce, commis de bureau
Brigitte Ouellet, commis au soutien administratif
Anik Pellerin, commis à la facturation, grade 2

Section du service à la clientèle et du recouvrement

Mélanie Quirion, chef de section

Raja Benjelloun, commis à la clientèle, grade 1 (T)
Michael Champoux, commis à la clientèle, grade 1
Sylvie Coutu, commis à la clientèle, grade 2
Sophie Doyon, commis à la clientèle, grade 1 (T)
Lucie Dupont, commis à la clientèle, grade 1
Nancy Fortin, commis à la clientèle, grade 1
Lucie Nicol, commis à la clientèle, grade 2
Rosita Noch, commis à la clientèle, grade 1
Sylvie Paquette, commis à la clientèle, grade 2
Richard Poirier, préposé aux débranchements de compteurs
Karine Raymond, commis à la clientèle, grade 1
Hawa Sow, commis à la clientèle, grade 1

***PERSONNEL PERMANENT SOUS LA SUPERVISION DU SERVICE DE L'ENTRETIEN ET DE LA VOIRIE**

Patrick Bergeron, concierge substitut/opérateur CCR
Philippe Delaporte, électronicien
Lucie Demers, concierge (T)
Frédéric Guimont, électricien
Carlo Picard, électricien

NOTRE PERSONNEL RETRAITÉ 2018

Mario Bolduc, chef monteur de lignes
Martin Boulanger, chef monteur de lignes
Hélène Dumas, commis-répartitrice
Jean-Marc Laflamme, tech. en conception et gestion de projets
Léo-Paul Lecours, installateur de compteurs

Sherbrooke, la ville électrique



Daniel McManamy
Collection de la Société
d'histoire de Sherbrooke.

En 1888, la première centrale hydroélectrique, la centrale Frontenac, encore opérationnelle aujourd'hui, fut érigée sur la rivière Magog. C'est ainsi que la Ville de Sherbrooke commença à bénéficier d'un service de distribution d'électricité. À la suite d'efforts concertés des conseillers municipaux Daniel McManamy et Donat-Oscar-Édouard Denault, le service fut municipalisé le 1^{er} mai 1908.

Cette prise en charge donna le coup d'envoi à une période de développement du réseau d'électricité et à l'aménagement de plusieurs sites hydroélectriques situés sur les rivières Magog, Saint-François et Coaticook.



Donat-Oscar-Édouard Denault
Fonds de la famille D.-O.-E.
Denault. La Société d'histoire
de Sherbrooke.

Le Service d'électricité de la Ville a bien grandi depuis ses débuts en 1908. Du « Département du gaz et de l'électricité de la Cité de Sherbrooke » à « Hydro-Sherbrooke », en 1963, sa clientèle a sans cesse augmenté pour en faire aujourd'hui le plus gros distributeur municipal d'électricité du Québec.