



2023

RAPPORT

ANNUEL

Hydro-Sherbrooke



***Fiers d'énergiser
votre quotidien***

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, grâce à une recherche soutenue d'efficacité et d'innovation.

Hydro-Sherbrooke contribue au développement économique de la Ville, tout en respectant les objectifs financiers qu'elle lui fixe.

L'organisation agit selon ces quatre buts stratégiques :

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

TABLE DES MATIÈRES

2023 EN CHIFFRES	1
LE MESSAGE DU DIRECTEUR	2
LA REVUE DE L'ANNÉE 2023	4
LE PLAN D'ACTION 2024	7
NOTRE ÉQUIPE.....	9
NOTRE PERSONNEL EN ACTION	12
DES REMERCIEMENTS DE NOS CLIENTS.....	14
UNE RÉTROSPECTIVE SUR CINQ ANS	15
L'ASSOCIATION DES REDISTRIBUTEURS D'ÉLECTRICITÉ DU QUÉBEC (AREQ).....	24

2023 EN CHIFFRES

Contribution aux activités municipales	31,2 M\$
Ventes d'énergie	259,9 M\$ 3 266 GWh
Achats d'énergie	186,7 M\$ 3 257 GWh
Dépenses en immobilisations	17,4 M\$
Pointe annuelle	619 MW
Nombre de clients/clientes	92 638
Nombre d'employés/employées	162
Facteur d'utilisation des centrales	51,7 %

LE COMITÉ DE GESTION



Dans l'ordre, de gauche à droite :
France Leclerc, Mathieu Valiquette, Christian Laprise, Martin Ratelle et David Seminaro.
Absent sur la photo : Pierre Fréchet

LE MESSAGE DU DIRECTEUR

Pour l'exercice financier de l'année 2023, la contribution nette d'Hydro-Sherbrooke aux activités municipales est de 19,8 M\$. En ajoutant l'affectation au fonds de stabilisation, cette contribution financière s'élève alors à 31,2 M\$.

Notre activité prioritaire, pour commencer l'année 2023, était la mise en service urgente d'un transformateur de puissance pour affronter la période de froid à venir. Nos équipes ont d'ailleurs relevé un défi majeur en pleine période des fêtes pour voir aux détails que nécessite la mise sous tension d'un équipement de cette ampleur.

Le 3 février, nous avons vécu un froid historique, avec une pointe record d'achat d'électricité de 601 MW. Cette pointe a généré une dépense supplémentaire à notre budget d'achat d'énergie de 5,5 M\$, et ce, dans un contexte d'activation de tous nos moyens de délestage et de pleine production de nos centrales hydroélectriques.

En raison de l'implication de notre mairesse en tant que présidente de l'AREQ (Association des redistributeurs d'électricité du Québec), Hydro-Sherbrooke a participé intensivement, avec d'autres membres de l'AREQ, pour présenter des recommandations concernant le projet de loi 2. Rappelons que cette loi vise notamment à plafonner le taux d'indexation des prix des tarifs domestiques d'électricité. À la suite de notre passage en commission parlementaire, le ministre de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE) a accepté de modifier le PL2. Ainsi, les réseaux de production et de distribution recevront une compensation pour éviter les pertes

financières qui pourraient survenir en raison de la hausse de notre tarif comparativement à celle des tarifs domestiques.

Le contexte des changements climatiques et la transition énergétique pour décarboner notre consommation nous amènent à anticiper une croissance de la demande d'électricité. Cette augmentation de la demande s'explique notamment par l'utilisation plus importante de véhicules électriques ainsi que par la conversion du chauffage aux énergies fossiles vers l'électricité. Dans ce contexte, nous envisageons l'ajout d'un cinquième poste de distribution à l'horizon de 2030.

À la suite de la tempête de neige qui a débuté le dimanche 3 décembre 2023, nous avons enclenché notre plan de panne majeure. Dans la nuit du dimanche au lundi, nous avons atteint un maximum de 30 000 clients en panne. Les pannes étaient notamment causées par le contact des branches sur les fils, provoquant le déclenchement des systèmes de protection, sans toutefois créer des bris d'équipements sur le réseau d'électricité.

L'année 2023 fut donc remplie de défis variés qui ont été relevés avec succès grâce à notre personnel compétent, engagé et mobilisé. Je tiens à remercier grandement tous nos employés et employées pour leur précieuse contribution.

J'en profite pour remercier aussi les membres du conseil municipal et la Direction générale de la Ville pour leur soutien dans nos actions.

Le directeur du Service d'Hydro-Sherbrooke,



Christian Laprise, ing., MBA

LA REVUE DE L'ANNÉE 2023

État des résultats

Pour l'exercice financier de 2023, Hydro-Sherbrooke présente une contribution nette aux activités municipales de 19,8 M\$ ainsi qu'une contribution de 11,4 M\$ au fonds de stabilisation de la Ville, pour une contribution totale de 31,2 M\$. Ces résultats sont légèrement à la baisse par rapport à l'année 2022. Le principal élément expliquant cette baisse est la pointe de la demande du 3 février. Cette journée de froid a nécessité à elle seule un achat de puissance de 5,5 M\$, et cela, malgré l'activation de tous les modes de délestage et la pleine génération de nos centrales.

De plus, nous notons que les mauvaises créances sont en augmentation, mais elles demeurent cependant sous la moyenne d'avant la pandémie.

Croissance de la charge de la clientèle cryptographique

La clientèle cryptographique a atteint son plein potentiel. Cela se reflète sur le profit qui leur est attribuable, soit une hausse de 2,7 M\$ pour totaliser 16,7 M\$.

Service à la clientèle

Le nombre de clients a augmenté de 1,3 %, pour atteindre 92 638. Afin de mieux servir notre clientèle, nous avons rapatrié le processus d'encaissement des chèques. Ce changement permet de gagner du temps au moment d'appliquer le paiement et d'ainsi éviter des retards de paiement à nos clients, en raison du délai de traitement qui était généré par le fournisseur externe.

Quant au programme de subvention pour bornes de recharge résidentielles destinées aux véhicules électriques, il n'a pas été renouvelé pour l'année 2024.

Santé et sécurité au travail (SST)

Sur le plan de la santé et sécurité au travail, les résultats sont en amélioration. Le taux de fréquence annuel est de 2,9, les accidents avec perte de temps sont au nombre de 4 et le total d'heures perdues est de 200.

L'ensemble du personnel ainsi que le comité central de santé et sécurité au travail sont au cœur des améliorations dans ce domaine. Le suivi des normes, la formation, les analyses de risque, les équipements de protection et les divers programmes sont en constante évolution.

Ressources humaines et relation de travail

Le renouvellement de notre main-d'œuvre demeure un des défis de l'heure. Le service des ressources humaines est grandement sollicité pour la dotation, mais aussi pour le développement de la main-d'œuvre en place.

Des rencontres en comité de relations de travail ont eu lieu afin d'identifier des pistes de solutions aux nouvelles problématiques.

Formation du personnel et développement

Les principales formations dispensées ont touché divers thèmes importants :

- Visite de l'IREQ;
- Négociation raisonnée;
- Service à la clientèle;
- Secourisme en milieu de travail;
- Code de sécurité des travaux pour postes, centrales et lignes;
- Risques électriques;
- Signalisation travaux routiers;
- Diligence raisonnable;
- Processus d'achat dans le nouveau système comptable;
- Engin élévateur à nacelle;
- Espace clos;
- Arrimage;
- Dispositif de consignation électronique des heures de conduite;
- Subtilisation de l'électricité;
- Plan d'intervention en civilité;
- Cybersécurité.

Mobilisation du personnel

Plusieurs chantiers ont été lancés à la suite d'un sondage réalisé auprès du personnel. Certains sont spécifiques à notre service, d'autres sont destinés à l'ensemble de la Ville. Les principaux

sujets de ces chantiers sont :

- Charge de travail;
- Respect et civilité;
- Reconnaissance organisationnelle;
- Soutien à la performance;
- Développement des compétences;
- Gestion de la relève;
- Communication;
- Sentiment d'appartenance.

Notre comité des loisirs demeure dynamique. Il amasse des fonds afin de réaliser diverses activités : tournoi de golf, cabane à sucre, 5 à 7 et party de Noël.

Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

La Loi 25 a apporté de nouvelles obligations, nécessitant de mettre en place de nouvelles instructions en ce sens.

Fiabilité et planification de réseau

La neige lourde du mois de décembre nous a rappelé l'importance de la maîtrise de la végétation pour assurer la fiabilité du réseau. D'ailleurs, lors de l'exercice budgétaire de 2023, nous avons recommandé d'augmenter le budget dans ce poste. Ce nouveau budget en élagage permettra de conserver la qualité de notre service.

La planification annuelle du réseau, le comité de fiabilité et le rapport d'analyse des pannes permettent d'effectuer les correctifs afin d'améliorer la fiabilité du service d'électricité. D'ailleurs, pour 2030, il est nécessaire de planifier un cinquième poste de distribution. Cet équipement nous permettra de maintenir le service sur l'ensemble de notre territoire de distribution.

Changements climatiques

Dans le domaine des variations climatiques, nous pouvons noter trois événements forts au cours de l'année 2023. Tous les trois ont généré des impacts sur nos opérations :

- un record de froid le 3 février;
- une période de débit important sur la rivière Magog, pendant la période estivale;
- une séquence de neige lourde affectant la végétation, en décembre.

Contribution des centrales

En 2023, le facteur d'utilisation (FU) moyen des centrales a été de 51,7 %, pour une contribution de 5,3 M\$. L'efficacité, quant à elle, a été de 70,4 %. Les pertes à cet effet sont dues aux travaux à la centrale Frontenac et à l'arrêt temporaire de la centrale Abénaquis. Cet arrêt s'est avéré nécessaire pour protéger la famille de Balbuzards pêcheurs nichée sur un poteau à proximité des conducteurs, au confluent de la rivière Magog et de la rivière Saint-François.

Gestion de la période de la pointe

Le 3 février 2023 demeure un moment record de froid et de demande en électricité pour Hydro-Sherbrooke. La pointe d'achat d'électricité a été de 601 MW, avec un délestage équivalant à près de 190 MW.

En plus de nos activités usuelles, nous avons été en mesure de générer un revenu supplémentaire de 1 M\$, en participant à un programme de gestion de la demande de puissance (GDP) proposé par Hydro-Québec.

Dépenses en immobilisations et gestion d'actifs

En 2023, les dépenses en immobilisations ont été de 17,4 M\$. Parmi celles-ci, certaines sont attribuables au maintien des actifs alors que d'autres le sont à la croissance. De plus, nous avons fait quelques démarches afin de réserver les capacités de livraison chez Hydro-Québec. Cela nous assure de pouvoir alimenter en conséquence le cinquième poste de distribution prévu pour 2030.

Principaux projets de 2023

- Mise en service d'un transformateur de puissance au poste Orford (ORF-T4);
- Reconditionnement d'un transformateur de puissance pour le poste Orford (ORF-T3);
- Élaboration d'un module d'automatisation de délestage pour le centre de conduite du réseau (CCR);
- Construction du nouveau bâtiment pour le poste Saint-François;
- Mise à jour du nouveau portail web pour les clients;
- En collaboration avec la Division des

bâtiments, ajout de bornes de recharge pour les véhicules électriques;

- Travaux de réaménagement des lignes souterraines au centre-ville, dans les secteurs du pont des Grandes-Fourches et du stationnement Webster;
- Enfouissement de ligne pour alimenter le projet d'Humano District;
- Début de travaux pour de nouvelles artères dans le secteur de Saint-Denis-de-Brompton;
- Modernisation de trois sites de régulateurs de tension;
- Réfection civile du barrage Rock Forest;
- Remplacement des armoires de puissance et de contrôle de la centrale Frontenac;
- Projet de coordination des feux de circulation sur l'axe du boulevard Université;
- Modernisation de l'axe King Est, du chemin Duplessis à la rue des Rocheuses;
- Coordination de l'axe Portland, du boulevard Lionel-Groulx au boulevard Industriel;
- Ajout d'environ 10 nouveaux passages pour piétons.

Soutien à Hydro-Québec lors de pannes importantes

En avril, nos équipes sont allées prêter main-forte à Hydro-Québec pour rétablir le service lors de pannes.

31,2 M\$

bénéfice

51,7 %

FU des centrales

616

nouveaux
raccordements

17,4 M\$

dépenses en
immobilisations

LE PLAN D'ACTION 2024

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Réponses téléphoniques

Nous conservons l'objectif de maintenir un taux de réponse supérieur à 90 %, avec un temps moyen d'attente de moins de 90 secondes.

Gestion des pannes et fiabilité

Étant donné que la présence d'arbres et certaines conditions de la météo sont source de pannes, nous avons augmenté le budget d'élagage pour 2024. Cela nous permettra de maintenir un meilleur niveau de service.

Raccordements

Nous visons à nouveau un objectif de raccordements temporaires et permanents dans les sept jours ouvrables, avec un taux de 92 %, à la suite de la réception des deux documents requis, soit l'abonnement du client et sa demande d'alimentation ainsi que la déclaration des travaux de l'électricien.

Gestion énergétique et délestage

Nous maintenons notre participation au programme d'Hydro-Québec en gestion de la demande de puissance, afin de libérer quelques MW pour le réseau provincial.

RESSOURCES HUMAINES

Santé et sécurité au travail (SST)

Le personnel et le comité santé et sécurité au travail (SST) poursuivent leurs activités afin de maintenir les résultats. Pour l'année 2024, nous allons nous concentrer sur une première phase d'analyse des risques pour faire un état des lieux.

Gestion du personnel

Le sondage auprès des employés conditionne plusieurs actions et moyens. Il vise à augmenter la satisfaction de notre personnel.

GESTION OPTIMALE DES OPÉRATIONS

Gestion de la qualité

Nous prévoyons faire un sondage de satisfaction

auprès de l'ensemble des clients de la biénergie.

DÉVELOPPEMENT ET MAINTIEN DES ACTIFS

Principaux projets :

- Remplacement de disjoncteurs-réenclencheurs sur le réseau;
- Raccordement du projet Humano District;
- Remplacement du système de contrôle de délestage;
- Rénovation de la ligne 46 kV;
- Ajout d'une couverture radio pour les pompiers dans le secteur Saint-Denis-de-Brompton;
- Remplacement de commandes et protection à la centrale Frontenac;
- Acte d'union et appel d'offres pour l'achat de transformateurs aériens;
- Appel d'offres pour l'achat de deux transformateurs de puissance, dont un pour la croissance et l'autre, pour le remplacement d'actif;
- Nouveaux feux de circulation sur la rue des Grandes-Fourches et la rue Jean-Baptiste-Nolain;
- Mise en service d'un transformateur de puissance et d'un transformateur de mise à la terre, au poste Orford;
- Remplacement de la télécommande au poste Jonction et à la centrale Eustis;
- Remplacement de la turbine n° 1 à la centrale Westbury;
- Réfection mécanique du groupe 2 à la centrale Westbury;
- Ajout d'un bâtiment utilitaire à la cour à poteaux;
- Appel d'offres pour le remplacement du système de facturation intégré d'électricité;
- Modernisation et coordination des feux d'une partie de l'axe King Est ainsi que sur King Ouest, entre le boulevard Queen-Victoria et le boulevard Jacques-Cartier;
- Ajout d'environ 15 nouveaux passages piétons.

DÉVELOPPEMENT

Projet de loi en électricité

À la suite des consultations lancées par le ministre de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE), nous envisageons de déposer des propositions de modifications au projet de loi, avant son dépôt. Ce travail requiert du temps pour les membres de l'AREQ.

Cause tarifaire à la Régie de l'énergie

Une cause tarifaire doit avoir lieu cette année afin de déterminer les tarifs à venir, en avril 2025. Il faut donc prévoir y investir le temps nécessaire.

Planification stratégique

La planification stratégique 2019-2023 nécessite une importante révision afin de tenir compte des nouvelles tendances du marché. Nous lancerons une révision du diagnostic et une révision des objectifs pertinents. Ensuite, ces ajustements seront arrimés à la planification stratégique de la Ville.

NOTRE ÉQUIPE

Le savoir-faire, l'expérience et les compétences dont fait preuve tout le personnel du service représentent des facteurs importants pour l'atteinte de nos objectifs. Voici donc un portrait, au 31 décembre 2023, des membres du personnel permanent et du personnel temporaire (T) régulier. Nous leur transmettons ici nos remerciements les plus sincères pour tout le travail accompli au cours de l'année.

DIRECTION

Christian Laprise, directeur

Pierre Fréchet, conseiller – projets spéciaux

Marc Lacroix, conseiller technique en sécurité et formation

Alexandra Benoît-Carrière, secrétaire de direction

Karine Lapointe, secrétaire (T)

François Roy, tech. en assurance qualité

GROUPE RESSOURCE ADMINISTRATION

Josée Caron, secrétaire

Nancy Désindes, secrétaire

Louise Jolin, secrétaire

Nancy Nadeau, secrétaire

DIVISION DE L'INGÉNIERIE

Martin Ratelle, chef de division

Jean-François Doyon, ingénieur de projets

Jean-François Roy, ingénieur de projets

Simon St-Onge, 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

Pierre Corriveau, 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

Pierre-Olivier Fouquet, 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

Idir Ladli, 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

Alexandre Richard, tech. en conception et gestion de projets

Jean-Simon Veilleux, tech. en conception et gestion de projets

Mathieu Wagner, tech. en conception et gestion de projets

Pier-Luc Wagner, tech. en conception et gestion de projets

DIVISION DE L'EXPLOITATION ET DES SERVICES

Mathieu Valiquette, chef de division

Marc B. Bergeron, tech. en gestion de l'entretien préventif et localisation

Jean Hamel, tech. en conception et gestion de projets

Justine Kasiama Kahungu, tech. en gestion de l'entretien préventif et localisation

Poste vacant, technicien mobile

Section de l'entretien et de la construction

Yannick Faucher, chef de section

Martin Boisvert, mécanicien industriel

Marc-André Cadieux, mécanicien industriel

Mario Dallaire, mécanicien industriel

Michel Houde, machiniste-mécanicien industriel

Mathias Lapointe, mécanicien industriel

Daniel Lépine, chef machiniste-mécanicien industriel

Sébastien Gagnon-Lepitre, mécanicien industriel

Hugues Lévesque, chef mécanicien industriel

Michel Phaneuf, mécanicien industriel

Vincent Roussin, tech. en conception de projets mécaniques et structuraux

Harrison Zaraté, manœuvre

Section de l'exploitation

Martin St-Hilaire, chef de section

Éric Bédard, répartiteur CCR

Francis Bélisle, chef tech. en automatisme et contrôle

Christian Blais, chef tech. en automatisme et contrôle

Pascal Blais, répartiteur CCR

François Désilets, répartiteur CCR

Paul Gilbert, répartiteur CCR

Isaël Guay, tech. en automatisme et contrôle

Éric Lapointe, opérateur CCR

Stéphane Lemay, tech. en automatisme et contrôle

Lauré Cyr-Noël, chef tech. en automatisme et contrôle

Charles-Olivier Roy, électricien/substitut opérateur CCR

Poste vacant, opérateur CCR

Section des services

Patrick Archambault, chef de section

Rémi Bisailon, tech. en automatisme et contrôle

Robert Blais, tech. en automatisme et contrôle

Michel Côté, chef tech. en automatisme et contrôle

François Croteau, tech. en automatisme et contrôle

Jean-François Moro, tech. en automatisme et contrôle

Guy Robillard, tech. en automatisme et contrôle

Denis Tessier, 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

Nathalie Paquette, commis-répartitrice

Suzanne Plante, commis-répartitrice

Section de la planification et du soutien opérationnel

Karine Péloquin, cheffe de section

Francis Bernard, mécanicien de véhicules
Sébastien Clair, préposé à l'entretien préventif
Laurier Dumont, mécanicien de véhicules
Antoine Gaulin, mécanicien de véhicules
Yves Goudreau, mécanicien de véhicules
Guy Laramée, préposé à l'entretien préventif
Antoine Pouliot, préposé à l'entretien préventif
Thimothé Quirion, manœuvre (T)
Marco Rancourt, mécanicien de véhicules
Martin Roy, mécanicien de véhicules
Sébastien Roy, chef mécanicien de véhicules
Brian St-Pierre, tech. en gestion de l'entretien préventif
Philippe Viau, préposé à l'entretien préventif

Section des réseaux de distribution

Serge Boisvert, chef de section

Marc Côté, chef de section

Marc-André Gouin, chef de section

Jonathan Arsenault, manœuvre
Ben Ayotte, chef monteur de lignes
Maxime Beaulieu, chef monteur de lignes
Fabrice Beaulieu-Labbé, monteur de lignes (T)
Israël Blais, chef d'équipe – travaux de plantage et canalisation
Mathieu Bouchard, manœuvre
Marc-Étienne Bouchard, monteur de lignes (T)
Steve Caouette, chef monteur de lignes
Dominick Chainey, monteur de lignes
Caroline Champigny, manœuvre
Cédric Chaperon, monteur de lignes
Dany Côté, chef monteur de lignes
Miguel Côté, monteur de lignes
Nicolas David-Gauthier, monteur de lignes
Jérémy Davignon, monteur de lignes
Sonny Dumont, chef monteur de lignes
Marc Gagnon, chef monteur de lignes
Benjamin Godbout, monteur de lignes (T)
Anthony Heppell, chef monteur de lignes
Mathieu Labbé, monteur de lignes
Guillaume Lacroix, manœuvre
Maxime Lacroix, monteur de lignes
Francis Leblanc, monteur de lignes
Éric Letarte, manœuvre
Michaël Martin, monteur de lignes
Guy Michaud, chef monteur de lignes
Steven Morin, chef monteur de lignes
Raphaël Paré, monteur de lignes (T)
Guillaume Provencher, monteur de lignes
Charles-William Quirion, monteur de lignes (T)
Philippe Rhéaume, tech. en foresterie
François Ruel, chef d'équipe – travaux de plantage et canalisation
Alexis Tanguay, monteur de lignes
Pier-Luc Tisdell, chef monteur de lignes
François Trahan, chef d'équipe – travaux de plantage et canalisation
Andrew Vaillancourt, chef monteur de lignes
Cédric Veillette, monteur de lignes (T)
Louis-Philip Waite, monteur de lignes

Section de l'électrométrie

Isabelle Bouchard, cheffe de section

Patrick Baril, tech. en gestion énergétique
Luc Bouffard, tech. en gestion énergétique
Luc Charpentier, releveur-installateur de compteurs
Miguel Forgues, préposé aux compteurs
Pascal Gagné, releveur-installateur de compteurs
Patrick Gagnon, releveur-installateur de compteurs
Mario Guillemette, releveur-installateur de compteurs
Lyne Lacasse, préposée aux compteurs
Dany Lemieux, préposé aux compteurs
Brigitte Maillé, commis au mesurage
Sédric Rondeau, préposé aux compteurs
Pierre Roussy, préposé aux compteurs
Fanny Veillette, commis au mesurage

DIVISION DU REVENU

France Leclerc, cheffe de division

Section du système d'information et de la facturation

Christine Roy, cheffe de section

Caroline Bernier, commis de bureau
Mélanie Brown-Fortier, commis de bureau
Julie Côté-Simard, commis de bureau (T)
Pascale Dupré, commis au soutien administratif
Sylvie Laroche, commis à la facturation – grade 2
Anik Pellerin, commis à la facturation – grade 2

Section du service à la clientèle et du recouvrement

Caroline Larose, cheffe de section

Raja Benjelloun, commis à la clientèle – grade 1
Michael Champoux, commis à la clientèle – grade 1
Sylvie Coutu, commis à la clientèle – grade 2
Sanaa Douibi, commis à la clientèle – grade 1
Lucie Jeandel, commis à la clientèle – grade 2
Line Lessard, commis à la clientèle – grade 1
Jessica Lebrasseur, commis à la clientèle – grade 1
Audrey Paré, commis à la clientèle – grade 1 (T)
Vanessa Picard, commis à la clientèle – grade 1
Mario Prince, préposé aux débranchements
Hawa Sow, commis à la clientèle – grade 2
Aimée Josiane Zongo M'Po, commis à la clientèle – grade 1

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

Tobie Comtois, électricien
Philippe Delaporte, électricien
Frédéric Guimont, électricien

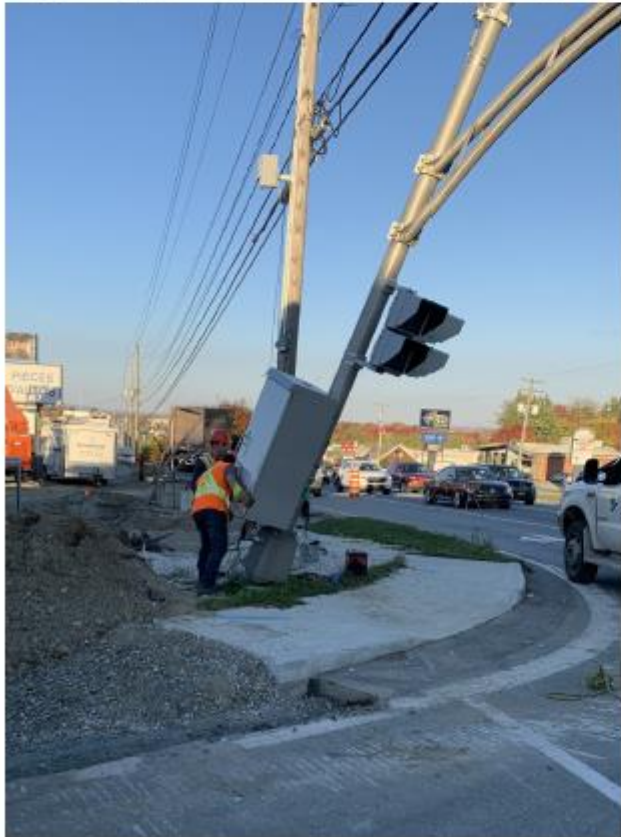
NOS RETRAITÉS 2023

Renaud Blouin, technicien en conception et gestion de projets
Jean-Paul Garneau, installateur de compteurs
Denis Roussin, chef de division – Ingénierie
Daniel Moreau, chef de division – Exploitation et services
Michel Gagnon, chef monteur de lignes
Nathalie Rodrigue, secrétaire aux opérations
Brigitte Ouellet, commis au soutien administratif
Yves Marois, installateur de compteurs
Suzanne Carrier, commis au mesurage
Richard Poirier, préposé aux débranchements
Marc Rousseau, chef mécanicien industriel
Jocelyn Béland, chef mécanicien industriel
Luc Rodrigue, tech. en conception et gestion de projets
Patrick Lessard, chef d'équipe – travaux de plantage et canalisation
Lise Nault, commis de bureau

(T) = employé ou employée temporaire

NOTRE PERSONNEL EN ACTION





DES REMERCIEMENTS DE NOS CLIENTS

Nous vous présentons quelques-uns des remerciements reçus, au courant de l'année 2023, pour marquer l'appréciation du travail de notre personnel.

Un client à propos d'une commis à la clientèle – Grade 1. « Sur une échelle de 1 à 10, je lui donne un 25 pour sa façon de m'avoir servi! »

2023-01-28

« Je veux simplement remercier l'équipe d'Hydro-Sherbrooke qui a rebranché l'électricité ce soir par un froid sibérien. Nous étions 54 abonnés. On va sûrement dormir plus tranquilles ce soir. »

2023-02-04

« Je tiens à remercier toute votre équipe d'Hydro-Sherbrooke. Dimanche vers 0 h 45, il y a eu une panne électrique chez moi... J'ai téléphoné au 819 821-5858 pour aviser de la situation. La personne m'a répondu avec courtoisie, j'ai apprécié. Je ne savais pas encore le pourquoi de la panne électrique (je ne voulais pas déranger). En moins de 3 h, la réparation était faite. Merci à toute l'équipe du bon service! »

2023-03-20

Appel reçu d'un client félicitant les équipes d'Hydro-Sherbrooke qui se sont déplacées pour rétablir le service après la panne d'hier. Il dit qu'elles étaient très professionnelles et efficaces.

2023-04-06

Courriel reçu d'un client pour féliciter les équipes pour l'excellent service!

« 10 h 20 appel, panne déjà signalée. Le monsieur qui m'a répondu, très aimable! Prévois un délai de 40 minutes pour son équipe. 11 h 45 équipe passée, panne résolue! Donc félicitations à toute l'équipe!

2023-06-03

« Je tiens à remercier toute l'équipe. Ils ont fait un travail de grands professionnels. Je ne savais même pas qu'Hydro-Sherbrooke faisait de si belles JOBSSSS. Encore merci merci merci, vous gagnez à être connus, les gars. Moi, je vous fais de l'annonce gratuite. »

2023-06-06

Une cliente à propos de deux gestionnaires

« Tout s'est très bien déroulé. J'ai eu beaucoup d'explications. Il est vrai que j'étais bien stressée à l'idée que mon paiement arrive à temps, mais elle m'a énormément rassurée. Merci à vous aussi pour le suivi, c'est agréable de se sentir considérée. »

2023-07-27

Une citoyenne a appelé pour remercier le Service d'Hydro-Sherbrooke pour les services rendus. Elle dit avoir appelé hier, dans la journée, pour signaler une lumière de rue brûlée et elle était contente de constater, le soir même, que c'était réparé. Elle a pu faire sa marche du soir sans problème. Elle dit merci à toute l'équipe d'Hydro-Sherbrooke.

2023-10-03

Remerciement de la part de Royer

« Vos gars ont fait un très beau travail. Passez-leur mes remerciements! »

2023-10-11

Remerciement d'une cliente à la suite de la panne du 4 décembre 2023

« Je veux simplement remercier toute l'équipe qui a travaillé très fort durant les dernières heures pour rebrancher tout le monde. Merci ! C'est tellement apprécié de retrouver ma maison chauffée ! Merci ! »

2023-12-05

UNE RÉTROSPECTIVE SUR CINQ ANS

Les tableaux suivants présentent un historique quinquennal des données opérationnelles et financières. Pour plus de détails, des notes additionnelles se trouvent sous certains tableaux.

1. RESSOURCES HUMAINES

1.1 FORMATION DU PERSONNEL

	2023	2022	2021	2020	2019
Nombre de participations	518	547	420	546	628
Durée totale (en heures)	2 635	3 089	2 352	3 877	2 874
Coût total	154 410 \$	157 870 \$	175 656 \$	280 916 \$	147 109 \$
Pourcentage de la masse salariale affectée à la formation	1,4 %	1,2 %	1,8 %	2,9 %	1,5 %

1.2 STATISTIQUES D'ACCIDENTS

	2023	2022	2021	2020	2019
Nombre d'accidents	4	9	6	5	8
Nombre d'heures perdues	360	1 232	296	1 624	1 600
Nombre d'heures assignées	40	310	66	658	80

Les résultats globaux de 2023 en santé-sécurité se classent parmi les meilleurs depuis plusieurs années.

162

postes permanents

118

STH-S

23

cols blancs

21

cadres

2. CLIENTÈLE

2.1 CLIENTS

	2023	2022	2021	2020	2019
Clients					
Nombre de clients ¹	92 638	91 409	89 908	87 933	86 557
% d'augmentation	1,3 %	1,7 %	2,2 %	1,6 %	1,2 %
Demandes de clients – au téléphone					
Nombre d'appels reçus	46 098	48 521	50 951	50 201	64 713
% qui ont reçu une réponse	98,0 %	97,5 %	98,5 %	98,6 %	95,8 %
Moyenne de la durée de l'échange	04:00	04:07	03:32	03:31	03:22
Moyenne de la durée de traitement	00:28	00:39	00:25	00:23	01:01
Demandes de clients – sur le Web					
Contacts Web transactionnels	10 143	10 819	12 313	12 329	11 723
Courriels traités	22 073	20 783	15 273	13 812	11 439
Sherbrooke.ca/hydrosherbrooke	180 169	158 847	111 459	56 610	93 710
Moncomptehydro.sherbrooke.ca	472 815	447 122	424 217	374 842	317 641
Taux de facturation en ligne	39 %	37 %	34 %	31 %	24 %
Mouvements					
Nouvelles entrées	1 493	1 875	2 213	1 662	1 328
Emménagements	16 323	17 530	19 121	19 159	19 112
Déménagements	15 009	15 854	17 123	17 654	17 868

¹ La croissance du nombre de clients sur l'ensemble est légèrement à la baisse.

2.2 SUBVENTION POUR LES BORNES DE RECHARGE

	2023	2022	2021	2020	2019
Quantité	936	563	458	443	424
Montant	288 000 \$	168 900 \$	137 400 \$	132 900 \$	212 000 \$

2. CLIENTÈLE (SUITE)

2.3 INTERVENTIONS

	2023	2022	2021	2020	2019
Raccordements					
Débranchements	245	287	300	247	295
Nouveaux raccordements	616	696	980	740	717
Changements	91	137	138	62	82
Raccordements temporaires	140	180	222	194	183
Réparations à l'entrée	48	82	53	23	2
Total	1 140	1 382	1 693	1 266	1 279
Délais					
Nouveaux raccordements simples	314	431	693	473	552
Taux de raccordement dans les délais (92 % minimum)	88,2 %	81,2 %	89,3 %	87,3 %	93,1 %

92 638

nombre de clients

46 098

appels reçus

22 073

courriels traités

3. DONNÉES FINANCIÈRES

3.1 ÉTAT DES RÉSULTATS

	Résultats 2023	Budget 2023	Résultats 2022	Budget 2022	Variation R23-B23 \$
Ventes d'énergie	259 913 250 \$	256 082 300 \$	238 486 076 \$	228 832 200 \$	3 830 950 \$
Compensation financière pour tarifs domestiques ¹	1 806 396 \$	2 000 000 \$			(193 604) \$
	261 719 646 \$	258 082 300 \$	238 486 076 \$	228 832 200 \$	3 637 346 \$
Achats d'énergie	187 705 810 \$	178 157 750 \$	169 305 993 \$	159 277 500 \$	9 548 060 \$
Crédit gestion de la demande de puissance ²	(1 007 925) \$		(600 000) \$		(1 007 925) \$
	186 697 885 \$	178 157 750 \$	168 705 993 \$	159 277 500 \$	8 540 135 \$
MARGE BRUTE	75 021 761 \$	79 924 550 \$	69 780 083 \$	69 554 700 \$	(4 902 789) \$
% des ventes	28,7 %	28,7 %	29,3 %	30,4 %	
Dépenses de fonctionnement	18 455 400 \$	18 548 050 \$	17 418 708 \$	16 956 200 \$	(78 406) \$
Autres revenus	2 323 268 \$	1 710 000 \$	2 852 615 \$	1 710 000 \$	613 268 \$
Service de la dette	18 652 184 \$	18 465 300 \$	17 287 347 \$	17 412 200 \$	186 884 \$
Frais de service	5 803 248 \$	5 803 250 \$	5 217 600 \$	5 217 600 \$	2 \$
Créances douteuses	298 008 \$	450 000 \$	177 744 \$	750 000 \$	(151 992) \$
Affectation	2 928 960 \$	3 050 000 \$	204 540 \$	100 000 \$	(121 040) \$
Contribution aux activités municipales	31 207 229 \$	35 332 950 \$	32 348 099 \$	30 828 700 \$	(4 124 965) \$
Affectation à une réserve	11 448 225 \$	11 716 300 \$	11 772 150 \$	7 800 000 \$	2 681 925 \$
Contribution nette aux activités municipales³	19 759 004 \$	21 601 650 \$	20 554 609 \$	23 028 700 \$	(6 806 890) \$
Profit clientèle cryptomonnaie	16 701 125 \$	14 019 200 \$	14 072 150 \$	10 100 000 \$	

¹ La compensation financière est une nouvelle ligne comptable créée à la suite du projet de loi 2, loi visant notamment à plafonner le taux d'indexation des prix des tarifs domestiques.

² Le crédit de la gestion de la puissance provient d'un programme d'Hydro-Québec.

³ La principale cause de la baisse de la contribution est une hausse d'achat d'énergie pour la pointe de la puissance du 3 février.

261,7 M\$

ventes d'électricité avec compensation

186,7 M\$

achats d'électricité

31,2 M\$

contribution financière aux activités municipales

3 DONNÉES FINANCIÈRES (SUITE)

3.2 MAUVAISES CRÉANCES

	2023	2022	2021	2020	2019
Mauvaises créances					
Montants ¹	298 008 \$	177 744 \$	67 962 \$	541 216 \$	364 778 \$
Taux de mauvaises créances	0,11 %	0,07 %	0,03 %	0,27 %	0,19 %
Faillites	87 836 \$	95 656 \$	122 194 \$	82 275 \$	110 800 \$
Ententes de paiement	7 305	5 669	4 735	2 761	9 419

¹ Le pourcentage du taux de mauvaises créances est sous la moyenne historique d'avant la pandémie.

4. ACHATS ET PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ

4.1 VOLUME DES VENTES

	2023	2022	2021	2020	2019
Volume de ventes (GWh) ¹	3 266	3 056	2 658	2 568	2 498
% d'augmentation	6,9 %	15,0 %	3,5 %	2,8 %	7,1 %
Degrés-jour de chauffage (base 18 °C)	4 245	4 593	4 372	4 542	5 111
Variation avec l'année précédente (%)	-7,6 %	5,1 %	-3,7 %	-11,1 %	4,8 %

¹ L'augmentation du volume des ventes s'explique principalement par la charge cryptographique.

4.2 ACHATS D'ÉNERGIE (\$)

	2023	2022	2021	2020	2019
Prime de puissance	66 994 229	60 487 663	51 946 687	50 204 017	51 934 360
Consommation	122 583 256	109 614 014	93 193 123	88 028 154	86 737 846
Crédit gestion de la demande de puissance	(1 007 925)	(600 000)			
Rabais (clients grande puissance)	(2 286 122)	(1 889 751)	(1 366 560)	(2 309 325)	(1 631 941)
Compensation pour génératrices	414 447	1 094 067	527 735	618 945	660 615
Remise sur la consommation 2018-2019					(6 571 115)
Total	186 697 885	168 705 993	144 300 985	136 541 791	131 129 765

4.3 PRODUCTION ET ACHATS D'ÉNERGIE

	2023	2022	2021	2020	2019
Achats d'énergie (GWh)	3 257	3 072	2 670	2 544	2 513
Production des centrales (GWh) ¹	91	92	62	90	88
Énergie consommée totale (GWh)	3 348	3 164	2 732	2 634	2 601
Différence avec années précédentes	5,8 %	15,8 %	3,7 %	1,3 %	8,6 %
% de l'énergie produite par HS	2,7 %	2,9 %	2,3 %	3,4 %	3,4 %
Coûts d'achats évités par les centrales	5 338 552 \$	5 223 406 \$	4 018 871 \$	5 112 896 \$	4 990 080 \$
FU des centrales	51,7 %	52,5 %	35,3 %	51,2 %	49,9 %
Efficacité des centrales	70,4 %	78,1 %	87 %	85 %	-

¹ La production 2023 est similaire à celle de 2022. La baisse d'efficacité est en lien avec des travaux et avec l'arrêt de la centrale Abénaquis pour protéger la famille de Balbuzards pêcheurs sur les lignes à moyenne tension.

4. ACHATS ET PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ (SUITE)

4.4 POINTES HIVERNALES

	2023	2022	2021	2020	2019
Appel de puissance (MW) ¹	619	577	510	501	517
Date	3 févr. 2023	27 janv. 2022	1 ^{er} févr. 2021	21 févr. 2020	21 janv. 2019
Journée	Vendredi	Jeudi	Vendredi	Vendredi	Lundi
Heure	17 h 15	7 h 30	7 h 00	7 h 00	15 h 15
Température (avec refroidissement éolien)	-42,41 °C	-34,2 °C	-24,5 °C	-35 °C	-31 °C
Vent		-	-	5 km/h	21 km/h
Production (MW)	17,9	19,1	18,5	19,0	18,7
Capacité de production utilisée lors de la pointe annuelle	89,0 %	95,0 %	91,8 %	94,6 %	92,8 %

¹ La croissance de la pointe est en lien avec une journée de froid extrême et avec l'addition d'un phénomène relié à l'électrification des transports et du chauffage. On peut constater que la pointe augmente de façon significative pour deux années de suite.

4.5 PUISSANCES DÉLESTABLES

	2023	2022	2021	2020	2019
Programme des génératrices d'urgence Puissance disponible MW	1,7	21,9	21,9	23,9	23,9
Programme de biénergie résidentielle Nombre de clients au tarif DT (résidentiel)	4 274	4 464	4 571	4 622	4 611
Programme de biénergie commerciale Nombre de clients au tarif BT (commercial)	374	376	383	383	377
Délestage des clients de cryptomonnaie Puissance disponible MW	110,0	110,0	40,9	36,6	

20,1 MW

capacité des huit centrales hydroélectriques

51,7 %

facteur d'utilisation des centrales

5 338 552 \$

contribution financière des centrales

5. FIABILITÉ

5.1 CAUSES DES INTERRUPTIONS

	2023	%	2022	%	2021	%	2020	%	2019	%
Une minute et plus (clients-heures)										
Inconnues	8 511	3,0	9 976	4,4	1 085	0,9	6 875	8,3	4 136	1,7
Planifiées	9 513	3,4	2 221	1,0	2 108	1,7	2 548	3,1	8 730	3,5
Alimentation	2 508	0,9	0	0	14 728	11,7	0	0,0	28 002	11,2
Arbres	41 828	15,0	28 384	12,4	14 793	11,7	7 018	8,5	50 731	20,3
Foudre	7 399	2,6	116	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Équipements	36 013	12,9	67 234	29,4	21 492	17,0	32 709	39,6	47 305	18,9
Météo ¹	134 416	48,0	95 430	41,7	23 722	18,8	1 880	2,3	89 149	35,7
Environnement	0	0,0	12 979	5,7	2 690	2,1	12 796	15,5	0	0,0
Erreurs	7 944	2,8	2 010	0,9	5	0,0	2 448	3,0	7 696	3,1
Corps étrangers	31 613	11,3	10 513	4,6	45 767	36,2	16 283	19,7	14 188	5,7
Total	279 746	100,0	228 862	100,0	126 390	100,0	82 557	100,0	249 938	100,0

¹ La météo domine la cause des pannes pour une deuxième année consécutive. Il s'agit du taux le plus élevé depuis 5 ans.

6. IMMOBILISATIONS

6.1 DÉPENSES D'IMMOBILISATIONS

	2023	2022	2021	2020	2019
(milliers \$)					
Distribution	7 397	7 926	6 631	6 459	7 373
Transport	38	259	72	0	297
Postes	4 560	576	432	296	880
Centrales	1 943	1 957	1 674	1 463	2 877
Barrages	1 900	646	300	654	2 720
Gestion énergétique	25	19	29	49	42
Autres projets	1 450	1 118	2 616	1 248	960
Enfouissement des réseaux	137	850	61	0	0
Total	17 450	13 351	11 815	10 169	15 149

422 km²
de territoire

92 638
nombre de clients

Plus important réseau
municipal de redistribution
au Québec

L'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. En 2023, le poste de premier vice-président était occupé par monsieur Christian Laprise, directeur d'Hydro-Sherbrooke, alors que Pierre Fréchet, conseiller – projets spéciaux chez Hydro-Sherbrooke, agissait à titre de secrétaire-trésorier. La mairesse de Sherbrooke, Madame Évelyne Beaudin, occupait, pour sa part, le poste de présidente.

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

Afin de veiller à la pérennité des distributeurs municipaux et de la Coopérative, Hydro-Sherbrooke et l'AREQ interviennent activement en faisant diverses représentations auprès de la Régie de l'énergie, d'Hydro-Québec et du gouvernement.

En 2023, l'AREQ a poursuivi ses efforts pour contribuer au développement énergétique québécois et pour s'assurer que ses membres y conservent leur place. Cela s'est particulièrement réalisé par son implication dans plusieurs dossiers comme :

- La Consultation publique du Gouvernement du Québec sur *l'Encadrement et le développement des énergies propres au Québec*, par la publication d'un mémoire;
- Les Consultations particulières et les auditions publiques sur le *projet de loi n° 41, loi édictant la Loi sur la performance environnementale des bâtiments et modifiant diverses dispositions en matière de transition énergétique*, par la publication d'un mémoire également;

- La vigie et le soutien aux membres pour les programmes et subventions disponibles dans le cadre de la transition énergétique;
- L'organisation de formations spécialisées pour ses membres comme : le microprogramme de formation en souterrain, la formation sur la négociation raisonnée ainsi que sur l'introduction aux tarifs et conditions de service;
- Les simulations permettant l'analyse de la gestion des programmes de délestage;
- Le suivi sur l'état d'avancement du plan d'approvisionnement 2020-2029 d'Hydro-Québec;
- La tarification des réseaux municipaux auprès d'Hydro-Québec;
- L'approche commune pour les approvisionnements et la modernisation des systèmes de facturation des distributeurs municipaux;
- La surveillance de la conformité et l'application des normes de fiabilité;
- Les programmes de gestion énergétique (exemples : programme Hilo d'Hydro-Québec, tarif GDP) et les analyses de rentabilité de divers tarifs;
- Les études de contribution des centrales hydroélectriques.

En surveillant de près l'avènement des nouvelles technologies, l'AREQ encourage l'efficacité et l'innovation en s'efforçant de préserver l'expertise de longue date de ses membres, de maintenir des niveaux élevés de performance et de pérenniser l'excellence des services fournis.



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

10 réseaux
membres

169 455
clients

Plus de **367 M\$**
en achats d'électricité

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.