

2017

RAPPORT
ANNUEL
HYDRO-SHERBROOKE



RAPPORT ANNUEL 2017

- 1 2017 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 2018
- 28 Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ)
- 29 Notre équipe

Notre mission

Hydro-Sherbrooke produit, transporte et distribue de l'électricité sur le territoire de Sherbrooke et de quelques municipalités des environs. La Ville de Sherbrooke en est l'unique propriétaire.

Quatre buts stratégiques sont poursuivis :

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

2017 EN CHIFFRES

Bénéfice net	22,6 M\$
Ventes d'énergie	177,8 M\$ 2 218 GWh
Achats d'énergie	121 M\$ 2 178 GWh
Dépenses d'immobilisation	20,1 M\$
Pointe annuelle	528 MW record historique
Nombre de clients	84 516
Nombre d'employés	150
Facteur d'utilisation des centrales	52,8 %

CONSEIL DE DIRECTION



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

Message du président du conseil de direction

C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente le troisième rapport annuel du conseil de direction d'Hydro-Sherbrooke.

En 2017, les travaux du conseil de direction ont porté sur plusieurs aspects et préoccupations liés à notre domaine d'activité, dont tout particulièrement la question touchant les modifications aux règles de tarification qui nous sont imposées par la Régie de l'énergie. Pour le conseil de direction, comme pour la Ville de Sherbrooke et les autres municipalités membres de l'Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ), il est impératif que la Régie de l'énergie reconnaisse la particularité de notre statut. En ce sens, nous appuyons les démarches de l'AREQ et collaborons avec l'Association.

À l'origine, les instigateurs de la municipalisation du réseau d'électricité et de gaz de Sherbrooke souhaitaient non seulement fournir le service aux citoyens, mais aussi se doter d'un levier susceptible de stimuler le développement économique. La nouvelle mission d'Hydro-Sherbrooke va exactement dans le même sens en s'assurant maintenant que les Sherbrookoises et les Sherbrookoises profitent au maximum des retombées générées par leur service d'hydroélectricité. D'ailleurs, afin de bien soutenir le rôle de moteur économique d'Hydro-Sherbrooke, le conseil de direction et la direction du service multiplient les efforts pour démontrer une ouverture aux autres formes d'énergie renouvelable, et ce, dans une recherche constante d'efficacité et d'innovation.

Ainsi, l'année 2017 nous aura permis d'explorer tout le potentiel d'un marché émergent : celui des véhicules électriques. Pour bien évaluer toutes les opportunités de ce marché, le conseil s'est adjoint des appuis externes, dont des ressources en environnement et en communication de la Ville de Sherbrooke ainsi que des représentants de l'Association des véhicules électriques, section Estrie. Les résultats de nos travaux confirment que la subvention actuelle, qui permet d'encourager l'acquisition d'une voiture électrique, est un bon moyen pour aider à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES). Présentement, Sherbrooke est la municipalité québécoise comptant le plus grand nombre de véhicules électriques par habitant!

Finalement, tout au cours de l'année, nous avons soutenu et encouragé l'innovation qui est déjà bien présente dans toutes les sphères d'activité du service. Le conseil de direction et l'équipe de gestion se réjouissent des actions entreprises par chacun et mesurent l'importance de maintenir un milieu de travail épanouissant pour l'ensemble des employés.

En terminant, je tiens à remercier très sincèrement les membres bénévoles du conseil de direction pour leur assiduité, leur créativité et leur professionnalisme. La contribution de Manon Laporte, Jean Desmarais, Michel Simard, Gérald Carrier, et de ma collègue Chantal L'Espérance, conseillère municipale, est des plus pertinentes et appréciées. Je veux également souligner la contribution de Sophie Lamarche qui, pour des raisons de santé, a quitté son poste et a été remplacée par Jean-François Tremblay.

Je tiens également à remercier l'équipe des gestionnaires et le directeur, Christian Laprise, de même que l'ensemble du personnel d'Hydro-Sherbrooke. Leur apport et leur soutien aux travaux du conseil de direction sont considérables et indispensables au succès du Service d'Hydro-Sherbrooke.



Julien Lachance, président

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

L'année 2017 a été marquée par de belles réalisations et la rencontre d'objectifs réalistes permettant, au terme de l'exercice financier, de remettre une contribution municipale de 22,6 M\$. Nos efforts, notre excellente gestion de la pointe en saison hivernale ainsi qu'une gestion efficace du budget de fonctionnement sont autant de facteurs ayant permis l'atteinte de ces résultats.

L'optimisation de nos façons de faire, processus dans lequel nous nous sommes engagés depuis quelques années maintenant, nous a permis de gagner en efficacité autant dans nos activités quotidiennes que pour notre clientèle. La mise en service du nouveau portail d'abonnement en ligne favorisant une transition des communications avec nos clients par courriel, l'amélioration de la gestion de l'entretien et de la production des centrales ainsi que l'implantation du nouveau système de gestion de réseau Monarch, lequel constitue le cerveau de notre réseau, ne sont que quelques exemples de projets porteurs d'efficacité et de succès.

Beaucoup d'énergie a également été investie dans des projets de longues échéances. Le projet de 4^e poste en est aux étapes importantes de préparation du terrain, de travaux civils et du bâtiment de contrôle. Des efforts considérables ont donc été déployés dans ce dossier. Nous sommes d'ailleurs heureux d'annoncer le respect du cadre budgétaire.

De plus, en collaboration avec l'AREQ, un mémoire portant sur les mesures susceptibles d'améliorer les pratiques tarifaires a été présenté à la Régie de l'énergie. Bien que cette dernière n'ait émis aucun commentaire, cela a permis l'amorce de certaines discussions avec Hydro-Québec Distribution afin de s'assurer d'une compréhension commune de la tarification dans le contexte actuel.

À la fin du printemps, un avis de la Direction de la santé publique de l'Estrie recommandant l'arrêt du délestage des chauffe-eau a été émis. Dans un souci de précaution, nous avons donc procédé à la déconnexion du délestage des chauffe-eau. Enfin, l'année 2017 conclut pratiquement la fin du projet de changement de compteurs, projet mené par notre personnel dans un souci de respect de notre clientèle.

Le bilan de l'année 2017 a été assombri, à la fin de l'été, par un accident important de l'un de nos employés. Cet accident constitue un choc pour tous et nous mobilise dans des actions concrètes afin d'éviter que cela ne se reproduise. C'est donc aussi dans cette optique que le personnel d'Hydro-Sherbrooke se dévoue à livrer l'électricité, soit en améliorant divers processus comme celui de la gestion de la maintenance.

Vers la fin de l'année, les centres de données font leur arrivée à Sherbrooke et pavent la voie à de nouveaux joueurs, lesquels auront assurément des impacts sur nos activités 2018. Ce sera une occasion de démontrer notre agilité à développer de nouveaux marchés.

En terminant, je désire adresser mes plus sincères remerciements à tout le personnel d'Hydro-Sherbrooke et aux membres du comité de gestion qui font preuve jour après jour d'engagement, de passion et de professionnalisme. Merci également aux membres du conseil de direction ainsi qu'au conseil municipal pour leur confiance et leur appui constant dans la réalisation de nos activités.

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

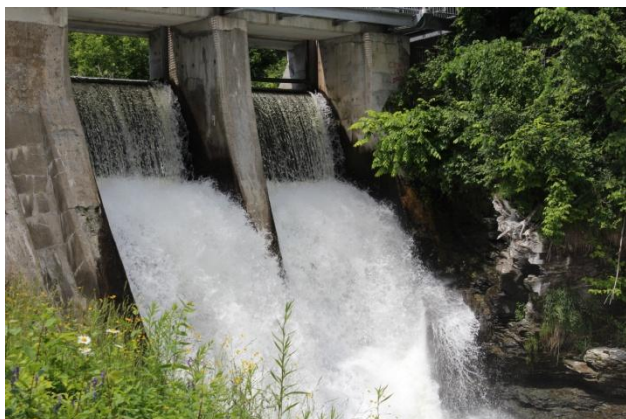
Contribution aux activités municipales

L'année 2017 fut plus chaude que la normale aux mois de janvier et février, mais plus froide au mois de décembre pour un effet global d'augmentation des ventes en énergie. Par contre, les achats d'énergie ont augmenté davantage à cause de la transition du tarif LG, faisant en sorte de diminuer le pourcentage de la marge brute.

Par conséquent, le Service d'Hydro-Sherbrooke réalise un bénéfice net de 22,6 M\$, offrant ainsi une contribution aux activités municipales pour l'année 2017 en baisse de près de 900 000 \$ par rapport à celle de 2016.

Contribution des centrales

Le facteur d'utilisation (FU) moyen de 52,8 % des centrales en 2017 est en hausse de 4,4 points.



Santé et sécurité au travail (SST)

Le bilan 2017 s'est grandement amélioré sur le nombre d'accidents et d'heures perdues. Toutefois, un accident important survenu durant l'été nous rappelle l'importance de constamment se réinventer pour diminuer les risques.

Dépenses d'immobilisation

La moyenne des dépenses d'immobilisation est passée de 14,5 M\$ à 20,1 M\$ pour l'année 2017. Cette hausse est en lien avec la construction du 4^e poste de distribution afin de soutenir la croissance de la demande. D'ailleurs ce poste portera le nom de Massé, directeur d'Hydro-Sherbrooke de 1939 à 1969.



Projets majeurs sur le réseau de distribution

Parmi les projets majeurs en cours pour l'année 2017, mentionnons :

- La mise en service du nouveau système de gestion pour le centre de contrôle de réseau (CCR).
- Au poste Massé, mise en place du bâtiment, des bases de béton et des conduits souterrains pour les sorties d'artères 25 kV.
- Le prolongement du réseau pour alimenter les futurs clients du boulevard René-Lévesque.
- La rénovation de la ligne de transport de 46 kV reliant les centrales Weedon et Westbury au réseau urbain.

22,6 M\$

Bénéfice net

52,8 %

FU des centrales

570

Nouveaux raccordements

20,1 M\$

Dépenses d'immobilisation

Projets majeurs dans les centrales et sur les barrages

Deux chantiers plus importants ont eu lieu, soit les réfections civiles pour les barrages Eustis et Drummond. Ceux-ci ont nécessité des dépenses d'environ 1,5 M\$.



Plusieurs autres travaux ont été effectués, dont les principaux sont la réfection des commandes et protections des armoires de puissance de la centrale Westbury, la réfection de l'arbre de turbine, des paliers, des directrices ainsi que de la chambre d'eau à la centrale Frontenac.

Gestion de réseau

Dans cette perspective, un nouveau système opérationnel de gestion du réseau (Monarch) a été mis en service au mois de mai. Ce système permet de gérer les opérations du réseau, que ce soit au niveau de la distribution de l'électricité, de la gestion de la pointe, de l'opération des centrales et de la gestion des niveaux d'eau.



Compteurs électroniques lus à distance

À la fin de l'année, le déploiement massif de la main d'œuvre de la Division de la gestion énergétique et de l'électrométrie pour l'installation de compteurs se termine avec un total de près de 20 000 compteurs remplacés.

Afin de pouvoir réaliser le mandat, dans le respect de la réglementation, une centaine de lettres de non-conformité ainsi qu'une vingtaine de constats d'infraction ont dû être acheminés.

Délestage des chauffe-eau

Suite à l'avis de la Direction de la santé publique de l'Estrie et de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) en lien avec la gestion de la bactérie *Legionella* dans les chauffe-eau, le service a cessé de délester les chauffe-eau.

Afin de développer une nouvelle solution, Hydro-Sherbrooke est impliqué avec les parties prenantes, dont la Direction de la santé publique, l'INSPQ et Hydro-Québec pour un dossier à l'étude à la Régie de l'énergie.

Audit

En 2017, un audit externe a maintenu l'accréditation à Mesures Canada et au système de qualité ISO 9001.

Élargissement de l'offre de services

À la suite du succès et des commentaires positifs des clients pour le service de la facture en ligne mis en place en 2016, une nouvelle offre de services d'abonnement automatisé a été lancée. Ce type d'abonnement automatisé permet d'offrir aux clients la gratuité des coûts d'abonnement et leur permet d'effectuer leurs demandes à l'extérieur des heures ouvrables.

De la promotion visant l'avantage de l'utilisation des courriels auprès de la clientèle a également permis d'élargir l'offre de services.

Dossier tarifaire

En février, l'AREQ est appelée à présenter et à répondre aux questions de la Régie de l'énergie en lien avec le mémoire déposé en 2016 au sujet de la cause demandée par le ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles « Avis sur les mesures susceptibles d'améliorer les pratiques tarifaires dans le domaine de l'électricité et du gaz naturel ». La Régie n'a émis aucun commentaire sur le sujet. Toutefois, des discussions ont cours avec Hydro-Québec Distribution afin d'évaluer certains enjeux en lien avec la cause.

Éclairage de rues

En 2017, une équipe de techniciens a procédé à l'inventaire du type d'éclairage pour les différents secteurs de la ville. Cet exercice permet de mieux quantifier les investissements nécessaires pour les années à venir.

Électrification du transport terrestre

Depuis juin 2013, Hydro-Sherbrooke offre une subvention pour bornes de recharge pour véhicules électriques afin de réduire les gaz à effet de serre (GES). L'année 2017 constitue un nouveau record d'attribution de subventions pour un montant total de 86 000 \$, ce qui représente l'ajout de 172 bornes.

D'ailleurs, en octobre, Hydro-Sherbrooke a collaboré avec le Conseil régional de l'environnement de l'Estrie dans la mise en œuvre d'un projet de promotion des véhicules électriques auprès des entreprises possédant des flottes automobiles. Hydro-Sherbrooke a en effet offert une subvention de 500 \$ aux entreprises participantes ou un raccordement temporaire avec l'électricité gratuite aux clients sur son territoire.

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.



Lutte contre l'agrile du frêne

La Division des lignes a dû s'adapter à l'arrivée de l'agrile du frêne sur le territoire sherbrookoïse. Depuis le mois d'octobre, les élagueurs doivent répondre à un nombre grandissant de demandes ponctuelles de

citoyens pour l'élagage de leurs frênes afin qu'ils puissent procéder à un abattage sécuritaire. La disposition des résidus de frêne (copeaux, branches et billots) demande également une attention particulière à nos équipes.

Services municipaux

Conjointement avec le Service des infrastructures urbaines et de l'environnement, le Service d'Hydro-Sherbrooke participe à l'amélioration des infrastructures des systèmes de feux de circulation, en plus de leur entretien.

En 2017, il y a eu une revitalisation des feux de circulation dans le secteur King Ouest. Ces poteaux décoratifs s'étendent de la rue Camirand à la rue de la Cathédrale.



Barrage de la centrale Abénaquis illuminé.

La centrale Frontenac : un site historique

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

En 2017, ce sont environ 450 personnes qui ont visité la centrale, incluant les visites d'écoles de niveau primaire (5 groupes, 164 personnes), du niveau secondaire (3 groupes, 124 personnes) et autre (1 groupe, 17 personnes).

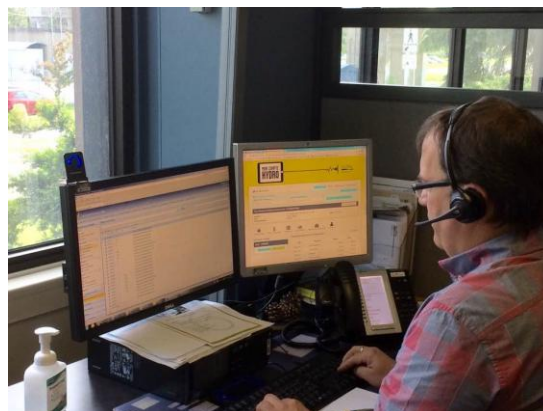
Aussi, en juillet et en août, deux animatrices offraient gratuitement une visite commentée de la gorge. L'animation se terminait par une courte visite de la centrale. Ce fut très apprécié par les quelque 160 participants.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Évolution de la clientèle

Depuis le 1^{er} mai 2017, les demandes d'abonnement peuvent être faites via le Web. En parallèle, un projet pilote de gratuité pour les frais d'abonnement a été établi, ce qui explique l'augmentation du nombre de contacts Web transactionnels.

Le centre d'appels d'Hydro-Sherbrooke a reçu 71 002 appels téléphoniques, dont 94,9 % ont pu être traités. On peut constater un certain taux de transfert des appels téléphoniques vers des demandes par courriel.



	2017	2016	2015	2014	2013
Clients					
Nombre de clients	84 516	83 800	82 697	82 193	84 522 ¹
% d'augmentation	0,9 %	1,3 %	0,6 %	-2,8 %	2,1 %
Demandes téléphoniques de clients					
Nombre d'appels reçus	71 002	76 076	78 405	79 831	75 288
% qui ont reçu une réponse	94,9 %	94,5 %	95,8 %	93,6 %	93,4 %
Moyenne de la durée de l'échange	03:21	03:28	03:14	02:55	03:02
Moyenne de la durée de traitement*	00:54	01:19	01:02	01:22	01:04
Demande Web de clients					
Contacts Web transactionnels	10 793	3 277	2 771	2 347	-
Courriels libres	7 983	6 259	4 372	3 390	-
sherbrooke.ca/hydrosherbrooke	80 857	58 144	31 374	10 196	-
moncomptehydro.sherbrooke.ca	230 615	153 677	-	-	-
Mouvements					
Nouvelles entrées	1 037	1 259	1 968	1 221	1 708
Emménagements	19 186	18 877	20 065	19 458	19 959
Déménagements	18 373	17 922	18 712	18 721	18 822

¹ Nouvelle méthode de compte

84 516

Nombre de clients

71 002

Appels reçus

7 983

Courriels traités

Interventions sur les branchements électriques

Au cours de l'année, le personnel de la Division des lignes, en collaboration avec celui de la Section de l'électrométrie, a réalisé 1 016 projets d'intervention sur les branchements électriques des clients, une baisse de 5,2 % par rapport à 2016. Parmi ce nombre, on compte 570 nouveaux raccordements, ce qui est inférieur à l'année précédente. En ce qui a trait aux délais des nouveaux raccordements simples sous les

conditions spécifiques d'entrées suivantes : 120/240 volts, 200 ampères et moins à une distance de 30 mètres et moins, 98,3 % des raccordements simples ont été effectués dans les délais, l'objectif étant de 92 %. Les délais respectés se définissent ainsi : dans les sept jours ouvrables suivant l'abonnement du client et la déclaration de travaux d'un électricien.

INTERVENTIONS

	2017	2016	2015	2014	2013
Raccordements					
Débranchements	207	229	226	268	362
Nouveaux raccordements	570	607	615	575	699
Changements	76	96	96	165	139
Raccordements temporaires	139	119	131	154	241
Réparations à l'entrée	24	18	28	28	25
Total :	1 016	1 069	1 096	1 190	1 466
Délais					
Nouveaux raccordements simples	643	714	622	741	792
Taux de raccordement dans les délais (92 % minimum)	98,3 %	96,8 %	97,9 %	98,0 %	98,7 %

Facturation et modes de paiement

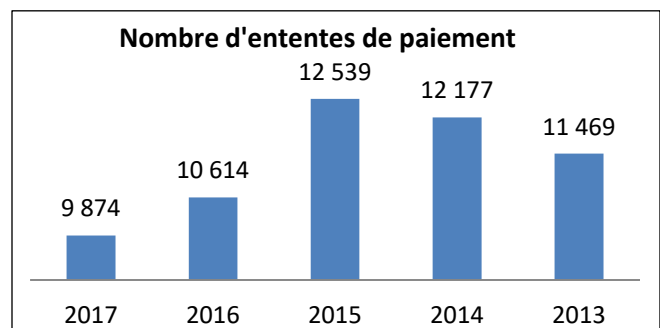
Le nombre de factures distribuées pour l'année 2017 s'élève à 536 646. Comme lors des années passées, environ 33 % de la clientèle, c'est-à-dire 27 936 clients, choisissent le mode de facturation MVE.

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, 9 874 ententes ont été conclues durant l'année 2017, ce qui représente une baisse par rapport à l'année précédente.

Mentionnons le partenariat d'Hydro-Sherbrooke et de Solutions Budget Plus, qui œuvre auprès de ménages à faible revenu pour les aider à planifier leurs remboursements grâce au programme Accès-Énergie. En 2017, Hydro-Sherbrooke a fourni une aide financière de 28 000 \$ à Solutions Budget Plus, reconnaissant depuis plusieurs années l'aide positive de cet organisme à recouvrer les mauvaises créances de ces clients.



Taux de mauvaises créances et consommation non facturée

En général, l'électricité est un service consommé avant d'être payé. Étant donné que le niveau des ventes est près de 180 millions de dollars, il est impératif de suivre l'état des mauvaises créances afin de limiter les pertes.

En 2017, le total de celles-ci s'est élevé à 443 191 \$, ce qui représente 0,25 % du chiffre d'affaires. Le montant des mauvaises créances a donc subi une hausse par rapport à 2016, tout comme le montant des faillites. Les pertes pour consommations non facturées qui s'élèvent à 9 050 \$ sont en hausse par rapport à 2016, mais comparables à la moyenne des années 2013 à 2015.

MAUVAISES CRÉANCES

	2017	2016	2015	2014	2013
Mauvaises créances					
Montants	443 191 \$	335 749 \$	476 149 \$	299 716 \$	436 741 \$
Taux de mauvaises créances	0,25 %	0,19 %	0,27 %	0,18 %	0,28 %
Faillites	175 077 \$	142 422 \$	157 087 \$	85 824 \$	53 663 \$
Consommation non facturée					
kWh	155 505	115 635	163 440	186 970	164 809
Montant	9 050 \$	6 603 \$	9 283 \$	10 414 \$	8 916 \$

Programme biénergie résidentielle et commerciale

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 2017, les 4 587 clients inscrits à la tarification DT ont bénéficié d'une économie totale de 4 183 167 \$, soit une économie annuelle moyenne de 908,79 \$ par client pour 152 heures de délestage.

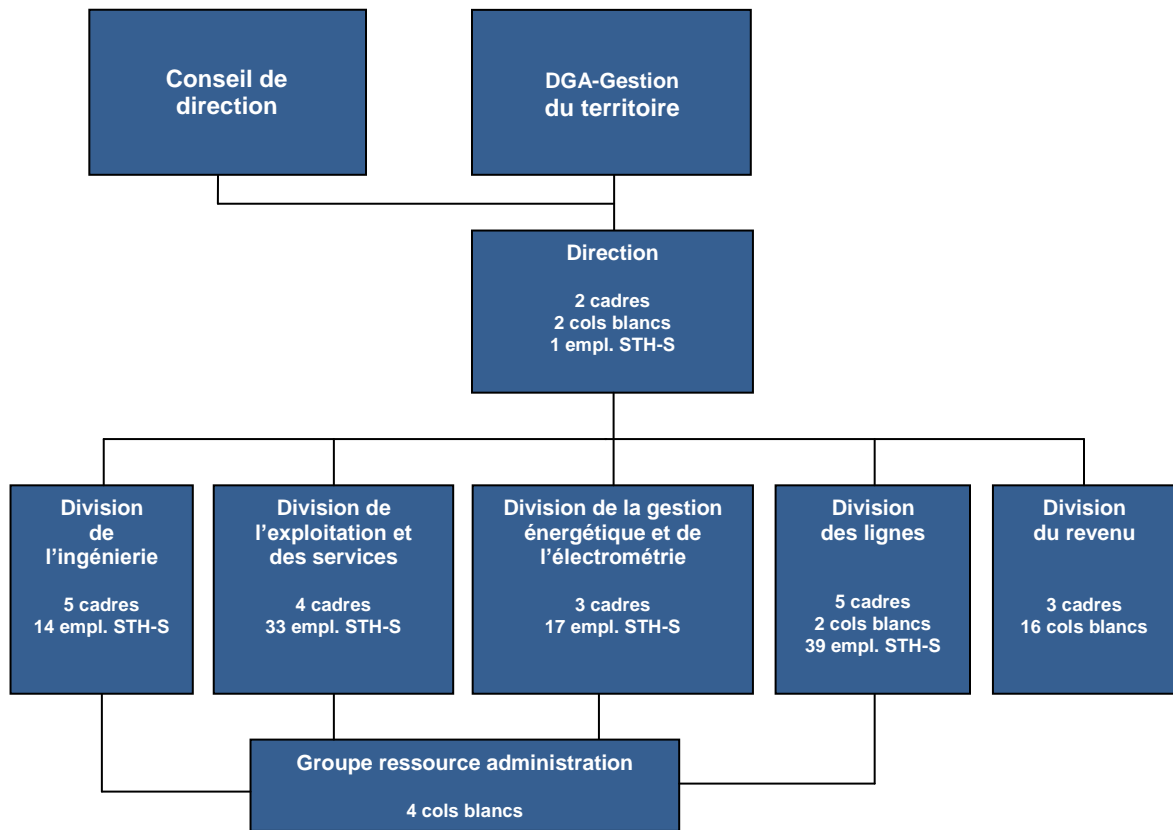
Relations publiques

Les publications du Service des communications et son site Web 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.

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.



150

Postes permanents

104

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 2017, la participation aux activités de formation a représenté 1,3 % 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

	2017	2016	2015	2014	2013
Nombre de participations	532	635	398	431	723
Durée totale (en heures)	2 165	3 579	2 008	3 121	4 619
Coût total	100 419 \$	188 966 \$	102 232 \$	144 214 \$	143 373 \$
Pourcentage de la masse salariale affectée à la formation	1,3 %	2,2 %	1,2 %	1,9 %	1,5 %

Santé et sécurité au travail

Comparativement à 2016, le bilan 2017 s'est grandement amélioré sur le nombre d'accidents et d'heures perdues.

Comme mentionné dans la section Revue de l'année, un accident important d'une chute de poteau alors qu'un monteur y était attaché par son ceinturon nous rappelle l'importance de se réinventer pour diminuer les risques.

Pour ce faire, le comité SST a amorcé une révision de son mode de fonctionnement qui met de l'avant des sessions de travail de dossiers mobilisateurs, des activités de prévention ainsi que davantage de visites sur le terrain.

STATISTIQUES D'ACCIDENTS

	2017	2016	2015	2014	2013
Nombre d'accidents	6	11	8	4	16
Nombre d'heures perdues	1 705	4 588	8 458	10 965	4 860
Nombre d'heures assignées	613	485	975	1 718	2 005

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, dans le délai prévu et à un coût optimal. Il n'existe pas de recette clé pour l'engagement du personnel, c'est pourquoi un ensemble d'actions sont en suivi avec un comité paritaire, comité action sondage, afin d'améliorer l'implication, la communication et le sentiment d'appartenance.



Dans l'ordre, à l'arrière, de gauche à droite : Jean-François Roy, Stéphane Lemay, Patrick Baril, David Seminario, Jean Pelletier, Rosita Noch, Patrick Archambault. À l'avant, de gauche à droite : Christine Roy, Jean Hamel, Louise Jolin, Daniel Moreau et Christian Laprise.



Médaille qui est remise au personnel retraité 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 employés (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



Œuvre d'art sur la cheminée d'équilibre de la centrale des Abénaquis réalisée en juillet 2017.

L'œuvre nommée *Les deux rivières* de Arnold et Borris représente un homme et une femme en forme de rivière qui sont à la base de la création de Sherbrooke, la ville électrique.

GESTION FINANCIÈRE

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

Pour 2017, le bénéfice net est de 22,6 M\$, soit 4,8 M\$ au-dessus du budget. Les principaux éléments favorables sont :

- Variation de la température par rapport à l'année de référence pour un montant de 1 200 000 \$.
- Meilleure performance des centrales pour 630 000 \$.
- Gestion optimale de la pointe réduisant les coûts et la sous-utilisation en période estivale pour approximativement 2 600 000 \$.
- Gestion optimale des opérations pour 730 000 \$.

ÉTAT DES RÉSULTATS

	Résultats 2017	Budget 2017	Résultats 2016	Résultats 2015	Variation R17-B17 \$
Ventes d'énergie	177 806 842 \$	179 050 200 \$	173 601 259 \$	174 774 578 \$	1 243 358 \$
Achats d'énergie	121 005 807 \$	126 439 950 \$	117 185 105 \$	118 255 476 \$	5 434 143 \$
MARGE BRUTE	56 801 036 \$	52 610 250 \$	56 416 154 \$	56 519 102 \$	4 190 786 \$
% des ventes	31,9 %	29,4 %	32,5 %	32,3 %	7,8 %
Dépenses de fonctionnement	14 752 608 \$	15 482 350 \$	14 734 870 \$	14 389 604 \$	729 742 \$
Autres revenus	2 671 005 \$	2 423 200 \$	3 233 327 \$	2 931 097 \$	247 805 \$
Service de la dette	16 431 478 \$	16 622 000 \$	16 384 337 \$	16 110 205 \$	190 523 \$
Frais de service	4 635 800 \$	4 635 800 \$	4 635 800 \$	4 635 800 \$	- \$
Créances douteuses	443 191 \$	440 000 \$	335 749 \$	476 149 \$	3 191 \$
Affectations	100 000 \$	100 000 \$	100 000 \$	100 000 \$	- \$
Dépenses régime de retraite non financées à long terme	531 216 \$	0 \$	0 \$	0 \$	531 216 \$
BÉNÉFICE NET	22 577 748 \$	17 753 300 \$	23 458 725 \$	23 738 440 \$	4 824 448 \$
% des ventes	12,7 %	9,9 %	13,5 %	13,6 %	

VOLUME DES VENTES

	2017	2016	2015	2014	2013
Volume de ventes (GWh)	2 218	2 121	2 298	2 254	2 115
% d'augmentation	4,6 %	-7,7 %	2,0 %	6,6 %	5,0 %
Degrés-jour de chauffage (base 18 °C)	4 648	4 581	4 962	4 947	4 802
Variation avec l'année précédente (%)	1,5 %	-7,7 %	0,3 %	3,0 %	9,9 %

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

La saison 2017 a enregistré une période de pointe maximale en décembre à 528 MW. La facture d'électricité a été optimisée avec une surprime d'hiver d'une valeur de 500 522 \$.

La puissance non utilisée d'été est de 3 991 061 \$ en 2017 comparativement à 1 492 249 \$ pour 2016. Celle-ci est en grande augmentation suite à la

nouvelle tarification selon le principe de puissance à facturer minimale qui est passé de 40 % à 50 %.

En 2017, les centrales ont produit 92 882 MWh, soit 8 % de plus qu'en 2016. Afin de combler la demande, nous avons acheté 2 177 962 MWh d'énergie à Hydro-Québec, pour une dépense totale nette en achats d'énergie de 121 005 806 \$.

ACHATS D'ÉNERGIE (\$)

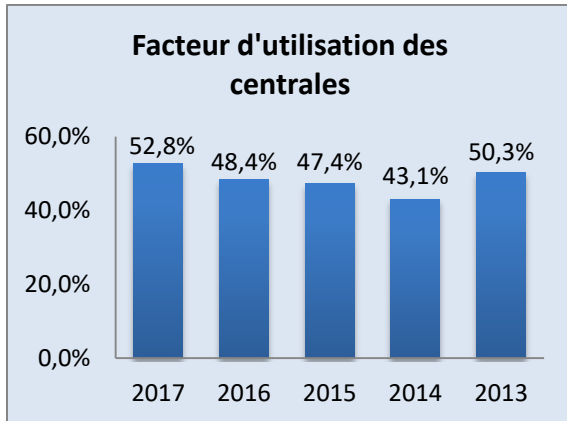
	2017	2016	2015	2014	2013
Prime de puissance	46 815 423	44 068 048	44 927 755	42 247 565	40 254 176
Consommation	74 271 136	72 944 053	73 093 680	70 196 221	64 631 013
Surprime (hiver)	500 522	932 563	1 278 716	1 553 014	1 670 640
Rabais (clients grande puissance)	(837 397)	(824 201)	(914 747)	(841 062)	(731 262)
Compensation pour génératrices	717 781	660 008	632 934	489 306	652 056
Redressement (fractionnement)	(461 659)	(595 366)	(909 279)	(513 012)	(712 322)
Éclairage des rues	0	0	146 417	140 923	128 397
Compensation assurances	-	-	-	-	(32 772)
Total :	121 005 806	117 185 105	118 255 476	113 272 955	105 859 926

PRODUCTION ET ACHATS D'ÉNERGIE

	2017	2016	2015	2014	2013
Achat d'énergie (GWh)	2 178	2 151	2 209	2 215	2 147
Production des centrales (GWh)	93	85	83	76	88
Énergie consommée totale (GWh)	2 271	2 237	2 292	2 291	2 235
Différence avec années précédentes	1,5 %	-2,4 %	0,1 %	2,5 %	4,9 %
% de l'énergie produite par HS	4,1 %	3,8 %	3,6 %	3,3 %	3,9 %
Coûts d'achats évités par les centrales	5 080 424 \$	4 450 666 \$	4 508 387 \$	3 511 994 \$	4 113 232 \$

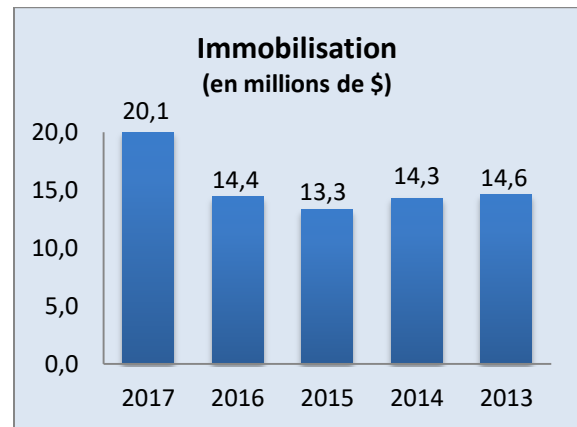
Contribution des centrales

Pour l'année 2017, les coûts d'achats d'énergie évités par la production des centrales ont été de 5 080 424 \$, en hausse de 630 000 \$.



Dépenses en immobilisation

Tout au long de l'année 2017, de nombreux travaux totalisant 20,1 M\$ ont été effectués pour réhabiliter et pour moderniser nos infrastructures. Une bonne partie de cette somme, soit 8 M\$, a été investie pour l'ajout du 4^e poste de distribution, nommé poste Massé. Aussi, environ 6 M\$ ont été consacrés à la réfection et au développement du réseau de distribution tandis que la réfection de nos centrales hydroélectriques a nécessité des investissements de 2,1 M\$. Les autres immobilisations consistaient à effectuer le renouvellement de véhicules, la réparation de système d'éclairage et d'appareils de mesurage et d'équipements divers.



DÉPENSES D'IMMOBILISATION

	2017	2016	2015	2014	2013
(milliers \$)					
Distribution	7 142	7 343	6 996	6 262	7 731
Transport	355	551	360	432	500
Postes	7 214	1 334	623	846	723
Centrales	725	764	1 082	2 208	992
Barrages	1 860	2 361	2 544	1 089	2 970
Gestion énergétique	63	123	71	75	37
Autres projets	1 762	1 961	1 617	2 738	1 685
Enfouissement des réseaux	0	0	37	670	
Total :	20 132	14 437	13 330	14 322	14 639
Travaux payés comptant et par le fonds de roulement	0,0 %	0,2 %	0,4 %	2,8 %	1,9 %

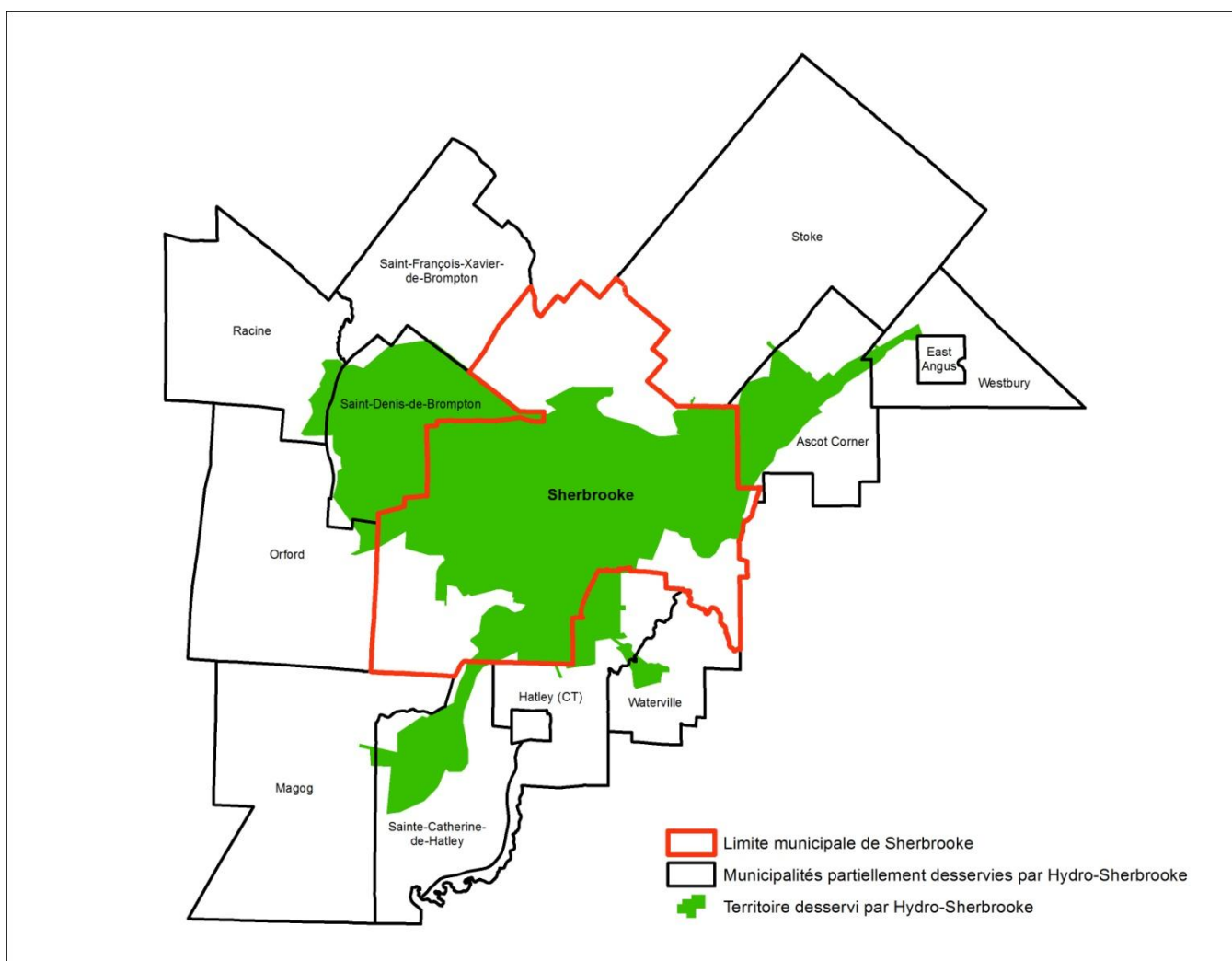
GESTION DU RÉSEAU

L'exercice de planification du réseau avait démontré que l'ajout d'un 4^e poste de distribution, dont la mise en service est prévue pour octobre 2018, était requis afin de scinder la charge de certaines artères et de mieux répondre aux besoins énergétiques grandissants de notre clientèle.

Les redistributeurs et les producteurs d'électricité, ici comme ailleurs, font face à de nombreux défis technologiques et stratégiques, et ceux-ci ne

diminueront pas avec le temps. De fait, l'électricité est la forme d'énergie la plus utilisée dans notre société moderne; la demande et la dépendance ne cessent d'augmenter. C'est pourquoi on entend davantage parler de réseau électrique intelligent « Smart Grid » qui sera utile pour améliorer l'efficacité de la gestion du réseau, pour optimiser l'utilisation de l'énergie et pour assurer un degré de fiabilité plus élevé.

TERRITOIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION



383 km²

Territoire

84 516

Nombre de clients

1^{er} plus important
réseau municipal de
redistribution au Québec

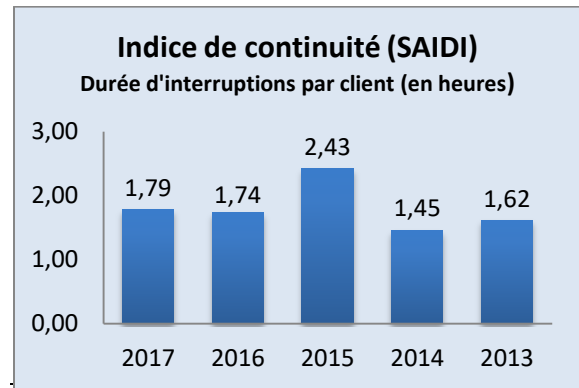
FIABILITÉ DU RÉSEAU

En 2017, les pannes étaient de durée relativement courte pour un indice de continuité de 1,79. 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, les principales causes s'expliquent comme suit :

- 59,9 % des bris sont causés par des équipements, dont 28 % par les coupe-circuits et 26 % par les isolateurs. C'est pourquoi Hydro-Sherbrooke a un programme d'entretien afin de remplacer certaines de ces composantes.
- 12,9 % des bris sont causés par des arbres.
- 10,8 % des bris sont causés par des corps étrangers, en général des oiseaux, et des accidents routiers.

La panne la plus importante est celle du 9 décembre avec 36 633 clients causée par un déclenchement au poste Galt, dont la cause première est la défaillance des traversées d'un disjoncteur.



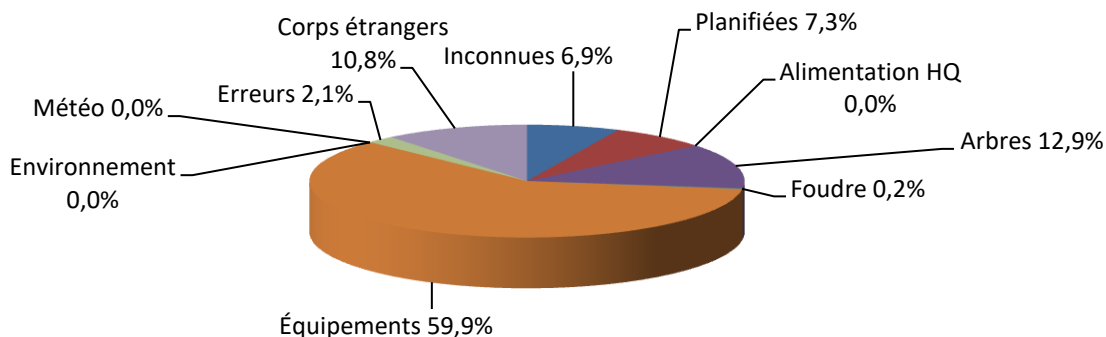
INDICES DE FIABILITÉ

	2017	2016	2015	2014
Nombre moyen d'interruptions par client desservi (SAIFI)	1,68	1,73	2,04	1,26
Nombre moyen d'heures d'interruptions par client desservi (SAIDI)	1,79	1,74	2,43	1,45
Durée moyenne de chaque panne par client touché en heures (CAIDI)	1,07	1,01	1,19	1,15

CAUSES DES INTERRUPTIONS

	2017	%	2016	%	2015	%	2014	%
Une minute et plus (clients-heure)								
Inconnues	10 462	6,9	21 807	15,0	13 343	6,3	1 438	1,2
Planifiées	11 044	7,3	14 719	10,1	11 182	5,3	7 401	6,0
Alimentation	0	0,0	0	0,0	18 017	8,6	0	0,0
Arbres	19 589	12,9	3 866	2,7	6 622	3,1	23 414	19,1
Foudre	289	0,2	99	0,1	0	0,0	704	0,6
Équipements	90 877	59,9	59 553	40,8	102 725	48,8	69 572	56,6
Météo	0	0,0	7 259	5,0	4 363	2,1	1 879	1,5
Environnement	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Erreurs	3 194	2,1	2 729	1,9	715	0,3	8 252	6,7
Corps étrangers	16 348	10,8	35 785	24,5	53 325	25,4	10 185	8,3
Total :	151 802	100,0	145 817	100,0	210 292	100,0	122 845	100,0

Proportion des causes d'interruptions selon le nombre de clients-heure en 2017



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. 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

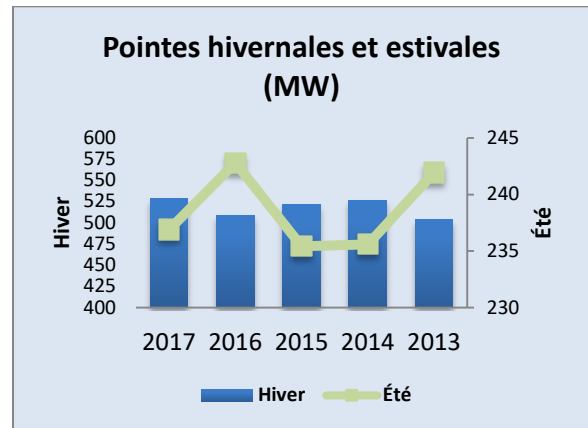
fiabilité documentée. Toutefois, ces contacts peuvent générer des variations de tensions rapides perturbant l'alimentation et créant des désagréments pour le client. C'est une raison supplémentaire pour maintenir une maîtrise de la végétation.



GESTION DE LA PUISSANCE

À la suite de l'évaluation d'un expert 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 528 MW a été enregistrée le jeudi 28 décembre 2017 avec un facteur d'utilisation (FU) quotidien d'achat d'électricité de 94,3 %. 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

	2017	2016	2015	2014	2013
Appel de puissance (MW)	528	508	521	526	504
Date	28 décembre	14 février	8 janvier	22 janvier	17 décembre
Journée	Jeudi	Dimanche	Jeudi	Mercredi	Mardi
Heure	16 h 15	5 h 15	7 h 15	7 h	7 h 30
Température avec refroidissement éolien	-34,0 °C	-28,7 °C	-25,4 °C	-24,6 °C	-24,6 °C
Vent	-	-	-	0	-
Production (MW)	18,5	18,3	14,7	12,8	10,3
Capacité de production utilisée lors de la pointe annuelle	92,1 %	91,0 %	73,1 %	63,7 %	51,2 %

Gestion énergétique

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

Ceux-ci continuent à améliorer la gestion pour réduire la pointe de la demande d'électricité de certains bâtiments de la Ville. Pour 2017, 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 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 automatiquement et à distance les génératrices des adhérents au programme. Ceci permet de diminuer les coûts associés aux pointes d'appels de puissance et d'ainsi réduire la facture énergétique.

En décembre 2017, au total 26 parcs de génératrices d'urgence étaient mis à contribution pour une capacité effective globale de 21,9 MW. En période de

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

CHARGES DÉLESTABLES

	2017	2016	2015	2014	2013
Programme des génératrices d'urgence Puissance disponible MW	21,9	21,0	21,1	18,6	15,5
Programme de biénergie résidentielle Clients au tarif DT (résidentiel) avec l'option chauffe-eau	0	3 988	4 088	4 034	3 803
Clients au tarif DT (résidentiel) sans l'option chauffe-eau	<u>4 587</u>	<u>605</u>	<u>514</u>	<u>567</u>	<u>500</u>
Total :	4 587	4 593	4 602	4 600	4 303
Programme de biénergie commerciale Clients au tarif BT (commercial)	378	382	382	385	371

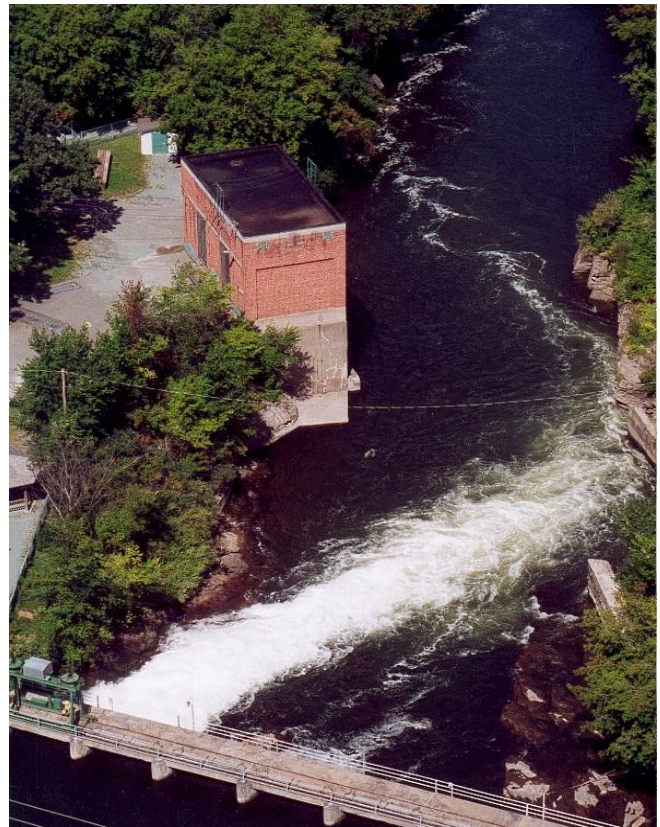
GESTION DES CENTRALES

Les centrales hydroélectriques sont une source renouvelable d'électricité dont la disponibilité de l'énergie est la plus compatible avec le besoin des consommateurs. La forte demande hivernale de consommation coïncide avec le taux de production maximal.

Le budget de maintien des infrastructures pour la sécurité des barrages constitue la partie la plus importante des immobilisations. Pour la réfection des groupes, la stratégie actuelle est davantage d'optimiser les investissements par l'utilisation optimale 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 alternateurs.
- Entretien spécialisé en mécanique et en électricité.
- Opération des vannes pour le contrôle de débit des rivières.
- Opération des groupes de générations d'électricité afin de contrôler la puissance, 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

52,8 %

↑4,4 %

Facteur d'utilisation
(FU)

5 080 424 \$

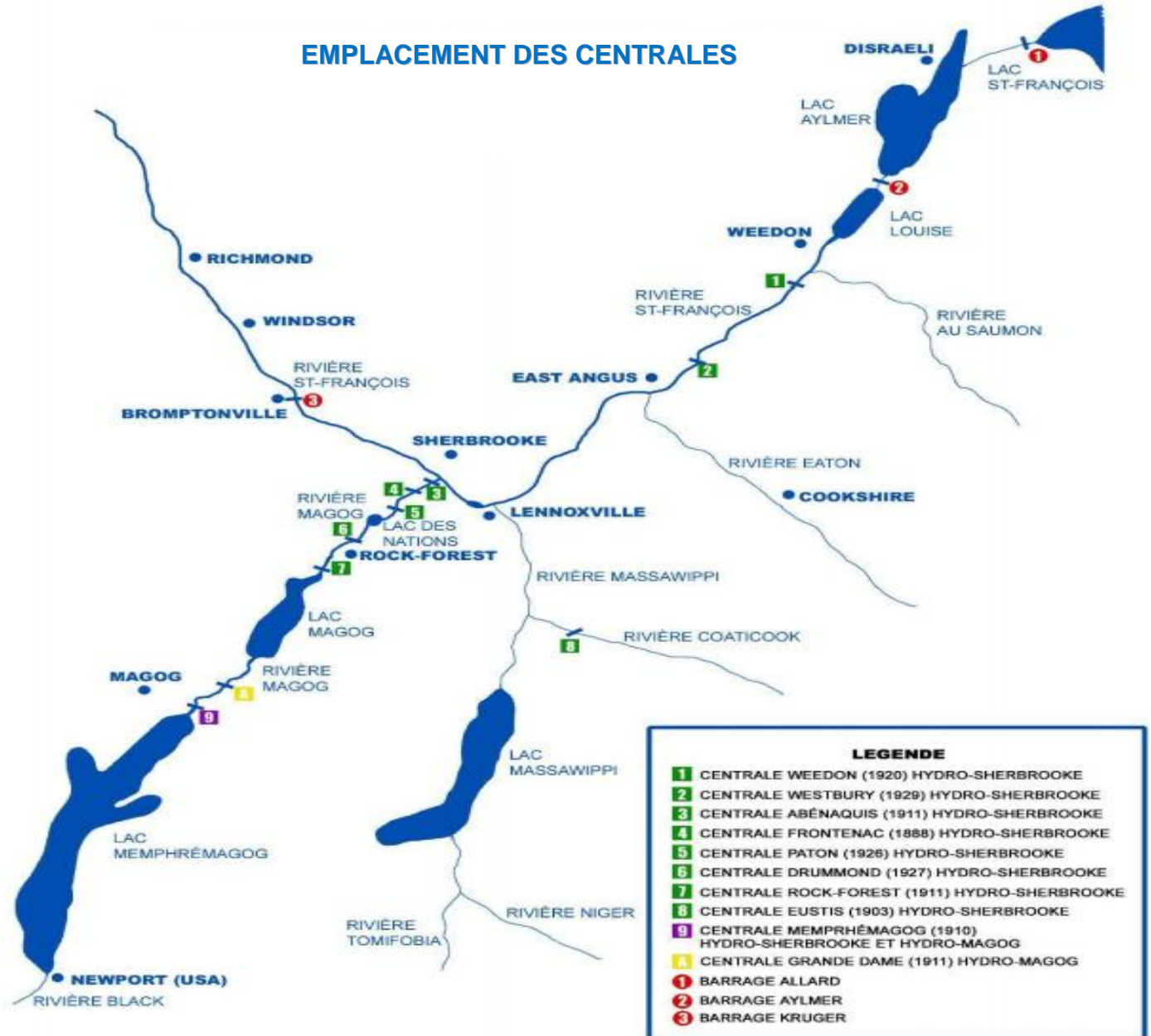
↑14 %

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, dont 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 2018

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Réponses téléphoniques

Au service à la clientèle, notre objectif est 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 du client. Nous maintenons un objectif supérieur à 92 % et plus.

Communications

Nous souhaitons élaborer des moyens de communication davantage en temps réel tel qu'informer nos clients de pannes sur le site Web ou les réseaux sociaux.

Gestion énergétique

Nous continuerons à nous investir dans des projets de développement, dont celui du projet pilote de gestion des thermostats électroniques et des chauffe-eau, le tout en collaboration avec le centre de recherche de Ressources naturelles Canada.

De plus, nous nous impliquons dans des projets de recherche dans le domaine d'énergie solaire en emmagasinement de l'énergie ainsi qu'en gestion énergétique, le tout dans un contexte de réseau intelligent.

RESSOURCES HUMAINES

Santé et sécurité

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

Formation

Plusieurs formations porteront sur la prévention et sur la santé et sécurité au travail et sur des méthodes *Lean*.

Gestion du personnel

Comme annoncé déjà, Hydro-Sherbrooke connaît plusieurs départs à la retraite. Le remplacement de ces gens d'expérience n'est pas sans 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

La convention collective du groupe Syndicat des travailleurs et travailleuses d'Hydro-Sherbrooke, local 1114, arrive à échéance à la fin de l'année 2018. De par la nouvelle Loi concernant le régime de négociation des conventions collectives et de règlement des différends dans le secteur municipal, la négociation devra commencer avant la fin de la convention, ce qui nécessitera un important investissement en temps.

FIABILITÉ DU RÉSEAU

Gestion des pannes

En 2018, le service poursuivra son objectif annuel concernant le nombre d'heures d'interruptions par client desservi (SAIDI) afin qu'il se limite à 2,10 heures, pour nous placer dans la moyenne des réseaux électriques urbains canadiens. Afin de réaliser cet objectif, nous poursuivrons nos programmes d'analyse des causes, de maîtrise de la végétation, d'entretien des équipements ainsi que la répartition optimale de la charge sur les artères.

Maîtrise de la végétation

Le contrat d'égagement pour les demandes ponctuelles (clients, projets d'ingénierie, plaintes, etc.) vient à échéance dans le courant de l'année 2018. Il est primordial de réviser le devis pour notamment inclure la gestion de l'agrile du frêne.

Le contrat d'égagement pour l'entretien cyclique du réseau est en cours depuis l'automne 2017. Plusieurs circuits ont été réalisés avant la pause du temps des Fêtes. Nous planifions réaliser l'égagement d'une dizaine de circuits à travers la ville dans le courant de l'année.

GESTION OPTIMALE DES ACTIVITÉS

Gestion de la qualité efficace

Les démarches se poursuivront pour assurer le maintien de nos accréditations ISO auprès du Bureau de normalisation du Québec et de Mesures Canada pour la Division de l'ingénierie, le Centre de conduite du réseau et la Section de l'électrométrie. D'ailleurs, en 2018, il est prévu faire le passage de la norme ISO 2009 à celle de 2015. Cette opération nécessite entre autres de réviser certaines procédures ainsi que d'identifier nos enjeux organisationnels.

Compteurs lus à distance

Ayant pratiquement terminé le changement des compteurs résidentiels, nous passerons à l'étape de remplacement des compteurs à indicateur de puissance.

Éclairage de rues

En plus de poursuivre le déploiement des luminaires DEL de couleur ambrée sur le territoire, le Service d'Hydro-Sherbrooke commence à intégrer le DEL blanc pour les traverses piétonnières, et ce, pour certains endroits névralgiques. Cet éclairage particulier permet de mieux voir le piéton qui s'engage sur la traverse, contribuant positivement à la sécurité.

ENVIRONNEMENT

Développement durable et électrification des transports

Nous portons toujours une attention spéciale à la Politique de développement durable de la Ville de Sherbrooke. Dans ce contexte, nous continuerons d'offrir une subvention pour bornes de recharge pour véhicules électriques.

L'ajout de deux bornes au centre-ville et notre participation à l'événement Branchez-vous 2018 permettant l'essai gratuit de véhicules rechargeables font également partie d'actions concrètes visant à réduire les GES.

PROJETS DE DÉVELOPPEMENTS ET MAINTIEN D'ACTIFS

Principaux projets

- Construction de nouvelles artères à 25 kV pour le poste Orford, le poste Saint-François et le poste Massé.
- Prolongements de lignes pour les nouveaux clients.
- Alimentation des nouveaux clients de centre de données.
- Réfection d'éclairage de rues.
- Travaux de commande et de protection du poste Massé.
- Travaux de la structure et mise en place des équipements pour le poste Massé.
- Mise en service du poste Massé.
- Renouvellement d'équipements et de véhicules.
- Réfection civile à la centrale Weedon.
- Remplacement des deux disjoncteurs de 120 kV au poste Galt.



GESTION DE LA POINTE

Achats d'énergie

En raison de la dernière année de transition du tarif LG adopté par la Régie de l'énergie (75 % PFM), nous devons modifier notre algorithme de délestage.

GESTION DES AFFAIRES

Vigie dans le dossier de la Régie de l'énergie

En 2018, une attention particulière sera apportée au rééquilibrage des tarifs généraux, aux causes tarifaires annuelles et au projet de délestage des chauffe-eau.

Dossier au contentieux

Une conférence de règlement à l'amiable devrait avoir lieu en 2018 afin de potentiellement régler un litige en lien avec un investissement dans une des centrales.

Développement économique

Nous restons à l'affût des opportunités 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 de développement économique et dans le 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 ainsi que l'hydrogène.

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 afin de permettre 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).

Pour 2017, le poste de président assumé par le maire de Sherbrooke, monsieur Bernard Sévigny, étant devenu vacant, l'intérim aura été assumé par monsieur Claude Bouchard, premier vice-président. Le poste du second vice-président était pour sa part 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 contribuer à l'échange ainsi qu'à la diffusion d'information en vue de 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 2017, l'AREQ a poursuivi ses efforts pour contribuer activement au développement énergétique québécois et pour s'assurer que ses membres y conservent leur place, par son implication dans plusieurs dossiers tels que :

- L'optimisation des approvisionnements et des achats d'énergie.
- L'avis sur les mesures susceptibles d'améliorer les pratiques tarifaires.
- La demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année 2018-2019.
- La poursuite de la réforme de tarifs domestiques;
- La révision des conditions de service.
- Le programme de conversion de charge à l'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 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 – Westmount – Saguenay – Sherbrooke –
Saint-Jean-Baptiste (coopérative)

10 réseaux

Membres

150 000

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 2017, 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

René Allaire
Gérald Carrier
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

Pascale Beauregard, secrétaire de direction
Kathleen Bureau, secrétaire
Benoît Dostie, tech. en assurance qualité (T)

GROUPE RESSOURCE ADMINISTRATION

Cynthia De Grâce, secrétaire (T)
Nancy Désindes, secrétaire
Louise Jolin, secrétaire par intérim
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 (T)
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
Martin Gagné, tech. en conception et gestion de projets (T)
Dominic Grimard, tech. en conception et gestion de projets
Jean-Marc Laflamme, 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
Jean-Simon Veilleux, tech. en conception et gestion de projets (T)
Mathieu Wagner, tech. en conception et gestion de projets (T)

DIVISION DE L'EXPLOITATION ET DES SERVICES

Daniel Moreau, chef de division

Jean Hamel, tech. en conception et gestion de projets
Stéphane Pomerleau, tech. en gestion de l'entretien préventif et localisation

Section de l'entretien et de la construction

Yannick Faucher, chef de section

Jocelyn Béland, chef mécanicien industriel
Mario Dallaire, mécanicien industriel
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 (T)

Section de l'exploitation

Martin St-Hilaire, chef de section par intérim

Éric Bédard, répartiteur CCR
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 conception et gestion de projets
Idir Ladli, tech. en automatisme et contrôle

Section des services

Dominique Dubois, chef de section

Francis Bélisle, tech. en automatisme et contrôle
Rémi Bisailon, tech. en automatisme et contrôle
Pierre Corriveau, tech. en automatisme et contrôle
Michel Côté, tech. en automatisme et contrôle
David Grenier, tech. en automatisme et contrôle
Jean-François Moro, tech. gestion de l'entretien préventif et localisation (T)
Guy Robillard, tech. en automatisme et contrôle (T)
Brian St-Pierre, tech. en automatisme et contrôle (T)
Yanick Turgeon, tech. en automatisme et contrôle
Vincent Waite, chef tech. en automatisme et contrôle

DIVISION DES LIGNES

David Seminario, chef de division

Hélène Dumas, commis-répartitrice
Suzanne Plante, commis-répartitrice

Section de la planification et du soutien opérationnel

Karine Péloquin, chef de section

Marc-André Gouin, chef de section par intérim

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

Ben Ayotte, monteur de lignes
Maxime Beaulieu, monteur de lignes
Israël Blais, manœuvre
Mario Bolduc, chef monteur de lignes
Serge Bonneau, chef monteur de lignes
Martin Boulanger, chef monteur de lignes
Steve Caouette, chef monteur de lignes
Dany Côté, chef monteur de lignes
Nicolas David-Gauthier, monteur de lignes
Jérémie 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
Alexandre Gévry-Michaud, manœuvre (T)
Danielle Green, manœuvre
Anthony Heppell, monteur de lignes
Guillaume Lacroix, manœuvre (T)
Francis Leblanc, monteur de lignes-dépanneur
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 (T)
Philippe Rhéaume, tech. en foresterie
François Ruel, chef d'équipe – travaux de plantage et canalisation
Pier-Luc Tisdell, monteur de lignes
François Trahan, manœuvre préposé entretien et localisation (T)
Andrew Vaillancourt, monteur de lignes
Philippe Viau, manœuvre préposé entretien et localisation (T)
Jean-Philippe Yon, monteur de lignes
Harrison Zaraté, manœuvre (T)

DIVISION DE LA GESTION ÉNERGÉTIQUE ET DE L'ÉLECTROMÉTRIE

Pierre Fréchet, chef de division

Patrick Baril, tech. en gestion énergétique
Robert Blais, tech. en gestion énergétique (T)
Luc Bouffard, tech. en gestion énergétique

Section de l'électrométrie

Patrick Archambault, chef de section

Jean-Yves Fournier, 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
Jaison Gauthier, installateur de compteurs (T)
Mario Guillemette, releveur de compteurs
Lyne Lacasse, préposé aux compteurs
Jean Lacombe, préposé aux compteurs
Léo-Paul Lecours, installateur de compteurs
Dany Lemieux, préposé aux compteurs
Yves Marois, installateur de compteurs
Jules Minka, releveur de compteurs (T)
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
Kathy Laflamme-Kendall, commis de bureau (T)
Brigitte Ouellet, commis au soutien administratif
Johane Pilote, commis de bureau (T)
Hawa Sow, commis à la clientèle, grade 2

Section du service à la clientèle et du recouvrement

Benoît Patenaude, chef de section

Raja Benjelloun, commis à la clientèle, grade 1 (T)
Jimmy Cantin, préposé aux débranchements de compteurs (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
Lucie Jeandel, commis à la clientèle, grade 1 (T)
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 (T)

***EMPLOYÉS PERMANENTS 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

NOS RETRAITÉS 2017

Micheline Beaucher, commis à la clientèle, grade 2
Francine Blais, secrétaire de direction
Sylvie Campeau, commis au mesurage
Claude Jean, chef de division Exploitation et services
Raynald Lévesque, chef de section Entretien et construction

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.

