Exhibit to Agenda Item #2

Accept the monitoring report for Strategic Direction SD-15, Outreach and Communication.

Board Policy Committee and Special SMUD Board of Directors Meeting Wednesday, August 9, 2023, scheduled to begin at 6:00 p.m. Auditorium, SMUD Headquarters Building



Powering forward. Together.

Strategic Direction SD-15

Providing **broad outreach and communication** to SMUD's customers and the community is a key value of SMUD.

Specifically:

- a) SMUD shall provide its customers the **information**, education and tools they need to best manage their energy use according to their needs.
- b) SMUD will use an **integrated and consistent communication** strategy that recognizes the **unique customer segments** that SMUD serves.
- c) SMUD's communication and community outreach activities shall reflect the diversity of the communities we serve. SMUD shall use a broad mix of communication channels to reach all customer segments. This communication shall be designed to ensure that all groups are aware of SMUD's major decisions and programs.



2022 at a glance

855,289,145

customer impressions.

465,282,191

ethnic customer impressions.

TV and radio: Customers had the opportunity to see or hear a SMUD marketing message 34 times, on average.

- 22,061,698 emails
- 108,382 websites and apps
- 7 social media channels
- 434 billboards, transit boards
- 33 print publications
- 26 radio stations
- 23 tv stations
- 933,968 direct mail pieces
- 13,410,582 bill package inserts



Multi-language outreach and communications

14 languages

- Arabic
- Cantonese
- Dari
- English
- Farsi
- Hmong
- Korean
- Mandarin
- Pashto
- Russian
- Spanish
- Tagalog
- Ukrainian
- Vietnamese

4



باعث درخشش Заресструйтеся в програмі SEED Лізнайтеся, як SEED може ED= Shine جوامع ما شو بد SEEDmgr@smud.org 916-732-5600 smud.org/SEED Reduzca de йтеся для участі в Інші способи, як ми може Donomora y otheni exc к клієнт* SMUD і малий бізне ю відповідаєте вимог грамі. Програми SEE вування SMUD? У вас уже Розвивайте Necy, smud.org/EconDe свій бізнес Гехничее обстуговуване разом із SEED Якщо ви власник бізнесу, виконавець або орендар, радник по роботі зі стратегічник клієнтами SMUD — це ваш особистий به جلسه اطلاع سانی أنلاین ما بیپوندید و اطلاعاتی در مورد بودجه. اعطای کمک Shine کسب کنید. Estamos aquí para usted de energ эксперт, який допоможе заощадити вмертю та грощі. Знайдіть свого раз caiiti smud.org/MyAdvisor. pagar sub factures durante estos tiernos 5p.m. - 8p.m. para ahorrar \$\$\$ авчання та економічний розвито остачальників (Supplier Educatio & Economic Development, SEED difíciles. Mentras muchas cosas aguer siendo incientas en este monunto, para ayudado con opciones de facturación fisióles y tantas de desuanto. بهه کلی و اید در ایتلاد خوالت محم ما از سارمانهای عراقتایی دعرت مرکند تا و ای را سای کنگ Програма стинсклования для No anavaramos la alastricidad por falta de nam - hasta el 4 de enero de 2021 مه مکافیتیان باید در میار مان های غیر اللتاغی در منطقه Shine به پروژ دهای مطی، که جوامع را از طریق همکار زیمای مسك SMUD گياند توند. اين ماز مان ما تاقل، اما دامج و از اجرادهای منسقانه ثجت ذگلی قرار می:خد، درخوانت No desconectaremos la electricidad por felta de pego y no egregaremos recerpse por pegos atrasedos e fastura durante este termos. Los identes que antire atrasedes en sus pegos aún lo deben a 1MLD por el المجتود به، سارّ مان های عبر اللذاعی بولمعصحور ، الآق دا به دنبال پیشنهادهایی هستیم که از افرسمه نیزیزی کار بدون کردن. desenchufa دای دارد گانی، مناملی دیستاری میکی بر ملک و الحا داشت از محیط ریست، توسیه الاسادی از تگیر و آموز کی servicio, pero mentendra el servicio electrico en este momento دی محله و مناطبان خانه است. مسکاری و درخواست (علود، تکارلوژی، مهندس و درباسی، STEM) در خوره خامات Planes de pago flexibles Si puede, continde hacienda su pago a tiempo ما بشایدانی می کند. ما نا سال 2023 نمام منابع انتشار کارین را از fuente accender su cuenta en línea 242 منابع تغنیه خرد حنف میکنیم تا اسام مشاریاتمآن بترانند در ایک **Clean PowerCity یک زندگی کند Vor y prepar au facture
Establecer arregion de prepa
Revisar au una atéctrico Para los elientes que temper difinultados SMUD Interviews, puede hacer arregios de pago en los o puede llamamar al 1.600-742-7603. La asistencia está disponible en otros idiomas si en as pequeñas ما کلیک در اینعا برای جلدات الللاع سالی در آوریل و مه ایشان کارد Registrete para recibir alart. to barren and cesario, saits precareter. برای کنب انڈلاعات بیتنز به smud.org/Shine حراجه کیہ Leron Tarifa del Programa de Asimonda de SMUD Francia NAINI propositions on destando mensual Obtenga más información sobre cómo cosas a life o description a R за счет smud.org/HelpEspenol ой энергии SMUD ĐỒNG Ý THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH -----Estamos aquí para ayudar. 11 Una lavadora de ropa de bajo consumo le ayudará aborrar dinero en su cuenta todos los mese SMUD SMUD CÁR VÀ TỪ BỘ TỪ LẠN Prueba de Pago de facturas conducción de un SMUD DIÉU KHOÁN a tu manera vehículo eléctrico S SMU 10 nà khi cần thiết và cho phép lấp đặt các biến pháp bảo tần 11 11 Importe fijo de la factura todos los meses SMUD está aquí para ayudar a nuestra comunidad - ahora más que nunca. Escuela Primaria Smythe Experimente la diversión y conozca los beneficios de conducir un vehículo eléctrico. sábado, 24 de septiembre de 2022 Elige la fecha de () 10 a.m. - 2 p.m. 2781 Northgate Blvd., Sacramento 95833 SMUD miento de States Tinna Disfrute de actividades para toda la familia, como tu factura Aprenda más un juego de softbol comunitario con la policía de Powering forward. SMUD The follow will should be a state of the second Sacramento, exhibición de lowriders locales, Together SMUD pinta caritas, recursos de la comunidad y más smud.org/DriveElectric

Board Policy Committee and Special SMUD Board of Directors Meeting



11

SMUD Employees supporting our community

- Volunteer projects offsite and at SMUD
- CEO chats
- Habitat for Humanity Women's Build Day
- Sacramento Pride Parade
- Food bank box packing
- Gifts from the Heart holiday gift drive
- Great American River Cleanup
- Q Prom

August 9, 2023

- Rebuilding Together workday
- Run to Feed the Hungry
- No sew blankets donated to Meals on Wheels
- Elk Grove and Folsom Veteran's Day parade with MERG
- Military comfort kits donated to Sacramento Blue Star Moms



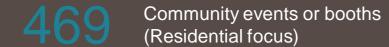
11,067 Total volunteer hours

141 Volunteer events





Growth in events and partnerships in 2022 **1,414** events and partnerships 50 more than in 2021 and above pre-pandemic level



Workshops, panels, presentations or meetings

Partnerships



Community sponsorships, networking 136events, mixers

School outreach, education or career fairs

All events include cultural, ethnic and/or special populations. Special populations include arts, LGBTQ, low income, military, seniors, people with disabilities, education, environmental, health & safety, Science, Technology, Engineering, Math (STEM), agriculture, all electric, electric vehicles, faith, homeowner associations, young adults (18-30) and youth (0-17).

August 9, 2023 6 Board Policy Committee and Special SMUD Board of Directors Meeting



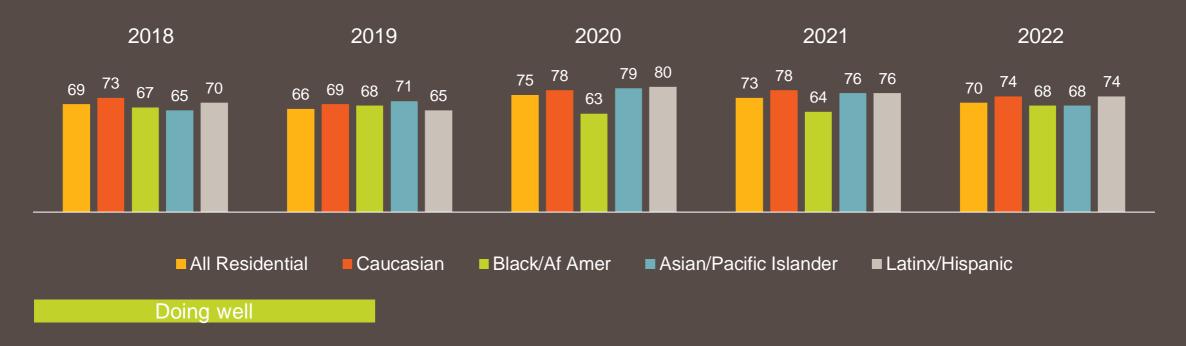
You help us connect with customers and tell our story



August 9, 2023



Value for what you pay - residential





All residential customers – overall awareness trends

Notable increases in awareness of 2030 Zero Carbon Plan and mobile app. All other programs were relatively steady year over year.

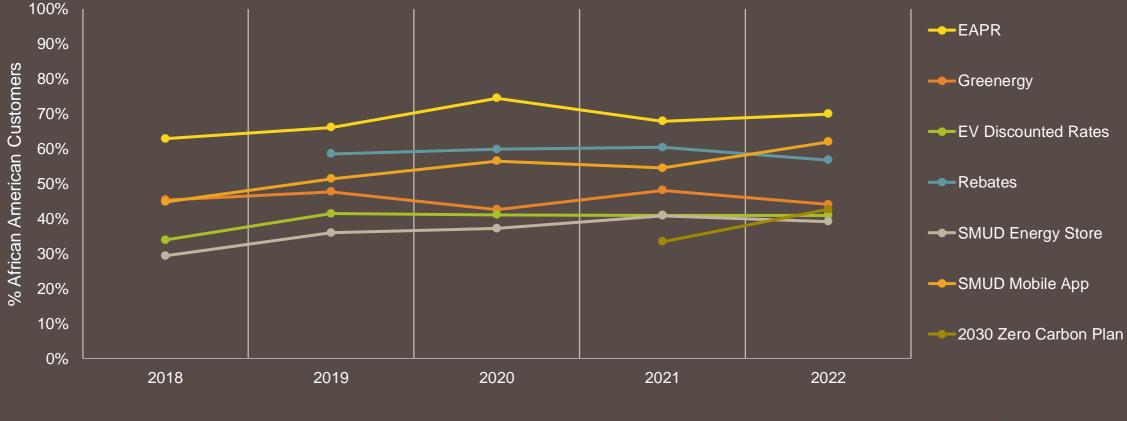


9



Black – overall awareness trends

Awareness increased for the 2030 Zero Carbon Plan and the mobile app. All other programs were consistent or had minimal movement from the previous year.







White – overall awareness trends

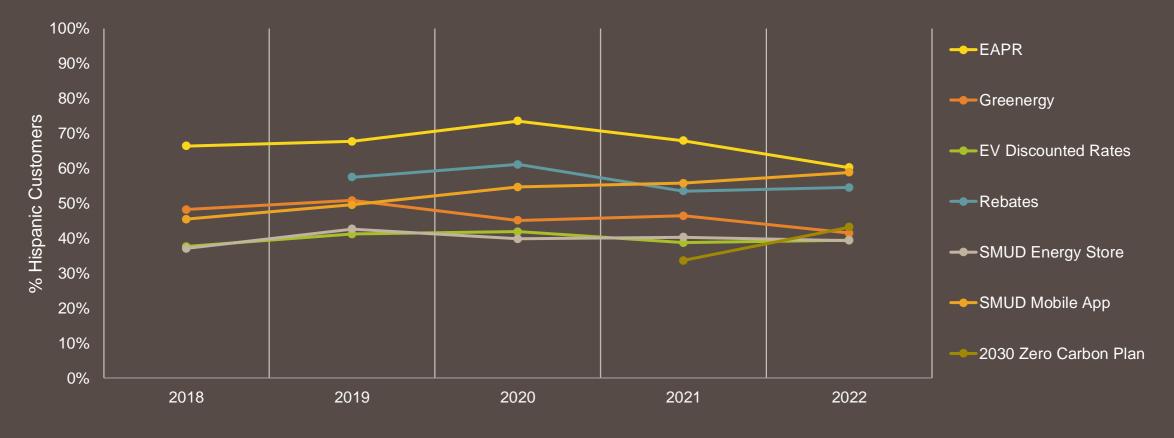
Most notable increase in awareness of the 2030 Zero Carbon Plan. Minimal changes in awareness for other programs.



11

Hispanic – Overall awareness trends

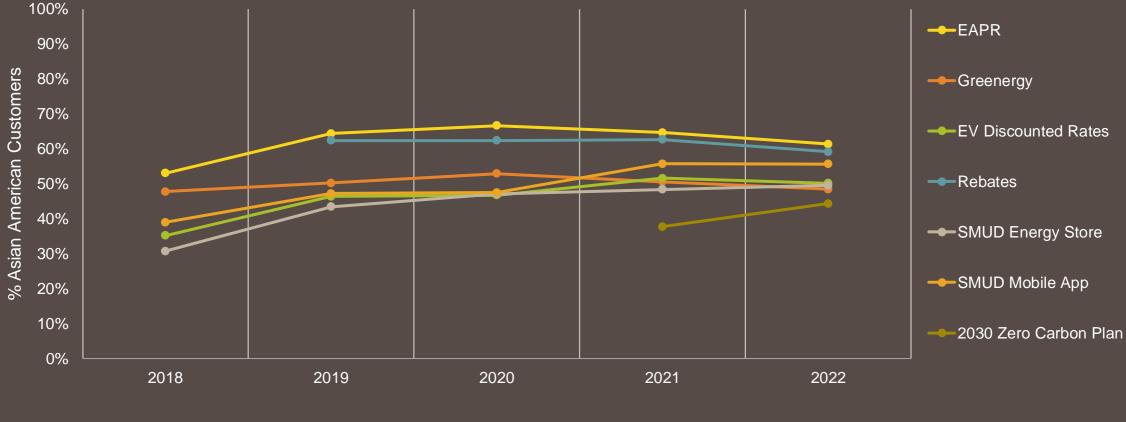
Most notable changes were increased awareness of the 2030 Zero Carbon Plan and decreased in awareness of EAPR, which has trended back up in 2023.





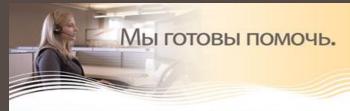
Asian Pacific Islander – overall awareness trends

Most notable increase in awareness of the 2030 Zero Carbon Plan. Minimal change for other programs.





Meeting customers where they're at



SMUD готов вам помочь - особенно сейчас, в это непростое время.

Мы предлагаем гибкие условия оплаты, сниженные тарифы, онлайн-инструменты и советы, чтобы помочь вам сократить ваши счета летом.

Узнать больше









14





SMUD

August 9, 2023

Requested action

Accept the 2022 SD-15 monitoring report.

