



# RAPPORT « CE QUI S'EST DIT »

**Énergie NB**

Plan intégré des ressources 2020  
Plan d'engagement du public

Soumis par  
le Cabinet de relations publiques NATIONAL

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	3
Méthodologie .....	3
But.....	3
Objectifs .....	3
Portée de l'engagement .....	4
Méthode du sondage.....	5
Approche et résultats de l'engagement en personne .....	8
Résumé.....	8
Discussions en face à face avec les clients.....	8
Engagement des Premières Nations.....	9
Ateliers municipaux « QUEST » sur l'énergie communautaire.....	10
Réunions individuelles avec les intervenants .....	10
Buts et objectifs de l'événement.....	10
Discussion et « Ce qui s'est dit » .....	11
Résultats du sondage .....	12
Résumé.....	12
Analyse de comparaison.....	19
Méthode du sondage.....	19
Attention .....	19
Analyse des résultats les plus élevés .....	19
Annexe A - Réunions individuelles avec les intervenants.....	25
Abordabilité.....	25
Remboursement de la dette.....	26
Énergie propre .....	27
Options du client .....	29
Autre .....	30
Annexe B – Questions du sondage.....	34
Questions du sondage « Ce qui s'est dit » (sondage 2019).....	34
Annexe C – Tableaux de données 2019 .....	36
Annexe D — Glossaire des termes (exposition médiatique achetée) .....	38
Annexe E – Rendement de la couverture médiatique achetée .....	39
Résumé.....	39

## INTRODUCTION

Tous les trois ans, Énergie NB élabore un plan intégré des ressources (PIR) et collabore avec les clients pour comprendre ce qui est important pour eux alors que nous envisageons l'avenir énergétique du Nouveau-Brunswick. Grâce à la contribution des clients et du public, le PIR guide notre prise de décision alors que nous cherchons à comprendre les conditions actuelles ainsi que les prévisions pour les 20 prochaines années.

Dans le cadre du processus de planification du PIR, il est important pour nous d'acquérir une compréhension plus approfondie des options visant à répondre à la demande prévue en électricité, tout en nous assurant de fournir une électricité abordable, fiable et sûre à tous les Néo-Brunswickois. Pour ce faire, nous devons obtenir la rétroaction de nos clients sur des considérations clés : l'intégration de l'électricité renouvelable dans le réseau ; le changement climatique et la transition des combustibles traditionnels vers des sources d'énergie plus propres ; et le rôle important que les clients d'Énergie NB peuvent jouer dans la gestion des besoins énergétiques futurs en consommant l'électricité plus efficacement, en la produisant, ou en la stockant eux-mêmes.

## MÉTHODOLOGIE

L'engagement des clients et du public pour le PIR 2020 d'Énergie NB a été réalisé entre 1er novembre et le 30 novembre 2019 et est présenté dans ce rapport. Dans le cadre de l'engagement des clients et du public, nous avons mené un sondage en ligne sur le site Web [www.NotreAvenirEnergetiqueNB.ca](http://www.NotreAvenirEnergetiqueNB.ca) et des séances d'engagement en personne dans tout le Nouveau-Brunswick. Nous avons également déployé nos efforts de sensibilisation au processus d'engagement et d'invitation à la participation en anglais et en français. La conception et l'analyse du processus d'engagement, ainsi que la conception du sondage, ont été le fruit d'une collaboration entre l'équipe d'Énergie NB et NATIONAL, une société de relations publiques et de recherche.

### But

Notre but est de recueillir des commentaires fondés sur les valeurs des citoyens du Nouveau-Brunswick quant à l'avenir de la province en matière d'électricité pour informer le PIR 2020 d'Énergie NB.

### Objectifs

- ✓ Acquérir une meilleure compréhension de ce qui importe le plus aux clients lorsqu'ils envisagent l'avenir énergétique de la province, et du rôle qu'ils sont prêts à jouer pour atteindre ces objectifs.
- ✓ Fournir de l'information contextuelle suffisante et appropriée - dans un format facile à comprendre - sur le paysage énergétique de la province, sur la portée du processus du PIR et sur ce qui peut être influencé.
- ✓ Organiser un processus d'engagement fondé sur des valeurs, en ligne ou en personne, qui permet aux Néo-Brunswickois de contribuer en fonction de leurs propres perspectives, expériences, idées, et valeurs.
- ✓ Faire preuve de transparence dans le partage de ce qui ressort des efforts d'engagement.

## Portée de l'engagement

Dans le cadre de l'engagement des clients et du public, nous avons mené un sondage en ligne sur le site Web [www.NotreAvenirEnergetiqueNB.ca](http://www.NotreAvenirEnergetiqueNB.ca) et des séances d'engagement en personne partout dans la province. Les activités d'engagements ont été conçues de sorte qu'elles soient faciles à comprendre pour les participants. Nous avons déployé des efforts de sensibilisation au processus d'engagement et d'invitation à la participation dans les deux langues officielles en recourant aux stratégies présentées ci-dessous.

### Médias sociaux

Dans le but d'informer et d'engager les Néo-Brunswickois, Énergie NB a exploité ses réseaux de médias sociaux. Facebook a été le principal canal de média social payant utilisé puisqu'il permet de créer des liens avec des groupes clés dans le canal de leur choix. Pour plus de détails, veuillez consulter la section des résultats à la page sept.

### Engagement par courriel

Nous avons envoyé un courriel à plus de 8000 clients d'Énergie NB qui ont accepté de recevoir des communications continues d'Énergie NB. Ces clients ont été invités à participer aux activités d'engagement du PIR et à prêter leur voix lors de celles-ci.

### Vidéo

Énergie NB a exploité les vidéos du PIR 2017 accessibles sur le site Web et dans les médias sociaux. La vidéo était un élément clé du processus d'éducation de l'outil de participation au sondage.

### Messages en attente

Énergie NB a préparé un enregistrement pour le système de messagerie qui joue lorsque les clients sont dans la file d'attente pour parler avec un représentant du service à la clientèle. Le message encourageait les clients d'Énergie NB à consulter la page d'accueil de son site Web et à remplir le sondage d'engagement du PIR. Un texte a également été préparé pour les représentants du service à la clientèle dans le cas où les clients leur poseraient des questions au sujet du PIR lors d'une conversation téléphonique.

### Courriels destinés aux intervenants

En nous appuyant sur les listes élaborées au cours du processus d'engagement des compteurs intelligents, nous avons envoyé un courriel aux dirigeants des principaux groupes d'intervenants dans le but d'encourager la participation des groupes communautaires.

### Médias payants et publicités numériques

Dans le cadre de nos efforts d'engagement, nous avons diffusé des annonces numériques payantes sur Google Ads et MétéoMédia. Ainsi, Énergie NB ciblait les bonnes personnes, au bon endroit, au bon moment. Nous avons diffusé des annonces payantes sur le réseau Google Display Network, Facebook et MétéoMédia pour piquer l'intérêt des Néo-Brunswickois, puis les diriger vers la page Web pour répondre au sondage. Les données sur les médias payants se trouvent à la page 7.



### Engagement des Premières Nations

Énergie NB respecte l'importance, les intérêts distincts et la culture des collectivités des Premières Nations du Nouveau-Brunswick, et continue de travailler fort pour établir et renforcer des relations positives. Énergie NB a organisé sept séances portes ouvertes dans la province où elle a pu discuter avec certaines communautés des Premières nations. Elle a également invité les communautés des Premières nations à répondre au sondage et à assister à des réunions en personne.

### Événements communautaires

Énergie NB a participé à des événements dans toute la province pour rencontrer des clients là où ils passaient leur temps. Des représentants d'Énergie NB ont participé à des activités et à des événements communautaires aux marchés de producteurs et aux arénas communautaires. L'objectif était d'engager des participants au moyen de stratégies comme des cartes postales, des bannières et des activités expérientielles comme une roue chanceuse où les gens devaient tourner la roue pour courir la chance de gagner des prix tels que des des milles de récompense AIR MILES® ou un bulletin de participation au concours. Dans le cadre de nos efforts d'engagement en personne, nous avons également organisé des réunions et des ateliers municipaux pour les intervenants.

## Méthode du sondage

### Outil d'engagement — [notreavenirenergetiquenb.ca](http://notreavenirenergetiquenb.ca)

Énergie NB a lancé un sondage en ligne dans le but d'apprendre ce à quoi les Néo-Brunswickois pensent en ce qui concerne leurs besoins en énergie et l'avenir énergétique de la province. Le sondage comportait une série de questions visant à explorer trois domaines clés :

- Abordabilité
- Énergie propre
- Options du client

Les participants au sondage ont également eu l'occasion de fournir des commentaires.

L'outil d'engagement se trouvait sur une page de renvoi connectée au site Web d'Énergie NB et était présenté sous le nom [notreavenirenergetiquenb.ca](http://notreavenirenergetiquenb.ca). Toutes les stratégies visaient à diriger les Néo-Brunswickois vers l'outil d'engagement afin qu'ils répondent au sondage pendant les quatre semaines de la campagne.

### Analyses

L'objectif d'Énergie NB était d'augmenter le nombre de réponses au sondage à 3500 réponses, soit plus du double des 1221 réponses de 2017. Le sondage était ouvert à tous les résidents du Nouveau-Brunswick entre le 1er et le 30 novembre 2019. Dans l'ensemble, 7674 résidents ont commencé le sondage, et 6263 ont rempli le sondage au complet; 1409 résidents ont répondu au sondage en français et 4854 résidents ont répondu au sondage en anglais. En moyenne, le sondage prenait environ cinq minutes à répondre.

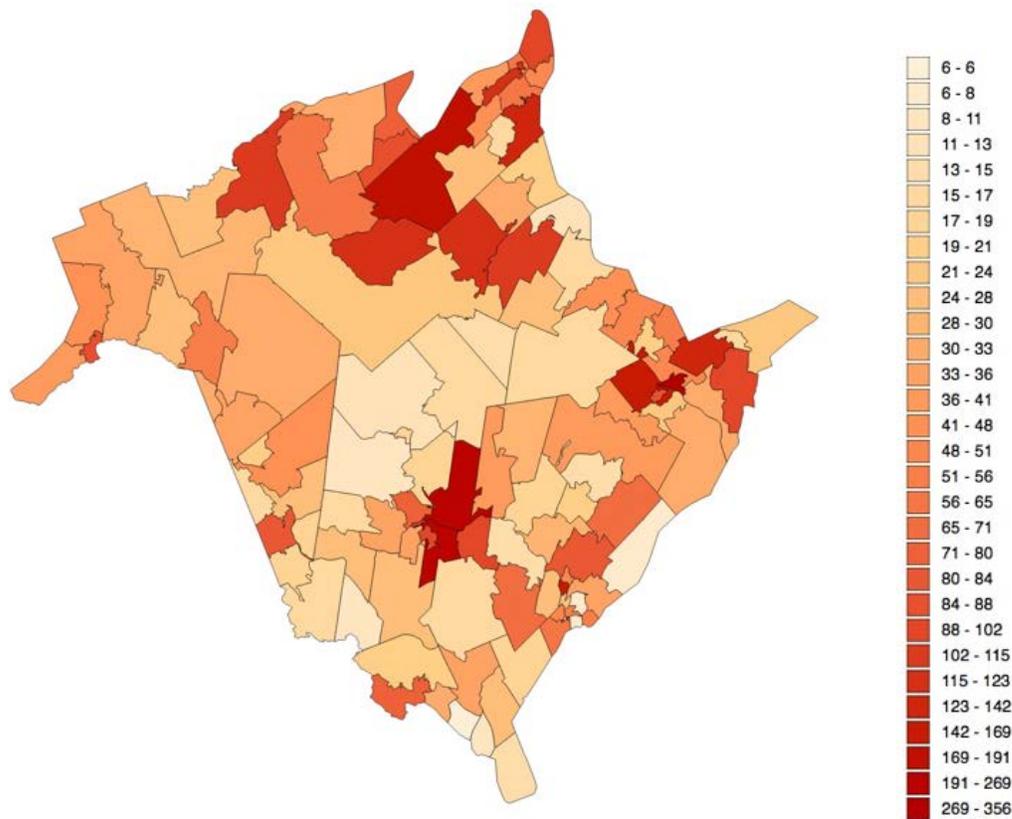


Pour plus de renseignements, veuillez consulter l'annexe B pour le sondage complet et l'annexe C pour les tableaux de données.

### Représentation provinciale

Les résidents ont été invités à fournir des renseignements démographiques, y compris les trois premiers chiffres de leur code postal. On appelle le code composé de ces trois chiffres la région de tri d'acheminement (RTA). Ces codes ont été analysés à l'aide d'un logiciel de cartographie, qui permet une représentation visuelle des réponses au sondage. Les résultats fournissent un aperçu de l'origine des réponses partout au Nouveau-Brunswick; 96 % des répondants au sondage ont fourni leur RTA. Des réponses ont été recueillies dans 110 des 111 RTA du Nouveau-Brunswick. La RTA manquante est dans une petite zone industrielle de Saint John.

Une analyse cartographique a été utilisée pour montrer le volume des réponses au sondage dans chaque région du Nouveau-Brunswick. La carte ci-dessous, qui présente le volume de réponses de chaque région, montre un volume concentré dans la région du Grand Moncton, la région du Grand Fredericton, et un grand volume le long de la côte de Fundy et dans le nord du Nouveau-Brunswick.



## APPROCHE ET RÉSULTATS DE L'ENGAGEMENT EN PERSONNE

### Résumé

Au cours du mois de novembre 2019, Énergie NB s'est entretenue en personne avec des clients partout dans la province. En effet, Énergie NB s'est efforcée de s'engager auprès des Néo-Brunswickois de toutes les façons possibles, que ce soit en rencontrant les clients là où ils passent leur temps (c.-à-d. les marchés et les arénas) ou en invitant les clients à partager leurs commentaires lors de réunions en face à face.

Les clients et le public ont en outre été invités à répondre au sondage sur place lors des événements communautaires et des séances portes ouvertes au moyen de tablettes iPad. D'ailleurs, les participants avaient même la chance de gagner un iPad lorsqu'ils répondaient au sondage. Nous avons aussi préparé des matériaux comme des cartes postales, des bannières, des bulletins de participation au concours et autres, et les avons mis à profit pour promouvoir l'outil d'engagement en ligne et pour sensibiliser le public au PIR et à son importance pour les Néo-Brunswickois.



### DISCUSSIONS EN FACE À FACE AVEC LES CLIENTS

Énergie NB tenait à s'entretenir avec les gens dans des endroits où ils se réunissent et socialisent naturellement pour attirer l'attention d'un plus grand nombre de Néo-Brunswickois. Au cours de la campagne, Énergie NB a assisté à quatre événements communautaires qui ont attiré beaucoup de gens afin de recueillir des commentaires pour le PIR 2020.

#### Calendrier des événements

Événement	Date	Nombre prévu de participants
Marché des fermiers Boyce à Fredericton	9 novembre 2019	50
Marché des fermiers à Moncton	16 novembre 2019	200
Marché des fermiers de Restigouche	23 novembre 2019	30
Grand-Sault - Centre E & P Senechal	24 novembre 2019	35
<b>Total de participants</b>		<b>315</b>

### Participation

Au cours des quatre événements, nous nous sommes entretenus avec environ 315 Néo-Brunswickois. Grâce à ces entretiens, de nombreuses conversations sur l'éducation ont eu lieu avec les clients. Le sentiment général des clients à tous les événements semblait positif avec très peu de préoccupations. La plupart des participants semblaient vraiment s'intéresser à l'avenir énergétique du Nouveau-Brunswick.

### Image de marque et sensibilisation

La configuration des événements était facilement reconnaissable comme un kiosque d'Énergie NB. Un jeu de roue chanceuse était sur place et figurait des questions sur le PIR. In addition to the opportunity to win an iPad for completing the survey, there was also an opportunity for attendees to opt for an AIR MILES® giveaway card.



## ENGAGEMENT DES PREMIÈRES NATIONS

Énergie NB respecte l'importance, les intérêts distincts et la culture des collectivités des Premières Nations du Nouveau-Brunswick, et continue de travailler fort pour établir et renforcer des relations positives. Énergie NB a organisé sept séances portes ouvertes dans la province où elle a pu discuter avec certaines communautés des Premières nations. Les communautés des Premières Nations étaient également invitées à répondre au sondage et à assister aux réunions en face à face.

Date	Lieu	Nombre prévu de participants
14 novembre 2019	Eel River	18
15 novembre 2019	Esgenoôpetitj	8
18 novembre 2019	Fort Folly	0
26 novembre 2019	Eel Ground	8
26 novembre 2019	Metepenagiag	25
27 novembre 2019	Indian Island	13
27 novembre 2019	Bouctouche	3
<b>Total de participants</b>		<b>75</b>

## ATELIERS MUNICIPAUX « QUEST » SUR L'ÉNERGIE COMMUNAUTAIRE

Énergie NB a organisé un bon nombre d'ateliers municipaux dans des communautés partout dans la province. Lors des ateliers, nous avons informé les participants que le PIR était en cours de mise à jour et qu'ils étaient invités à nous faire part de leurs commentaires dans le cadre du processus. Nous avons également encouragé les participants à remplir le sondage d'engagement en ligne.

Date	Lieu	Nombre prévu de participants
12 novembre 2019	Grand Bay-Westfield	2
13 novembre 2019	Quispamsis	12
14 novembre 2019	Petitcodiac	3
21 novembre 2019	Campbellton	9
22 novembre 2019	Sussex	4
22 novembre 2019	Saint John	12
<b>Total de participants</b>		<b>42</b>

## RÉUNIONS INDIVIDUELLES AVEC LES INTERVENANTS

Tandis que l'outil d'engagement en ligne visait principalement les clients résidentiels et les petites entreprises, des réunions en face à face ont été organisées avec d'autres catégories de clients et les intervenants intéressés au cours du mois de novembre afin d'assurer un équilibre représentatif et d'éviter les écarts dans l'engagement. Les commentaires ont été recueillis de manière à ce qu'ils ne puissent pas identifier l'intervenant dans le but de créer un environnement où les pensées et les idées peuvent être partagées librement et honnêtement.

Intervenant	Nombre prévu de participants
Clients industriels de petite puissance	2
Clients industriels de grande puissance	2
Clients de vente en gros	3
Autres clients et intervenants	3
<b>Total de participants</b>	<b>10</b>

## BUTS ET OBJECTIFS DE L'ÉVÉNEMENT

Le but des événements d'engagement était de sensibiliser davantage les clients au processus de planification du PIR d'Énergie NB et d'encourager la participation à l'outil d'engagement en ligne. L'objectif était d'augmenter de 50 pour cent le nombre de Néo-Brunswickois participants au moyen de communications en personne. Cet objectif a été dépassé puisque Énergie NB s'est entretenue avec 442 personnes lors des événements d'engagement en personne par rapport à 52 personnes en 2017.

Dans le cadre du processus d'engagement de 2019, Énergie NB a atteint les objectifs établis au départ :

- ✓ Acquérir une meilleure compréhension de ce qui importe le plus aux clients lorsqu'ils envisagent l'avenir énergétique de la province, au moyen d'activités d'engagement en ligne et en personne.



- ✓ Fournir de l'information facile à comprendre par le biais de publicités en ligne, de cartes postales et de notre site Web dans le but de renseigner les gens sur le processus du PIR, et encourager la participation.
- ✓ Réussir à faire participer les Néo-Brunswickois grâce à un processus d'engagement fondé sur les valeurs, en ligne et en personne, afin de mieux comprendre ce qui compte le plus pour eux.
- ✓ Faire preuve de transparence dans le partage de ce qui ressort des efforts d'engagement au moyen d'un rapport de synthèse.

### Discussion et « Ce qui s'est dit »

Au cours des réunions individuelles avec les intervenants, nombre de sujets ont été abordés, notamment l'abordabilité, le remboursement de la dette, l'énergie propre et les options du client. Vous trouverez des commentaires des clients et des points de discussion sur ces sujets et sur d'autres sujets d'intérêt mentionnés à l'annexe A.

## RÉSULTATS DU SONDAGE

### Résumé

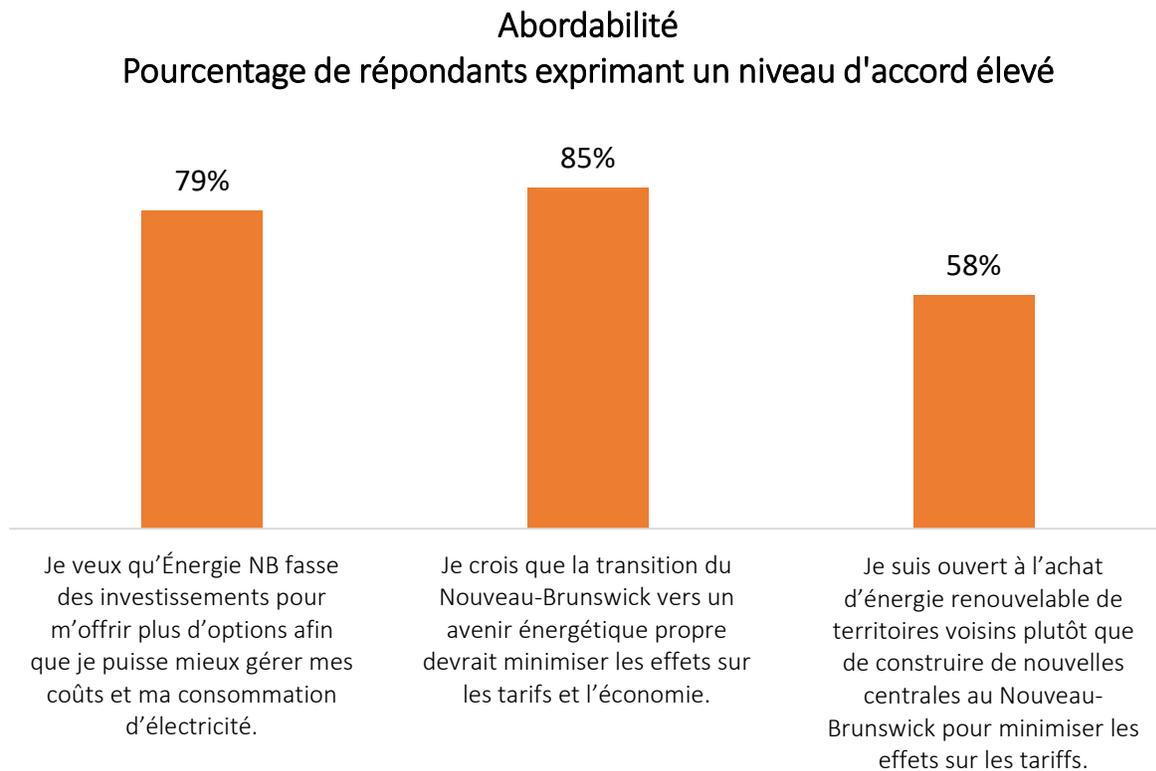
Les résultats du sondage en ligne montrent que l'énergie propre et l'abordabilité sont des priorités pour les Néo-Brunswickois qui ont répondu au sondage.

Les Néo-Brunswickois conviennent que *la transition du Nouveau-Brunswick vers un avenir énergétique propre doit minimiser les répercussions sur les tarifs et l'économie* (85 %). Les Néo-Brunswickois veulent qu'Énergie NB soit un *chef de file en matière d'efficacité énergétique* (85 %) et un *chef de file en matière d'énergie propre* (82 %). Le changement climatique a été identifié comme étant une priorité pour les Néo-Brunswickois; ils estiment *qu'ils sont responsables de faire des changements pour aborder les changements climatiques* (84 %).

Les réponses au sondage montrent qu'un tiers des Néo-Brunswickois souhaitent *acheter une voiture électrique* (33 %) et que près de la moitié souhaitent *produire leur propre électricité* (49 %). Moins de répondants étaient d'accord avec l'énoncé *« Je suis disposé(e) à payer plus pour de l'énergie propre »* (30 %).

## Abordabilité

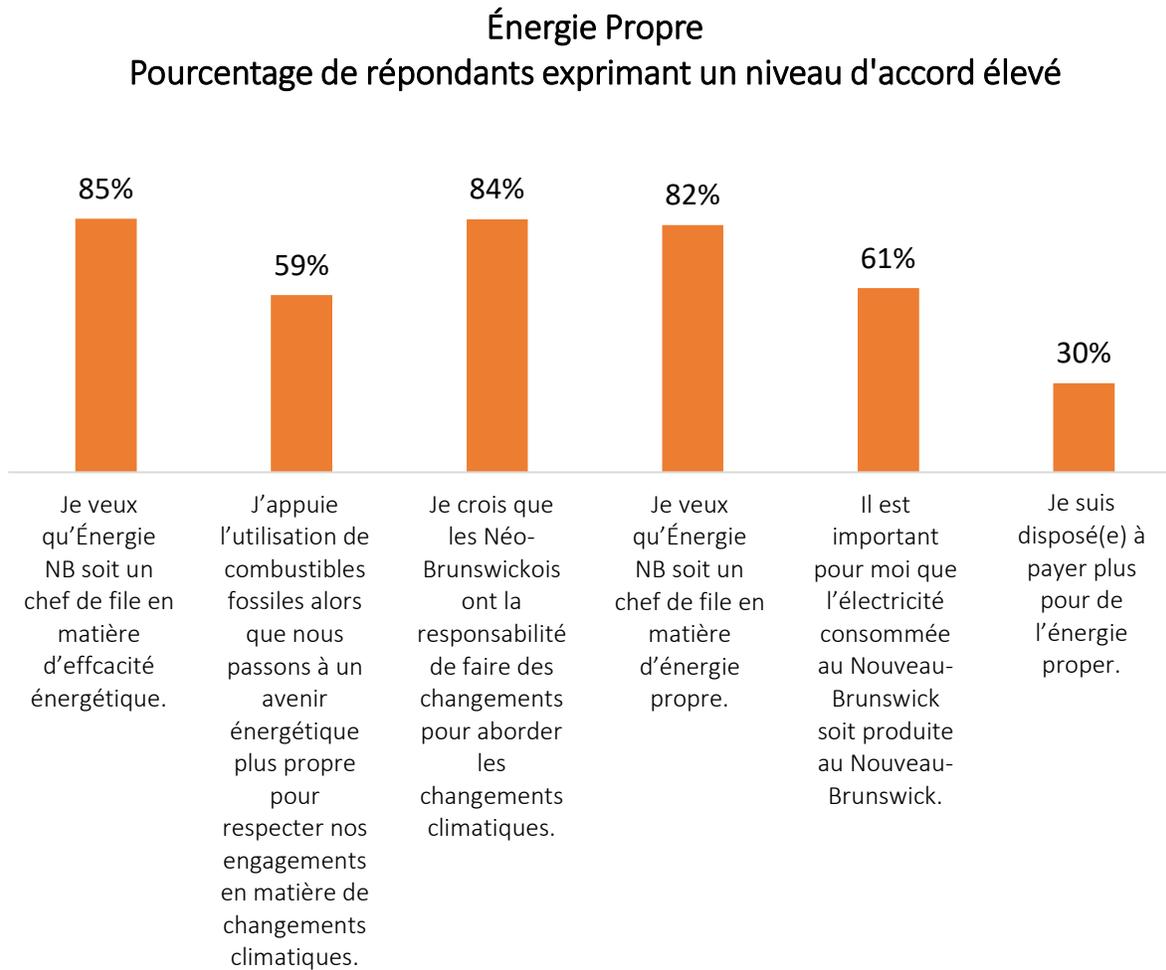
À l'aide d'une analyse des deux résultats les plus élevés\*, le graphique ci-dessous représente le niveau des réponses positives des Néo-Brunswickois avec chaque énoncé. L'analyse des résultats les plus élevés combine les résultats des réponses positives (4-5). Les résultats complets de chaque énoncé se trouvent à l'annexe C — Tableaux de données.



*\*L'analyse des deux résultats les plus élevés, utilisée dans le présent rapport, est un moyen de résumer les réponses positives d'une question d'enquête à l'échelle de Likert. En raison de la simplicité de son calcul et de la valeur qu'elle apporte à l'analyse des enquêtes, l'analyse des deux valeurs les plus élevées est utilisée de différentes manières selon la méthode de recherche.*

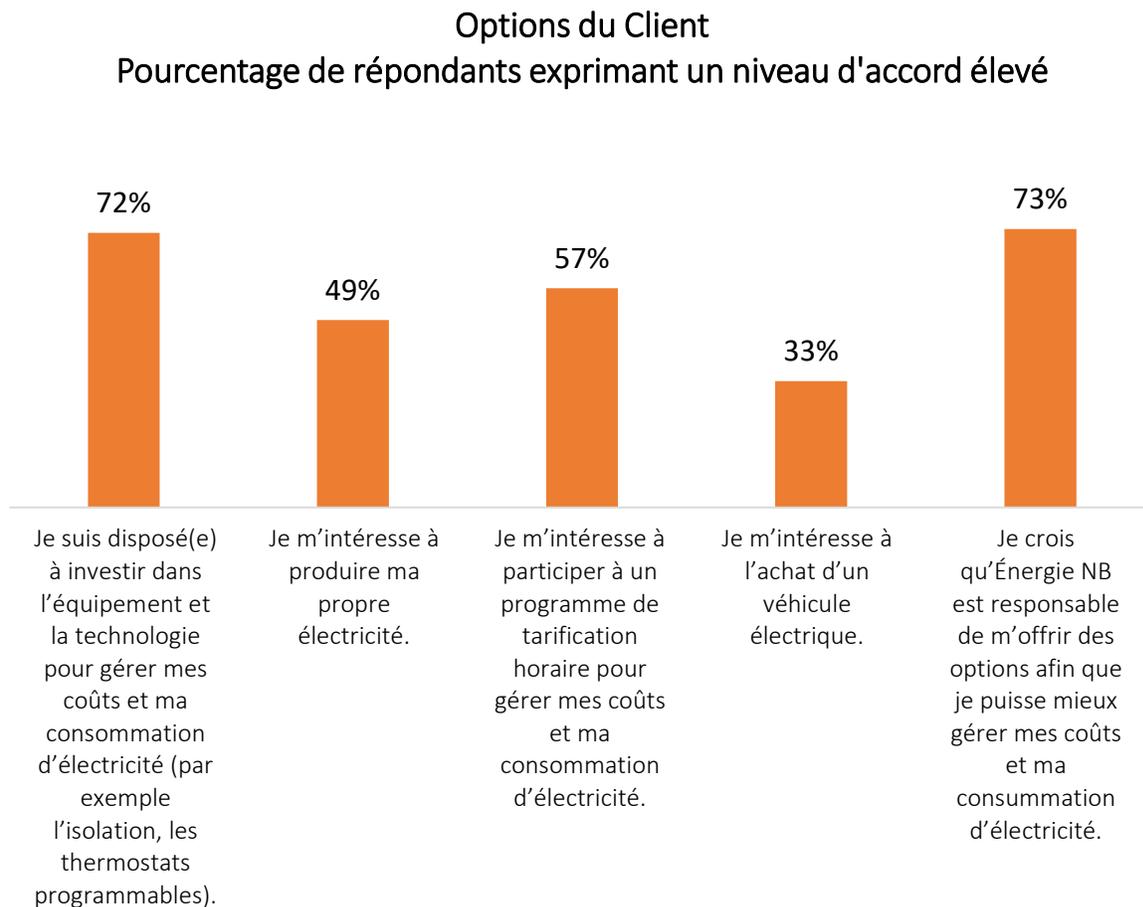
## Énergie propre

À l'aide de l'analyse des deux résultats les plus élevés, le graphique ci-dessous représente la mesure dans laquelle les Néo-Brunswickois sont en accord avec chaque énoncé. L'analyse des résultats les plus élevés combine les résultats des réponses positives (4-5). Les résultats complets de chaque énoncé se trouvent à l'annexe C — Tableaux de données.



## Options du client

À l'aide de l'analyse des deux résultats les plus élevés, le graphique ci-dessous représente la mesure dans laquelle les Néo-Brunswickois sont en accord avec chaque énoncé. L'analyse des résultats les plus élevés combine les résultats des réponses positives (4-5). Les résultats complets de chaque énoncé se trouvent à l'annexe C — Tableaux de données.

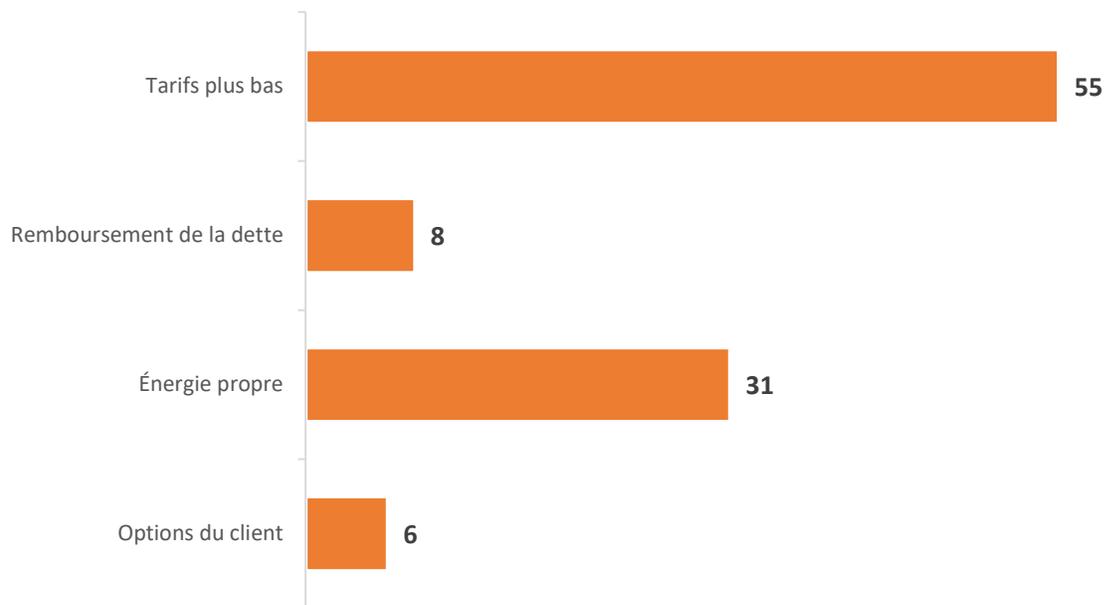


## Attribution

Nous avons demandé aux résidents lesquels des éléments suivants sont plus importants pour eux. Sur une échelle de 1 à 100, « Tarifs bas » est le plus important pour les Néo-Brunswickois, suivi de « Énergie propre ».

Les résultats étaient différents si on examinait les résultats selon les catégories d'âge. Bien que toutes les catégories d'âge estiment que « Tarifs bas » est l'élément le plus important, suivis de « Énergie propre », les répondants âgés de 35 à 54 ans (58 points) ont attribué plus de points à « Tarifs bas » que les répondants âgés de 18 à 34 ans (49 points). Les répondants qui sont abonnés au réseau électrique d'Énergie NB ont attribué plus de points à « Tarifs bas » (55,2 points) qu'aux non-clients (43,9 points).

En ce qui concerne les réponses pour « Énergie propre », la catégorie d'âge de 18 à 34 ans (39 points) accorde plus d'importance à l'énergie propre que toutes les autres catégories d'âge.



## Autres commentaires

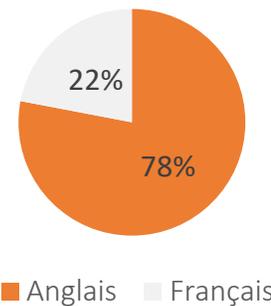
Nous avons demandé aux Néo-Brunswickois : « Souhaitez-vous ajouter quelque chose? » et nous leur avons donné l'occasion de nous faire part de leurs commentaires. En tout, 1 403 Néo-Brunswickois ont répondu. Parmi ces réponses, 1 177 étaient en anglais et 226 étaient en français. Les réponses ci-dessous proviennent des 226 réponses textuelles en français et d'un échantillon aléatoire de 500 réponses textuelles en anglais.

Catégories	Pourcentage (n=726)
Durabilité/énergie renouvelable/énergie propre (pour)	22,4 %
Retraités/personnes à faible revenu/préoccupations concernant l'abordabilité	17,7 %
Salaires moins élevés pour PDG et membres de la direction/gaspillage de fonds publics/mécontentement avec Énergie NB	16,0 %
Programme des remboursements/différents modèles de paiement/subventions	11,1 %
Préoccupations concernant les pannes de courant (anciennes pannes et pannes potentielles)	4,2 %
Commentaires positifs au sujet d'Énergie NB	3,1 %
Opposé aux compteurs intelligents	2,5 %
En faveur de l'énergie nucléaire	2,0 %
Souhaitent ardemment qu'on cesse d'envoyer des courriers de comparaison avec les voisins	2,0 %
Commentaires négatifs au sujet de l'énergie propre	1,2 %
Achat du Québec/collaboration avec le Québec	1,0 %
Demeurer au Nouveau-Brunswick	0,9 %
Préoccupations uniques	0,7 %
Mécontents avec la traduction française du sondage	0,6 %
Vente de l'énergie/stockage de l'énergie	0,6 %
Commentaires négatifs au sujet de l'énergie nucléaire	0,5 %
Activités d'exploitation	0,2 %
Manque de technologie et de preuves scientifiques	0,2 %
Autres commentaires	12,8 %

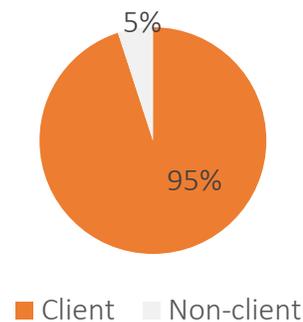
## Données démographiques

Vous trouverez ci-dessous un résumé des principales données démographiques des participants au sondage, notamment le sexe, le revenu et l'âge

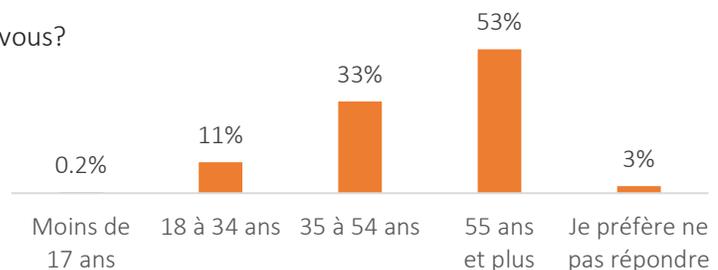
D1. Langue du sondage : Français ou anglais



D2. Êtes-vous actuellement un client d'Énergie NB?



D3. À quel groupe d'âge vous appartenez-vous?



D4. Laquelle des fourchettes suivantes représente le revenu annuel total de votre ménage ?



## ANALYSE DE COMPARAISON

### Méthode du sondage

#### Outil d'engagement — [notreavenirenergetique.nb.ca](http://notreavenirenergetique.nb.ca)

En 2017 et 2019, Énergie NB a déployé un sondage en ligne dans le but d'apprendre ce à quoi les Néo-Brunswickois pensaient en ce qui concerne leurs besoins énergétiques et l'avenir énergétique de la province. Le sondage comportait une série de questions visant à explorer trois domaines clés :

- Abordabilité
- Énergie propre
- Options du client

Le résumé suivant décrit les différences entre les résultats du sondage de 2017 et celui de 2019.

Réponses	
2017	1 221 réponses
2019	6 263 réponses

### Attention

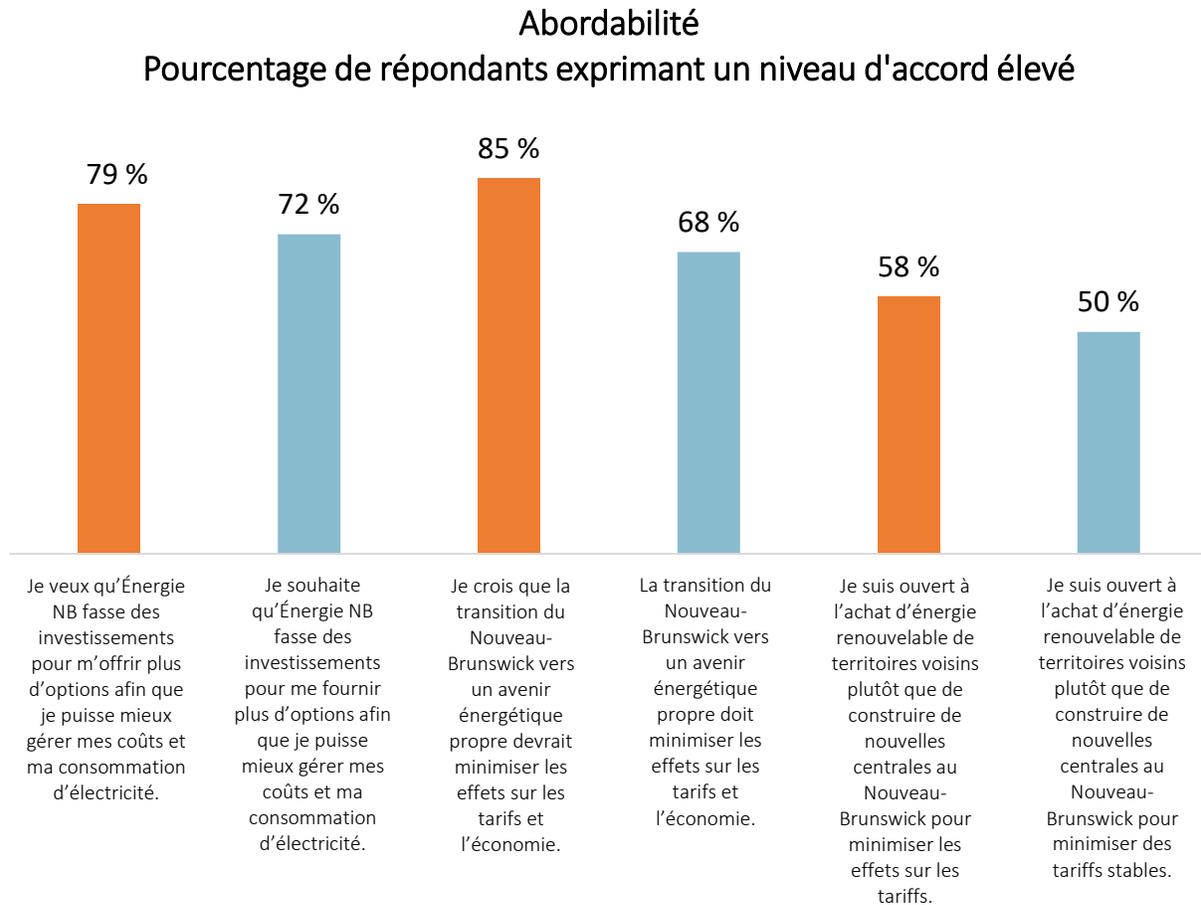
La méthode d'engagement utilisée pour le sondage de 2019 est légèrement différente de celle utilisée pour le sondage de 2017. Les changements apportés aux questions du sondage de 2019, à la méthodologie, à la promotion du sondage et au nombre de réponses recueillies étaient considérablement différents. Alors que de nombreuses questions sont restées les mêmes, d'autres ont été modifiées pour offrir une plus grande clarté au lecteur. En raison des changements dans le sondage, la méthodologie, la promotion et le nombre de réponses, nous recommandons aux lecteurs de faire preuve de prudence lorsqu'ils font une comparaison directe des résultats des deux sondages.

### Analyse des résultats les plus élevés

Les graphiques suivants sont présentés à l'aide d'une analyse des deux résultats les plus élevés. Il s'agit d'une façon de résumer les réponses positives d'une question selon l'échelle de Likert. En raison de la simplicité de son calcul et de la valeur qu'elle apporte à l'analyse des enquêtes, l'analyse des deux valeurs les plus élevées est utilisée de différentes manières selon la méthode de recherche. L'analyse des deux résultats les plus élevés combine les résultats des réponses positives (4-5) pour les énoncés suivants.

## Abordabilité

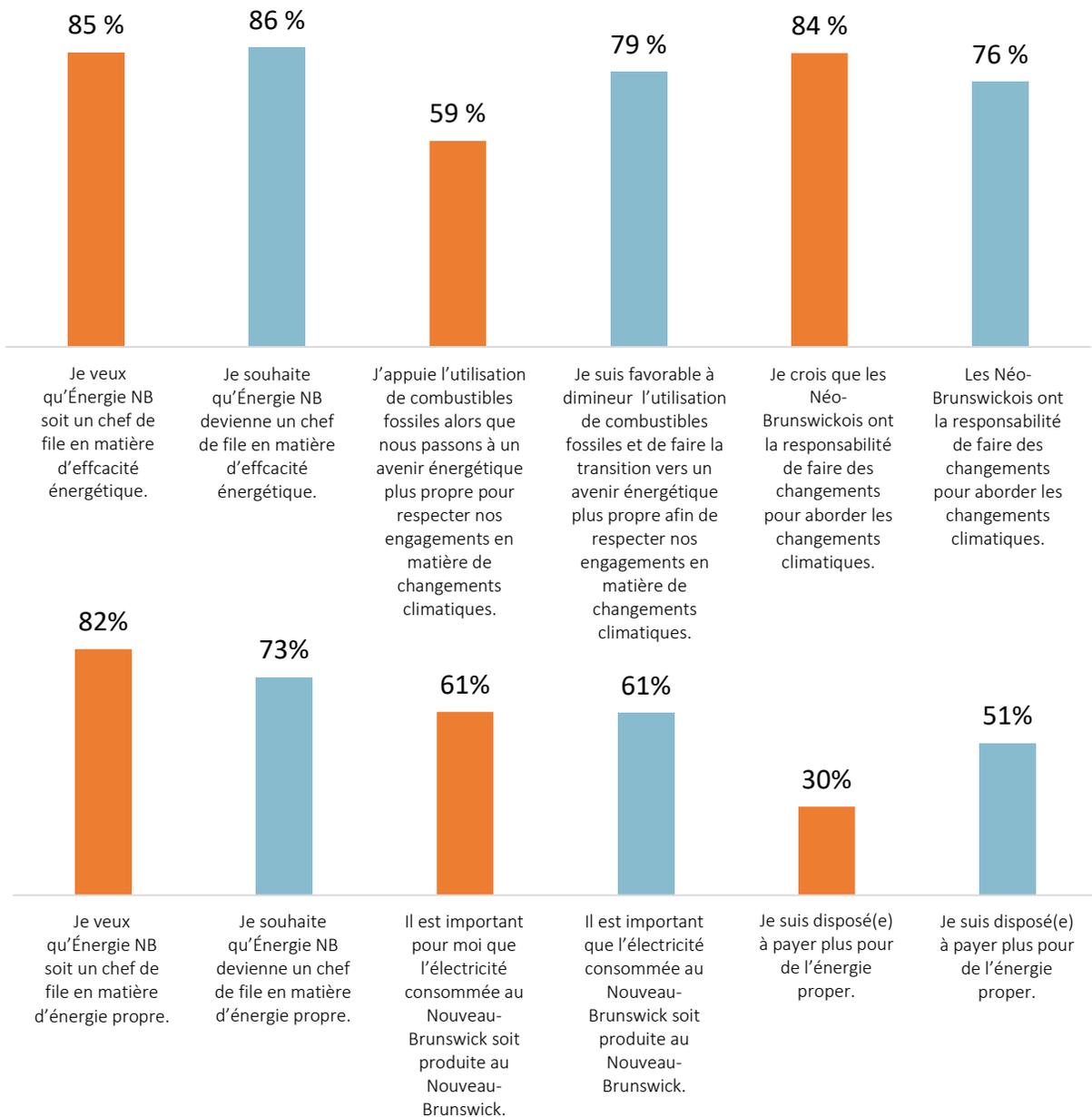
En 2019, les Néo-Brunswickois ont convenu que la transition du Nouveau-Brunswick vers un avenir énergétique propre doit minimiser les répercussions sur les tarifs et sur l'économie (85 % par rapport à 68 %).



## Énergie propre

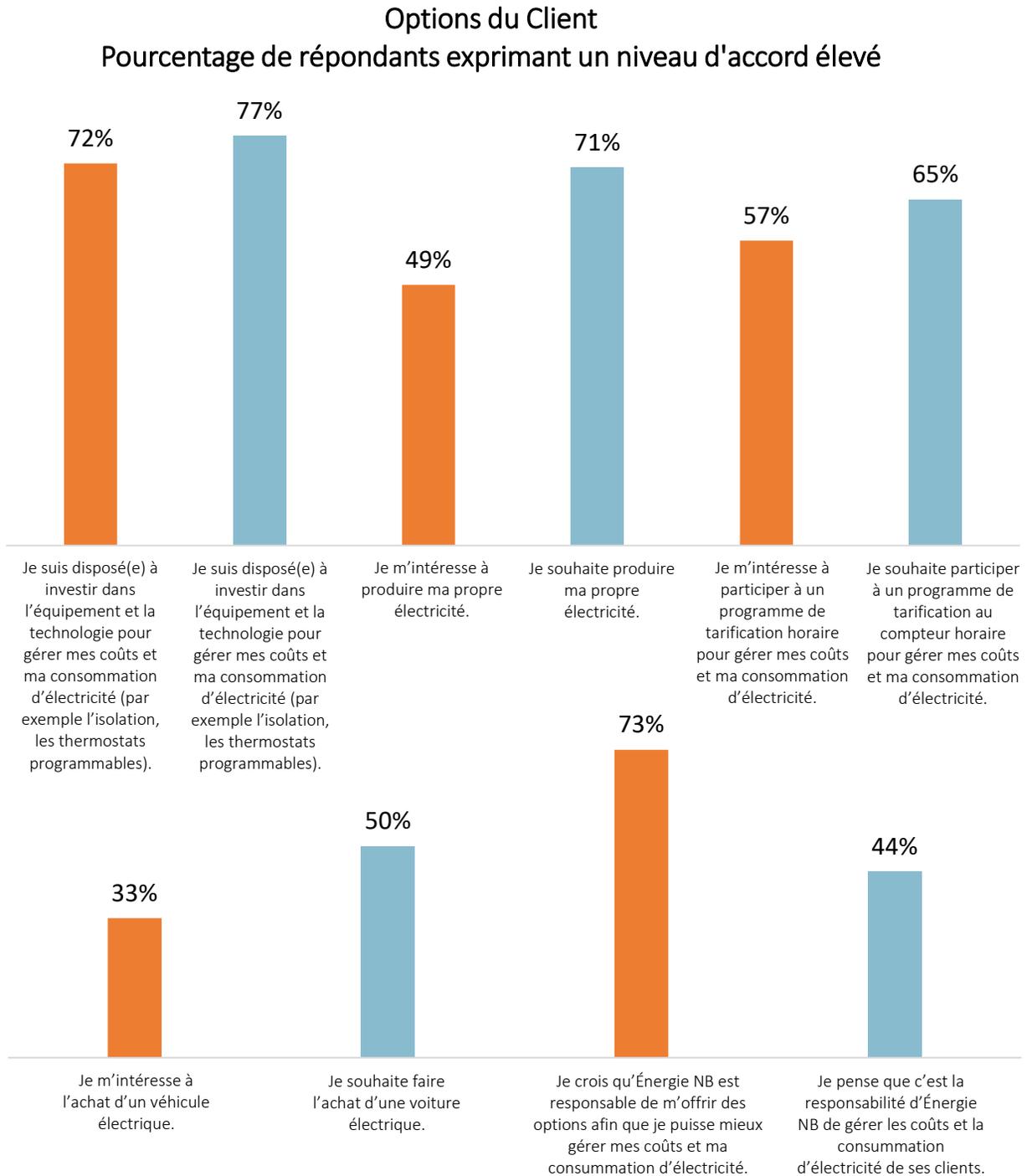
Les Néo-Brunswickois sont moins disposés à payer plus pour une énergie propre en 2019 qu'ils l'étaient en 2017 (30 % par rapport à 51 %). Le consensus pour l'utilisation de combustibles fossiles a également diminué de 20 pour cent en 2019 par rapport à 2017.

### Énergie propre Pourcentage de répondants exprimant un niveau d'accord élevé



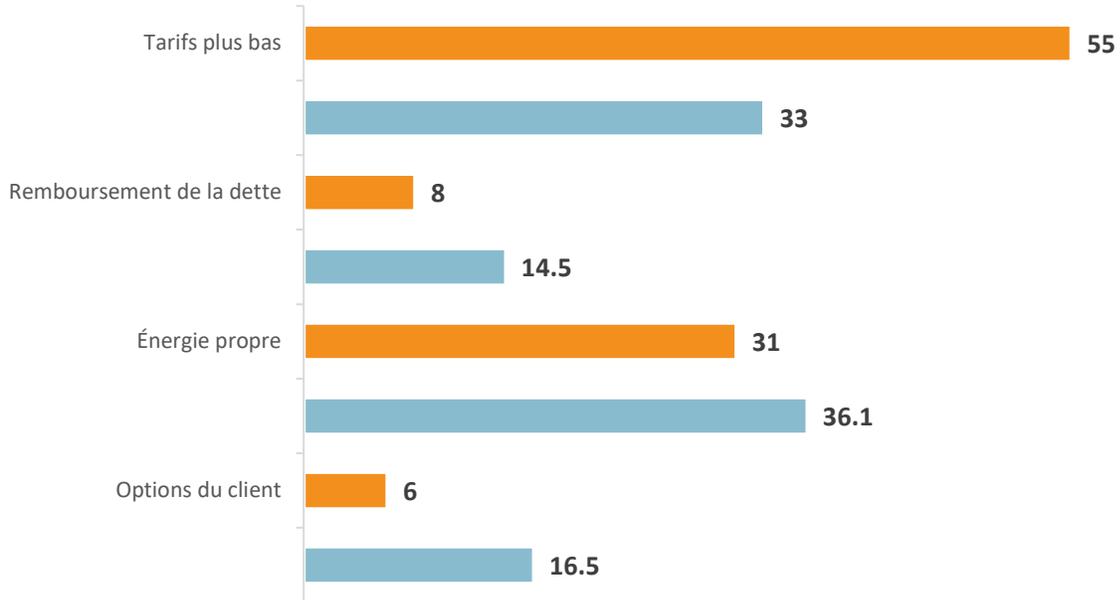
## Options du client

L'intérêt des Néo-Brunswickois pour la production de leur propre électricité a diminué à 49 pour cent en 2019, par rapport à 71 pour cent en 2017. Ils ont également moins d'intérêt à l'achat d'un véhicule électrique (33 % par rapport à 50 %). Les Néo-Brunswickois estiment qu'il incombe à Énergie NB de fournir aux clients des options pour gérer la consommation d'électricité (73 % par rapport à 44 %).



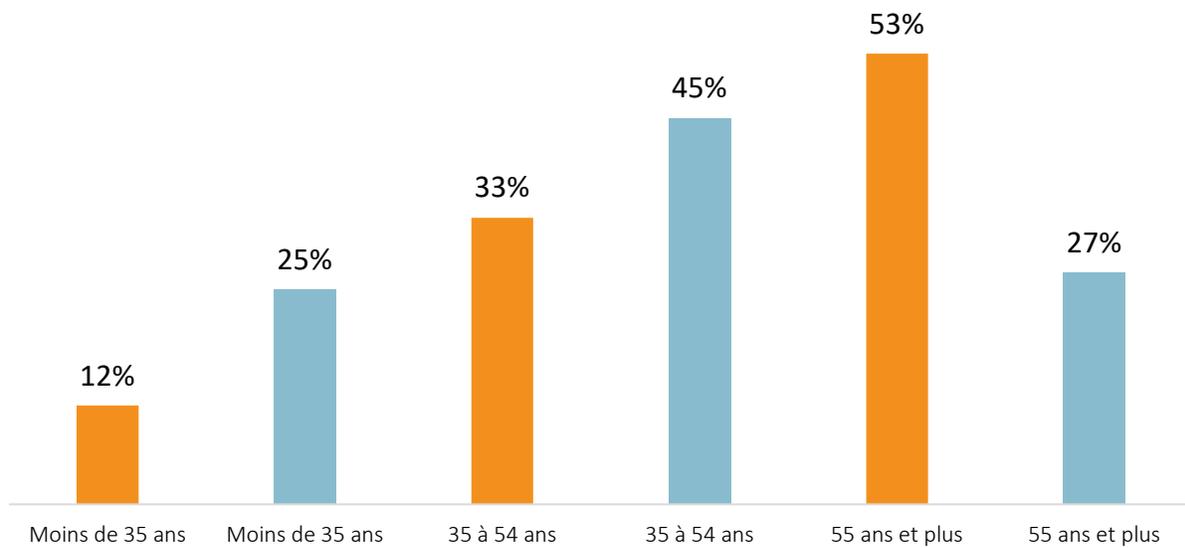
## Attribution

Nous avons demandé aux résidents d'indiquer la mesure dans laquelle les éléments suivants sont importants pour eux, en utilisant une échelle de 1 à 100. Le degré d'importance pour chacun des éléments a changé entre 2017 et 2019; 2019, l'élément le plus important était « Tarifs bas », tandis qu'en 2017, c'était « Énergie propre ».



## Données démographiques

Les réponses recueillies lors du sondage de 2019 provenaient surtout de personnes âgées de 55 ans et plus, tandis que les réponses recueillies lors du sondage de 2017 provenaient surtout de personnes âgées de 35 à 54 ans.



## ANNEXE A — RÉUNIONS INDIVIDUELLES AVEC LES INTERVENANTS

Lors des réunions individuelles avec les intervenants, le personnel a communiqué avec le public et a eu des conversations portant sur les principaux domaines d'intérêt sur lesquels l'outil d'engagement en ligne mettait l'accent, tels que l'abordabilité, l'énergie propre, les options pour le client, etc. Les principaux sujets de discussion étaient les suivants : abordabilité, options pour les clients, remboursement de la dette et autres. Vous trouverez ci-dessous des notes prises lors de séances de mobilisation en personne.

### ABORDABILITÉ

L'abordabilité est un sujet d'intérêt majeur pour les clients d'Énergie NB. Les discussions sur l'abordabilité lors d'événements en personne sont résumées ci-dessous. Les discussions portaient sur des sujets tels que la comparaison des tarifs, les modifications de la réglementation et la cohérence des tarifs, entre autres.

- La stabilité des tarifs est le facteur le plus important. En tant que contribution à leur processus, même de petites modifications des tarifs peuvent avoir une incidence considérable sur leur position concurrentielle.
- La taxe sur le carbone (et ses implications sur les tarifs d'électricité) est préoccupante pour les clients dont les activités sont axées sur l'exportation et qui font concurrence avec les producteurs qui ne sont pas soumis à ces coûts.
- Les clients sont préoccupés quant à la nouvelle réglementation comme la norme sur les carburants propres et son effet sur le Nouveau-Brunswick.
- Les clients craignent que la nouvelle réglementation ne nuise à l'investissement.
- L'avenir de la façon dont Énergie NB vend l'énergie pourrait devoir changer. Il se peut qu'Énergie NB doive vendre par blocs d'énergie plutôt que par kilowattheure (semblable aux forfaits pour téléphones cellulaires) ou passer à des tarifs selon l'heure de consommation.
- Peut-être montrer des graphiques sur les coûts des véhicules électriques par rapport à l'essence par litre (quantifier l'avantage)
- Se servir de la valeur en argent pour communiquer avec les gens. Tout le monde ne comprend pas les unités compliquées comme les kilowattheures.
- Il n'y a pas de comparaison sur les factures d'électricité — les gens ne savent pas s'ils obtiennent une bonne affaire. **Un graphique de comparaison avec d'autres services publics a été proposé comme idée.**
- Le plan intégré des ressources est un document long et complexe; Énergie NB devrait envisager de le résumer dans une présentation ou une brochure.
- Le coût de l'électricité est la préoccupation principale de cet intervenant.
- Les gens s'inquiètent que le coût de la taxe sur le carbone et des programmes de production intégrée tombe aux clients.
- Les gens sont préoccupés quant au financement à la fermeture potentielle de la centrale de Belledune en 2030 et au projet d'atteinte de durée de vie utile de la centrale de Mactaquac.



- Les gens pensent que nous devrions envisager des tarifs saisonniers pour répercuter les coûts du système sur ceux qui ont de faibles facteurs de charge.
- Il faut regarder la concurrence mondiale. Il faut comparer les tarifs avec les meilleurs en Amérique du Nord.
- Les gens ont du mal à concevoir comment Énergie NB peut être compétitive avec un faible facteur de charge, une taille relativement petite, des coûts fixes élevés et des tarifs trop élevés pour attirer les entreprises.
- L'électricité est un élément de coût important dans les processus de fabrication des clients.
- Impossible de répercuter l'augmentation des coûts sur les clients — les prix des produits finis sont fixés.
- Pas de problème avec les tarifs actuels — considérés comme un coût d'entreprise.
- Aucune plainte quant aux tarifs.
- Le coût est la principale préoccupation en matière de fonctionnement — il est important que le coût soit faible et prévisible.
- Les entreprises trouveront les prix les moins élevés.
- Les coûts de l'électricité au Nouveau-Brunswick sont acceptables, mais pas idéaux. Le coût du gaz naturel est plus élevé au Nouveau-Brunswick qu'ailleurs.
- Les tarifs sont déjà trop élevés, et on estime que les tarifs au Nouveau-Brunswick sont artificiellement bas en raison de la situation financière d'Énergie NB.
- Si on a une bonne politique gouvernementale, il est possible d'avoir de l'énergie verte et des tarifs bas.
- L'augmentation des tarifs doit être suffisante pour couvrir l'inflation afin d'éviter de fortes augmentations à l'avenir.

## REMBOURSEMENT DE LA DETTE

Le remboursement de la dette, tout comme le maintien de tarifs bas, est un sujet d'intérêt pour les Néo-Brunswickois. Dans l'ensemble, un manque de compréhension concernant le remboursement de la dette d'Énergie NB et l'avenir de l'énergie au Nouveau-Brunswick est préoccupant.

- Énergie NB doit anticiper les changements dans l'industrie pour éviter que les actifs ne soient abandonnés (c'est-à-dire envisager de louer l'énergie solaire plutôt que de ne pas y participer).
- Les intervenants d'Énergie NB sont des habitants du Nouveau-Brunswick. Les gens ne veulent pas avoir d'actifs délaissés.
- La dette n'est pas vraiment un problème tant qu'Énergie NB en assure le service et la réduit au fil du temps. Cependant, tout changement perturbateur poserait un problème en raison du niveau d'endettement d'Énergie NB.
- Les tarifs sont probablement trop bas pour le niveau d'endettement d'Énergie NB.
- Il faut être plus agile et envisager de fermer les centrales plus tôt que prévu.
- Les gens ne sont pas trop préoccupés par le niveau d'endettement d'Énergie NB. Les gens considèrent qu'Énergie NB est responsable de gérer la dette.



- Certaines personnes pensent que la dette de NB Powers est en partie attribuable à des facteurs politiques.
- Ils estiment que la plupart des gens ne se préoccupent pas du remboursement des dettes — ils pensent que c’est par manque de compréhension.
- Les investissements privés dans les ressources électriques ne sont pas bons pour le Nouveau-Brunswick.
- Le plan intégré des ressources de 2017 a reporté trop loin les investissements dans la production — les investissements devraient être faits plus tôt pour renforcer la capacité de production. Planifier les investissements de manière à ce qu’Énergie NB ne se retrouve pas avec plusieurs déclassements de centrales survenant à peu près au même moment (c.-à-d. les centrales de Belledune, de Point Lepreau, et de Coleson Cove).
- Les gens préfèrent le financement par emprunt à la privatisation — on conserve les bénéfices chez Énergie NB, ce qui est plus propice pour le Nouveau-Brunswick à long terme.
- Énergie NB devrait se pencher sur ce que font les autres services publics. Énergie NB ne devrait pas être propriétaire de toute la production. Il existe des possibilités de services d’énergie, de capacité et de services auxiliaires dans d’autres juridictions. Par exemple, Énergie NB pourrait conclure une entente d’achat d’électricité avec une juridiction externe.
- En ce qui concerne la question des coûts échoués, il devrait y avoir un certain soutien de la part du gouvernement pour forcer les retraites alors qu’un soutien est fourni pour divers projets d’énergies renouvelables.
- Les gens espèrent que le gouvernement fédéral apportera son soutien à la station de Belledune en tant qu’actif bloqué et la remplacera par des installations éoliennes et de gaz naturel.
- En ce qui concerne la dette, il faudrait adopter une approche sur plusieurs volets — augmenter les tarifs serait difficile sur le plan politique. Énergie NB devrait s’engager davantage à réduire les coûts et être un suiveur rapide en ce qui concerne la recherche et le développement.

## ÉNERGIE PROPRE

L’énergie propre n’est pas seulement une question régionale, mais mondiale. Les Néo-Brunswickois s’intéressent beaucoup aux impacts de l’énergie propre sur l’environnement. L’éducation et la technologie sont des priorités pour les Néo-Brunswickois.

- Dans d’autres endroits, le secteur privé investit dans la production d’énergie renouvelable, mais semblerait que les possibilités sont inexistantes au Nouveau-Brunswick.
- Il est de l’avis que le Nouveau-Brunswick ait atteint la capacité maximale sur l’énergie éolienne.
- Les avancées technologiques sont importantes, mais elles doivent se faire à un rythme adéquat. **Par exemple, Énergie NB devrait suspendre l’ajout d’énergie éolienne jusqu’à ce que des systèmes soient mis en place qui permettent de bien gérer cette énergie.**
- On peut imaginer un avenir avec plus d’énergie renouvelable qui comprend une capacité de stockage et un réseau intelligent.



- Le gouvernement devrait reconnaître les investissements qu'a faits Énergie NB jusqu'à présent, par exemple ses investissements dans les épurateurs à Belledune et à Coleson.
- Énergie NB devrait peut-être offrir des solutions vertes aux clients qui sont prêts à payer plus pour les obtenir et garder la base pour ceux qui sont satisfaits avec ce qu'ils ont et qui ne veulent pas payer plus — cela éviterait à Énergie NB d'avoir des actifs délaissés.
- Il faut reconnaître que les sources d'énergie intermittentes, telles que l'énergie éolienne, ne sont pas une source d'énergie fiable. Le Nouveau-Brunswick a besoin d'un approvisionnement énergétique de base qui est solide et prévisible.
- Bien que le Nouveau-Brunswick n'ait pas les mêmes ressources naturelles que le Québec, elle a une politique environnementale vigoureuse.
- Énergie NB devrait éduquer le public sur les effets qu'auront les énergies renouvelables sur les tarifs.
- Les clients ne sont pas au courant des coûts associés à l'énergie renouvelable.
- Il est important de se tenir au courant de la politique sur le carbone.
- Énergie NB est considérée comme étant excellente sur le plan environnemental.
- On aime l'idée d'acheter de l'énergie verte.
- Il ne semble pas avoir autant d'emploi dans l'énergie renouvelable que dans la production traditionnelle d'énergie.
- Il y a une limite à ce que les clients sont prêts à déboursier pour l'énergie verte.
- Les clients veulent être verts, mais ne veulent pas payer plus pour l'avoir.
- On aimerait voir un porte-folio d'énergies renouvelables à une norme de 90 à 95 pour cent d'ici 2050 et il faudrait viser à atteindre 100 pour cent d'ici une certaine date cible.
- Toute taxe perçue par le gouvernement devrait être réinvestie dans Énergie NB pour le développement d'énergies vertes, telles que l'énergie éolienne et la géothermie.
- Les économies réalisées en brûlant moins de combustibles fossiles devraient être réinvesties. **Annuellement, on croit que l'équivalent d'environ 300 millions de dollars en énergie éolienne peut remplacer l'équivalent d'environ 30 millions de dollars en combustible et énergie achetée.**
- Ces réinvestissements créeraient des emplois pour le Nouveau-Brunswick.
- La province devrait avancer l'électrification afin de vraiment se départir du carbone (véhicule électrique et l'industrie). Appliquer la taxe du carbone à la pompe et aux industries afin d'encourager l'électrification.
- On sent que les programmes d'efficacité énergétique ne sont pas accessibles. Des options telles que le financement sur la facture pour l'amélioration de l'efficacité ou de l'énergie solaire serait une meilleure option.
- On ne sent pas que l'efficacité énergétique réduit les émissions de carbone.
- Les projets d'énergie communautaire sont avantageux si Énergie NB possède ses propres biens.
- On devrait porter plus d'attention à la géothermie — le Nouveau-Brunswick possède quelques-uns des meilleurs sites thermiques dans l'est de l'Amérique du Nord.
- On a l'impression qu'il est possible d'ajouter l'énergie verte sans augmenter les coûts.
- On a l'impression que le Nouveau-Brunswick est riche en gaz naturel et en énergie éolienne.
- Les clients aimeraient plus d'énergies renouvelables et ils aiment l'énergie verte.
- Énergie NB fait du bon travail en fournissant de l'énergie propre — Point Lepreau devrait recevoir des félicitations.



- L'adoption de sources d'énergie renouvelable peut être faite de façon rentable — il en revient aux actifs délaissés — il faut regarder au-delà des frontières du Nouveau-Brunswick pour des options de transition.
- Les programmes d'efficacité énergétique devraient être établis en fonction de l'économie.
- Électrification — le Nouveau-Brunswick devrait être en tête de file. Le gouvernement fédéral est prêt à investir des milliards de dollars dans l'énergie verte — nous devons éliminer les obstacles qui nous empêcheraient de recevoir une part.
- L'intensité en carbone de l'approvisionnement n'a pas d'incidence sur la décision de l'endroit où s'installer.
- Les décisions sur l'endroit où s'installer sont fondées sur un processus clair, l'existence d'un marché et la certitude des coûts et Énergie NB est le meilleur qu'ils ont vu dans ce sens.
- Les émissions de carbone sont une préoccupation seulement si le coût est important.

## OPTIONS DU CLIENT

Comme c'est le cas avec tout produit et service, les clients cherchent des options. Les compteurs intelligents, l'énergie verte et la nouvelle technologie sont quelques-unes des options que cherchent les Néo-Brunswickois.

- À mesure que l'électrification se met en place, les clients souhaitent jouer un rôle dans la chaîne de valeur.
- Il faut garder à l'esprit que les personnes qui vont migrer vers l'énergie solaire ne payeront pas leur juste part des biens publics (en utilisant le système d'Énergie NB comme une batterie).
- Le point de basculement pour les voitures électriques arrive bientôt; cela aura une grande incidence. L'adoption rapide sera perturbatrice et augmentera la demande.
- On craint qu'Énergie NB ait des actifs délaissés (centrales, personnes et autres actifs) si l'autoproduction et les panneaux solaires sur les toits deviennent plus populaires
- Les compteurs intelligents vont aider les gens à devenir plus connaisseurs en matière d'énergie. Les compteurs intelligents pourraient aider les clients à savoir lorsque leur consommation est à la hausse.
- La réglementation est trop lente en rapport aux avancées technologiques — elle doit être plus rapide.
- Les véhicules électriques vont changer la donne et on s'attend à ce que ça se produise bientôt. On suggère qu'Énergie NB revoie les perspectives publiques à long terme.
- Certains ne sont pas d'accord avec l'initiative Éconergie NB présentée dans le plan intégré des ressources de 2017 — l'initiative est fondée sur la retraite précoce de la centrale de Bayside, ce qui sera trop dispendieux.
- Les clients n'ont pas beaucoup de flexibilité dans leur processus ce qui limite leur capacité de participer aux programmes de réponse à la demande. Certains ont participé dans le passé, ils ont trouvé que c'était plus perturbateur que ça en a valu la peine.
- On ne s'intéresse pas à l'autoproduction.
- On est favorable aux compteurs intelligents.



- Les clients veulent des options d'autoapprovisionnement, mais sont préoccupés par le mesurage net. Ils reconnaissent les enjeux si les prix des panneaux solaires des toits diminuaient et que les gens se déconnectaient. Ils aimeraient que la province entière travaille ensemble afin d'anticiper les répercussions qu'aurait le mesurage net.
- Les clients du mesurage net sont subventionnés par les autres clients.
- Les clients ne sont pas en faveur des projets où seulement les personnes qui en ont les moyens peuvent se permettre d'investir.
- Les clients ne sont pas en faveur du Programme de production locale d'énergie renouvelable à petite échelle (PLERPE) (sauf pour la portion qui vise les Premières Nations). C'est à Énergie NB d'investir, non à des investisseurs privés.
- Des programmes de location d'énergie solaire devraient être introduits avec prudence.
- Le Programme d'Énergie NB sur le mesurage net est trop généreux.
- On reconnaît qu'il y a un grand rôle à jouer dans le secteur des véhicules électriques (la recharge, la location, le crédit-bail, etc.).

## AUTRE

- La fiabilité est importante pour ce client, et il a entrepris les étapes nécessaires pour atténuer les enjeux de fiabilité.
- Des préoccupations sur le manque de sensibilisation du public sur l'énergie ont été soulevées.
- L'orientation stratégique d'Énergie NB n'est pas claire, selon leur point de vue, car elle est divisée entre le remboursement de la dette et le besoin de faire d'importants investissements dans la centrale de Mactaquac.
- La charge est stable, voire en déclin, en raison de la fermeture d'entreprises industrielles, mais cela est en partie compensé par l'électrification de l'économie.
- Les mesures d'efficacité ont une incidence décroissante sur la demande.
- La population en générale est peu éduquée sur le fonctionnement réel du réseau électrique et du stockage d'énergie.
- Le public a besoin de connaître le vrai coût des solutions énergétique afin de mieux apprécier ce qu'Énergie NB a à offrir.
- Énergie NB devrait se concentrer sur une collaboration régionale avec les autres sociétés de services publics au Canada atlantique, au Québec et au Maine.
- Énergie NB devrait considérer la fermeture de centrales et se concentrer sur le transport et la distribution.
- Les petits réacteurs modulaires sont possiblement une bonne option, mais Énergie NB devrait laisser le secteur privé s'en occuper afin d'éviter une situation de dépassement des coûts. Aucun argent provincial ne devrait être investi dans les petits réacteurs modulaires.
- La croissance de la charge dans les plans actuels est trop élevée — à son meilleur, elle devrait être plate (ne pas avoir de courbe).
- La catégorie de tarification industrielle n'augmente pas.
- Énergie NB a une bonne diversité de carburant.



- Énergie NB exploite bien ses réseaux.
- Énergie NB aurait dû être vendue au Québec.
- Le gaz naturel est dispendieux au Nouveau-Brunswick.
- La durée de vie utile de la centrale de Bayside devrait être prolongée.
- Énergie NB devrait publier un plan intégré des ressources qui comporte un scénario de base qui a la plus grande probabilité de se produire.
- En plein essor depuis 2008 et on s'attend à ce que cela continue. On commence à avoir quelques problèmes avec la qualité énergétique (des alarmes de basse tension sur de l'équipement sensible).
- Le service à la clientèle et le délai de réponse d'Énergie NB sont bons.
- Énergie NB a bien planifié le travail autour des exigences opérationnelles.
- La fiabilité est le facteur le plus important pour ce client. Il y a de trois à cinq ans, il a eu des problèmes de fiabilités qui ont depuis été résolus par Énergie NB.
- On voit le Nouveau-Brunswick comme un endroit stratégique.
- On est d'accord avec le projet d'atteinte de durée de vie utile de la centrale de Mactaquac.
- On veut que la bonne relation de travail qu'on a eue avec Énergie NB par le passé se poursuive à l'avenir.
- On s'intéresse à travailler avec Énergie NB sur de futurs projets.
- On est ouvert au partage d'information.
- On s'attend à ce que la croissance demeure stable au cours des 10 à 20 prochaines années.
- On n'a aucun problème de fiabilité et la qualité énergétique est bonne.
- On est d'avis nous devrions conserver la centrale de Mactaquac, car c'est une bonne source d'énergie verte. Sans elle, il faudrait trouver un moyen de la remplacer.
- On est d'avis que le charbon doit être remplacé, mais le Nouveau-Brunswick a besoin d'une source fiable — le remplacement de Belledune doit être équilibré avec le coût et une option fiable, à la demande.
- Satisfait avec le service.
- Incertitude quant aux questions entourant les obstacles réglementaires futurs
- La réglementation est très dispendieuse. Il doit y avoir une meilleure façon de régler. Une possibilité : si l'augmentation tarifaire est inférieure à 2 %, il n'y a pas d'audience.
- Opinion sur le projet d'atteinte de durée de vie utile de la centrale de Mactaquac — à quel point le budget est réaliste? Cette option est-elle moins coûteuse que son alternative?
- Incertain si les gens se soucient vraiment du fait que l'énergie soit produite dans la province.
- La fiabilité n'a pas été une préoccupation.
- La consommation énergétique est à la hausse.
- Étant donné que le plan intégré des ressources n'est mis à jour qu'aux trois ans, certaines données deviennent désuètes.
- Il serait utile de voir les diverses sources d'approvisionnement superposées au profil de charge du Nouveau-Brunswick afin de voir toutes les sources requises pour satisfaire à la demande (actuelle et

future). Cela pourrait être utile au public de comprendre cela afin de voir si les options dont ils parlent correspondent au profil du N.-B.

- Y a-t-il toujours un réel besoin de remplacer la production actuelle (comme les turbines à combustion des centrales de Millbank et de Sainte-Rose)? Nous devons considérer les autres options possibles afin de déterminer si toute cette capacité est vraiment nécessaire.
- Offrir plus d'éducation et d'information sur la variabilité des options intermittentes.
- Fournir aux lecteurs une meilleure compréhension de la façon dont les éléments tels que le coût des services auxiliaires de 10 \$ pour l'énergie éolienne sont liés au coût du tarif d'accès au réseau de transport (TART).
- Fournir plus d'information sur la quantité d'énergie éolienne qui peut être réellement intégrée au réseau. Combien de services auxiliaires Énergie NB peut-elle fournir et à quel coût?
- Les hypothèses sont des éléments clés dans la planification à long terme.
- On voudrait connaître les manières dont les sensibilités touchent les plans d'expansions afin de pouvoir répondre aux questions du genre « dans quelles circonstances les rénovations des centrales de Millbank et de Sainte-Rose ne sont-elles pas nécessaires? »
- On aimerait voir des analyses coûts-avantages plus approfondies sur certains des projets, tels que l'expansion des centrales de Coleson Cove et de Millbank — pour connaître les autres choix.
- On aimerait voir quelque chose comme « lorsque le stockage dans les batteries est à XX \$ dollars, l'expansion de Millbank n'aura pas de sens. »
- Il serait utile de connaître les changements majeurs qui ont été effectués depuis le dernier plan intégré des ressources avec quelques explications.
- Il a été indiqué que l'approvisionnement au gaz naturel sera à la hausse à l'avenir. Une section qui explique ce que c'est et ce que cela veut dire serait utile.
- Les participants aimeraient voir des exemples de différents scénarios avec des discussions et des détails. Par exemple un scénario sur les changements climatiques rapides.
- Un scénario dans lequel on a un taux élevé d'énergie renouvelable.
- Le plan intégré des ressources est un document clé pour des engagements futurs.
- La mise en page du document est bien, mais il devrait y avoir une version abrégée résumant le tout pour rendre l'information plus accessible. Peut-être un outil en ligne qui peut démontrer les conséquences sur les coûts des différentes décisions encouragerait les gens à s'engager davantage.
- On préfère les petits projets.
- On aimerait voir un format de quatre scénarios dans le plan intégré des ressources 2020.
- Énergie NB devrait se pencher sur les priorités stratégiques et viser à être bonne dans un ou deux domaines.
- On voudrait voir au moins dix années d'information financière pour les scénarios du plan intégré des ressources et l'utilisation d'un logiciel de modélisation de production détaillé (PROMOD) pour les premières années.
- On voudrait voir un profil d'émissions pour chacun des scénarios dans le plan intégré des ressources.
- On voudrait voir la moyenne des tarifs pour chacun des scénarios du plan intégré des ressources.



- Il a été noté que la valeur actualisée nette seule est insuffisante pour prendre une décision.
- Il ne faut pas forcer les options du plan intégré des ressources.
- Il devrait y avoir une possibilité d'offrir plus de rétroaction plus tard dans le processus.
- Les structures tarifaires encouragent un comportement qui n'est pas dans l'intérêt de la province (signaux de prix inefficaces).
- Il pourrait s'en faire plus du côté de la demande.
- La valorisation des clients par Énergie NB pourrait être meilleure.
- On est satisfait de la fiabilité — elle s'est améliorée.
- Bonne expérience de collaboration avec Énergie NB.
- On craint que le projet d'atteinte de durée de vie utile de la centrale de Mactaquac n'entraîne des dépassements de coûts. Énergie NB devrait peut-être vendre la centrale et conclure une entente d'achat d'énergie — possiblement pour son parc de production au complet.
- La centrale de Mactaquac fait partie intégrante du mélange — elle apporte un équilibre — l'accent devrait être mis sur qui en est le propriétaire et une décision financière devrait être prise.
- Il existe plus de possibilités de collaboration.
- On ne devrait pas s'attendre à une croissance de ce secteur au Nouveau-Brunswick pour un certain temps.
- Le processus de connexion et l'environnement réglementaire sont aussi très importants.
- Il est bien de travailler avec les petits services publics — on est très heureux du service que fournit Énergie NB.
- La qualité de l'électricité et sa fiabilité sont bonnes — aucun problème.
- Dans la mesure du possible, ils ont installé des unités au gaz naturel, des unités au pétrole et des batteries pour diminuer la demande de pointe.
- Promoteur de batteries — peut être fait avec de tierces parties (s'il y en a) avec peu ou pas d'investissement de capitaux afin de réduire les périodes de pointe critiques
- Les batteries sont portables — elles sont idéales pour équilibrer et peuvent aider à reporter les investissements.

## ANNEXE B — QUESTIONS DU SONDAGE

### QUESTIONS DU SONDAGE « CE QUI S'EST DIT » (SONDAGE 2019)

#### Énoncés

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie que vous êtes en désaccord et 5 signifie que vous êtes en accord, veuillez nous dire la mesure dans laquelle vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés ci-dessous. Vous pouvez également répondre « Je ne sais pas » ou « Sans objet ».

#### Abordabilité

- Q1a. Je veux qu'Énergie NB fasse des investissements pour m'offrir plus d'options afin que je puisse mieux gérer mes coûts et ma consommation d'électricité.
- Q1b. Je crois que la transition du Nouveau-Brunswick vers un avenir énergétique propre devrait minimiser les effets sur les tarifs et l'économie.
- Q1c. Je suis ouvert à l'achat d'énergie renouvelable de territoires voisins plutôt que de construire de nouvelles centrales au Nouveau-Brunswick pour minimiser les effets sur les tarifs.

#### Énergie propre

- Q2a. Je veux qu'Énergie NB soit un chef de file en matière d'efficacité énergétique.
- Q2b. J'appelle l'utilisation de combustibles fossiles alors que nous passons à un avenir énergétique plus propre pour respecter nos engagements en matière de changements climatiques.
- Q2c. Je crois que les Néo-Brunswickois ont la responsabilité de faire des changements pour aborder les changements climatiques.
- Q2d. Je veux qu'Énergie NB soit un chef de file en matière d'énergie propre.
- Q2e. Il est important pour moi que l'électricité consommée au Nouveau-Brunswick soit produite au Nouveau-Brunswick.
- Q2f. Je suis disposé(e) à payer plus pour de l'énergie propre.

#### Options du client

- Q3a. Je suis disposé(e) à investir dans l'équipement et la technologie pour gérer mes coûts et ma consommation d'électricité (par exemple l'isolation, les thermostats programmables).
- Q3b. Je m'intéresse à produire ma propre électricité.
- Q3c. Je m'intéresse à participer à un programme de tarification horaire pour gérer mes coûts et ma consommation d'électricité.
- Q3d. Je m'intéresse à l'achat d'un véhicule électrique.



Q3e. Je crois qu'Énergie NB est responsable de m'offrir des options afin que je puisse mieux gérer mes coûts et ma consommation d'électricité.

### Répartition

Q4. Vous nous avez déjà donné beaucoup de matière question. Veuillez nous dire ce qui est le plus important pour vous en attribuant une valeur à chacune des priorités ci-dessous. Vous avez 100 points à distribuer entre les quatre priorités.

- Tarifs les plus bas
- Remboursement de la dette
- Énergie propre
- Options du client

### Réponses textuelles

Q5. Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

### Données démographiques

D1. Êtes-vous actuellement un client d'Énergie NB?

- Oui
- Non

D2. À quel groupe d'âge appartenez-vous ?

- Moins de 17 ans
- 18 à 34 ans
- 35 à 54 ans
- 55 ans et plus
- Je préfère ne pas répondre

D3. Laquelle des fourchettes suivantes représente le revenu annuel total de votre ménage ?

- Moins de 20000 \$
- 20000 \$ à 49999 \$
- 50000 \$ à 74999 \$
- 75000 \$ à 99999 \$
- 100000 \$ ou plus
- Je préfère ne pas répondre

D4. Quels sont les trois premiers caractères de votre code postal ? (c.-à-d. A1A)

## ANNEXE C — TABLEAUX DE DONNÉES 2019

Tout au long du rapport, nous avons utilisé l'analyse des résultats les plus élevés pour mettre en évidence le niveau d'accord global pour chaque énoncé. Les tableaux suivants montrent les résultats complets de chaque énoncé. Les résultats sont représentés en pourcentage.

Énoncés (pourcentages)		En désaccord 1	2	3	4	D'accord 5	NSP/ S.O.	Moyenne
<b>Abordabilité</b>								
Q1a	Je voudrais qu'Énergie NB fasse des investissements pour m'offrir plus d'options afin que je puisse mieux gérer mes besoins en électricité.	2,6	2,5	14,0	25,9	52,8	2,2	4,27
Q1b	La transition du Nouveau-Brunswick vers un avenir énergétique propre doit minimiser les effets sur les tarifs et l'économie.	1,4	2,7	10,5	21,4	63,1	0,8	4,43
Q1c	Je suis ouvert à l'achat d'énergie renouvelable de territoires voisins plutôt que de construire de nouvelles centrales au Nouveau-Brunswick pour minimiser les effets sur les tarifs.	10,0	8,4	21,2	20,1	37,8	2,5	3,69

Énoncés (pourcentages)		En désaccord 1	2	3	4	D'accord 5	NSP/ S.O.	Moyenne
<b>Énergie propre</b>								
Q2a	Je voudrais qu'Énergie NB soit un chef de file en matière d'efficacité énergétique.	1,4	1,8	11,2	22,0	62,5	1,1	4,44
Q2b	Je suis favorable à diminuer l'utilisation de combustibles fossiles et de faire la transition vers un avenir énergétique plus propre afin de respecter nos engagements en matière de changements climatiques.	8,0	7,9	22,1	24,9	34,2	2,9	3,71



Q2c	Les Néo-Brunswickois ont la responsabilité de faire des changements pour aborder les changements climatiques.	2,5	2,3	10,2	23,1	61,2	0,6	4,39
Q2d	Je voudrais qu'Énergie NB soit un chef de file en matière d'énergie propre.	2,3	2,4	12,2	21,9	60,4	0,8	4,36
Q2e	Il est important pour moi que l'électricité consommée au Nouveau-Brunswick soit produite au Nouveau-Brunswick	7,8	6,2	23,5	20,2	41,2	1,2	3,82
Q2f	Je suis disposé(e) à payer plus pour de l'énergie propre.	24,0	14,3	30,4	17,9	11,8	1,6	2,79

Énoncés (pourcentages)		En désaccord 1	2	3	4	D'accord 5	NSP/ S.O.	Moyenne
<b>Options du client</b>								
Q3a	Je suis disposé(e) à investir dans l'équipement et la technologie pour gérer mes coûts et ma consommation d'électricité (par exemple l'isolation, les thermostats programmables).	4,8	4,5	16,0	28,6	43,2	2,9	4,04
Q3b	Je m'intéresse à produire ma propre électricité.	13,7	10,9	20,4	18,6	30,4	5,9	3,44
Q3c	Je m'intéresse à participer à un programme de tarification selon l'heure de consommation pour gérer mes coûts et ma consommation d'électricité	10,0	6,0	22,4	25,7	31,6	4,2	3,66
Q3d	Je m'intéresse à l'achat d'un véhicule électrique.	26,4	12,6	21,4	14,1	18,8	6,6	2,85
Q3e	Je crois qu'Énergie NB est responsable de m'offrir des options afin que je puisse mieux gérer mes coûts et ma consommation d'électricité.	3,2	3,1	20,0	30,2	42,6	0,9	4,07

## ANNEXE D — GLOSSAIRE DES TERMES (EXPOSITION MÉDIATIQUE ACHETÉE)

**TAUX DE CLICS** : nombre d'utilisateurs qui cliquent sur un hyperlien versus le nombre d'utilisateurs qui reçoivent les bandes publicitaires.

**CHAÎNE WEB** : plateforme numérique sur laquelle on interagit avec le public (par exemple, site Web, blogue, Facebook, Twitter, LinkedIn).

**ENGAGEMENT** : mesure qui capture le nombre de fois où les utilisateurs interagissent avec la publication ou l'annonce. Les mesures clés comprennent : j'aime, partages, commentaires, partages, clics sur les liens. Les mesures clés comprennent : j'aime, partages, commentaires, partages, clics sur les liens.

**OBJECTIFS** : servent à mesurer à quel point un site ou une application atteint les objectifs cibles. Un objectif représente une activité terminée, ou conversion, qui contribue au succès de votre entreprise. Un but représente une activité terminée, ou conversion, qui contribue au succès de l'entreprise.

**ACHAT DE MÉDIA** : l'achat de publicité auprès d'une entreprise de médias ou d'une chaîne de média social.

**EXPOSITION MÉDIATIQUE ACHETÉE** : exposition médiatique générée par l'achat d'espace média (par exemple, publicités numériques, publicités classiques dans les journaux).

**AXÉ SUR LE RENDEMENT** : type de marketing et de publicité qui est ajusté en fonction du rendement. Contrairement à la publicité classique comme dans un papier journal, à la télévision ou sur des panneaux d'affichage où l'on achète l'espace et a très peu de manœuvres pour faire des modifications, la publicité axée sur le rendement ne facture que si les gens s'engagent (visionne une vidéo, clique sur une bande-annonce, etc.) permettant aux spécialistes du marketing d'améliorer, de mettre à jour et de modifier pendant la campagne publicitaire.

**ACCÈS UNIQUE À LA PAGE** : nombre de visites au cours desquelles une page Web précise a été vue au moins une fois.

**IMPRESSIONS** : nombre de fois qu'une annonce de recherche payante a été diffusée aux utilisateurs.

## ANNEXE E — RENDEMENT DE LA COUVERTURE MÉDIATIQUE ACHETÉE

### Résumé

Au cours du mois de novembre, un total de 16570 utilisateurs ont visité le site Web [notreavenirenergetiquenb.ca](http://notreavenirenergetiquenb.ca). La plupart de ces utilisateurs ont été dirigés vers le site par des annonces médiatiques achetées (7624 via Facebook, 6563 via Google).

Grâce à Google Analytics, nous pouvons déterminer la fréquence à laquelle les utilisateurs se sont retrouvés sur la page d'accueil et se sont rendus jusqu'à la page du sondage. Environ 47 % des visiteurs du site Web se sont rendus au sondage. En matière de taux de conversion, c'est exceptionnel.

### Facebook

Nom de publicité	Impressions	Portée	Nombre de clics	Taux de clics
ENG	218729	68816	5617	2,57 %
FRE	138130	35936	2890	2,09 %

Nom de publicité	Impressions	Nombre de clics	Taux de clics
ipad-moncton	154375	3694	2,39 %
ipad-coast	100343	2733	2,72 %
ipad-lighthouse	81,242	1,680	2,07%
Win	11169	222	1,99 %
ipad-boardwalk	7196	151	2,10 %
ipad-boarwalk	2534	27	1,07 %

Remarque : Ces résultats comprennent les publicités en français et en anglais. La publicité avec le meilleur rendement était « ipad-moncton ».



### Réseau « Display » de Google

Nom de la campagne	Impressions	Nombre de clics	Taux de clics
ENG	815 625	6 505	0,80 %
FRE	588 566	5 247	0,89 %

Voici les publicités avec le meilleur rendement :



#### Complete the survey

New Brunswick Power is planning for how to meet our energy needs for the next 20 years.



#### Répondez au sondage

Énergie NB planifie pour répondre aux besoins énergie pour les 20 prochaines années

### MétéoMédia

	Dimensions de la publicité	Impressions	Nombre de clics	Taux de clics
ENG	300 x 250	57 175	149	0,26 %



ENG	728 x 90	15 289	43	0,28 %
FRE	300 x 250	55 573	119	0,21 %
FRE	728 x 90	16 750	52	0,31 %
<b>Total</b>		<b>144 787</b>	<b>363</b>	<b>0,25 %</b>