



Énergie Nouveau-Brunswick

Compteurs intelligents Rapport sur les consultations

Juillet 2019



Énergie NB Power

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	3
PRINCIPAUX RÉSULTATS	4
CONTEXTE	5
OBJET	5
BUTS DE LA CONSULTATION	6
MÉTHODE	6
APERÇU DU PROCESSUS DE CONSULTATION	7
CONSULTATION : SURVOL	8
INVITATION	8
INFORMER ET CONSULTER	9
CONSULTATION : RÉSULTATS	11
PRINCIPAUX THÈMES	11
PROCÉDÉS	13
SONDAGE SUR LES COMPTEURS INTELLIGENTS	14
ANALYSE	16
REPRÉSENTATION	17
DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES	18
RÉSULTATS DU SONDEGE SUR LES COMPTEURS INTELLIGENTS	19
RÉPONSES AUX QUESTIONS OUVERTES	21
RÉSULTATS DU SONDEGE – FAIBLE REVENU	23
RÉSULTATS DU SONDEGE – AINES	26
RÉSULTATS POUR LES RECONTRES EN PERSONNE	29
ANALYSE DES MÉDIAS ET RÉSEAUX SOCIAUX	30
CONCLUSIONS	31
À PROPOS DE NATIONAL	32
ANNEXE	33
SONDAGE SUR LES COMPTEURS INTELLIGENTS	34
RÉSUMÉS DE LA CONSULTATION DES INTERVENANT	41
EXEMPLE DE RAPPORT SUR L'ÉCOUTE SOCIAL	44
INITIATIVES DE CONSULTATION CONTINUES	54

RÉSUMÉ

L'existence d'un réseau électrique moderne et efficace est essentielle au futur énergétique du Nouveau-Brunswick et à la fourniture d'une électricité sûre, fiable, propre et abordable. Le présent rapport résume les efforts investis par Énergie NB pour obtenir l'avis des Néo-Brunswickois sur le projet d'Énergie NB relatif à l'installation de compteurs intelligents. Il résume les efforts de consultation et contient une analyse des commentaires des clients. Les informations ainsi obtenues permettront d'orienter d'autres activités de consultation et de communication.

Énergie NB a élaboré un plan de communication et de consultation en quatre phases en vue d'appuyer la mise en œuvre du projet d'installation de compteurs intelligents. Le présent rapport porte sur les efforts de consultation déployés pendant la première phase pour informer sur les avantages des compteurs intelligents, ainsi que pour déterminer les principaux aspects à traiter par Énergie NB dans les trois autres phases.

Le public a été consulté à la fois en ligne et en personne, à l'aide de recherches ainsi qu'à travers divers canaux et dans plusieurs régions, et à l'aide de multiples méthodes et activités ciblant des publics internes et externes. Les méthodes de recherche qualitative et quantitative ont permis d'obtenir un nombre important de données concernant la sensibilisation et la compréhension liées aux compteurs intelligents et aux avantages qui leur sont associés.

Les informations et les résultats présentés dans ce rapport découlent des activités menées dans le cadre du plan de consultation; ils ont été recueillis principalement entre le début de 2019 et le 8 juillet de la même année. Les Néo-Brunswickois ont été invités à participer en personne et en ligne à l'aide de publicités traditionnelles et numériques, de médias sociaux, de courriels, de dépliants, d'affiches ainsi que de cartes distribuées lors de réunions et de diverses manifestations. Les Néo-Brunswickois ont été informés sur les compteurs intelligents à l'aide d'un questionnaire et d'un sondage en ligne. En ce qui concerne chacune des méthodes utilisées, les Néo-Brunswickois ont été invités à consulter le site Web pour en apprendre davantage sur les compteurs intelligents ainsi qu'à participer au sondage.

Dans l'ensemble, les Néo-Brunswickois ont manifesté leur intérêt ou exprimé leur avis 158 451 fois, aussi bien en ligne qu'en personne. Les participants provenaient de toutes les régions de la province et de divers groupes de la population; de plus, des efforts ont été faits pour inclure les ménages à faible revenu, les personnes âgées et les Autochtones.

Résumé des activités de consultation de la phase 1, en date du 8 juillet :

- 17 901 participations au sondage – 15 812 en anglais et 2 089 en français;
- Plus de 29 000 personnes se sont rendues sur le site Web du sondage, dont 26 018 visiteurs uniques;

- Plus de 2 300 clics sur des publicités numériques payantes, avec plus de 1 500 000 expositions aux publicités numériques;
- 11 publicités dans les journaux atteignant 112 722 personnes;
- Plus de 60 000 visiteurs pour les salons de l'habitation et professionnels;
- Plus de 100 participants à 13 réunions;
- Plus de 900 personnes dans 10 conférences;
- 6 communautés Wolastogey (Malécites) participant à travers un organe consultatif, 3 pow-wow, atteignant environ 130 personnes;
- 218 152 encarts de facture;
- 775 réponses au questionnaire en ligne, début mars.

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Plus des deux tiers (67 %) des participants au sondage ont confirmé avoir récemment entendu le terme « compteur intelligent », ce qui suggère un niveau relativement élevé de sensibilisation en la matière parmi les Néo-Brunswickois. Les répondants qui se sont identifiés comme personnes âgées avaient le plus entendu parler des compteurs intelligents (74 %), et les répondants qui se sont identifiés comme étant à faible revenu avaient le moins entendu parler des compteurs intelligents (61 %).

Les participants ont été interrogés sur l'importance accordée à six avantages liés aux compteurs intelligents. L'avantage jugé le plus important est le *rétablissement plus rapide du courant*, suivi de près par la *réception d'alertes en cas d'augmentation de la consommation énergétique*. Le troisième avantage le plus important est l'*accès à des informations détaillées sur l'énergie*. L'ordre de classement des avantages est le même pour les personnes âgées et celles à faible revenu.

Les questions portant sur les préoccupations liées aux compteurs intelligents ont permis de relever un certain nombre de thèmes. Plus de 60 % des participants n'ont pas fait de commentaires. Parmi les 40 % qui ont répondu à la question, 19 % ont indiqué vouloir davantage d'informations sur les compteurs intelligents, et 6 % ont indiqué être d'accord avec l'installation de ces compteurs. Les préoccupations exprimées portent sur les aspects suivants :

- Considérations financières et de coûts;
- Cybersécurité;
- Fiabilité des compteurs intelligents (précision des relevés, partage des données, service);
- Problèmes liés à une nouvelle technologie (interruptions de service, dysfonctionnements, difficultés techniques).

Les répondants se sont dit préoccupés par les problèmes de santé liés à la radiofréquence, les considérations environnementales (p. ex. préférence pour les compteurs fonctionnant à l'énergie solaire), ainsi que les questions de sécurité et de service à la clientèle et les conséquences possibles sur les emplois. Pour un faible nombre de répondants, les compteurs intelligents ne sont pas vraiment nécessaires : ils n'en veulent pas et n'envisagent pas leur utilisation.

Ces réponses correspondent à ce que des milliers de Néo-Brunswickois ont dit à Énergie NB lors des salons de l'habitation et d'autres manifestations à travers la province. Certains Néo-Brunswickois veulent en savoir plus sur les compteurs intelligents (c.-à-d. qu'est-ce qu'un compteur intelligent? Combien un compteur intelligent coûte-t-il? Ai-je déjà un compteur intelligent?). Certaines personnes avaient des questions au sujet des conséquences possibles sur les tarifs de l'électricité, et d'autres au sujet des effets possibles sur la santé.

En résumé, les enseignements tirés du processus de consultation du public de la phase 1 aideront Énergie NB à continuer à informer le public sur les avantages des compteurs intelligents et sur la nécessité de moderniser le réseau. Ils permettront également d'orienter les prochaines phases du processus de consultation du public et des intervenants afin de mieux faire connaître les avantages liés aux compteurs intelligents.

CONTEXTE

Énergie NB a élaboré en 2018 un plan de communication et de consultation en quatre phases sur les compteurs intelligents. Les phases sont les suivantes :

PHASE 1 : Avant l'approbation de la CESP : Communiquer les besoins et les avantages.

PHASE 2 : Avant l'installation : Informer pour sensibiliser

PHASE 3 : Installation : Mieux faire comprendre les compteurs intelligents pour les faire accepter.

PHASE 4 : Après l'installation : Favoriser la participation.

Au printemps 2019, Énergie NB a engagé NATIONAL Public Relations (ci-après « NATIONAL ») pour examiner le plan, soutenir sa mise en œuvre, recueillir et analyser les données ainsi que rédiger le présent rapport, qui porte sur la **PHASE 1** du plan, à compter du 12 juillet.

OBJET

L'objet de la **PHASE 1** du plan de consultation d'Énergie NB est le suivant :

- Accroître la sensibilisation;
- Montrer les besoins et les avantages des compteurs intelligents;
- Déterminer le niveau de connaissance et de compréhension des clients quant aux compteurs intelligents;
- Faire comprendre et confirmer les avantages pour les clients;
- Comprendre les préoccupations des Néo-Brunswickois afin de déterminer les besoins en matière de consultation.

Énergie NB prévoit d'orienter la mise en œuvre des autres phases du plan à partir des enseignements tirés du processus de consultation du public.

BUTS DE LA CONSULTATION

Les buts de la consultation sont les suivants :

- Concevoir et mettre en œuvre un processus de consultation facilement accessible, ouvert et transparent pour les Néo-Brunswickois;
- Simplifier les informations techniques complexes sur les compteurs intelligents afin que les Néo-Brunswickois puissent les comprendre;
- Recueillir des mesures spécifiques relatives au suivi de la rétroaction et des consultations afin d'aider Énergie NB à déterminer la meilleure façon de continuer à améliorer les connaissances et la compréhension des Néo-Brunswickois en ce qui concerne les compteurs intelligents et la modernisation du réseau.

MÉTHODE

Le présent rapport traite des activités de consultation qui ont débuté en janvier 2019 et présente les résultats des activités de consultation en ligne qui se sont déroulées de mars 2019 au 8 juillet 2019, date à laquelle les données ont été extraites pour le rapport.

Des méthodes de recherche à la fois qualitative et quantitative ont été utilisées pour obtenir des données et des avis sur la sensibilisation et la compréhension liées aux avantages des compteurs intelligents. La recherche liée à la consultation du public ainsi que la conception générale du sondage et le soutien à l'analyse des données ont été assurés par **Elizabeth MacRae, directrice de la recherche et des analyses chez NATIONAL**. Au cours des 15 dernières années, M^{me} MacRae a travaillé dans le domaine des études et analyses de marché, en particulier dans la conception et la réalisation de recherches quantitatives, l'analyse de recherches stratégiques et la réalisation de recherches qualitatives.

Les Néo-Brunswickois ont été invités à participer en personne et en ligne à l'aide de publicités conventionnelles et numériques, de médias sociaux, de courriels, de dépliants, d'affiches et de cartes distribuées lors de réunions et d'événements pendant la période de consultation. Les Néo-Brunswickois ont été informés et consultés sur les compteurs intelligents à l'aide d'un questionnaire et d'un sondage en ligne.

Compte tenu des droits et des intérêts particuliers aux Autochtones du Nouveau-Brunswick, Énergie NB les a consultés conformément aux protocoles établis par les communautés des Premières Nations.

APERÇU DU PROCESSUS DE CONSULTATION

INVITER

Consultation interne
(éducation et formation des employés)

Canaux propres à Énergie NB (site Web, médias sociaux, courriels)

Médias payants
(en ligne et presse écrite)

Ressources pour informer
(encarts dans les factures pour tous les clients, affiches, cartes postales et agents du centre d'appel)

Collectivité
(cartes postales et affiches lors d'événements/manifestations, salons de l'habitation, questionnaire sur les connaissances liées aux compteurs intelligents, et réunions)

Partenaires et intervenants
(réunions et courriels)



INFORMER ET CONSULTER

EN LIGNE

Page de renvoi sur le réseau intelligent

Sondage sur le réseau intelligent

EN PERSONNE

Salon de l'habitat

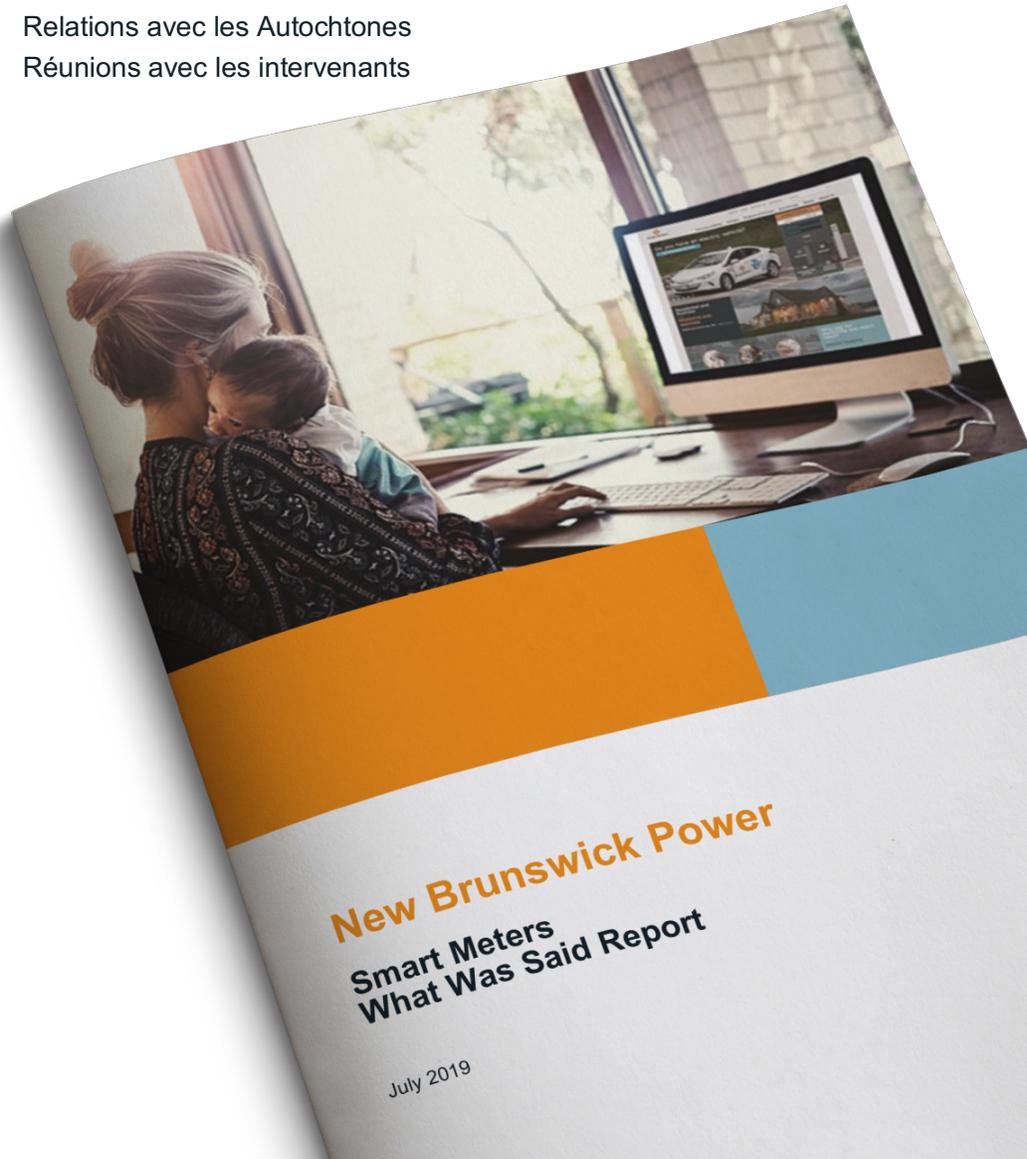
Événements/Manifestations

Relations avec les Autochtones

Réunions avec les intervenants

RAPPORT

Analyse et résultats



CONSULTATION : SURVOL

Afin d'obtenir une large participation, nous avons eu recours à une méthode de consultation double – en ligne et en personne – s'appuyant sur des recherches et mise en œuvre à l'aide de canaux divers dans plusieurs régions de la province. De multiples techniques et activités ont été utilisées pour favoriser la participation des publics internes et externes ciblés, notamment la recherche ainsi que la consultation en ligne et en personne.

INVITATION

Un texte clair et convaincant a été créé afin d'assurer la cohérence du message dans toute la province. L'appel à l'action était une invitation à consulter le site Web ou à communiquer avec Énergie NB afin d'obtenir davantage d'informations sur le projet d'installation de compteurs intelligents.

How much do you know about NB Power's plans to modernize our power grid?

Smart meters are one of the ways NB Power is modernizing the power grid to provide you with the best possible service into the future. Our short survey will only take less than three minutes to complete. By completing this survey, you'll be entered into a draw for a chance to win one of 28 prizes!

Please know, your answers will be collected and stored confidentially and will only be used in an aggregate report.

Énergie NB Power

VISIT nbpower.com/smartmeters to fill out a short survey to let us know what you think.

ONE OF 28 PRIZES!

- 25 - \$100 Visa gift cards
- 2 - Apple iPads
- 1 - iPhone X

Connaissez-vous les projets de modernisation de notre réseau?

Vous êtes inscrit à un tirage au sort pour gagner des prix!

Les réponses que vous fournirez à ce sondage seront collectées et stockées de manière confidentielle et ne seront utilisées que dans un rapport agrégé.

Énergie NB Power

VISITEZ energienb.com/compteursintelligents pour répondre à un court sondage et nous faire part de vos commentaires.

UN DE 28 PRIX!

- 25 - cartes-cadeaux Visa de 100 \$
- 2 - iPad d'Apple
- 1 - iPhone X d'Apple

BENEFITS OF SMART METERS
AVANTAGES DES COMPTEURS INTELLIGENTS

SAVE WITH HIGH BILL ALERTS

You will be able to set up alerts to let you know when your energy use goes up and get tips on how to lower it so you can stay on budget.

DES ÉCONOMIES GRÂCE AUX ALERTES DE FACTURES ÉLEVÉES

Vous pourrez configurer des alertes pour vous avertir lorsque votre consommation d'énergie augmente et obtenir des conseils sur la façon de la réduire afin de respecter votre budget.

Énergie NB Power

Énergie NB Power

Tell us what you think

...and you could WIN!

LEARN MORE



Cette invitation a été lancée à l'aide de tous les canaux utilisés : éducation et formation des employés, canaux propres à Énergie NB (p. ex. site Web, médias sociaux, courriels), annonces payantes dans les médias numériques et la presse écrite, ressources pour informer (encarts de facturation, affiches, cartes postales, présentations et documents infographiques). Les conversations qui ont eu lieu avec les intervenants ont permis de favoriser une large participation au processus de participation.

INFORMER ET CONSULTER

Le processus de consultation a été conçu de manière à ce que les Néo-Brunswickois le trouvent facilement accessible, ouvert et transparent. Les informations complexes et techniques ont été simplifiées pour être mieux comprises et aborder en même temps les doutes et les idées reçues sur les compteurs intelligents. Les Néo-Brunswickois ont pu faire part de leurs préoccupations, ce qui orientera les prochaines phases du processus de consultation.

EN LIGNE

En ce qui concerne Internet, les efforts ont porté sur la création d'une page de renvoi aux compteurs intelligents en guise de source d'informations unique. Les annonces diffusées à la radio ainsi que publiées dans la presse écrite et en ligne visaient à inciter les internautes à consulter la page de renvoi pour obtenir plus d'informations. Une fois sur la page de renvoi, les internautes avaient la possibilité de participer au sondage, d'en apprendre davantage sur les compteurs intelligents ou de communiquer avec Énergie NB pour obtenir plus d'informations. Les éléments interactifs comme la vidéo d'information comportent un témoignage de client au sujet des compteurs intelligents.





EN PERSONNE

Rencontrer les gens directement, dans les salons de l'habitation et des manifestations communautaires, a constitué une partie importante du processus de consultation. Discuter avec des Néo-Brunswickois lors d'événements très fréquentés a permis de diffuser des informations et de répondre aux questions dans un cadre accueillant et propice à la conversation. La participation à des manifestations organisées par des groupes d'intérêts spéciaux a également permis à Énergie NB de diffuser des informations et d'obtenir l'avis de groupes d'intervenants particuliers – secteur agricole, secteur de l'immobilier, administrateurs municipaux, développement économique, logement abordable.

PREMIÈRES NATIONS

Énergie NB respecte l'importance, les intérêts distincts et la culture des communautés des Premières nations du Nouveau-Brunswick et s'efforce de développer et de renforcer de bonnes relations avec celles-ci. Énergie NB a donc instauré un dialogue régulier avec des représentants des Premières Nations afin que celles-ci puissent véritablement prendre part à la consultation. Énergie NB leur a donné des informations sur les compteurs intelligents et invité les représentants à poursuivre la conversation afin de favoriser une communication réciproque. Énergie NB a également fourni des kiosques d'information lors d'une manifestation sur le développement économique des Premières Nations, ainsi que pendant des rassemblements communautaires (p. ex. pow-wow) en vue de faciliter la diffusion d'informations. Ces efforts se poursuivront à mesure que les occasions se présenteront.

RÉUNIONS AVEC LES INTERVENANTS

Énergie NB a rencontré des représentants de groupes d'intervenants : collectivités et municipalités énergétiques intelligentes, chambres de commerce, représentants d'administrations municipales, agents de liaison communautaires, constructeurs de maisons, clubs communautaires et universités. Ces réunions en personne ont donné lieu à des échanges intéressants et ont permis aux intervenants de poser des questions sur les compteurs intelligents. Elles ont été souvent suivies par l'envoi de lettres donnant plus d'informations et invitant les intervenants à consulter le site Web pour davantage s'informer.

CONSULTATIONS INTERNES

Les employés d'Énergie NB constituent un public important pour cette dernière. S'assurer que les employés disposaient des informations nécessaires pour les fournir à leur famille, à leurs amis et aux clients a constitué une partie du processus de participation interne. Les employés se sont vu fournir ce dont ils avaient besoin pour communiquer des informations au sujet des compteurs intelligents au moyen de présentations, de cartes postales d'information et de courriels.

CONSULTATION : RÉSULTATS

Entre le début de 2019 et le 8 juillet 2019, les Néo-Brunswickois ont manifesté leur intérêt, communiqué avec Énergie NB ou envoyé des commentaires à Énergie NB 158 451 fois. Conformément aux normes de mesure, nous avons déterminé le niveau d'intérêt grâce au nombre de clics sur l'annonce, à l'ouverture du courriel et aux visites de la page de renvoi du sondage sur les compteurs intelligents, donnant en tout 78 308 fois. Énergie NB a eu des contacts directs avec 61 597 personnes lors de salons de l'habitation, de conférences et de réunions avec les intervenants et les Premières Nations, et 18 676 Néo-Brunswickois ont donné leur avis à travers un sondage en ligne sur les compteurs intelligents et en ont appris davantage sur ces derniers grâce à un jeu-questionnaire en ligne. Afin d'informer sur les possibilités de participation en personne et en ligne, nous avons utilisé des publicités conventionnelles et en ligne, des encarts de facture, des affiches, des courriels ont été envoyés par Énergie NB; des informations ont de plus été données à des organisations d'aide aux jeunes, aux personnes âgées et aux ménages à faible revenu.

Sont présentés ci-dessous les principaux thèmes et résultats pour toutes les méthodes, puis un examen plus approfondi des résultats relatifs aux activités en ligne et à la participation en personne.

PRINCIPAUX THÈMES

Malgré les différences démographiques, les Néo-Brunswickois ont dans l'ensemble les mêmes préoccupations. Nous avons donc relevé cinq grands thèmes.

1 En ce qui concerne l'installation de compteurs intelligents, la plupart des Néo-Brunswickois ont un point de vue neutre ou favorable, et beaucoup souhaitent en savoir plus. Avant de participer aux sondages, certains n'avaient pas entendu parler des compteurs intelligents; ils en ont donc profité pour poser des questions et obtenir des informations à ce sujet afin de pouvoir prendre une décision plus facilement à l'avenir.

2 Les coûts relatifs aux compteurs intelligents constituent une préoccupation, et les participants aux sondages envisagent cet aspect différemment. Pour certains, il s'agit de la variation des tarifs selon le moment de la journée, de la compréhension de la consommation d'énergie et de tarifs plus bas.

Pour d'autres, il s'agit des montants qu'ils paient pour l'électricité et de savoir si les compteurs intelligents entraîneront une augmentation de ces montants.

- 3 Les participants au sondage ont beaucoup parlé de leurs préoccupations au sujet de la technologie, principalement en ce qui concerne la cybersécurité, la confidentialité des renseignements personnels et l'utilisation de leurs données par Énergie NB.
- 4 La question de l'environnement préoccupe beaucoup les Néo-Brunswickois. Beaucoup de participants au sondage ont posé des questions sur les sources d'énergie renouvelables et l'énergie solaire, et ont indiqué vouloir que la province devienne plus écologique.
- 5 Certaines personnes se préoccupent des effets sur la santé des émissions de radiofréquence.

PROCÉDÉS

La partie suivante résume de façon détaillée les résultats pour chaque tactique du plan de consultation.



SONDAGES

PARTICIPANTS : 17 901

Anglais : 15 812

Français : 2 089

JEU-QUESTIONNAIRE : 775

Anglais : 639

Français : 136



EN LIGNE – PAGE DE RENOI DU SONDAGE SUR LES COMPTEURS INTELLIGENTS

29 447 visites

26 018 visiteurs uniques



PUBLICITÉ NUMÉRIQUE

2 391 CLICS

1 511 618 expositions

0,16 % : taux de clic

Début du sondage par la publicité : 534



PUBLICITÉ TRADITIONNELLE

Annonces dans les journaux : 11

Distribution : 112 722



SALONS DE L'HABITATION

Salons de l'habitation : 8

Salons professionnels : 2

Visiteurs : 60 437



RÉUNIONS AVEC LES INTERVENANTS

Réunions : 13

Participants : 105



CONFÉRENCE

Conférences : 10

Personnes présentes : 925



CONSULTATION DES PREMIÈRES NATIONS

Rencontre avec 1 groupe consultatif
représentant 6 communautés
Wolastogey (Malécites). 3 pow-
wow, **environ 130 personnes**



RESSOURCES D'INFORMATION

Encarts de facture : 218 152

Cartes postales : 500

Affiches : 70

Consultation de la page sur les
compteurs intelligents : 890

Courriels envoyés aux clients : 74 524

Courriels ouverts : 49 865

**Demandes de renseignements sur le
service à la clientèle : 34**

SONDAGE SUR LES COMPTEURS INTELLIGENTS

Le sondage en ligne, auquel 17 901 Néo-Brunswickois ont participé, faisait partie des principales méthodes utilisées pour obtenir l'avis du public sur les compteurs intelligents. Il s'agissait d'une collaboration entre Énergie NB et NATIONAL. L'invitation à participer au sondage indiquait de se rendre sur le site Web d'Énergie NB, laquelle offrait également des informations sur les compteurs intelligents.

Le sondage visait à évaluer les connaissances relatives aux compteurs intelligents, à déterminer les avantages susceptibles de plaire aux clients, ainsi qu'à déterminer leurs interrogations. Les informations recueillies serviront à orienter les prochaines activités de consultation. Voir les questions du sondage à l'Annexe A.

INVITER

Afin d'obtenir une participation à l'échelle de la province, d'importants efforts ont été faits pour élaborer un appel à l'action convaincant et le diffuser de façon systématique avec toutes les communications. Les participants ont pu s'exprimer de manière confidentielle et anonyme. Aucun renseignement personnel n'a été demandé pendant le sondage. Les résultats sont présentés de manière globale, et Énergie NB n'avait pas accès aux données contenues dans le présent rapport.

Les répondants étaient invités à participer à un concours facultatif à la fin du sondage. Le concours visait à inciter le plus grand nombre possible de personnes à participer au sondage en ayant la possibilité de gagner un des 28 prix (25 cartes-cadeaux Visa de 100 \$, un iPad et un iPhone).

Le concours était facultatif, et 89 % des répondants y ont participé. Énergie NB a établi les règles du concours, l'a administré et a remis les prix. Le règlement du concours se trouvait sur la page du sondage et la page de renseignements personnels pour le tirage. Les renseignements personnels des participants au concours n'étaient pas associés à leurs réponses.

Voir ci-dessous les méthodes utilisées pour inviter les Néo-Brunswickois à participer au sondage.

PAGE SUR LES COMPTEURS INTELLIGENTS, SUR LE SITE WEB D'ÉNERGIE NB :

Résumé lié aux visites du site Web et à la consultation des différentes parties de la page de renvoi sur les compteurs intelligents entre le 17 juin et le 8 juillet 2019 :

- Nombre de visites : 890
- Durée de la visite : 1,40 min
- Visionnement de la vidéo : 314
- Pages d'information sur les compteurs intelligents (FAQ, etc.) : 1 971
- Lecture des informations sur les compteurs intelligents : 2,2 min

PAGE DU SONDAGE SUR LES COMPTEURS INTELLIGENTS D'ÉNERGIE NB

Parmi toutes les sections du site Web, la page du sondage sur les compteurs intelligents a obtenu le nombre le plus élevé de visites :

- Nombre de visites : 29 447 – Visiteurs uniques 26 018
- Clics sur le bouton « Démarrer » : 18 205
- Nombre de formulaires remplis pour l'incitatif : 15 866
- Nombre de personnes choisissant de recevoir plus d'informations : 8 964

PUBLICITÉ DANS LES JOURNAUX

- Journaux : 11
- Distribution : 112 722

PUBLICITÉ DANS LES JOURNAUX	
Publication	Tirage
Collectivité (EN)	
Grand Falls Victory Star	1 931
Miramichi Leader	3 421
Woodstock Bugle Observer	2 386
Sussex Kings County Record	3 270
Campbellton Tribune	2 500
Bathurst Northern Light	2 700
Collectivité (FR)	
Étoile Sud-Est	22 358
Étoile Péninsule	20 088
Étoile Kent	15 472
Étoile Chaleur	16 455
Étoile Restigouche	20 141

RESSOURCES POUR INFORMER

Diverses ressources ont été utilisées pour informer les habitants de la province sur le processus de consultation et les inciter à y participer. Il s'agit de :

- Encarts de facture : 218 152
- Courriels envoyés aux clients d'Énergie NB : 74 524
- Organismes communautaires : 500 cartes postales, 50 affiches
- Fédération des Citoyen(ne)s Aîné(e)s du Nouveau-Brunswick : Affiches : 20
- Service à la clientèle : 28 courriels, 6 appels

MÉDIAS SOCIAUX

Il s'agit ici des messages publiés pour accroître le nombre de visites sur la page « Réseau intelligent » du site Web d'Énergie, la page « Compteurs intelligents » et le sondage sur les compteurs intelligents. Données chiffrées :

- Expositions sur Instagram : 17 422
- Expositions sur Twitter : 129 339
- Visionnements sur Twitter : 22 452
- Expositions sur LinkedIn : 5 451
- Visionnement de la vidéo sur LinkedIn : 730

MÉDIAS PAYANTS

Les médias payants sont Google Analytics et la publicité numérique visant à accroître le nombre de personnes se rendant sur la page du sondage :

- Clics : 2 391
- Expositions : 1 511 618
- Taux de clic : 0,16 %

Début du sondage par la publicité : 534

ANALYSE

Le sondage s'est déroulé du 17 juin au 12 juillet 2019. En vue de publier le présent rapport, les données de sondage recueillies entre le 17 juin et le 8 juillet 2019 ont été analysées.

Pendant cette période, le site Web du sondage a reçu 29 447 visites, dont 26 018 visiteurs uniques.

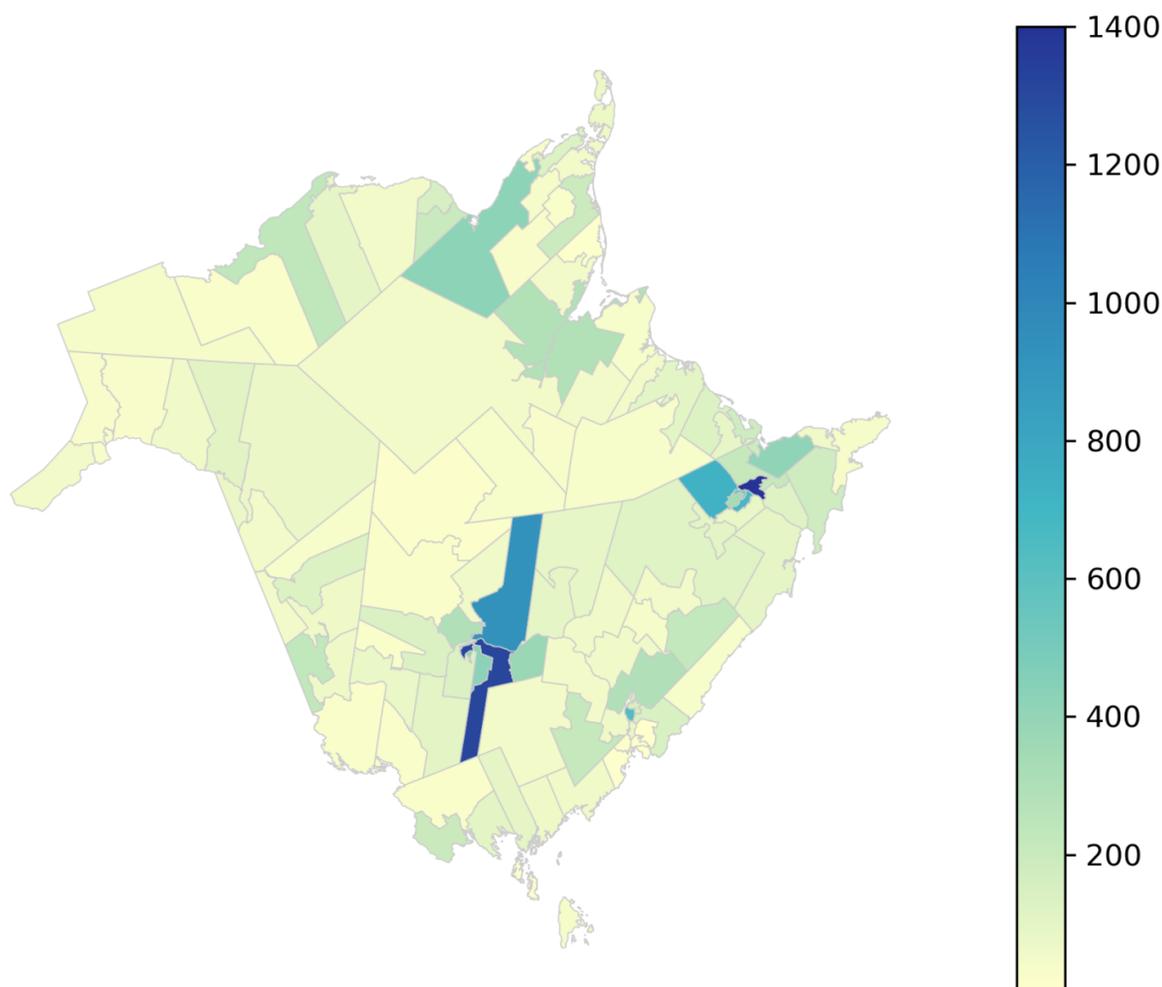
Le bouton « Démarrer » a été cliqué 18 205 fois, et 17 901 personnes ont participé au sondage. En moyenne, les personnes de langue anglaise ont consacré 5,20 minutes au sondage, et les personnes de langue française, 6,23 minutes.

Le taux de participation a nettement augmenté le 2 juillet, après l'envoi d'une invitation par courriel à 74 524 clients d'Énergie NB. Le courriel a été ouvert par 49 865 clients, 19 119 ont cliqué sur le lien du sondage, et quelque 15 000 clients ont participé au sondage après avoir reçu l'invitation par courriel.

REPRÉSENTATION

Dans la section du sondage réservée aux données démographiques, les répondants devaient fournir les trois premiers caractères de leur code postal, qui correspondent au code de région de tri d'acheminement. Ces codes ont été analysés à l'aide d'un logiciel de cartographie afin d'obtenir une représentation visuelle des régions d'origine des participants. Parmi les répondants, 89 % ont donné les trois premiers caractères de leur code postal. Les répondants étaient répartis dans 109 des 111 régions de tri d'acheminement de la province. Les deux régions manquantes étaient les suivantes : E2P (petit quartier résidentiel de Saint John) et E2R (parc industriel de Saint John).

En raison du nombre des participants, une analyse cartographique a été effectuée pour déterminer leur répartition dans la province. La carte ci-dessous indique le nombre de participants, les concentrations étant les plus élevées dans le Grand Moncton, le Grand Fredericton, la côte de la baie de Fundy et le nord du Nouveau-Brunswick.

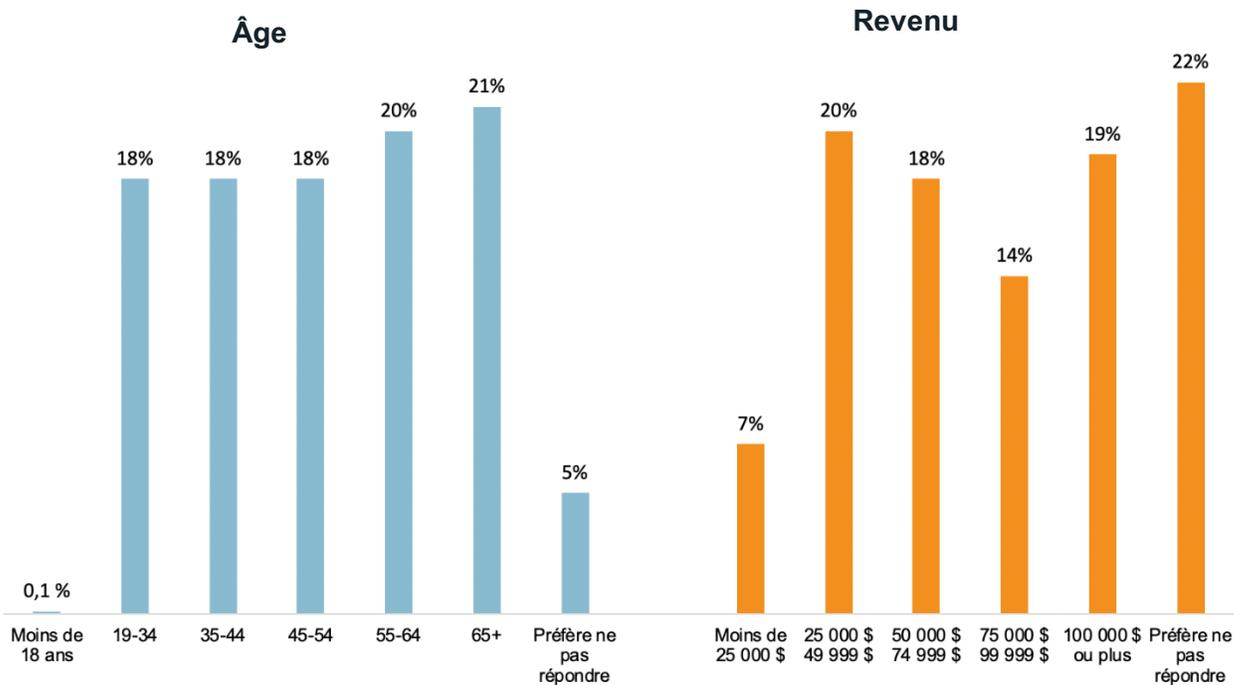
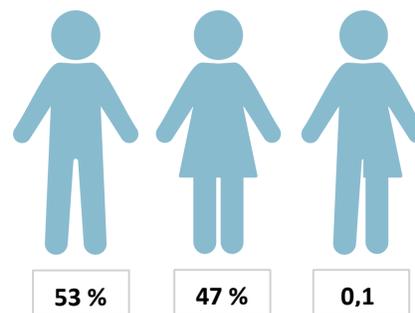


DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

Le sondage sur les compteurs intelligents a été fait par 17 901 personnes des deux sexes et d'âge et de niveau de revenu divers. Le sondage était offert en anglais (15 812 participants, soit 88 %) et en français (2 089, soit 12 %). Voir ci-dessous le résumé des données démographiques.

L'âge et le niveau de revenu des participants étaient très variés. Une analyse a également été effectuée pour différents niveaux de revenu, par âge et par sexe. Les écarts relatifs aux réponses de ces groupes étant moindres, aucun sous-groupe n'a donc été établi.

SEXE



RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LES COMPTEURS INTELLIGENTS

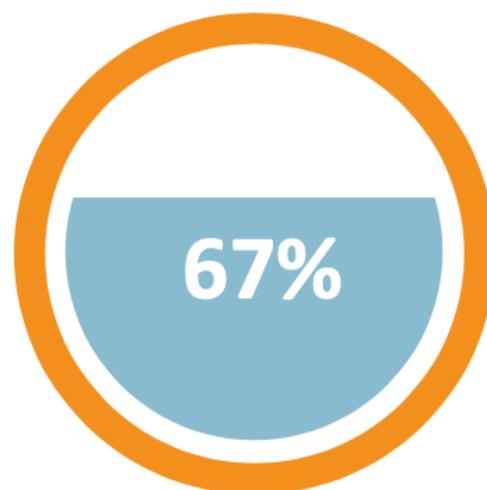
Les deux tiers (67 %) des répondants ont entendu le terme « compteur intelligent », le pourcentage le plus élevé correspondant aux aînés (74 %), et le moins élevé aux personnes à faible revenu (61 %).

Les répondants ont classé les six avantages liés aux compteurs intelligents par ordre de priorité, c'est-à-dire du plus important au moins important :

1. Rétablissement plus rapide du courant (66 %)
2. Alerte en cas d'augmentation de la consommation énergétique (55 %)
3. Accès à de l'information détaillée sur l'énergie (50 %)
4. Service de reconnexion plus rapide (34 %)
5. Connexion facile à ses propres sources d'énergie renouvelable (32 %)
6. Réduction des véhicules en circulation (24 %)

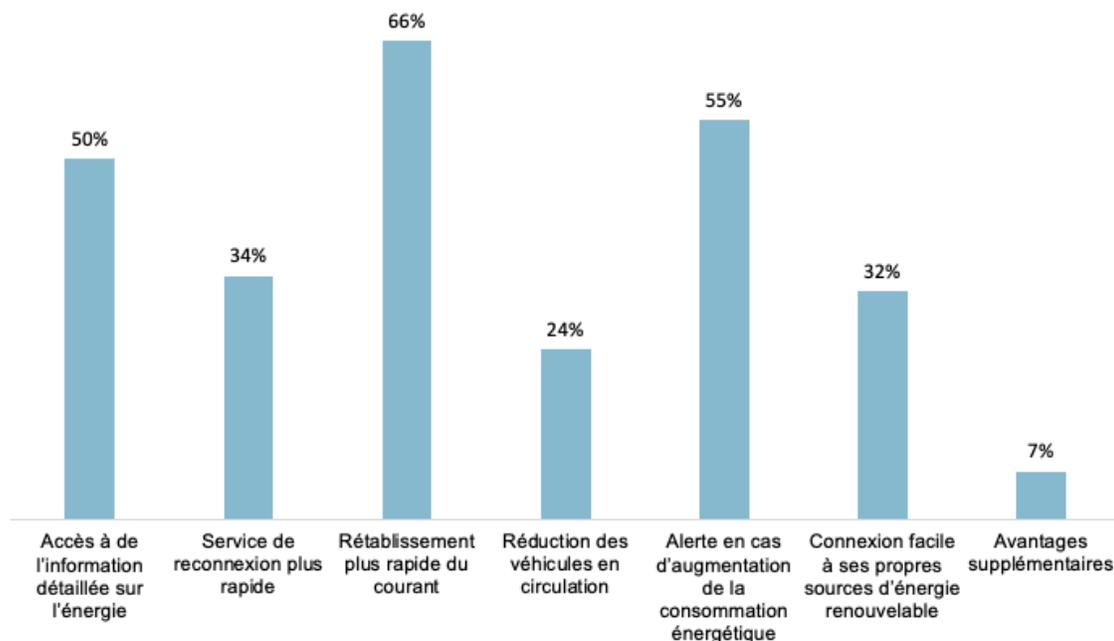
Les répondants à faible revenu ont classé ces avantages dans le même ordre. Les aînés pensent qu'*avoir moins de véhicules*

Avez-vous entendu le terme « compteur intelligent » récemment?



Q.: Avez-vous entendu le terme « compteur intelligent » récemment? (n=17 901)

Parmi les avantages suivants, lesquels sont importants pour vous?



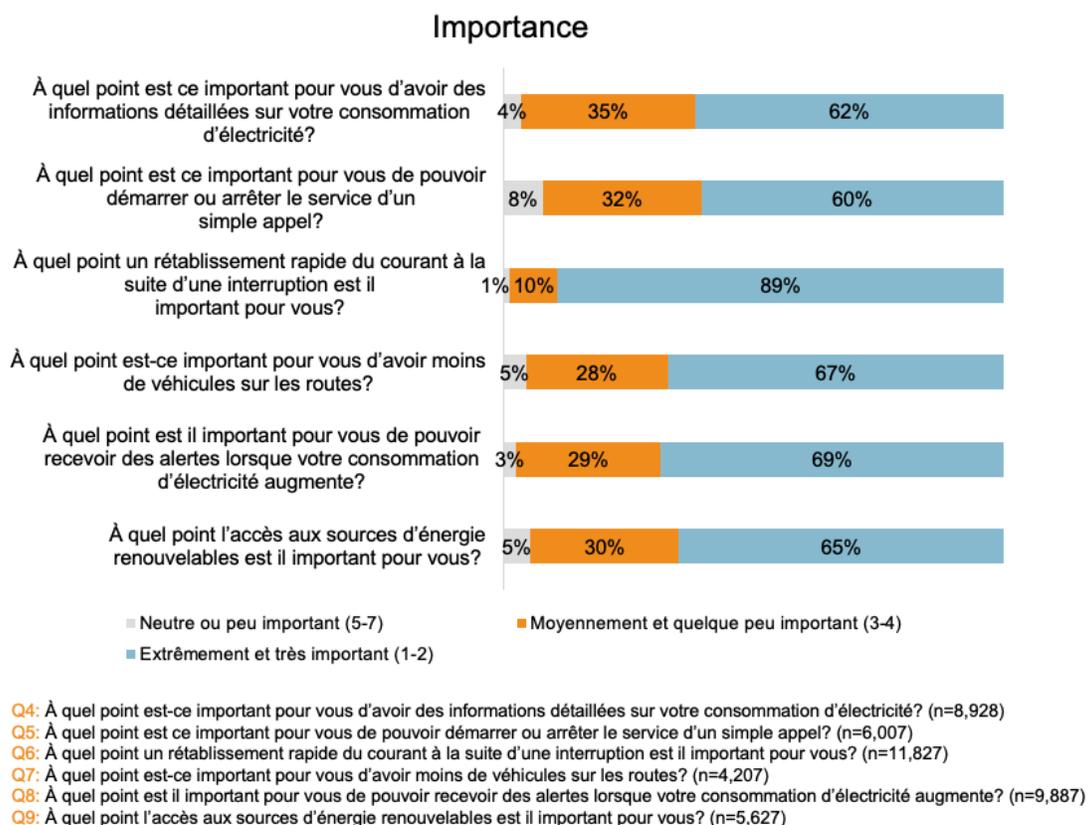
Q: La modernisation de notre réseau électrique et l'introduction des compteurs intelligents changeront notre province et seront avantageuses pour nos clients. Parmi les avantages suivants, lesquels vous sont importants? (n=17,901)

en circulation est plus important que de pouvoir se *connecter facilement* à ses propres sources d'énergie renouvelables.

Après avoir répondu à la question portant sur les avantages liés aux compteurs intelligents, les répondants pouvaient donner leur avis sur d'autres types d'avantages, ce qu'ont fait 7 % d'entre eux. Parmi les autres avantages nommés, ces derniers souhaitent *avoir des tarifs plus bas* et voir une *réduction de leurs factures* et une baisse globale des *coûts associés à l'énergie qu'ils consomment*. Les *tarifs variables en fonction de l'heure* représenteraient un avantage pour les personnes voulant avoir une consommation variable pendant la journée. La *précision des relevés* (consommation et facturation) des compteurs constitue également pour les répondants un autre aspect important. Certains des participants ont choisi *Aucune de ces réponses*, et les compteurs intelligents ne les intéressent pas.

Les *énergies renouvelables* et *l'environnement* font également partie des préoccupations des répondants, de même certains *problèmes de santé* liés aux émissions de radiofréquences dans leur maison. Les participants ont enfin indiqué *ne pas disposer d'informations suffisantes* pour bien comprendre les avantages liés aux compteurs intelligents.

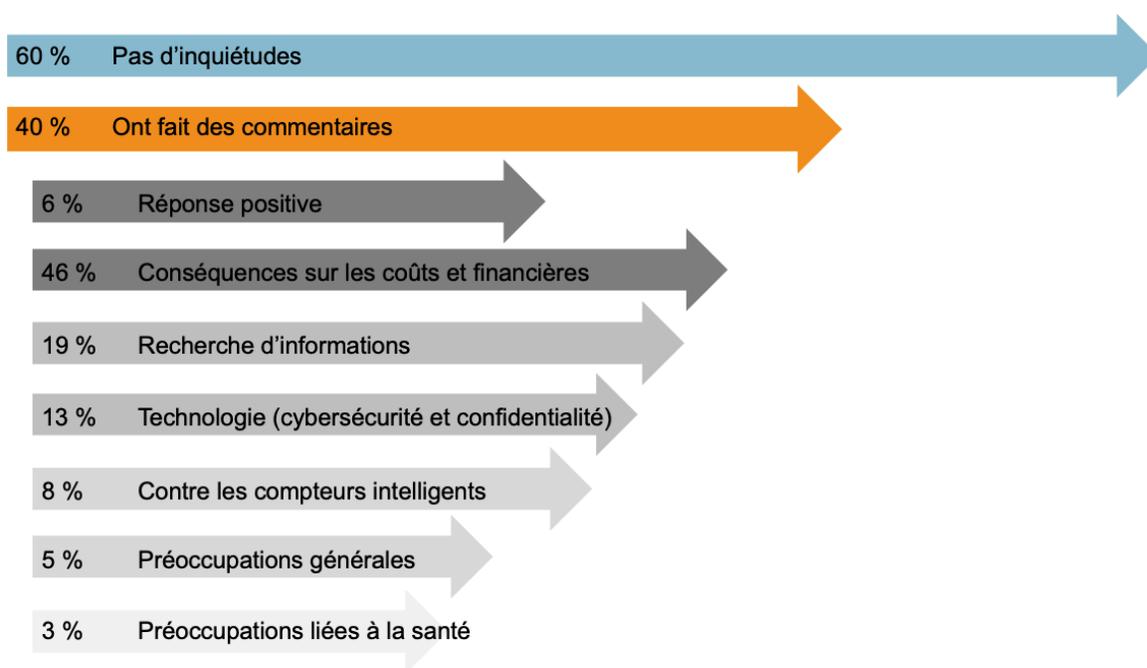
Les répondants devaient ensuite indiquer l'importance attribuée à chacun des avantages. Dans l'ensemble, le *rétablissement plus rapide du courant* (89 %) et les *alertes en cas d'augmentation de la consommation énergétique* (69 %) constituent des aspects importants, ce que pensent également les personnes à faible revenu et les aînés.



RÉPONSES AUX QUESTIONS OUVERTES

Question du sondage : *Avez-vous des inquiétudes au sujet des compteurs intelligents? Si oui, quelles sont-elles? Voici quelques éléments importants :*

- Parmi les personnes sondées, 60 % n'ont pas répondu à cette question, ce qui indique qu'ils n'ont aucune inquiétude au sujet des compteurs intelligents; 40 % des personnes sondées ont donc répondu à la question et fait part de leur avis et de leurs préoccupations au sujet des compteurs intelligents.



- Sur ces 40 %, 6 % ont formulé des commentaires positifs sur les compteurs intelligents et indiqué être prêts pour leur installation.
- Les coûts et les conséquences financières arrivent au premier plan. Ce segment représente 46 % des commentaires.
- Parmi les personnes sondées, 19 % ont indiqué vouloir plus d'informations.
- L'aspect technologique, qui représente 13 % des commentaires, se rapporte aux préoccupations relatives à la cybersécurité et à la fiabilité des compteurs intelligents (précision des relevés, partage des données et entretien). Certains répondants ont de plus fait part de leurs interrogations au sujet de problèmes techniques possibles en ce qui concerne cette nouvelle technologie (interruptions de service et dysfonctionnements).

- Parmi les participants, 8 % sont contre les compteurs intelligents : ils ont indiqué que ceux-ci n'étaient pas nécessaires et qu'ils ne souhaitaient ni n'envisageaient avoir un tel compteur.
- Parmi les sondés, 5 % ont exprimé des préoccupations d'ordre général, notamment au sujet de l'environnement, p. ex. utiliser l'énergie solaire plutôt que des compteurs intelligents. Les commentaires ont également porté sur la sécurité, le service à la clientèle d'Énergie NB et les conséquences possibles sur les emplois.
- Un nombre très restreint de personnes ont parlé des aspects sanitaires liés aux émissions de radiofréquences des compteurs intelligents à l'intérieur de leur maison.

RÉSULTATS DU SONDAGE FAIBLE REVENU

Have you heard the term “smart meter” recently?



Q: Have you heard the term “smart meter” recently? (n=4,702)

Aux fins du sondage, les participants ayant un revenu du ménage inférieur à 49 999 \$ font partie de la catégorie « faible revenu ». Selon les données du gouvernement du Nouveau-Brunswick, le seuil est de 54 200 \$.

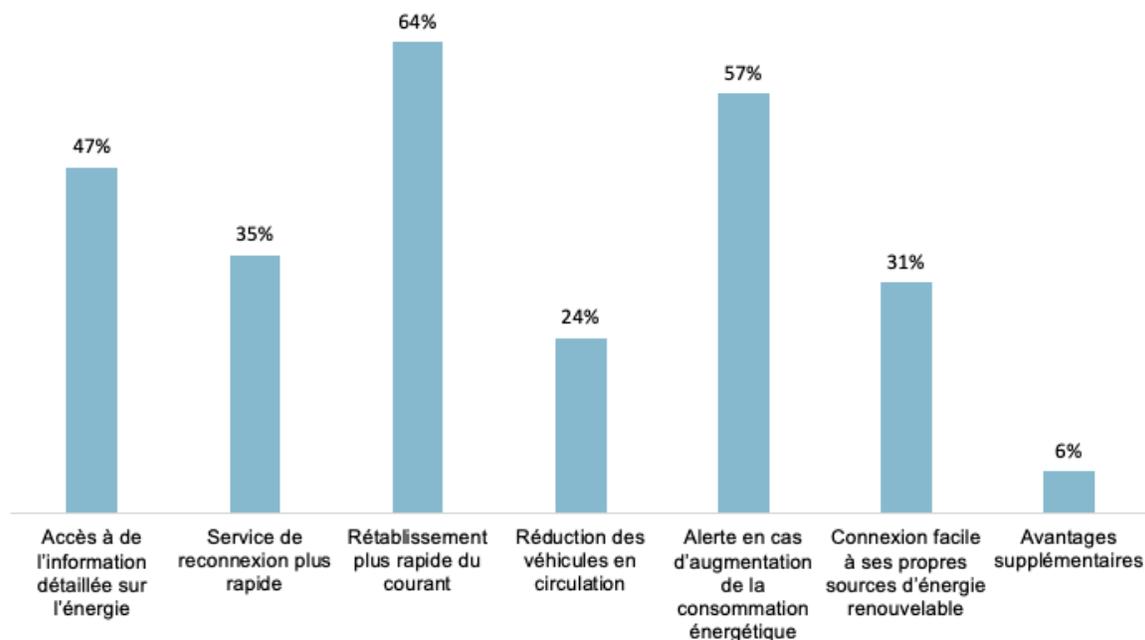
Dans l'ensemble, les personnes à faible revenu sont moins susceptibles d'avoir entendu le terme « compteur intelligent », comparativement au reste des répondants (67 %) et aux aînés (74 %).

Question du sondage :

La modernisation du réseau électrique et l'installation de compteurs intelligents vont changer notre province et profiter aux clients.

En ce qui concerne les avantages liés aux compteurs intelligents, le rétablissement plus rapide du courant arrive au premier rang (64 %), suivi de près par les alertes en cas d'augmentation de la consommation énergétique (57 %) et de l'accès à de l'information détaillée sur l'énergie (47 %).

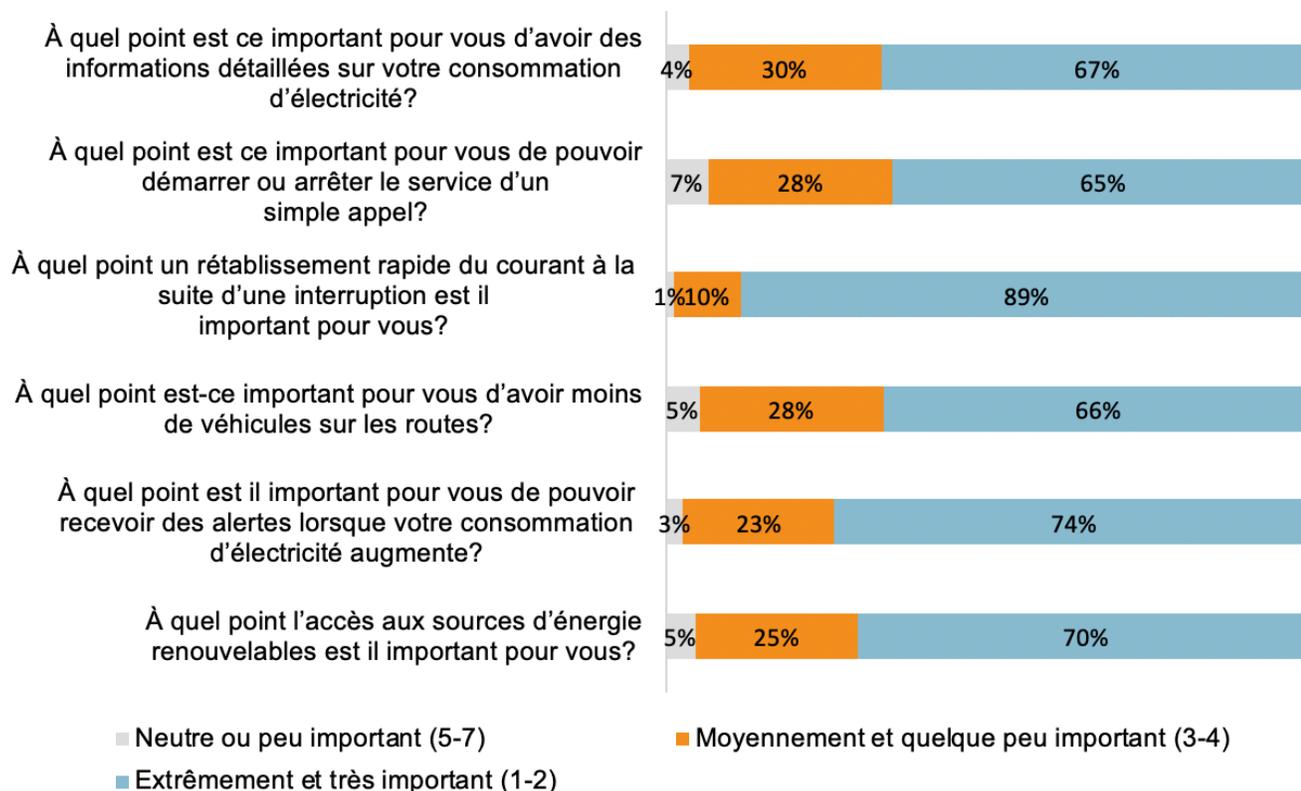
Parmi les avantages suivants, lesquels sont importants pour vous?



Q: La modernisation de notre réseau électrique et l'introduction des compteurs intelligents changeront notre province et seront avantageuses pour nos clients. Parmi les avantages suivants, lesquels vous sont importants? (n=4,702)

Les répondants devaient classer ces avantages par ordre d'importance. Selon eux, le *rétablissement plus rapide du courant* (89 %) est extrêmement ou très important. *Recevoir des alertes en cas d'augmentation de la consommation énergétique* (74 %) est également extrêmement ou très important. Les autres avantages sont également extrêmement ou très importants.

Importance



Q4: À quel point est ce important pour vous d'avoir des informations détaillées sur votre consommation d'électricité? (n=2,203)

Q5: À quel point est ce important pour vous de pouvoir démarrer ou arrêter le service d'un simple appel? (n=1,640)

Q6: À quel point un rétablissement rapide du courant à la suite d'une interruption est il important pour vous? (n=2,998)

Q7: À quel point l'accès aux sources d'énergie renouvelables est il important pour vous? (n=1,119)

Q8: À quel point est il important pour vous de pouvoir recevoir des alertes lorsque votre consommation d'électricité augmente? (n=2,665)

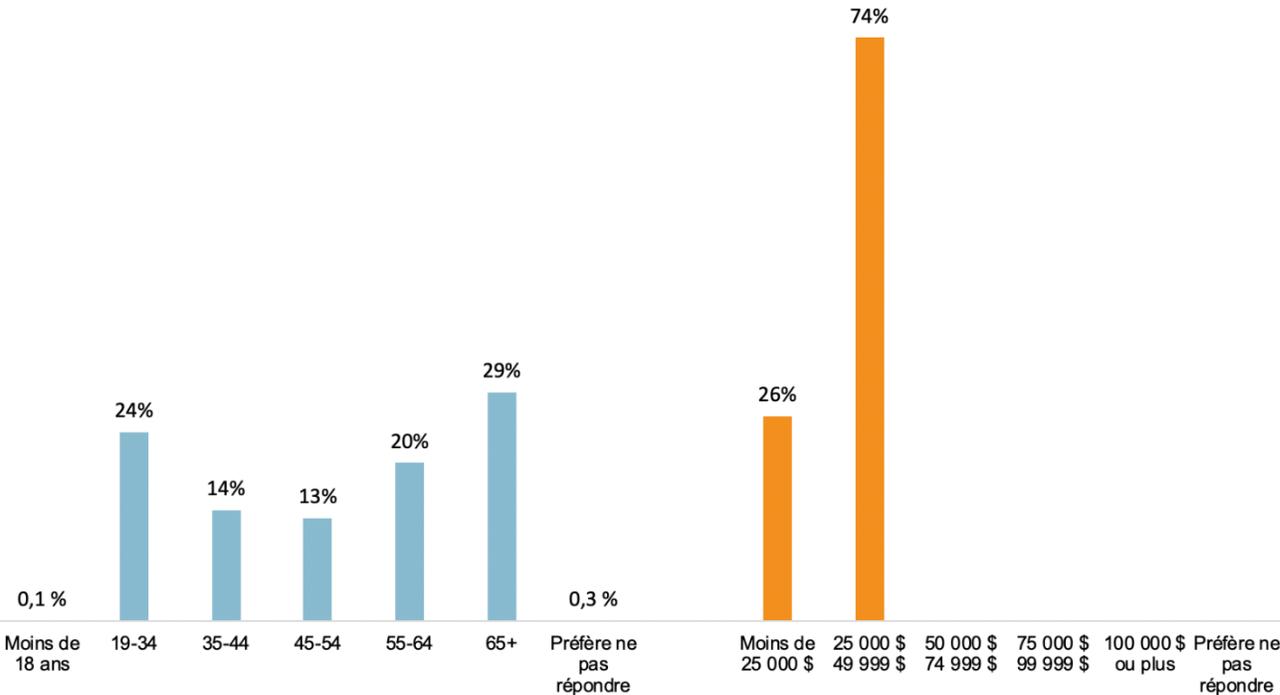
Q9: À quel point l'accès aux sources d'énergie renouvelables est il important pour vous? (n=1,471)

SEXE



Âge

Revenu



RÉSULTATS DU SONDAGE

AÎNÉS

Aux fins du sondage, les aînés ont plus de 65 ans.

Près des trois quarts (74 %) des aînés ont entendu le terme « compteur intelligent » récemment, plus que tout autre segment.

Question du sondage : *La modernisation du réseau électrique et l'installation de compteurs intelligents vont changer notre province et profiter aux clients.*

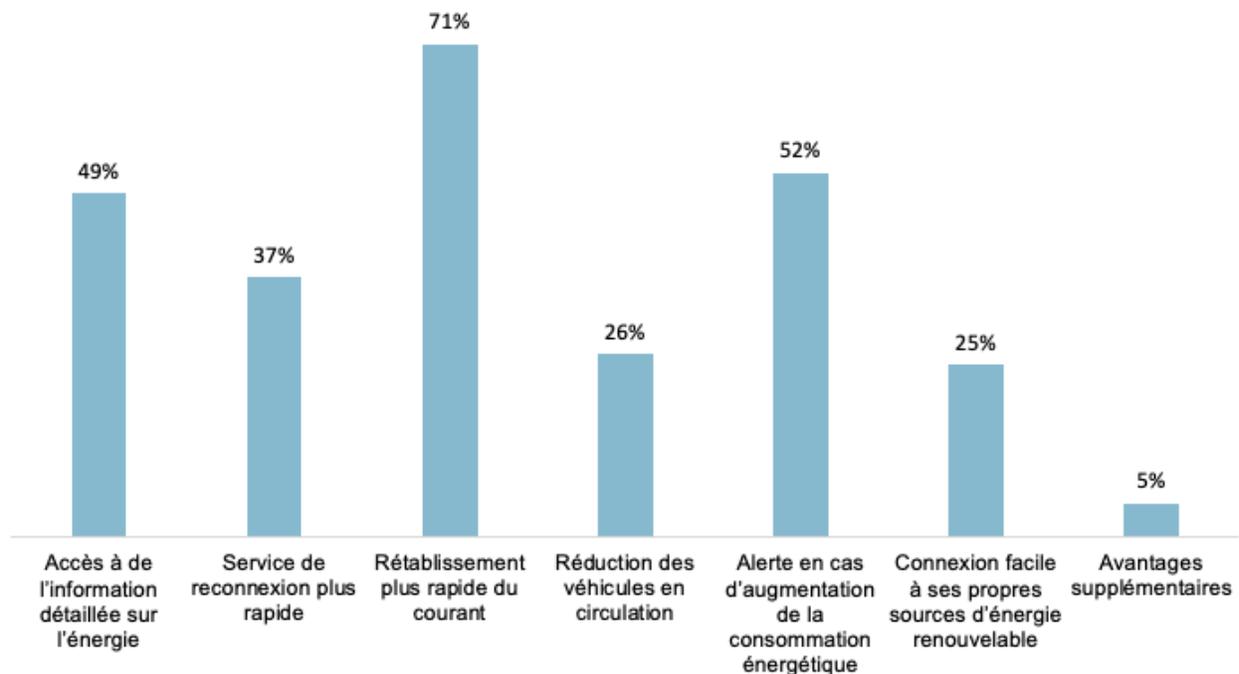
Parmi les avantages, le *Rétablissement plus rapide du courant* (71 %) est le plus important pour les aînés, suivi de près par *Recevoir des alertes en cas d'augmentation de la consommation énergétique* (52 %) et *Accès à de l'information détaillée sur l'énergie* (49 %). Les répondants devaient classer ces avantages par ordre d'importance. Selon eux, le *rétablissement plus rapide du courant*.

Have you heard the term "Smart meter" recently?



Q: Have you heard the term "Smart meter" recently? (n=3,674)

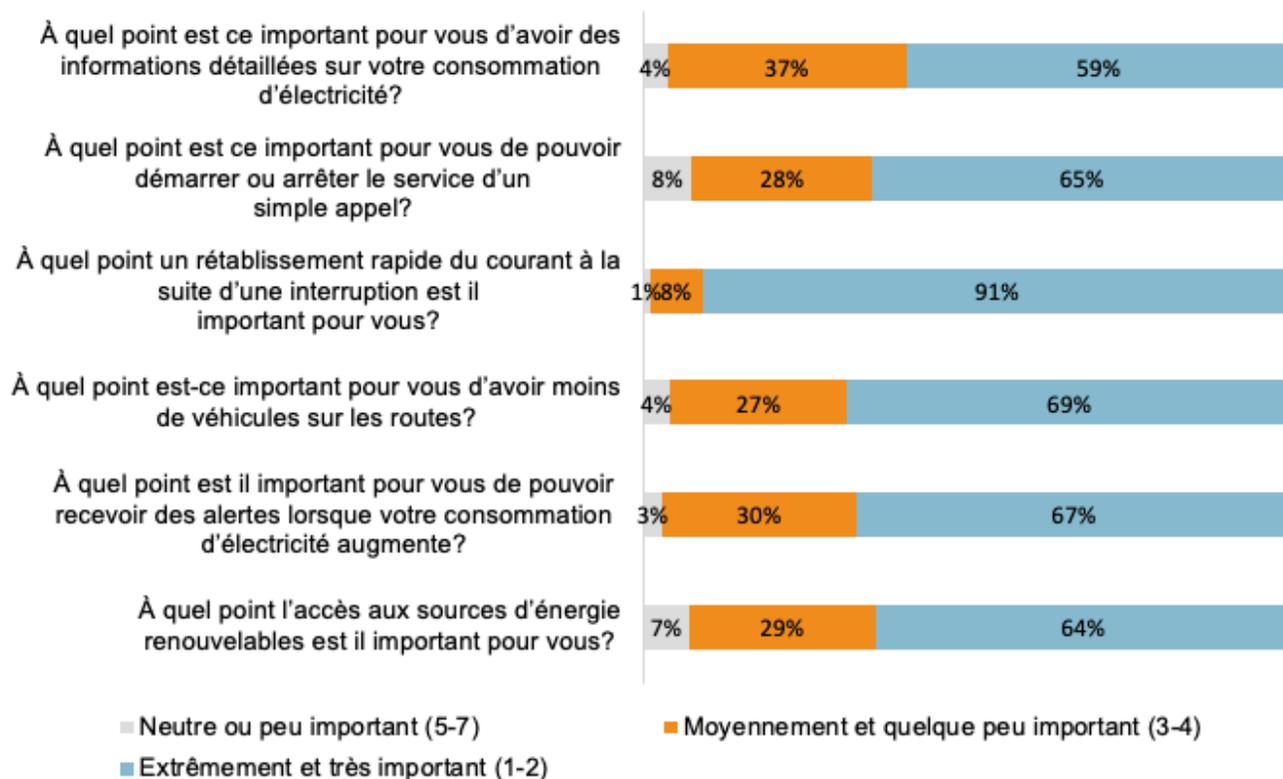
Parmi les avantages suivants, lesquels sont importants pour vous?



Q: La modernisation de notre réseau électrique et l'introduction des compteurs intelligents changeront notre province et seront avantageuses pour nos clients. Parmi les avantages suivants, lesquels vous sont importants? (n=3,674)

(91 %) est extrêmement ou très important. Les autres avantages sont également extrêmement ou très importants.

Importance



Q4: À quel point est ce important pour vous d'avoir des informations détaillées sur votre consommation d'électricité? (n=1,810)

Q5: À quel point est ce important pour vous de pouvoir démarrer ou arrêter le service d'un simple appel? (n=1,368)

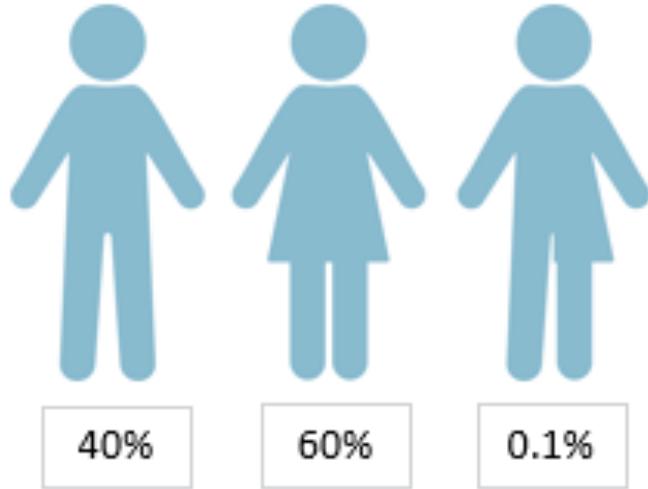
Q6: À quel point un rétablissement rapide du courant à la suite d'une interruption est il important pour vous? (n=2,591)

Q7: À quel point est-ce important pour vous d'avoir moins de véhicules sur les routes? (n=2,710)

Q8: À quel point est il important pour vous de pouvoir recevoir des alertes lorsque votre consommation d'électricité augmente? (n=1,916)

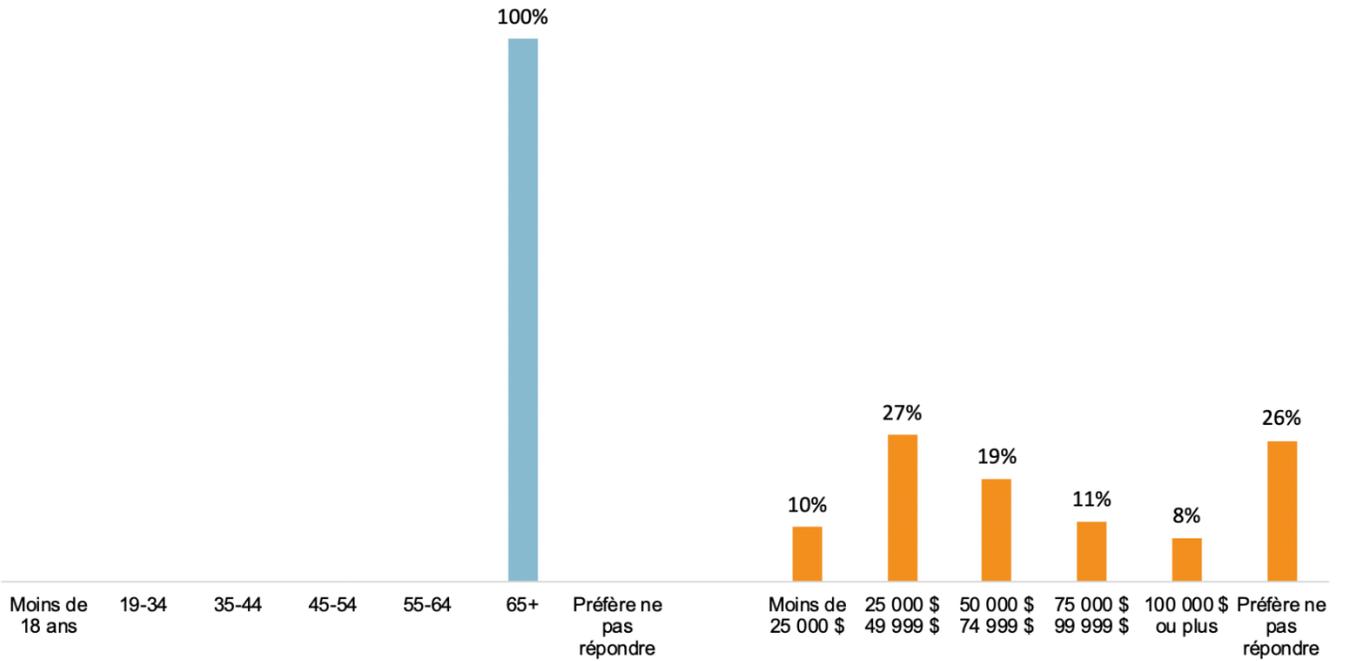
Q9: À quel point l'accès aux sources d'énergie renouvelables est il important pour vous? (n=2,771)

SEXE



Âge

Revenu



RÉSULTATS POUR LES RENCONTRES EN PERSONNE

Entre le début de 2019 et le 10 juillet 2019, Énergie NB a participé à plus de 30 manifestations, y compris des salons de l'habitation, des conférences et des réunions avec des intervenants dans toute la province, afin d'avoir un dialogue porteur avec les Néo-Brunswickois. Voir la liste des manifestations à l'Annexe B.

Énergie NB a proposé un jeu-questionnaire sur les compteurs intelligents afin d'informer le public et d'attirer son attention pendant les salons de l'habitation qui ont lieu au printemps. Au total, 775 personnes ont répondu au questionnaire, c'est-à-dire 136 en français et 639 en anglais.

Lors des salons et d'autres manifestations, 60 437 propriétaires de maison, nouveaux propriétaires de maison, petites entreprises et entrepreneurs ont visité le kiosque d'Énergie NB. Énergie NB a répondu à certaines questions sur les compteurs intelligents, lesquelles étaient les mêmes lors de chaque salon :

- Vouloir plus d'informations sur les compteurs intelligents
 - Qu'est-ce qu'un compteur intelligent?
 - Combien un compteur intelligent coûte-t-il?
 - Qui paiera les compteurs intelligents?
 - Pourquoi la Commission de l'énergie et des services publics (CESP) ne les a-t-elle pas approuvés la dernière fois?
 - Est-ce que je n'ai pas déjà un compteur intelligent?
- Questions relatives aux effets sur les tarifs
 - Les tarifs vont-ils augmenter?
 - Cela signifie-t-il qu'il y aura des tarifs variables en fonction de l'heure?
- Aspects sanitaires
 - Est-ce que les compteurs intelligents sont nocifs pour la santé?

Énergie NB a également participé à deux salons professionnels et à 13 réunions avec différents groupes d'intervenants, c'est-à-dire des administrateurs municipaux, des agents immobiliers, des défenseurs de la langue française, des agriculteurs, des jeunes, des personnes à faible revenu et des membres des Premières Nations. Les programmes liés à l'efficacité énergétique et les mesures incitatives ont suscité beaucoup d'intérêt, et beaucoup de personnes ont posé des questions de nature générale sur les compteurs intelligents.

Énergie NB continue à entretenir de bonnes relations avec les Premières Nations grâce à des représentants de chaque Nation. Énergie NB leur a donné des informations sur les compteurs intelligents et invité les représentants à poursuivre la conversation afin de favoriser une communication réciproque. Énergie NB a également fourni des kiosques d'information lors d'une manifestation sur le développement économique des Premières Nations, ainsi que pendant des rassemblements communautaires (p. ex. pow-wow) en vue de faciliter la diffusion d'informations. Ces efforts se poursuivront à mesure que les occasions se présenteront. Du point de vue du développement économique des Premières Nations, les personnes présentes ont posé des questions sur la façon d'obtenir davantage d'informations sur diverses technologies intelligentes.

ANALYSE DES MÉDIAS ET RÉSEAUX SOCIAUX

Afin de mieux comprendre les avis des Néo-Brunswickois au sujet des compteurs intelligents, NATIONAL a effectué une analyse des médias et lu les conversations en ligne partout en Amérique du Nord, y compris au Nouveau-Brunswick, entre le 1^{er} mai 2018 et le 13 juin 2019, afin :

- de mieux comprendre les questions, les interrogations et les intérêts des Néo-Brunswickois en ce qui concerne les compteurs intelligents;
- d'apprendre des défis et des succès d'autres provinces (sécurité, préoccupations des clients, etc.);
- d'orienter les efforts de communication et de consultation d'Énergie NB.

NATIONAL a utilisé divers outils afin d'obtenir des conversations sur les médias sociaux, aussi bien des messages originaux que des partages d'articles venant de médias traditionnels, c'est-à-dire de publications professionnelles, de médias et d'organes de presse, ainsi que de sources médiatiques traditionnelles plus larges parlant des compteurs intelligents et de sujets connexes.

- **38 667 Gazouillis.** faisant référence aux compteurs intelligents, aux réseaux intelligents, à l'infrastructure de comptage avancée et à des termes connexes ont été examinés;
- **19 963 utilisateurs** ont pris part à la conversation, avec Twitter ou en mentionnant les termes ci-dessus dans les conversations;
- **3 716 articles** faisant référence aux compteurs intelligents et à des termes connexes, dont 10 % parlant du Nouveau-Brunswick.

THÈMES PREMIÈRES

Au cours de l'analyse, sept grands thèmes ont été relevés, lesquels ont permis de mieux comprendre les préoccupations des clients et de créer des ressources et des informations pour les demandes de renseignements. Par exemple, la cybersécurité constitue pour les clients un aspect primordial, lequel fait également partie des conversations en ligne au sein de secteurs comme celui de l'énergie, de la technologie et de la cybersécurité. Énergie NB a créé, à partir de ces informations, du contenu supplémentaire à l'intention de ses clients devant être diffusé par exemple par les agents du service à la clientèle et les fiches de questions et de réponses utilisées par les employés présents pendant les événements, ainsi que des informations supplémentaires en ligne. Voir l'exemple de à l'annexe C.

CONCLUSIONS

Le but principal de la consultation était de mieux comprendre les connaissances des Néo-Brunswickois liées aux compteurs intelligents et à leurs avantages, ainsi que leurs préoccupations à ce sujet.

Une majorité de Néo-Brunswickois (67 %) ont entendu parler des compteurs intelligents, et le processus de consultation a permis à de nombreuses personnes de participer, notamment des groupes démographiques particuliers, et ce à travers la province, y compris dans certaines régions. En ce qui concerne les compteurs intelligents, la plupart des Néo-Brunswickois ont un point de vue neutre ou favorable, et beaucoup ont indiqué vouloir en apprendre davantage.

Pour ce qui est des avantages liés aux compteurs intelligents, le rétablissement du courant, recevoir des alertes en cas d'augmentation de la consommation énergétique et l'accès à de l'information détaillée sur l'énergie constituent des aspects importants pour les Néo-Brunswickois.

Les personnes sondées se posent des questions sur le coût et la fiabilité des compteurs intelligents ainsi que sur la cybersécurité. Seul un petit nombre de participants au sondage ne voient pas l'intérêt d'avoir un compteur intelligent ou n'en veulent pas.

Cela signifie qu'Énergie NB est en voie d'atteindre l'objectif de la PHASE 1, qui est d'informer les Néo-Brunswickois sur les avantages des compteurs intelligents. Énergie NB continuera à consulter les Néo-Brunswickois dans le cadre de ses efforts de modernisation du réseau électrique. Le travail de consultation visera les aspects suivants : écouter, faire comprendre et informer. Voir la liste des manifestations à l'Annexe D.

NATIONAL est heureux de présenter le présent rapport à Énergie NB pour examen.

À PROPOS DE NATIONAL

Au Cabinet de relations publiques NATIONAL, notre rôle consiste à mettre les clients en relation avec les gens qui importent, à travers les bons messages, livrés au bon moment. Grâce à la recherche, aux perspectives uniques qui en découlent et à une profonde compréhension des secteurs d'activité, nous élaborons des solutions créatives, capables de mobiliser les gens dans la réflexion et l'action.

Depuis plus de 40 ans, nous sommes au cœur d'enjeux et d'industries clés, à créer le changement pour aujourd'hui et pour demain. NATIONAL est le plus important cabinet de relations publiques au Canada, avec des clients de secteurs très divers et des bureaux à St. John's, à Halifax, à Saint John, à Vancouver, à Calgary, à Toronto, à Ottawa, à Montréal et à Québec. L'offre de NATIONAL inclut également NATIONAL Equicom, chef de file de l'industrie en relations investisseurs et communication financière. Le Cabinet de relations publiques NATIONAL fait partie d'AVENIR GLOBAL, la 26e plus importante firme de relations publiques au monde avec 17 bureaux à travers le Canada, les États-Unis et l'Europe et membre du Groupe conseil RES PUBLICA. Au niveau international, NATIONAL est affilié à Burson-Marsteller, une société WPP.

ANNEXE

- Sondage sur les compteurs intelligents
- Résumés sur la participation des intervenants
- Exemple de rapport
- Initiatives de consultation continues

SONDAGE SUR LES COMPTEURS INTELLIGENTS

Le sondage sur les compteurs intelligents s'est déroulé du 17 juin au 12 juillet 2019, à la fois en anglais et en français. Les résultats présentés ici se rapportent seulement aux questions sur les compteurs intelligents et les questions démographiques.

SONDAGE EN ANGLAIS

Q1 : Have you heard the term “smart meter” recently?

1. Yes
2. No

Q2 : A smart meter looks similar to the current meter on your home. What makes it different is that it allows two-way communication, over a secure network, giving you the information, you need to see and manage your energy use.

Q3: Which of the following benefits are important to you?

1. Access to detailed energy information
2. Being able to have power connected and reconnected remotely
3. Having power restoration efforts begin quicker
4. Having less vehicles on the road
5. Receiving alerts when your energy use goes up
6. Connect easily with your own renewable energy sources

Q4 : How important is it for you to have access to detailed energy information?

1. Extremely important
2. Very important
3. Moderately important
4. Slightly important
5. Neutral
6. Low importance
7. Not at all important

Q5 : How important is it for you to be able to have power connected and reconnected remotely?

1. Extremely important
2. Very important
3. Moderately important
4. Slightly important
5. Neutral
6. Low importance
7. Not at all important

: How important is it for you to have power restoration efforts begin quicker?

1. Extremely important
2. Very important
3. Moderately important
4. Slightly important
5. Neutral
6. Low importance
7. Not at all important

Q7 : How important is it for you that there would be fewer vehicles on the road?

1. Extremely important
2. Very important
3. Moderately important
4. Slightly important
5. Neutral
6. Low importance
7. Not at all important

Q8 : How important is it for you that you are able to receive alerts when your energy use goes up?

1. Extremely important
2. Very important
3. Moderately important
4. Slightly important
5. Neutral
6. Low importance
7. Not at all important

Q9 : How important is it for you that you are able to connect easily with your own renewable energy sources?

1. Extremely important
2. Very important
3. Moderately important
4. Slightly important
5. Neutral
6. Low importance
7. Not at all important

Q10 : Have you contacted NB Power's Customer Service recently?

1. Yes
2. No

Q11 : Implementing smart meters enable two-way communication between customers and NB Power so you have more control, comfort and convenience. This will give you more reliable service and faster outage responses, and the ability to track your daily energy usage, giving you the knowledge about your energy use.

Q12 : Overall, how satisfied are you with your service from NB Power?

1. Not at all Satisfied
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
10. Extremely Satisfied

Q13 : Could you tell us why you're dissatisfied with your services from NB Power?

Q14 : Could you tell us why you're satisfied with your services from NB Power?

Q15 : Do you have any concerns in regard to smart meters? If so, what are they?

Lastly, we have a few final questions to help us better understand the survey responses.

Q17 : Are you :

1. Male
2. Female
3. Other
4. Prefer not to answer

Q18 : Which of the following age categories do you fall into?

1. Under 18
2. 19-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. 65+
7. Prefer not to answer

Q19 : Which of the following ranges represents your total household salary?

1. Under \$25,000
2. \$25,000-\$49,999
3. \$50,000-\$74,999
4. \$75,000-\$99,999
5. \$100,000 or more
6. Prefer not to answer

Q20 : What are the first three digits of your postal code? (i.e. A1A)

SONDAGE EN FRANÇAIS

Q1 : Avez-vous entendu le terme « compteur intelligent » récemment?

1. Oui
2. Non

Q2 : Le compteur intelligent est très semblable à l'actuel compteur de votre maison. Cependant, il permet une communication bidirectionnelle, par l'entremise d'un réseau sécurisé, vous donnant ainsi accès à toutes les informations dont vous avez besoin pour gérer votre consommation énergétique. Voilà ce qui le différencie du compteur ordinaire.

Q3 : La modernisation de notre réseau électrique et l'introduction des compteurs intelligents changeront notre province et seront avantageuses pour nos clients. Parmi les avantages suivants, lesquels vous sont importants?

1. Accès à de l'information détaillée sur l'énergie
2. Service de reconnexion plus rapide
3. Rétablissement de courant plus rapide
4. Réduction des véhicules en circulation
5. Alerte en cas d'augmentation de la consommation énergétique
6. Connexion facile à ses propres sources d'énergie renouvelable

Q4 : À quel point est-ce important pour vous de pouvoir surveiller votre consommation énergétique quotidienne?

1. Extrêmement important
2. Très important
3. Moyennement important
4. Quelque peu important
5. Neutre
6. Peu important
7. Pas du tout important

Q5 : À quel point est-ce important pour vous de pouvoir démarrer ou arrêter le service d'un simple appel?

1. Extrêmement important
2. Très important
3. Moyennement important
4. Quelque peu important
5. Neutre
6. Peu important
7. Pas du tout important

Q6 : À quel point un rétablissement rapide du courant à la suite d'une interruption est-il important pour vous?

1. Extrêmement important
2. Très important
3. Moyennement important
4. Quelque peu important
5. Neutre
6. Peu important
7. Pas du tout important

Q7 : À quel point est-ce important pour vous que le Nouveau-Brunswick propose des solutions d'énergie verte?

1. Extrêmement important
2. Très important
3. Moyennement important
4. Quelque peu important
5. Neutre
6. Peu important
7. Pas du tout important

Q8 : À quel point est-il important pour vous de pouvoir mettre en place des alertes de factures de façon à mieux maîtriser votre budget?

1. Extrêmement important
2. Très important
3. Moyennement important
4. Quelque peu important
5. Neutre
6. Peu important
7. Pas du tout important

Q9 : À quel point l'accès aux sources d'énergie renouvelables est-il important pour vous?

1. Extrêmement important
2. Très important
3. Moyennement important
4. Quelque peu important
5. Neutre
6. Peu important
7. Pas du tout important

Q10 : Avez-vous communiqué avec le service à la clientèle d'Énergie NB récemment?

1. Oui
2. Non

Q11 : L'introduction de compteurs intelligents permet une communication bidirectionnelle entre le client et Énergie NB, vous offrant ainsi plus de contrôle, de confort et de

commodité. Vous aurez accès à un service plus fiable et à des réponses plus rapides en cas d'interruption. De plus, vous pourrez garder un œil sur votre consommation énergétique quotidienne, vous permettant ainsi d'en savoir plus sur votre consommation énergétique.

Q12 : Dans l'ensemble, à quel point êtes-vous satisfait des services offerts par Énergie NB?

1. Pas du tout satisfait
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
10. Extrêmement satisfait

Q13 : Veuillez nous indiquer pourquoi vous n'êtes pas satisfait des services offerts par Énergie NB.

Q14 : Veuillez nous indiquer pourquoi vous êtes satisfait des services offerts par Énergie NB.

Q15 : Avez-vous des inquiétudes au sujet des compteurs intelligents? Si oui, quelles sont-elles?

Pour terminer, voici quelques questions pour nous aider à mieux comprendre vos réponses.

Q17 : Vous êtes :

1. Un homme
2. Une femme
3. Autre
4. Préfère ne pas répondre

Q18 : Dans laquelle des catégories d'âges ci-dessous vous situez-vous?

1. Moins de 18 ans
2. De 19 à 34 ans
3. De 35 à 44 ans
4. De 45 à 54 ans
5. De 55 à 64 ans
6. 65 ans ou plus
7. Préfère ne pas répondre

Q19 : Dans laquelle des fourchettes ci-dessous se situe le revenu total de votre ménage?

1. Moins de 25 000 \$
2. De 25 000 \$ à 49 999 \$
3. De 25 000 \$ à 49 999 \$
4. De 75 000 à 99 999 \$
5. 100 000 \$ ou plus
6. Préfère ne pas répondre

Q20 : Quels sont les trois premiers caractères de votre code postal? (p. ex. A1A)

Consultation des intervenants - du 1^{er} janvier 2019 au 30 juin 2019 - Réunions

Date de communication	Intervenants	Manifestation	Nombre de personnes	Ville/village
19/01/2019	Université de Moncton	Souper de la faculté d'administration	S. O.	Moncton
17/01/2019	Comité de liaison du groupe communautaire PLNGS	Réunion du CLC		Point Lepreau
11/03/2019	Ville de Shediac	Présentation devant le conseil municipal	environ dix	Shediac
12/03/2019	Coleson Cove CLC, membres de la communauté, ministère de l'Environnement	Réunion du CLC	12	Saint John
15/03/2019	Maires de Bathurst, Belledune, Beresford, Nigadoo, Petit Rocher, Pointe Verte	Réunion avec les maires	8	Bathurst
26/03/2019	CLC de Belledune / Dalhousie	Réunion du CLC	9	Belledune
28/03/2019	Lower Saint John River Hydro CLC	Réunion du CLC	9	Kingsclear
15/05/2019	Comité de liaison du groupe communautaire PLNGS	Réunion du CLC		Lepreau
24/05/2019	Public	Club Rotary de Moncton Ouest/Riverview.	60	Moncton
03/06/2019	Village de Grand Manan	Réunion avec les maires et les conseillers	7	Campobello
19/06/2019	CLC de Coleson Cove	Réunion du CLC		Saint John
25/06/2019	CLC de Belledune / Dalhousie	Réunion du CLC		
27/06/2019	CLC de Lower Saint John River Hydro	Réunion du CLC		

Consultation des intervenants, du 1^{er} janvier 2019 au 30 juin 2019 - Conférences

Date de communication	Intervenants	Manifestation	Nombre de personnes	Ville/village
25/02/2019	Secrétariat de l'Atlantic Policy Congress of First Nation Chiefs	Energizing Atlantic First Nations: Clean Energy Conference	125	Fredericton
29/03/2019	Bleuets NB Blueberries	Conférence et AGA 2019 de Bleuets NB Blueberries	60	Caraquet
16/03/2019	Public	Conférence sur les énergies renouvelables	60	Fredericton
01/04/2019	Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick	AGA et conférence	350	Moncton
24/04/2019	Public	Association francophone des établissements de soins spéciaux du N.-B.	75	Dieppe
10/05/2019	Public	AGA et conférence de l'Association du logement sans but lucratif du N.-B.	75	
15/05/2019	Public	Initiative conjointe de développement économique : travailler mieux ensemble	120	
21/05/2019	Public	Corporate Innovation Summit		Toronto
04/06/2019	Association des administrateurs municipaux du Nouveau-Brunswick (AAMNB)	AGA et conférence	60	Woodstock
04/06/2019	Public	Conférence de la Table ronde nationale sur l'énergie		Toronto

Consultation des intervenants du 1^{er} janvier 2019 au 30 juin 2019 - Salons de l'habitation / salons professionnels

Date de communication	Intervenants	Manifestation	Nombre de personnes	Ville/village
06/02/2019	Association canadienne des constructeurs d'habitations, Nouveau-Brunswick	Forum sur la construction résidentielle	60	Fredericton
15/03/2019	Public	Salon de l'habitation de Saint John	18 242	Saint John
22/03/2019	Public	Salon de l'habitation du Grand Moncton	11 420	Moncton
05/04/2019	Public	Salon de l'habitation de Fredericton	14 685	Fredericton
13/04/2019	Public	Fredericton Co-op	100	Fredericton
26/04/2019	Public	Salon de l'habitation de Beresford	8 000	Beresford
26/04/2019	Public	Campbellton Promotion Plus, salon de l'habitation	7 000	Campbellton
28/04/2019	Public	Aller au-delà du Jour de la Terre	350	Marché de Dieppe
03/05/2019	Public	Salon de l'habitation du Kiwanis Club de St. Stephen	180	St. Stephen
03/05/2019	Public	Salon de l'habitation Péninsule, Caraquet	400	Caraquet

EXEMPLE DE RAPPORT SUR L'ÉCOUTE SOCIALE

N|A|T|I|O|N|A|L

Énergie NB

| Compteurs intelligents : analyse des médias sociaux et traditionnels et perspectives

EXTRAIT



Résumé

- **Depuis le 1^{er} mai 2018, on parle beaucoup en Amérique du Nord des compteurs intelligents**, surtout aux États-Unis, mais également dans certaines régions du Canada.
 - Au Canada, on a beaucoup parlé des compteurs intelligents lors des élections provinciales en Ontario, puisqu'ils se sont immiscés comme élément à charge contre le Parti libéral ou contre Kathleen Wynne pendant les débats.
 - Au Nouveau-Brunswick, le débat a été limité. Et même si des commentaires ont été formulés en réaction à des articles publiés ou diffusés dans des médias traditionnels ou des articles liés à la théorie du complot, les discussions sur les compteurs intelligents ne sont pas régulières dans la province.
- **Il est évident que le public ne comprend pas comment fonctionnent les compteurs intelligents et recherche des informations faciles à comprendre.** Les contenus qui retiennent le plus l'attention sont ceux qui proviennent des médias de l'information sensationnaliste qui diffusent des complots liés aux compteurs intelligents. Ces médias utilisent un langage simple et exploitent les craintes, les insécurités et les émotions.
 - Les théories du complot ont une influence très importante sur le débat et compliquent les efforts de consultation. Il existe un activisme traditionnel et numérique qui est alimenté par les théories du complot.
- Le débat porte sur un certain nombre de thèmes, et celui-ci est hautement démocratique, avec beaucoup de participants issus de divers secteurs et du public. **Les thèmes qui retiennent le plus l'attention du public sont les suivants : Confidentialité, surveillance et collecte de données; risques pour la santé; économies potentielles et coûts.**
- **L'avis du public sur les questions liées aux compteurs intelligents semble être fondé sur des valeurs : confiance, honnêteté et sécurité, ainsi que sur des préoccupations financières/endettement.** Au Nouveau-Brunswick, le calendrier constitue également un sujet de préoccupation. Certains se demandent en effet si les coûts liés à l'installation de compteurs intelligents pourraient nuire à l'économie de la province.

Méthode

- **41 075 tweets** faisant référence aux compteurs intelligents, aux réseaux intelligents, à l'infrastructure de comptage avancée et à des termes connexes ont été examinés entre le **1^{er} juillet 2018 et le 16 avril 2019**.
 - Les requêtes ont été formulées de manière à exclure les tweets ne provenant pas d'Amérique du Nord, et les données obtenues ont dû être traitées manuellement pour supprimer certaines références internationales. Les tweets connexes qui n'étaient pas pertinents ont de plus été supprimés avant de procéder à l'analyse.
 - **29 071 tweets ont ainsi été retenus pour l'analyse.**
 - Les conversations comprenant les mêmes termes au Nouveau-Brunswick seulement étaient trop peu nombreuses pour fournir des indications utiles.
- **16 542 utilisateurs** ont pris part à la conversation par des tweets ou ont été mentionnés dans la conversation en moyenne 1,3 fois. Chez les utilisateurs ayant le plus participé à la conversation, les 10 premiers pour cent ont envoyé un tweet ou ont été mentionnés 9 fois en moyenne.
- **2 392 articles** faisant référence aux compteurs intelligents et à des termes connexes ont été relevés. En raison de la couverture mondiale des médias, les articles ne provenant pas d'Amérique du Nord ont été supprimés manuellement; **1 670 articles pertinents ont donc été retenus**. Parmi ceux-ci, il y avait **67 articles se rapportant ou faisant directement référence au Nouveau-Brunswick**.
- Au cours d'un examen de suivi des tweets compris entre le **1^{er} mai 2019 et le 1^{er} juillet 2019**, NATIONAL a examiné **4 409 tweets** à partir de mots clés liés aux compteurs intelligents.

QUELQUES CHIFFRES DU 1^{ER} JUILLET 2018 AU 16 AVRIL 2019

29 071

Tweets

16 642

Participants

1 670

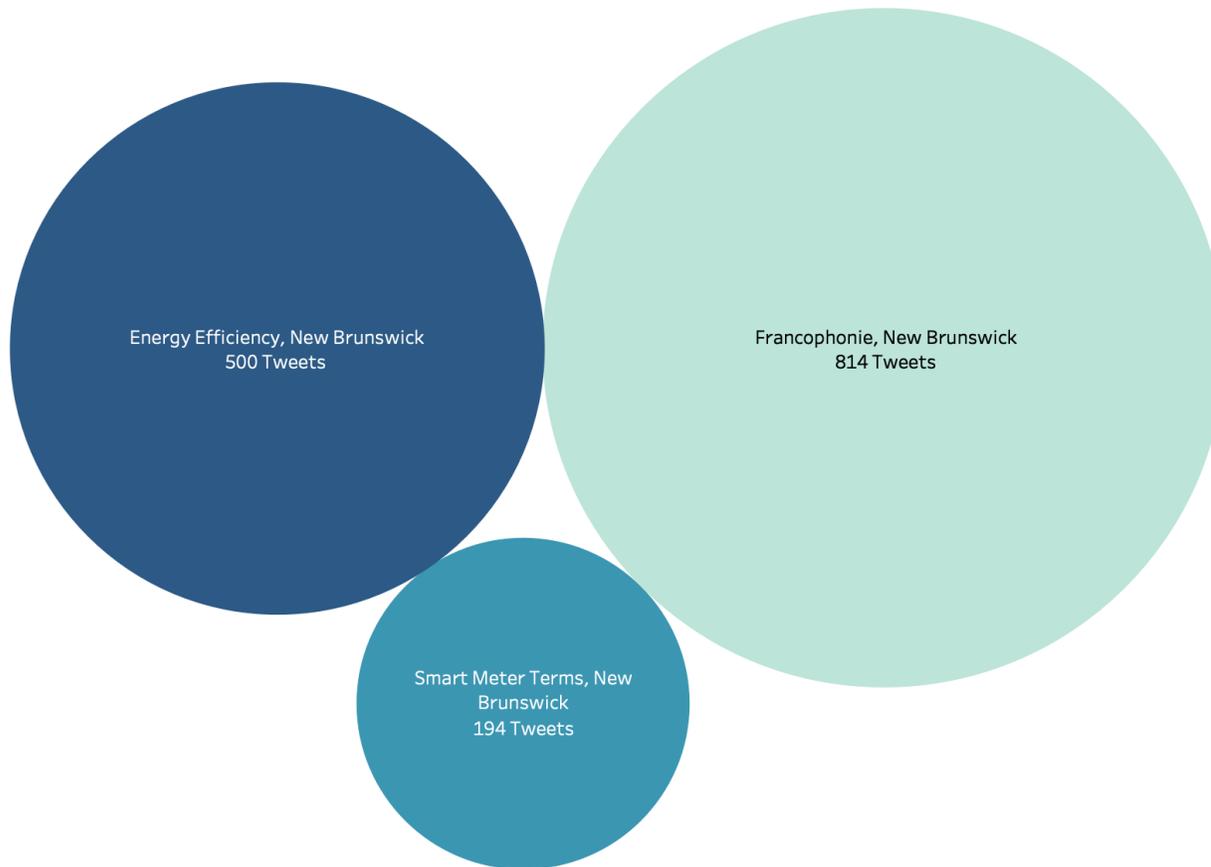
Articles
traditionnels

Conversation sociale

Résultats de l'analyse de 29 071 tweets faisant référence aux compteurs intelligents et à des termes connexes :

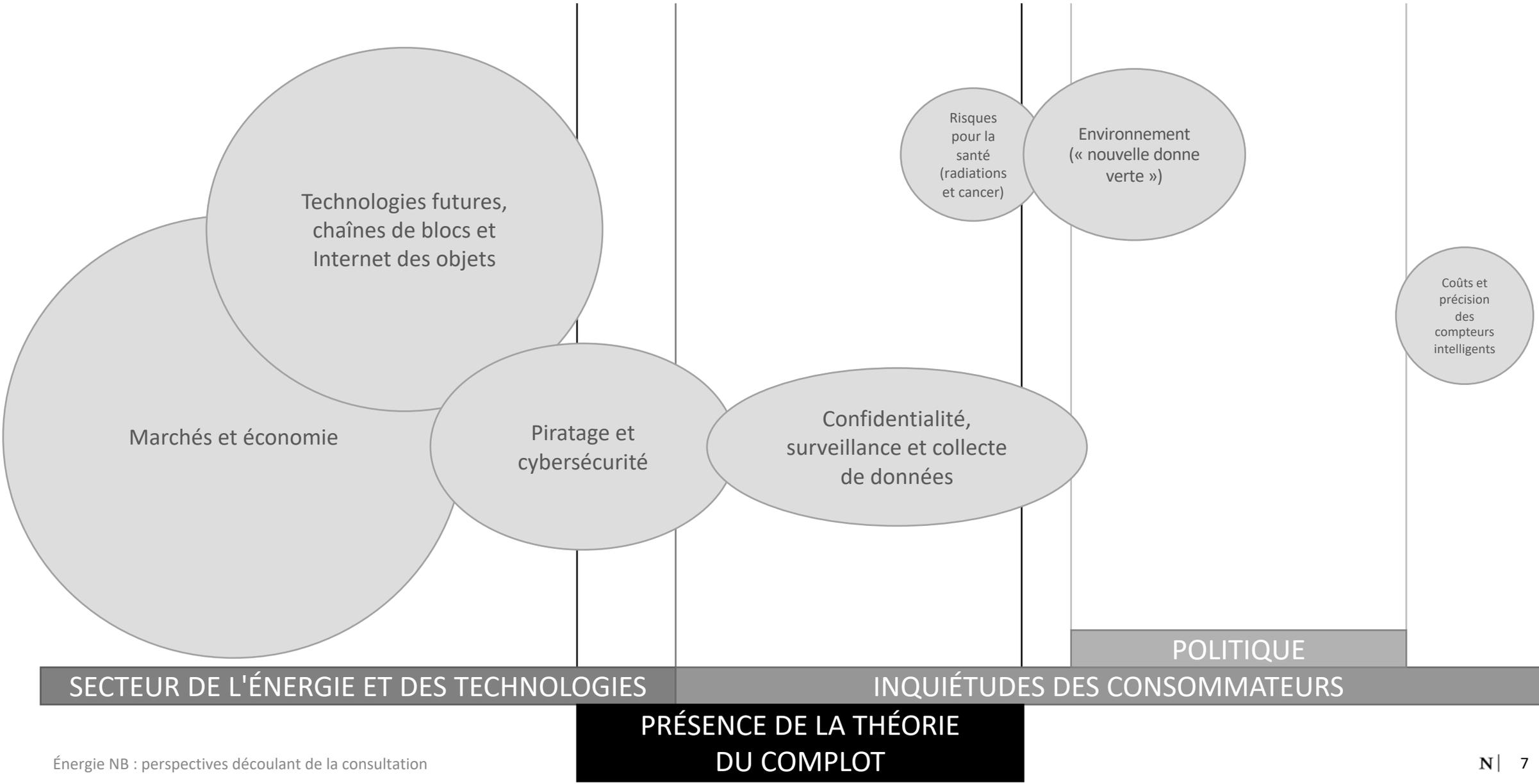
- Que ce soit en Amérique du Nord en général et dans le reste du monde, les gens parlent beaucoup des compteurs intelligents. **Ce n'est cependant pas le cas au Nouveau-Brunswick.**
- Les conversations ne sont pas limitées à un secteur d'activité, influenceur ou groupe particulier.
- Au cours des neuf derniers mois, la conversation a été relativement constante en Amérique du Nord. Les compteurs intelligents sont parfois beaucoup plus présents dans les conversations en raison de publications ou d'événements particuliers, ce qui est présenté dans les diapositives suivantes.
- Il y a **sept** grands thèmes de conversations :
 - Marché/Économie (avant tout en lien avec le secteur de l'énergie)
 - Technologies futures, chaînes de blocs et Internet des objets
 - Environnement (politique et politiques publiques)
 - Piratage et cybersécurité
 - Confidentialité, surveillance et collecte de données
 - Risques pour la santé (radiations et cancer)
 - Économies potentielles et coûts (conversations plus axées sur les coûts que sur les économies; précision des relevés des compteurs intelligents)

Conversation sociale : Nouveau-Brunswick et Amérique du Nord



- Depuis le 1^{er} juillet 2018, **moins de 200 tweets publiés par des utilisateurs se trouvant au Nouveau-Brunswick** contenaient des mots clés liés aux compteurs intelligents ou au plan de mise en œuvre de la province à ce sujet.
- Les conversations des Néo-Brunswickois portent davantage sur **l'efficacité énergétique. Au Nouveau-Brunswick et en Amérique du Nord, le public ainsi que les influenceurs du secteur de l'énergie utilisent souvent ce terme, qui est plus générique et qui a servi de point de repère pour les conversations.**
- Pour avoir une idée de la fréquence d'utilisation de ce terme, nous avons tenu compte de l'activité générée sur Twitter par la tenue récente des Jeux de la Francophonie (représentés par le cercle vert).
- En **Amérique du Nord**, les conversations portent sur les compteurs intelligents, les réseaux intelligents et l'infrastructure de comptage avancée.
 - 29 071 tweets au total
 - 228 000 tweets sur l'efficacité énergétique

Conversation sociale : Échelle et chevauchement



Survol

- Au cours des neuf derniers mois, nous avons relevé au total, dans des publications sectorielles ainsi que des sources médiatiques plus générales, **67 articles** faisant référence aux compteurs intelligents et à des sujets connexes au Nouveau-Brunswick.
- Après avoir éliminé [un rapport de média traditionnel](#) ayant fait l'objet de 14 735 partages, principalement sur Facebook, le nombre moyen de partages de vidéos portant sur les compteurs intelligents est d'environ 124.
 - Un des articles, qui a été beaucoup partagé, indique en passant que les plans d'installation de compteurs intelligents au Nouveau-Brunswick ont échoué.
- Les rapports sur le sujet semblent être équilibrés, avec des articles présentant les défis rencontrés par Énergie NB et d'autres organisations en ce qui concerne l'introduction des compteurs intelligents, alors que d'autres articles parlent des avantages potentiels et des arguments en faveur des compteurs intelligents.
- Les médias traditionnels ne semblent pas représenter les points de vue les plus inquiétants au sujet des compteurs intelligents; beaucoup abordent plutôt la question des coûts et des avantages pour les régions et les consommateurs.
- En ce qui concerne les médias traditionnels locaux, CBC NB et Huddle semblent être ceux qui participent le plus au débat et qui contribuent le plus.

Thèmes des médias traditionnels

CONTENU SUR LE
MARCHÉ

CONTENU SUR LA
TECHNOLOGIE

LES ARTICLES LIÉS AUX
INQUIÉTUDES
INTÉRESSENT.

Possibilités pour Énergie NB

SE PRÉPARER POUR
RÉPONDRE AUX
INQUIÉTUDES DE
NATURE ÉMOTIONNELLE
ET AUX THÉORIES DU
COMLOT.

RECHERCHER DES
OCCASIONS DE PARLER
D'HISTOIRES
PERSONNELLES ET DE
MONTRER QUE LES
PRÉOCCUPATIONS
PERSONNELLES SONT
COMPRISES.

CRÉER DU CONTENU
POUR DÉBOULONNER
LES IDÉES REÇUES ET
RECHERCHER DES
OCCASIONS DE
COLLABORER AVEC
L'INDUSTRIE POUR
INFLUENCER LA
DISCUSSION.

Annexe D : ACTIVITÉS DE CONSULTATION CONTINUES SUR LES COMPTEURS INTELLIGENTS

Énergie NB continuera à consulter les Néo-Brunswickois dans le cadre de ses efforts de modernisation du réseau électrique. Les efforts de consultation initiaux ont été axés sur les aspects suivants : informer les Néo-Brunswickois sur les avantages des compteurs intelligents et du réseau intelligent et écouter leurs avis sur le sujet. Manifestations et tactiques :

- Tournée d'information des employés (août)
 - (Festival Area 506, Saint John (2 août)
 - (Défilé de la fierté, Saint John (10 août)
 - (Défilé de la fierté, Miramichi (11 août)
 - (Festival acadien (14 août)
 - (Défilé de la fierté, Fredericton (18 août)
 - (Festival de Mollusques (18 août)
 - (FestiChoeur D'Acadie (21 août)
 - (Congrès mondial acadien (CMA), banquet des bénévoles (29 août)
 - (Défilé de la fierté, Moncton (31 août)
 - (Atlantic Balloon Fiesta Sussex (6 septembre)
- Charlo Fall Fair (6 septembre)
- Harvest Jazz and Blues (15 septembre)
 - (Expérience-Touche-Tout (28 septembre)
 - (Réunions de suivi et courriels pour les intervenants)
 - (Communication avec plus de 8 000 personnes interrogées souhaitant obtenir davantage d'informations.