



Énergie NB Power



# DYNAMISER NOTRE AVENIR

Plan stratégique 2023-2035





«Notre nouveau plan stratégique permettra au Nouveau-Brunswick de progresser vers un avenir plus propre et plus vert, un avenir qui sera à la fois financièrement et écologiquement durable. À partir d'aujourd'hui, nous veillerons à offrir une valeur concurrentielle à nos clients tout en assurant la transition vers un approvisionnement en énergie propre rentable, en modernisant le réseau et en stimulant l'électrification et la croissance de la charge.»

- *Lori Clark, présidente-directrice générale*



## **TABLE DES MATIÈRES**

Message de notre présidente-directrice générale .....	<b>5</b>
Notre vision, notre mission et nos valeurs .....	<b>6</b>
Des changements perturbateurs pour un avenir plus propre .....	<b>7</b>
Notre réponse stratégique .....	<b>9</b>
S'engager auprès de nos clients.....	<b>9</b>
Décarboniser notre réseau de manière rentable .....	<b>10</b>
Investir dans les énergies propres .....	<b>11</b>
Faire la transition vers un réseau plus robuste et plus intelligent.....	<b>12</b>
Permettre à nos employés de montrer la voie .....	<b>13</b>
Changements stratégiques et objectifs.....	<b>14</b>
Viser la réussite.....	<b>16</b>
Annexe .....	<b>17</b>



# MESSAGE DE NOTRE PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

**Énergie NB est à l'aube d'une transformation motivée par sa volonté de répondre aux attentes changeantes de ses clients, tout en renforçant sa situation financière et en poursuivant son cheminement vers une énergie plus propre et plus verte.**

Cette transformation est l'occasion pour nous de mettre l'expérience des clients au centre de tout ce que nous faisons, en leur offrant une expérience simple et en leur proposant plus de choix que jamais, tout en gérant nos dépenses de manière responsable.

En ces temps d'incertitude, il convient d'adopter de nouvelles façons de penser et de nouveaux modes de fonctionnement.

En effet, bien des choses qui influent sur nos activités et sur nos résultats échappent à notre volonté. Des enjeux mondiaux comme l'inflation, les troubles politiques et sociaux, les perturbations de la chaîne d'approvisionnement et les effets du changement climatique ont des conséquences considérables sur nos activités. Ce qui relève de notre volonté, c'est la façon dont nous choisissons d'évoluer dans ce monde incertain.

Notre plan stratégique, intitulé «Dynamiser notre avenir», vise à garantir que nous prenons les bonnes décisions stratégiques pour répondre aux besoins des Néo-Brunswickois. Nous avons examiné attentivement le cadre réglementaire du Nouveau-Brunswick, les attentes de nos actionnaires ainsi que nos besoins

en matière d'exploitation et d'infrastructure. Nous avons également fait appel à une tierce partie chevronnée pour nous guider dans le processus et veiller à ce que nous envisagions l'avenir d'un point de vue provincial, national et mondial. Notre vision, notre mission et nos valeurs reflètent ces apports et nos aspirations, et servent de base à notre plan stratégique.

Nous mettons en œuvre dès aujourd'hui notre plan stratégique «Dynamiser notre avenir», qui nous aidera à atteindre nos objectifs d'approvisionnement net zéro en 2035. Notre parc de production actuel et notre utilisation actuelle de l'électricité pour le chauffage des locaux placent notre province en tête de nombreux autres pays sur la voie de la décarbonisation. Aujourd'hui, environ 80 % de notre énergie provient de sources sans carbone.

Notre plan stratégique prévoit l'exploration de nouveaux moyens plus propres de fournir de l'énergie à nos clients et la recherche de nouveaux partenariats pour améliorer notre prestation de services et notre situation financière. Nos clients ont besoin d'outils pour améliorer leur efficacité énergétique; nous, nous avons besoin d'un réseau plus robuste et plus intelligent. C'est pourquoi nous entendons poursuivre la construction de petits réacteurs modulaires et trouver de nouvelles sources de revenus.

Chaque employé et chaque partenaire a un rôle à jouer dans la transformation d'Énergie NB. Le nouveau plan stratégique permettra d'offrir

une meilleure valeur à nos clients, de renforcer l'engagement avec les communautés autochtones et nos parties prenantes, et de créer une main-d'œuvre prospère qui continue d'évoluer pour faire de notre entreprise, et de notre province, un meilleur endroit où vivre et faire des affaires.

Notre plan comporte six changements stratégiques qui contribueront à la réussite de notre entreprise de services publics. À partir d'aujourd'hui et jusqu'en 2035, nous mettrons en œuvre des changements en vue d'assurer la transition vers un approvisionnement énergétique rentable, propre et sûr en modernisant notre réseau et en favorisant l'électrification.

Les mesures concrètes que nous prendrons pour réaliser cette orientation stratégique seront décrites en détail dans notre plan d'affaires qui fournira des résultats concrets et des échéances d'une année sur l'autre à mesure que nous progresserons vers nos résultats à long terme. À mesure que l'avenir se dessine, nous vérifierons et ajusterons nos plans pour répondre aux besoins de nos clients.

L'avenir nous motive et nous nous dirigeons vers lui avec détermination et en toute confiance. Nous demeurons essentiels à la vie quotidienne de nos clients et nous nous engageons à faire en sorte que ce privilège de servir soit au centre de tout ce que nous faisons.

*Lori Clark, présidente-directrice générale*



# NOTRE VISION, NOTRE MISSION ET NOS VALEURS



## Vision

NOUS ENRICHISSEMENT LES VIES EN  
OFFRANT DES SOLUTIONS ÉNERGÉTIQUES  
PROPRES, COMPÉTITIVES ET FIABLES.



## Mission

NOUS NOUS ENGAGEONS AVEC PASSION À  
OFFRIR LA MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT,  
À ASSURER LA SÉCURITÉ ÉNERGÉTIQUE  
ET À ACCÉLÉRER UNE TRANSITION  
ÉNERGÉTIQUE PROPRE ET DURABLE.

## Valeurs



### SÉCURITÉ AU CŒUR DE TOUT

Nous nous engageons à assurer la sécurité de chaque employé et membre du public par les moyens suivants

- en planifiant la sécurité dans le travail
- en respectant les règles
- en étant un leader en matière de sécurité
- en signalant les incidents pour que nous puissions tous nous améliorer
- en faisant preuve de courage
- en disant non à un travail dangereux



### SOUCI POUR NOTRE ÉQUIPE

Nous nous soucions de notre équipe. Nous sommes ouverts, honnêtes et transparents les uns envers les autres afin de renforcer la confiance. Nous encourageons la diversité et créons une culture inclusive qui favorise le bien-être des employés, encourage l'apprentissage continu et favorise un rendement optimal.



### SOUCI POUR NOS CLIENTS

Nous nous soucions de nos clients. Leur expérience est au centre de tout ce que nous faisons. Nous nous engageons à offrir des solutions pertinentes et utiles. Nous agissons avec intégrité et tenons nos promesses.



### SOUCI POUR NOTRE AVENIR

Nous nous soucions de notre avenir. Nous travaillons avec nos clients et les collectivités afin d'explorer et de répondre à leurs besoins énergétiques en constante évolution, tout en respectant l'environnement pour les générations futures. Nous sommes curieux et réceptifs aux nouvelles méthodes de travail.





## DES CHANGEMENTS PERTURBATEURS POUR UN AVENIR PLUS PROPRE

**À mesure que le monde change, Énergie NB est confrontée à des changements perturbateurs qui lui donnent l'occasion de transformer ses activités pour se concentrer sur l'expérience des clients, la sécurité énergétique et la transition vers une énergie propre et durable.**

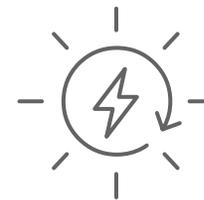
Ces changements nous amènent à modifier notre vision du paysage futur et à choisir les voies à suivre pour réussir à l'avenir.

L'évolution des attentes des clients est au cœur de notre transformation, car elle oblige le secteur de l'électricité à passer d'un fournisseur de services unique à un fournisseur qui offre plus de choix et plus de valeur que jamais.

Par ailleurs, la concurrence continue de se renforcer à mesure que de nouveaux concurrents pénètrent sur le marché et que des formes de

concurrence non traditionnelles émergent. Face à l'intensité de la concurrence, nous devons nous appuyer sur les connaissances des clients pour prendre des décisions organisationnelles. Les concurrents numérisés et dotés de technologies pourront mettre rapidement des produits sur le marché et apporter de la valeur aux clients. L'agilité sera alors un facteur de succès déterminant pour répondre aux demandes des clients et aux changements économiques.

Parallèlement, le rythme de la décarbonisation accélère les efforts du secteur de l'électricité en vue d'atteindre l'objectif de consommation nette zéro d'ici à 2035. Il s'agit d'une occasion pour le secteur de développer son marché, car les grandes industries et les transports s'orientent également vers la décarbonisation, et s'appuient sur des processus et des réseaux électriques pour y parvenir.



### QU'EST-CE QU'UN CHANGEMENT PERTURBATEUR?

Un changement perturbateur se produit lorsque les concepts et processus fondamentaux d'une industrie ou d'une entreprise commencent à changer de façon irréversible.



Dans l'ensemble de l'industrie, on reconnaît que la transition vers un avenir de pratiques environnementales, sociales et de gouvernance durables sera bien accueillie par les clients et qu'elle favorisera les investissements sur les marchés de capitaux.

### **Les avancées technologiques sont également à l'origine d'importants changements dans notre secteur.**

Les clients de tous âges donneront un élan à ces changements technologiques et on peut s'attendre à ce qu'ils s'adaptent facilement à la nouvelle technologie. Le service public de demain sera hautement technologique et intégrera et gèrera de manière transparente les nouvelles technologies centralisées et un ensemble de ressources énergétiques décentralisées. Avec le développement des marchés de partage de l'énergie, le passage aux micro-réseaux, au véhicule-réseau, au véhicule-domicile et aux centrales électriques virtuelles deviendra la nouvelle réalité.

À mesure que d'autres changements perturbateurs se produiront, ils exerceront une pression sur une situation économique déjà précaire pour Énergie NB et le Nouveau-Brunswick. Au cours des 10 à 15 dernières années, nous avons assuré un niveau de service

élevé dans tous les domaines de l'entreprise, sans pour autant dépasser le seuil minimal de recouvrement des coûts. Nous avons accumulé des dettes considérables.

### **Nous devons apporter des changements fondamentaux si nous voulons renforcer notre position financière et être prêts à relever les défis qui nous attendent.**

Nous devons adopter une approche multidimensionnelle pour gérer notre dette et garder les tarifs aussi bas que possible. Selon les prévisions économiques actuelles, la croissance démographique et le développement économique devraient persister, ce qui signifie qu'Énergie NB ne sera pas en mesure d'atteindre la viabilité financière au moyen de son modèle actuel de coût des services. Énergie NB et d'autres organismes gouvernementaux devront travailler ensemble pour résoudre les problèmes d'abordabilité et d'accès pour les clients à faible revenu.

Pour assurer une croissance financière plus durable, Énergie NB adoptera de nouvelles méthodes de travail, telles que le développement de partenariats et la recherche de produits et de services à caractère commercial.

À mesure que les changements perturbateurs dans l'industrie de l'énergie convergent, les réglementations et les conditions du marché devront également évoluer. En adoptant une approche gouvernementale réactive en matière de politiques et de réglementations relatives aux tarifs et à la tarification de l'énergie, les services publics et les autres fournisseurs pourront servir leurs clients d'une nouvelle manière et rester financièrement viables. La modernisation du réseau et l'émergence de produits et de services directs aux clients se développeront au cours de la prochaine décennie, de sorte que la réforme réglementaire devra être prise en compte de manière proactive par des approches gagnantes telles que la réforme des tarifs et les programmes d'efficacité.

Les changements perturbateurs auxquels notre entreprise est confrontée servent à orienter nos décisions stratégiques en vue de dynamiser notre avenir.

### **Nous devons axer notre réponse stratégique sur l'expérience du client et répondre aux besoins de notre actionnaire, à savoir garantir la sécurité énergétique tout en accélérant la transition vers une énergie propre et durable.**





## NOTRE RÉPONSE STRATÉGIQUE

### S'ENGAGER AUPRÈS DE NOS CLIENTS

Les attentes des clients dans tous les secteurs évoluent et conduisent à la transformation des entreprises. Chez Énergie NB, nous considérons que l'évolution des attentes de nos clients nous donne l'occasion de leur offrir une expérience simple tout en répondant à leurs besoins changeants en matière d'énergie plus propre. L'intérêt accru des clients pour les énergies propres et les efforts du secteur de l'électricité en faveur de la décarbonisation pour réduire l'impact du changement climatique contribueront à dynamiser notre avenir. Et l'avenir exige des produits, des services et des modèles de tarification flexibles qui garantissent la fiabilité.

Les clients cherchent des fournisseurs capables d'offrir des produits et des services variés pour répondre à leurs besoins énergétiques en constante évolution. Il sera donc plus important que jamais pour Énergie NB de se positionner de manière à offrir des solutions énergétiques pertinentes et utiles.

Nous prenons au sérieux notre responsabilité envers nos clients, car nous savons qu'ils comptent sur nous pour leur fournir une énergie sûre et fiable et des outils leur permettant de gérer et de réduire leurs coûts énergétiques. Au cours des 10 à 15 dernières années, nous avons assuré un niveau de service élevé dans tous les domaines de l'entreprise, sans pour autant

dépasser le seuil minimal de recouvrement des coûts. Nous avons accumulé des dettes considérables. Nous devons apporter des changements fondamentaux si nous voulons renforcer notre position financière et être prêts à relever les défis qui nous attendent. Nous devons adopter une approche multidimensionnelle pour gérer notre dette et garder les tarifs aussi bas que possible.

Notre plan stratégique nous aidera à prendre les décisions difficiles qui s'imposent et à saisir les possibilités passionnantes qui nous attendent. Notre équipe s'engage à équilibrer nos besoins afin que les clients puissent continuer à compter sur Énergie NB pour dynamiser leur vie.



## DÉCARBONISER NOTRE RÉSEAU DE MANIÈRE RENTABLE

Le monde change et notre climat aussi. Les événements météorologiques plus fréquents et plus intenses causés par les changements climatiques représentent un défi pour le réseau électrique d'Énergie NB. Ils représentent également un défi pour notre main-d'œuvre qui travaille en première ligne pour répondre aux besoins des clients, exploiter les centrales et gérer la végétation dans des conditions difficiles afin de garder les Néo-Brunswickois au chaud et en sécurité et de leur fournir une source d'énergie fiable.

La hausse des températures et l'imprévisibilité du climat poussent les citoyens à exiger des solutions énergétiques propres qui ralentiront les effets du changement climatique. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a réagi en adoptant son plan d'action sur le changement climatique qui vise à atteindre un taux d'émissions net zéro à l'échelle de la province d'ici 2050. Un réseau électrique décarbonisé est nécessaire d'ici 2035, car d'autres industries passent de procédés à fortes émissions à des procédés qui nécessitent plus d'électricité pour atteindre l'objectif de consommation nette zéro.

Toutes ces perturbations entraînent une augmentation des coûts, tant pour Énergie NB que pour nos clients. Nos clients s'attendent

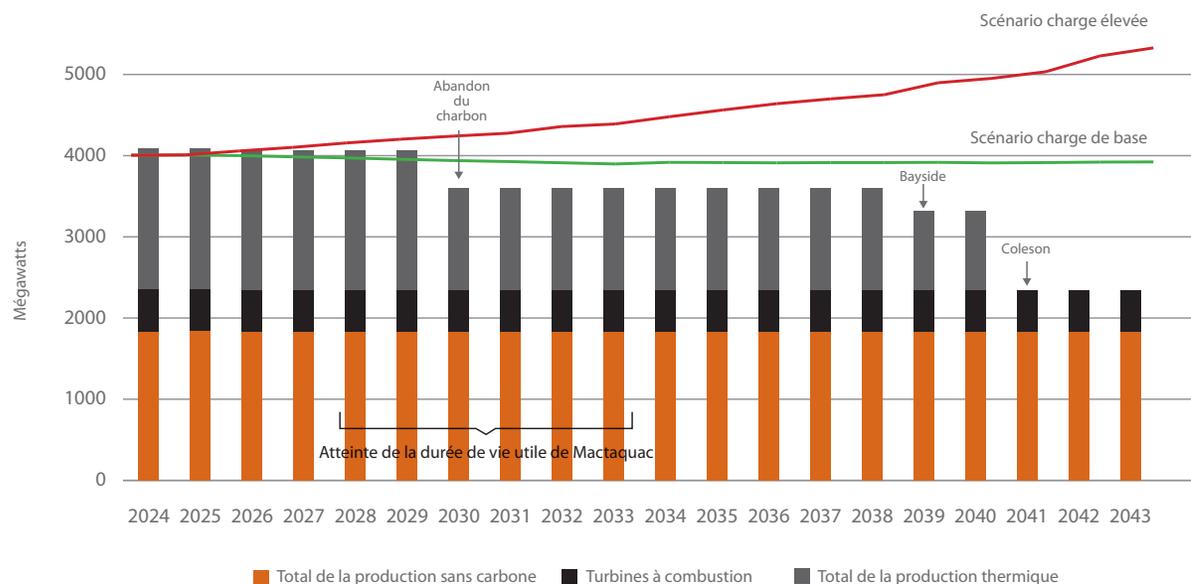
à ce que nous soyons responsables et orientés vers la recherche de solutions. Nous avons le devoir de gérer nos dépenses et d'offrir la meilleure valeur possible.

À mesure que le monde de l'énergie et les besoins en électrification continuent d'évoluer, Énergie NB doit être prête à faire de même. Cela signifie que nous devons examiner tous les aspects de notre entreprise et nous assurer que nous prenons les bonnes décisions stratégiques pour répondre aux besoins des Néo-Brunswickois.

Cela pourrait se traduire par des changements dans la composition de nos actifs, des changements dans les lieux d'investissement et le développement de partenariats nouveaux et innovants.

Ce qui ne changera pas, c'est notre engagement à aider les Néo-Brunswickois à gérer leur consommation d'énergie, afin qu'ils puissent réduire leurs coûts tout en luttant contre le changement climatique. Les maisons et les entreprises éconergétiques demandent moins au réseau, réduisent les émissions et facilitent la transition vers les énergies renouvelables.

### APERÇU DE LA CHARGE ET DES RESSOURCES



Confrontée à l'augmentation de la charge et à la mise à la retraite de la production traditionnelle, Énergie NB constate la possibilité d'adopter l'énergie renouvelable pour répondre aux besoins en électricité des Néo-Brunswickois.





## INVESTIR DANS LES ÉNERGIES PROPRES

Énergie NB doit créer de nouveaux partenariats et investir dans des solutions d'énergie renouvelable et propre pour s'orienter vers un avenir à faible émission de carbone.

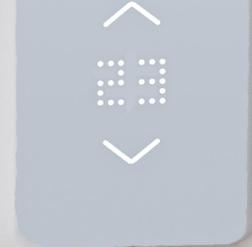
Notre parc de production actuel et notre utilisation actuelle de l'électricité pour le chauffage des locaux placent notre province en tête de nombreux autres pays sur la voie de la décarbonisation. Aujourd'hui, environ 80 % de notre énergie provient de sources sans carbone.

L'hydroélectricité est notre principale source d'énergie renouvelable, et la centrale hydroélectrique de Mactaquac est une composante essentielle de notre infrastructure. Sous réserve des approbations requises, nous entreprendrons le Projet d'atteinte de durée de vie utile de la centrale de Mactaquac au cours de la période visée par ce plan. Il s'agit d'un projet d'envergure pour Énergie NB qui est important pour l'atteinte de notre objectif de consommation nette zéro. Énergie NB s'associe également à des entreprises autochtones dans le cadre de projets d'énergie renouvelable. Le projet d'énergie éolienne de Wisokolamson

dans le comté d'Albert, le projet d'énergie de Oinpegitjoig à Pabineau, ainsi que bien d'autres investissements dans l'énergie solaire au sein de communautés autochtones, fournissent maintenant aux Néo-Brunswickois une énergie respectueuse de l'environnement.

Nous devons également cesser progressivement d'utiliser le charbon à la centrale de Belledune d'ici à 2030. Nous poursuivrons la construction de petits réacteurs modulaires afin de fournir aux Néo-Brunswickois une électricité sûre et fiable, sans émission de carbone.





## FAIRE LA TRANSITION VERS UN RÉSEAU PLUS ROBUSTE ET PLUS INTELLIGENT

Énergie NB doit absolument moderniser et entretenir le réseau afin de pouvoir répondre aux besoins énergétiques croissants de ses clients et au rythme de la décarbonisation. À ce jour, Énergie NB est en retard par rapport aux autres services publics canadiens dans des domaines tels que les compteurs intelligents et l'infrastructure de gestion de la distribution avancée nécessaires pour faire progresser les offres aux clients, l'électrification et l'intégration des énergies renouvelables. Nous devons accélérer ces investissements en tant que priorité à court terme pour atteindre nos objectifs stratégiques dans le cadre de ce plan. Nous devons également nous occuper de notre infrastructure vieillissante, dont une grande partie a été construite à une époque où les conditions météorologiques étaient différentes.

Bien qu'Énergie NB maintienne un réseau de transport et de distribution robuste, des améliorations importantes doivent être apportées à notre infrastructure vieillissante afin de s'assurer que le réseau peut répondre aux exigences à court et à long terme telles que l'augmentation des énergies renouvelables, les flux d'énergie bidirectionnels, l'augmentation de la demande d'énergie, et le maintien de la fiabilité opérationnelle.

Un réseau plus interactif est également bénéfique pour les clients, car il constitue le fondement numérique de nouveaux services et de nouvelles solutions. Un réseau modernisé sera en mesure de s'auto-évaluer, de réagir et de se réparer en fonction des besoins, ainsi que de surveiller et d'atténuer les cybermenaces.

Les clients profiteront d'une fiabilité accrue grâce à l'utilisation de capteurs numériques permettant de mieux comprendre le rendement du réseau. Un réseau plus intelligent fournit

au service public des informations proactives pour éviter les pannes, améliore la communication avec les clients avant les pannes et améliore les temps de réponse pendant les pannes. Le réseau moderne servira de catalyseur pour fournir aux clients davantage d'outils, de tarifs et de services en matière de consommation et de gestion de l'énergie.

À Shediac, nous nous sommes associés à environ 400 propriétaires pour installer et mettre à l'essai des technologies énergétiques, notamment des systèmes de stockage d'énergie solaire et de batteries et des thermostats intelligents. Les technologies énergétiques intelligentes donnent aux propriétaires plus d'informations et de contrôle sur leur consommation d'énergie. Des panneaux solaires, des batteries de stockage d'énergie et des améliorations de l'efficacité énergétique ont été installés sur deux bâtiments importants de Shediac qui sont reliés au premier parc solaire de 1,63 mégawatt d'Énergie NB raccordé au réseau.





## PERMETTRE À NOS EMPLOYÉS DE PRENDRE LES DEVANTS

Énergie NB est une société d'énergie du Nouveau-Brunswick, et notre service public touche tous les aspects de la vie ici au Nouveau-Brunswick. Nous prenons cette responsabilité au sérieux parce que nous sommes des Néo-Brunswickois et nous travaillons pour fournir une énergie sûre et fiable à nos amis, à nos familles, à nos voisins et à nos entreprises. Quel que soit notre rôle : travailler dans une centrale, sur le terrain, gérer le réseau électrique et ses opérations, servir les clients, mettre en œuvre des programmes d'efficacité énergétique ou fournir des services aux entreprises, notre équipe se consacre à l'alimentation en électricité les foyers,

les entreprises, les écoles et les hôpitaux du Nouveau-Brunswick, et ce, en tout temps.

La réussite de ce plan ne peut se faire sans créativité, ingéniosité et dévouement. Notre équipe a la force et la passion nécessaires pour réussir cette tâche monumentale, et nos dirigeants s'engagent à répondre aux exigences énoncées dans ce plan d'une manière transparente et axée sur les besoins des clients.

La transformation du service public pour dynamiser l'avenir du Nouveau-Brunswick nécessitera la volonté collective et le travail acharné de toute l'équipe. Chaque employé aura un rôle à jouer dans la transformation d'Énergie NB. Ce plan stratégique s'appuiera sur une main-d'œuvre prospère, une expérience

client améliorée et un engagement plus fort avec les détenteurs de droits et les parties prenantes. Notre équipe réalisera notre plan en faisant preuve d'ouverture, d'honnêteté et de transparence les uns envers les autres afin d'établir la confiance. En valorisant la diversité, nous créerons une culture inclusive qui favorisera le bien-être des employés, encouragera l'apprentissage continu et stimulera le haut niveau de rendement dans l'intérêt de nos clients et de notre avenir collectif.

Nous transformerons le service public en nous appuyant sur l'enthousiasme collectif de notre équipe pour en faire un succès encore plus grand pour nos clients.



# CHANGEMENTS STRATÉGIQUES ET OBJECTIFS



## TRANSITIONNER VERS UN APPROVISIONNEMENT RENTABLE, PROPRE ET SÛR

Énergie NB doit établir un plan pour atteindre les objectifs climatiques nets zéro, tout en assurant la sécurité énergétique et en s'attaquant à ses problèmes d'endettement.

### OBJECTIFS

- Éliminer progressivement le charbon d'ici à 2030 et parvenir à un approvisionnement net-zéro d'ici à 2035, tout en maintenant la sécurité énergétique.
- Respecter les exigences en matière d'endettement et améliorer l'accès aux capitaux commerciaux.
- Garantir des normes de rendement élevées en matière de sécurité, de fiabilité et de rentabilité pour tous nos fournisseurs de production nucléaire, conventionnelle et renouvelable.



## MODERNISER LE RÉSEAU

Énergie NB doit accélérer les efforts de modernisation du réseau afin de soutenir l'électrification, l'intégration des énergies renouvelables et l'atténuation des effets du changement climatique, et afin d'améliorer l'expérience des clients.

### OBJECTIFS

- Mettre à niveau les infrastructures vieillissantes afin de préparer le réseau à l'augmentation des énergies renouvelables, aux flux d'énergie bidirectionnels, à l'augmentation de la demande d'énergie et assurer en fiabilité.
- Numériser et utiliser l'analyse pour améliorer l'expérience des clients et optimiser notre exploitation.
- Veiller à ce que notre infrastructure de transport et de distribution soit fiable, sûre et adaptée à l'évolution des besoins des clients.



## ÉLECTRIFIER ET FAIRE CROÎTRE LA CHARGE

Énergie NB doit maximiser la croissance des revenus grâce à l'électrification et se prémunir contre les pertes de charge. Cela comprend également le réajustement de nos tarifs afin d'offrir des options aux clients et de soutenir l'efficacité énergétique.

### OBJECTIFS

- Harmoniser les structures de coûts et de tarifs pour répondre aux besoins croissants des clients, optimiser l'utilisation de l'énergie et favoriser la croissance.
- Favoriser l'électrification et poursuivre la croissance de la charge pour soutenir la décarbonisation, s'adapter aux impératifs du changement climatique et créer une nouvelle valeur dans la province et sur les marchés voisins.
- Fournir des solutions énergétiques pour aider les clients à mieux gérer leurs besoins en énergie et à améliorer l'efficacité énergétique.



## OFFRIR UNE VALEUR CONCURRENTIELLE AUX CLIENTS

Énergie NB doit répondre aux besoins des clients et créer de nouvelles sources de revenus en créant des produits et des services, en faisant appel à des partenariats pour équilibrer les exigences en matière d'économie et de capacité nécessaires pour réussir.

### OBJECTIFS

- Augmenter le flux de trésorerie en créant de nouvelles occasions de revenus en dehors de notre activité principale d'électricité.
- Déployer des solutions intégrées au réseau qui offrent une valeur ajoutée au client.
- Identifier et développer des offres commerciales, en tirant parti de notre expertise et de notre infrastructure.



## CRÉER UNE MAIN-D'ŒUVRE PROSPÈRE

Énergie NB doit adapter sa main-d'œuvre pour qu'elle soit en mesure de faire face à un avenir très différent. Cela nécessite de nouvelles méthodes de travail, de nouvelles mentalités, de nouvelles structures organisationnelles, de nouveaux ensembles de talents, de nouveaux systèmes de récompenses et des stratégies efficaces de recrutement et de rétention.

### OBJECTIFS

- Attirer et former de manière proactive une main-d'œuvre qui réponde aux besoins et aux attentes futurs de nos clients.
- Stimuler les employés et leur permettre d'apprendre, de se perfectionner et de se développer, tant pour eux-mêmes que pour l'entreprise.
- Établir une stratégie qui réponde aux divers besoins de nos employés, qui reconnaisse systématiquement le haut rendement et qui reflète nos valeurs.



## HARMONISER, ENGAGER ET OPTIMISER

Énergie NB doit passer efficacement de la stratégie à l'exécution. Pour ce faire, elle doit établir un plan de transformation clair et moderniser sa gouvernance, ses processus, ses comportements et ses technologies. Il faut également s'assurer que tous les secteurs de l'entreprise sont rentables grâce à l'amélioration continue.

### OBJECTIFS

- Établir une histoire et une feuille de route claires et convaincantes afin d'harmoniser et d'engager toutes les parties prenantes dans la réalisation des objectifs du plan stratégique.
- Établir et démontrer une culture qui place le client au premier plan, améliore la santé financière et reflète notre vision, notre mission et nos valeurs renouvelées.
- Veiller à ce que la transformation d'Énergie NB atteigne les objectifs stratégiques et les normes de rendement et qu'elle soit autonome.

Remarque : Les initiatives associées aux changements stratégiques sont décrites à l'annexe «Plan d'affaires de 2023-2024».





## VISER LA RÉUSSITE

**La réussite de notre plan stratégique dépendra de la réalisation des objectifs décrits dans chacun des changements stratégiques.**

Nous reconnaissons ainsi que notre plan nous obligera à faire évoluer la nature fondamentale de notre travail et la manière dont nous mesurons la réussite au fil du temps. Par exemple, nous savons que les attentes des clients continueront de croître au-delà des éléments essentiels actuels que sont l'accessibilité financière et la fiabilité.

Nous savons également que pour atteindre la santé financière, il faudra aller au-delà de la gestion des tarifs, de l'amélioration de la fiabilité des actifs et de la gestion des coûts. La transition vers une économie à faibles émissions de carbone entraînera également un changement dans la manière dont nous envisageons et consommons l'énergie au quotidien.

Compte tenu de l'incertitude de l'avenir jusqu'en 2035, ce plan et ses objectifs seront actualisés tous les cinq ans afin de garantir qu'ils reflètent avec précision un avenir plus certain. Les progrès progressifs vers la réalisation de ces objectifs seront reflétés dans notre plan d'affaires qui est publié chaque année.





## **ANNEXE**

### MESURES DU PLAN D'AFFAIRES 2023-2024

Alors que le plan stratégique adopte une vision à long terme, le plan d'affaires d'Énergie NB se concentre sur les mesures à prendre au cours de l'année à venir. Cette partie du plan stratégique sera mise à jour chaque année pour refléter le plan d'action de l'année en cours et les indicateurs de rendement clés pour suivre les progrès. Nous ferons rapport sur ces mesures tous les trimestres.



## TRANSITIONNER VERS UN APPROVISIONNEMENT RENTABLE, PROPRE ET SÛR – *TRANSITIONNER*

Énergie NB doit établir un plan pour atteindre les objectifs climatiques nets zéro, tout en assurant la sécurité énergétique et en s’attaquant à ses problèmes d’endettement.

### APPROCHE STRATÉGIQUE

L’approche stratégique d’Énergie NB pour atteindre les objectifs d’approvisionnement net zéro d’ici 2035 comprend l’avancement des travaux de planification sur plusieurs actifs d’approvisionnement clés et la recherche de partenaires qui peuvent améliorer l’expérience et aider à partager les coûts et les risques de la transition.

### INITIATIVES DE 2023-2024

- moderniser le Plan intégré des ressources
- obtenir les approbations, l’évaluation de l’impact sur l’environnement et l’ingénierie détaillée pour le Projet d’atteinte de durée de vie utile de la centrale de Mactaquac
- évaluer les carburants de remplacement à la centrale de Belledune
- finaliser la construction financière et le portail d’autorisation du site pour les petits réacteurs modulaires
- rechercher des partenariats et des options de restructuration financière
- exécuter le plan d’amélioration de la centrale nucléaire de Point Lepreau
- remplir la demande de déclaration d’intérêt pour les solutions énergies renouvelables et de stockage (solaire, éolienne, marémotrice et de stockage d’énergie)



## MODERNISER LE RÉSEAU – *MODERNISER*

Énergie NB doit accélérer les efforts de modernisation du réseau afin de soutenir l’électrification, les énergies renouvelables et l’atténuation des effets du changement climatique et afin d’améliorer l’expérience des clients.

### APPROCHE STRATÉGIQUE

Énergie NB exploite et entretient une infrastructure de transport et de distribution diversifiée. Pour maintenir de hauts niveaux de rendement sécuritaire et fiable, Énergie NB doit s’assurer que les activités d’entretien préventif sont complétées et investir régulièrement et stratégiquement dans l’infrastructure.

### INITIATIVES DE 2023-2024

- commencer le déploiement de masse des compteurs de l’infrastructure de mesure avancée
- faire progresser la mise en œuvre des systèmes avancés de gestion de la distribution
- poursuivre la construction d’un centre de conduite de remplacement pour permettre la mise en œuvre des systèmes avancés de gestion de la distribution, répondre aux exigences réglementaires et intégrer la modernisation du réseau
- achever le projet du Réseau intelligent de l’Atlantique
- améliorer la cybersurveillance sur les infrastructures essentielles
- améliorer la fiabilité du réseau de transport en remplaçant ou en rénovant l’équipement qui approche la fin de vie utile
- installer des capteurs de surveillance en ligne pour fournir des données de santé en temps réel
- construire de nouveaux composants de réseau qui favoriseront l’électrification



## ÉLECTRIFIER ET FAIRE CROÎTRE LA CHARGE – **ÉLECTRIFIER**

Énergie NB doit maximiser la croissance des revenus grâce à l'électrification et se prémunir contre les pertes de charge. Cela comprend également le réajustement de nos tarifs afin d'offrir des options aux clients et de soutenir l'efficacité énergétique.

### APPROCHE STRATÉGIQUE

Au fur et à mesure qu'Énergie NB fait la transition vers un approvisionnement plus propre, la demande d'énergie évoluera également et l'électrification est un élément essentiel pour atteindre les objectifs de consommation nette zéro d'ici 2035. Cela comprend la promotion de l'électrification auprès des clients alors qu'ils font la transition vers une production d'électricité plus propre, y compris les énergies renouvelables, afin de réduire les émissions de carbone, et la promotion de l'utilisation efficace de l'électricité par l'entremise de programmes internes et externes. Les objectifs comprennent des actions à court, moyen et long termes pour garantir une exploitation durable pour les générations futures.

### INITIATIVES DE 2023-2024

- élaborer une feuille de route de l'électrification
- exécuter des programmes d'efficacité énergétique et aider les Néo-Brunswickois grâce aux programmes d'efficacité énergétique, en élaborant des programmes spécifiques pour ceux qui en ont le plus besoin
- investir dans des incitatifs d'efficacité pour les consommateurs de combustibles non électriques et d'électricité
- continuer à offrir des programmes qui incitent les Néo-Brunswickois à acheter des véhicules électriques neufs ou d'occasion
- moderniser la conception des tarifs



## OFFRIR UNE VALEUR CONCURRENTIELLE AUX CLIENTS – **ÊTRE COMPÉTITIF**

Énergie NB doit répondre aux besoins des clients et créer de nouvelles sources de revenus en créant des produits et des services, en faisant appel à des partenariats pour équilibrer les exigences en matière d'économie et de capacité nécessaires pour réussir.

### APPROCHE STRATÉGIQUE

L'approche d'Énergie NB pour améliorer l'expérience et augmenter la valeur globale pour les clients est axée sur l'amélioration des processus existants destinés aux clients et sur l'établissement de la capacité d'Énergie NB d'offrir de nouveaux produits et services pour répondre à leurs besoins.

### INITIATIVES DE 2023-2024

- évaluer les possibilités d'offrir de nouveaux produits et services aux clients, comme lancer une solution de recharge des VÉ à domicile
- mettre en œuvre une plateforme moderne de service à la clientèle et améliorer nos sites Web destinés aux clients
- améliorer les offres de programmes d'efficacité énergétique pour les clients
- augmenter les revenus provenant des produits et services offerts aux clients





## CRÉER UNE MAIN-D'ŒUVRE PROSPÈRE – **PROSPÉRER**

### APPROCHE STRATÉGIQUE

Énergie NB doit adapter sa main-d'œuvre pour qu'elle soit en mesure de faire face à un avenir très différent. Cela nécessite de nouvelles méthodes de travail, de nouvelles mentalités, de nouvelles structures organisationnelles, de nouveaux ensembles de talents, de nouveaux systèmes de récompenses et des stratégies efficaces de recrutement et de rétention.

### INITIATIVES DE 2023-2024

- comprendre et améliorer l'engagement des employés
- élaborer une proposition de valeur pour les employés
- harmoniser le programme de gestion du rendement avec la vision, la mission et les valeurs de l'entreprise
- inspirer les employés et permettre leur apprentissage, leur perfectionnement et leur progrès
- harmoniser les politiques et les programmes principaux avec la vision, la mission et les valeurs



## HARMONISER, ENGAGER ET OPTIMISER – **ORGANISER**

### APPROCHE STRATÉGIQUE

Énergie NB doit passer efficacement de la stratégie à l'exécution. Pour ce faire, elle doit établir un plan de transformation clair et moderniser sa gouvernance, ses processus, ses comportements et ses technologies. Il faut également s'assurer que tous les secteurs de l'entreprise sont rentables grâce à l'amélioration continue.

### INITIATIVES DE 2023-2024

- lancer la transformation d'Énergie NB
- exécuter la première vague d'améliorations de l'optimisation des coûts
- finaliser la feuille de route en matière de technologie
- finaliser la feuille de route en matière de clientèle
- mettre en œuvre une approche de communication axée sur les employés
- continuer à favoriser des liens de partenariat étroits avec les communautés autochtones

# INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

Afin d'évaluer les progrès réalisés par rapport aux objectifs à long terme du plan stratégique et aux objectifs et buts à court terme énoncés dans le plan d'affaires, Énergie NB maintiendra des indicateurs de rendement clés de l'entreprise pour donner de la visibilité au rendement d'Énergie NB.

En 2023-2024, Énergie NB mesurera le rendement par rapport aux indicateurs de rendement clés ci-dessous tous les trimestres.

INDICATEUR DE RENDEMENT CLÉ	CIBLE POUR 2023-2024
Bénéfice net (en millions de dollars)	16
Dépenses en capital (nettes) (en millions de dollars)	395
Variation de la dette nette (en millions de dollars)	25
Mesure de satisfaction de la clientèle	≥ 725
Indice de durée moyenne des interruptions de service touchant le réseau (SAIDI)	5,4
Indice de fréquence moyenne des interruptions de service touchant le réseau (SAIFI)	2,15
Facteur de capacité de la centrale nucléaire (%)	89
Pourcentage de ressources renouvelables (portefeuille de ressources renouvelables) (%)	35
Investissements dans des projets essentiels de modernisation du réseau (en millions de dollars)	42
Économies d'électricité réalisées grâce aux programmes d'efficacité énergétique (GWh)	69
Taux de fréquence globale de blessures à déclaration obligatoire	0

L'annexe A contient les définitions de chacun des indicateurs de rendement clés.



## ANNEXE A - DÉFINITIONS DES INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

INDICATEUR DE RENDEMENT CLÉ	DÉFINITION
Bénéfice net (en millions de \$)	Revenus moins les coûts liés aux achats de combustible et aux achats d'énergie, les coûts d'entretien, d'exploitation, et d'administration (EEA) et les coûts liés à la dépréciation, à l'amortissement, aux taxes, aux frais financiers et autres revenus, bénéfices/pertes des investissements et soldes réglementaires
Dépenses en capital (nettes) (en million de \$)	Investissements en capital moins les contributions et subventions des clients
Variation de la dette nette (en millions de dollars)	Suit l'augmentation ou la diminution du solde de la dette nette
Mesure de satisfaction de la clientèle	Catégorie résidentielle Indice de satisfaction de la clientèle Catégorie nord-est. L'indice tient compte des facteurs suivants : qualité et fiabilité de l'électricité; coûts; facturation et options de paiement; citoyenneté d'entreprise; communications; service à la clientèle
Indice de durée moyenne des interruptions de service touchant le réseau (SAIDI)	Nombre moyen des heures pendant lesquelles les clients n'avaient pas de courant (en fonction de la moyenne sur une période de trois ans 2021-2023)
Indice de fréquence moyenne des interruptions de service touchant le réseau (SAIFI)	Nombre moyen des interruptions de service (en fonction de la moyenne sur une période de trois ans 2021-2023)
Facteur de capacité de la centrale nucléaire (%)	Rapport entre l'énergie produite par le réacteur nucléaire pendant une période donnée et l'énergie qu'il aurait produite à sa capacité de référence pendant cette période
Pourcentage de ressources renouvelables (portefeuille de ressources renouvelables) (%)	Le total de toutes les ressources renouvelables telles que définies dans le Règlement du Nouveau-Brunswick 2015-60 production d'énergie renouvelable et achats d'énergie renouvelable qualifiée (en pourcentage de la charge dans la province)
Investissements dans des projets essentiels de modernisation du réseau (en millions de dollars)	Total des dollars investis dans des projets de modernisation essentiels pour améliorer le réseau.
Économies d'électricité réalisées grâce aux programmes d'efficacité énergétique (GWh)	Le nombre total de gigawattheures économisés grâce aux programmes d'efficacité énergétique.
Taux de fréquence globale de blessures à déclaration obligatoire	(Nombre de décès + Nombre de blessures avec arrêt de travail + Nombre de blessures avec soins médicaux) x 200 000/heures d'exposition







[EnergieNB.com/DynamiserNotreAvenir](http://EnergieNB.com/DynamiserNotreAvenir)



**Énergie NB Power**