



**Énergie NB Power**

# Tempête de verglas 2017

---

Leçons retenues :

# Tempête de verglas 2017 Leçons retenues

## Table des matières

Message du président-directeur général.....	2
Mandat d'Énergie NB et étendue de l'examen.....	3
Résumé de l'événement .....	3
Examen des domaines d'intérêt .....	5
Communications avec les clients .....	5
Gestion des tempêtes et délais approximatifs de rétablissement du courant.....	7
Résilience du réseau électrique lors d'événements météorologiques extrêmes.....	10
Sécurité des clients .....	12
Mesures de suivi .....	14
ANNEXE A.....	16
Chronologie : Mesures prises par Énergie NB pendant la tempête de verglas 2017 .....	16
ANNEXE B .....	21
Étude de cas sur les communications: Médias sociaux pendant la #Tempête de verglas 2017 .....	21

## Message du président-directeur général

Chère Madame Wagner,

Je soumetts respectueusement ce rapport sur nos efforts de rétablissement du courant pendant et après l'événement météorologique le plus dévastateur de l'histoire d'Énergie NB.

Du 24 janvier au 5 février 2017, nos employés et entrepreneurs ont rétabli le courant à des milliers de Néo-Brunswickois au sud et au nord-est du Nouveau-Brunswick. En raison des répercussions de cette tempête, nous avons dû lancer une intervention d'urgence qui impliquait divers intervenants, notamment des services publics avoisinants, des organismes partenaires et le gouvernement.

Tout au long de cette période difficile, les Néo-Brunswickois nous ont démontré encore une fois qu'ils sont des voisins généreux qui s'entraident et qui font preuve de leadership en s'occupant les uns des autres dans les moments difficiles.

Des équipes de services publics de partout au Nouveau-Brunswick ont soutenu nos efforts de rétablissement du courant. Des entrepreneurs et le gouvernement provincial ont coordonné leurs activités avec l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick. Les Forces armées canadiennes et la Croix-Rouge ont gardé nos clients au chaud en leur fournissant des abris et de la nourriture. Nos équipes monteurs de lignes sous tension ont enlevé de façon sécuritaire les lignes tombées sur les routes, ont reconstruit des kilomètres de lignes et ont réinstallé des centaines de poteaux endommagés par la glace et les vents violents.

Grâce à la compassion et au leadership de notre premier ministre, Brian Gallant, les Néo-Brunswickois sont demeurés calmes et en sécurité alors que nos équipes se concentraient à faire ce qu'elles font le mieux – rétablir le courant à nos clients.

En nous appuyant sur les leçons retenues des tempêtes précédentes, nous avons pu rétablir le courant rapidement, efficacement et en toute sécurité. Je suis convaincu que nos efforts de rétablissement du courant en 2017 ont été plus rapides, plus coordonnés et mieux communiqués grâce aux leçons retenues des événements précédents et à une intervention rapide aux problèmes émergents.

Au cours de la tempête, nous avons également trouvé des façons d'améliorer le service aux clients présentées dans ce rapport : l'amélioration de la communication avec nos clients, l'amélioration de la gestion des tempêtes et des délais approximatifs de rétablissement du courant, l'amélioration de la résilience du réseau électrique, l'amélioration de la sécurité des clients et l'amélioration de la coordination de nos activités avec nos organismes partenaires.

Comme c'est toujours le cas lors d'événements météorologiques extrêmes, nous allons nous servir des leçons retenues afin de fournir aux Néo-Brunswickois le service de qualité auquel ils s'attendent.

Merci,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gaëtan Thomas', written in a cursive style.

Le président-directeur général d'Énergie NB, Gaëtan Thomas

## Mandat d'Énergie NB et étendue de l'examen

Énergie NB est une entreprise de services publics ayant le mandat prescrit par la loi de combler les besoins en électricité de la province du Nouveau-Brunswick à des tarifs bas et stables. En cas de pannes de courant étendues, le rôle principal de l'entreprise de services publics est de rétablir le courant aussi rapidement et sûrement que possible. Des protocoles guident les divisions touchées pour l'exécution d'une intervention coordonnée et efficace.

Cet examen se limite au rendement d'Énergie NB en ce qui a trait à son objectif principal de rétablir le courant en toute sécurité pendant et après la tempête de verglas 2017. L'examen des efforts de rétablissement du courant est axé sur les questions principales suivantes :

1. Quelles leçons retenues des tempêtes précédentes avons-nous utilisées lors de cette tempête ? Qu'avons-nous continué de faire pendant cette tempête (ce qui a bien fonctionné) ?
2. De quelle façon avons-nous amélioré nos efforts de rétablissement du courant comparativement aux tempêtes précédentes (p. ex., tempête post-tropicale Arthur)?
3. Quelles mesures devons-nous prendre en compte afin d'améliorer nos efforts lors d'événements extrêmes à venir?

Cet examen comprend la contribution de diverses sources :

- Sondage interne en mars 2017 sur notre préparation, notre réponse et notre suivi liés à la tempête
  - Les domaines principaux sont la communication, les activités d'exploitation, la logistique et la chaîne d'approvisionnement, l'environnement, les centres de service à la clientèle, la sécurité et les relations externes
- Entretiens avec les membres de l'équipe de direction d'Énergie NB
- Commentaires des clients par courriel, par téléphone et sur notre site Web au [www.energienb.com](http://www.energienb.com)
- Réunions publiques dans les communautés touchées, parrainées par le Bureau du Conseil exécutif du gouvernement du Nouveau-Brunswick

## Résumé de l'événement

Du 24 au 26 janvier 2017, il y a eu une importante accumulation de glace sur les arbres et sur nos infrastructures causée par la pluie verglaçante, ce qui a entraîné des pannes d'électricité généralisées dans le centre, le sud-est et le nord-est du Nouveau-Brunswick. Les régions de Miramichi, du comté de Kent et de la Péninsule acadienne ont été les plus durement touchées. Le temps a été glacial pendant plusieurs jours et il y a eu plusieurs pannes de courant durant cette période. Nous avons rétabli le courant au dernier client touché par les pannes liées à la tempête vers 18 h 30, le dimanche 5 février.

Cette tempête hivernale a incité le plus important effort de rétablissement du courant de l'histoire d'Énergie NB. Nos efforts ont été soutenus par une intervention d'urgence coordonnée par l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick (OMU NB), la Croix-Rouge canadienne et les Forces armées canadiennes. Toutes les ressources disponibles d'Énergie NB ont été consacrées à notre réponse à la tempête. Au plus fort de la tempête, 380 équipes de lignes, de poteaux et d'élagage d'arbres ont évalué les dégâts, réparé nos infrastructures, dégagé des routes bloquées et rétabli le courant. Une équipe de logistique s'est occupée de l'hébergement, des repas et autres besoins des équipes. Une équipe composée d'employés et de cadres supérieurs a visité des centres de réchauffement pour mettre à jour nos clients sur les efforts de rétablissement du courant. Cette équipe s'est également jointe aux Forces armées canadiennes pour rendre visite aux gens chez eux afin de s'assurer qu'ils étaient en sécurité.

Le mercredi 25 janvier, le nombre de clients touchés par les pannes liées à la tempête a atteint un sommet de 133 000. L'accumulation de glace sur les lignes, les poteaux et les traverses de poteaux a provoqué l'effondrement de plus de 600 poteaux, principalement dans la Péninsule acadienne. À Miramichi, la majorité des pannes ont été provoquées par une forte accumulation de neige et de glace sur les arbres et sur nos infrastructures. Dans le comté de Kent, la majorité des pannes ont été provoquées par des arbres chargés de glace qui sont venus en contact avec les lignes électriques. Près de 200 000 clients répartis sur une vaste région de la province ont perdu le courant pendant la tempête.

Énergie NB et le gouvernement du Nouveau-Brunswick ont collaboré pour le maintien d'une communication publique axée sur les faits, proactive, cohérente et coordonnée tout au long de l'événement.

Le premier ministre Brian Gallant et le président-directeur général d'Énergie NB, Gaëtan Thomas, ont participé à des séances d'information quotidiennes dans les communautés touchées, la majorité étant diffusée en direct ou en ligne sur CBC et Radio-Canada. Des alertes publiques ont été diffusées quotidiennement sur le bulletin d'information du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Nous avons également effectué des mises à jour sur [energienb.com](http://energienb.com), les médias sociaux et par le biais d'une liste électronique dédiée aux intervenants internes et externes. Le personnel d'OMU NB et d'Énergie NB a mené des douzaines d'entretiens médiatiques chaque jour. Ils ont diffusé des messages sur les médias sociaux de manière proactive et effectué des annonces sur les chaînes locales dans le cadre de l'effort d'intervention d'urgence.

Le personnel d'Énergie NB a travaillé en étroite collaboration avec l'OMU NB à titre de membre du Comité provincial de mesures d'urgence pour veiller à ce que les efforts visant à soutenir les clients sans courant étaient organisés et gérés de manière cohérente.

La direction d'Énergie NB s'est mobilisée pour affecter du personnel aux 23 centres de réchauffement communautaires afin d'informer directement les clients sans accès à Internet, aux médias imprimés et aux émissions télévisées.

Les Forces armées canadiennes ont envoyé 222 membres et 34 véhicules pour soutenir l'intervention d'urgence. L'OMU NB et la Croix-Rouge canadienne ont géré les centres de réchauffement et les abris, en fournissant des repas, de l'eau et du bois de chauffage. Ils ont également rendu visite aux gens chez eux afin de s'assurer qu'ils étaient en sécurité.

Au cours de la tempête, quatre communautés ont déclaré l'état d'urgence : Saint-Marie-Saint-Raphaël, Le Goulet, Lamèque et Tracadie-Sheila.

Malheureusement, deux personnes sont décédées d'un empoisonnement au monoxyde de carbone et 45 personnes ont été hospitalisées en raison d'une mauvaise manipulation d'un générateur ou d'un appareil de chauffage d'appoint.

## Examen des domaines d'intérêt

### Communications avec les clients

Durant toute l'année, Énergie NB communique avec ses clients au sujet de la sécurité et de la préparation aux situations d'urgence. Elle se sert de diverses méthodes et chaînes, dont des annonces payées sur les émissions télévisées et radiodiffusées, en ligne et dans les journaux. Elle organise des événements où elle peut rencontrer directement ses clients et utilise également les médias sociaux, notamment @NB\_Power et @Energie\_NB sur Twitter, avec 16 800 abonnés et a une page Facebook avec 13 500 abonnés. Nous intensifions nos efforts en novembre chaque année en organisant des campagnes d'information publique sur de multiples chaînes dans le cadre de l'événement annuel de la Semaine de préparation aux tempêtes.

#### Mesures prises avant l'événement

En novembre 2016, Énergie NB a lancé une campagne de plusieurs semaines intitulée « Soyez prêts pour des pannes liées aux tempêtes d'hiver ». Cette campagne était axée sur la sécurité et fut diffusée sur Internet et sur les stations de radio locales du Nouveau-Brunswick. La campagne a souligné l'importance d'avoir un plan d'urgence et une trousse d'urgence à la maison, de bien manœuvrer les générateurs et d'informer nos clients sur la façon de rester en sécurité pendant les pannes liées aux mauvaises conditions météorologiques.

Dans les jours précédant la tempête de janvier 2017, Énergie NB a informé ses clients sur les préparatifs en cas de tempête, et ce sur diverses chaînes (en ligne, médias sociaux, médias locaux, centres d'information à la clientèle). Elle a également communiqué cette information par le biais d'une liste électronique dédiée aux intervenants internes et externes. Énergie NB a effectué des mises à jour fréquentes sur la détérioration des conditions météorologiques, les possibles répercussions de la glace sur les lignes électriques et ses infrastructures. Elle a également informé ses clients sur ses priorités en matière de rétablissement du courant.

L'équipe a travaillé en étroite collaboration avec le personnel des communications de l'OMU NB. Elle a obtenu de l'aide d'employés de différents secteurs d'Énergie NB qui avaient de l'expérience en communications afin d'appuyer une réponse 24 heures par jour, 7 jours par semaine en cas de panne prolongée.

#### Mesures prises pendant l'événement

Tout au long de la tempête, Énergie NB a utilisé la même approche coordonnée en utilisant de multiples chaînes de communications pour diffuser un message cohérent sur sa réponse à la tempête. Cette approche a également permis aux clients de diffuser de l'information fiable et précise grâce à leurs conversations sur les réseaux et chaînes personnels, dont les comptes Facebook et Twitter des municipalités tout au long de l'événement. Cela nous a permis d'assurer une couverture médiatique précise et de mieux informer les clients sur la portée de l'événement et de l'ampleur de l'intervention.

Énergie NB reconnaissait que plusieurs de ses clients n'avaient pas d'Internet en raison des pannes de courant. Elle a donc utilisé tous les moyens disponibles pour effectuer des mises à jour sur la sécurité et les efforts de rétablissement du courant.

- Du 24 janvier au 5 février, nos équipes de relations avec les médias, de la direction et sur le terrain ont eu plus de 150 entretiens avec des journalistes français et anglais. Elles se sont concentrées sur les médias locaux des régions les plus touchées. Le PDG d'Énergie NB, Gaëtan Thomas, a participé à des séances d'information quotidiennes avec le premier ministre Brian Gallant et l'OMU NB dans les régions touchées.
- Notre site Web a connu un achalandage considérable sans interruptions ni problèmes. Du 25 janvier au 5 février, la page de pannes de courant d'Énergie NB a eu 1,3 million de visites avec une moyenne de 111 000 visites par jour. L'achalandage du site Web a connu un sommet d'environ 400 000 visites le 25 janvier.
- L'équipe de sensibilisation des clients a distribué des brochures bilingues aux centres de réchauffement pour informer les clients qui n'avaient pas accès à Internet sur les efforts de rétablissement du courant. Ces mises à jour ont également été partagées avec les équipes qui visitaient les gens chez eux pour veiller à ce qu'ils reçoivent de l'information pertinente.
- L'équipe du service à la clientèle a communiqué avec nos clients afin de leur fournir des mises à jour sur les délais approximatifs de rétablissement du courant et pour les remercier de leur patience.
- Nous avons ciblé et communiqué de façon régulière avec les municipalités et les districts de services locaux dans les régions touchées sur les efforts de rétablissement du courant.
- Nous avons effectué des annonces radio et sur les écrans d'affichage électronique aux points de vente Tim Horton à Miramichi, dans le comté de Kent et dans la Péninsule acadienne pour informer les gens sur la sécurité et les efforts de rétablissement du courant.
- L'information essentielle sur la sécurité et les efforts de rétablissement du courant étaient mises à jour au moins deux fois par jour et partagées sur toutes les chaînes des clients (en ligne, médias sociaux, médias locaux, centres d'information à la clientèle, employés d'Énergie NB) et par le biais d'une liste électronique dédiée aux intervenants internes et externes.

### **Mesures prises après l'événement**

Lorsque nous avons rétabli le courant au dernier client le 5 février, nous avons immédiatement lancé deux campagnes pour remercier nos clients de leur gentillesse envers nos équipes pendant les efforts de rétablissement du courant et pour informer nos clients que certains d'entre eux recevraient des factures estimées en raison des dommages aux compteurs. Il y a eu deux avertissements de tempête immédiatement après les pannes et nous avons fourni de l'information sur la préparation d'urgence en cas de tempête sur toutes les chaînes pour chaque événement prévu.

### **Leçons retenues des événements précédents**

Énergie NB a élaboré une approche coordonnée et globale pour l'échange d'information d'urgence avec le public en s'appuyant sur les leçons retenues de la tempête de verglas de 2013. Nous avons effectué une mise au point de cette information pour inclure l'alignement avec les organismes partenaires suite à la tempête post-tropicale Arthur en 2014. Suite à ces événements, nous avons amélioré notre campagne annuelle de préparation aux tempêtes avec des renseignements sur l'installation et l'utilisation sécuritaire des générateurs, sur le nettoyage des arbres près des lignes tombées, et sur la préparation aux situations d'urgence à la maison.

## **Gestion des tempêtes et délais approximatifs de rétablissement du courant**

L'objectif d'Énergie NB pendant les pannes imprévues est de rétablir le courant aussi rapidement et sûrement que possible. Alors que les équipes et les entrepreneurs localisent et réparent les pannes, Énergie NB fournit à ses clients une évaluation du temps qu'il faudra pour rétablir le courant. Énergie NB ne sait pas immédiatement lorsqu'un client perd son courant. Elle est mise au courant lorsqu'un client signale une panne sur son site Web ou en communiquant avec un représentant du Service à la clientèle. Énergie NB envoie ensuite des équipes pour repérer, évaluer et réparer cette panne. Lorsqu'une panne n'est pas trop complexe, il arrive que les équipes rétablissent le courant plus tôt que prévu. Toutefois, lors d'événements météorologiques extrêmes, la raison de la panne peut être difficile à déterminer, l'accès peut être difficile, ou la panne peut être liée à plusieurs facteurs, de sorte que les réparations et les reconnexion peuvent prendre plus de temps. Pendant les tempêtes majeures, nos équipes doivent attendre jusqu'à ce que les routes soient sécuritaires avant de se rendre dans les régions touchées pour évaluer les dégâts et commencer les réparations.

Pour répondre à ces événements, Énergie NB s'appuie sur les services de 12 centres d'exploitation stratégiquement situés dans diverses régions de la province. Les centres d'exploitation sont responsables de la planification, de l'entretien et de la réparation des infrastructures dans leur région. Au besoin, ils peuvent compter sur le soutien des autres divisions d'Énergie NB.

### **Mesures prises avant l'événement**

Le lundi 23 janvier, Énergie NB prévoyait le besoin d'équipes supplémentaires en fonction des prévisions météorologiques. Elle a fait appel à des équipes d'entrepreneurs et les a envoyées dans les régions où des mauvaises conditions météorologiques étaient prévues. Le mardi 24 janvier, soixante équipes d'entrepreneurs ont été envoyées à Woodstock, à Saint-Stephen, à Fredericton et à Tracadie. Le mercredi 25 janvier, Énergie NB a fait appel à des équipes supplémentaires et les a envoyées à Miramichi, à Tracadie, à Bouctouche et à Moncton. Elle a ouvert huit centres de commande locaux pour évaluer les dommages dans chaque communauté et y répondre. Les centres de commande étaient situés à Bouctouche, à Miramichi, à Tracadie, à Fredericton, à Saint-Stephen, à Woodstock, à Moncton et à Sussex.

### **Mesures prises pendant l'événement**

Le mardi 24 janvier, la tempête de verglas a frappé le sud du Nouveau-Brunswick. Elle s'est intensifiée avec de la pluie verglaçante, des granules de glace et des vents violents. Au cours des 72 heures suivantes, la tempête s'est dirigée vers l'est et le nord de la province.

Les 24 et 25 janvier, nos équipes ont évalué les dégâts et effectué des réparations dans le sud de la province. Elles se sont ensuite rendues dans les régions du nord pour évaluer les dégâts, mais la plupart des routes étaient infranchissables et la tempête battait son plein.

Le mardi 24 janvier, en vertu du protocole d'Énergie NB en cas d'événements météorologiques extrêmes, nous avons activé le mode « tempête » sur notre site Web. Cela a arrêté l'affichage automatique des délais approximatifs de rétablissement du courant et a affiché un message bilingue qui signalait que les équipes commenceraient à évaluer les dégâts dès qu'il serait sécuritaire de le faire. Le mercredi, nous avons fourni à nos clients des évaluations sur le rétablissement du courant pour donner

aux clients une idée générale du progrès des équipes dans les communautés touchées. Les délais approximatifs de rétablissement du courant étaient disponibles sur notre site Web dans les jours qui ont suivi. Nous avons réalisé ou dépassé la plupart de nos cibles pour le sud du Nouveau-Brunswick où les évaluations et les réparations furent achevées.

Le matin du mercredi 25 janvier, Énergie NB a déclaré une urgence de niveau 3 et a officiellement activé son protocole d'intervention d'urgence aux tempêtes. Cela comprenait l'activation du plan d'intervention d'urgence de la direction pour assurer des directives et des communications précises de la direction d'Énergie NB sur les répercussions de la tempête.

Le jeudi 26 janvier, le nord du Nouveau-Brunswick a connu d'importantes quantités de granules de glace et de la pluie verglaçante, alors que la tempête s'est prolongée tard dans la soirée. Malgré nos progrès de rétablissement du courant à nos clients, de nouvelles pannes se sont produites en raison des mauvaises conditions météorologiques. Cela comprenait deux pannes du réseau de transport dans le sud-est de la province. Nos équipes ont concentré leurs efforts dans le sud de la province où la tempête avait diminué d'intensité. Elles ont continué à évaluer les dommages au nord de la province lorsque cela était possible, car elles ont dû faire face à de mauvaises conditions routières et météorologiques. Les conditions météorologiques extrêmes ont entravé les efforts de nos équipes et ont empêché l'hélicoptère d'effectuer des patrouilles aériennes des lignes de transport endommagées.

Le vendredi 27 janvier, plus de 300 équipes ont recommencé à évaluer les dommages et à rétablir le courant dans huit régions. Nous avons envoyé une équipe multifonctionnelle à Tracadie pour le soutien logistique, ainsi que des agents supplémentaires au Centre d'interaction avec la clientèle pour gérer le volume d'appels.

Des cadres supérieurs, dont des membres de l'équipe de direction, le président-directeur général et du personnel bilingue de l'équipe de sensibilisation, se sont déplacés dans les régions touchées pour travailler directement avec les gens aux centres de réchauffement et les dirigeants municipaux. Ils ont fourni de l'information directe sur les efforts de rétablissement de courant à ceux qui n'avaient pas accès à Internet, à la radio ou à la télévision. Ils ont rassuré les gens en leur expliquant que notre réponse à la tempête était gérée efficacement.

En fonction des leçons retenues des tempêtes précédentes, de notre connaissance du réseau électrique et des équipes disponibles, Énergie NB a établi et communiqué d'importantes cibles pour le rétablissement du courant dans la Péninsule acadienne avant d'effectuer des évaluations complètes qui comprenaient le pourcentage de clients qui pourraient s'attendre à avoir du courant par une certaine date. Lorsque nos équipes ont pu accéder en toute sécurité les communautés touchées, en particulier dans les régions côtières du nord, l'ampleur des dommages était évidente et les objectifs de rétablissement du courant ont été immédiatement ajustés et communiqués au public.

Pendant la fin de semaine, nous avons augmenté le nombre d'équipes à 344, dont 190 étaient concentrées sur les régions de Miramichi et de la Péninsule acadienne. Les équipes qui avaient accompli leurs tâches dans le sud de la province ont été déplacées vers le nord pour soutenir nos efforts d'évaluer les dégâts et de rétablir le courant.

Les équipes travaillaient dans des conditions très difficiles. Elles ont dû se « frayer un chemin », car les routes étaient bloquées avec des lignes tombées et des poteaux cassés. Nos équipes ont été détournées de leur tâche de rétablir le courant pour nettoyer plus de deux douzaines de routes dans les communautés de la Péninsule acadienne afin de permettre aux véhicules d'urgence et à la circulation locale de se déplacer.

L'évaluation des dommages a révélé des centaines de poteaux cassés et d'autres infrastructures endommagées, y compris des traverses de poteaux, des transformateurs, des interrupteurs et des fils tombés. Après la tempête, de nouvelles pannes ont eu lieu en raison de l'effondrement de l'équipement sous le poids de la glace.

Les évaluations ont révélé une accumulation de glace de 50 à 100 millimètres sur les arbres, les poteaux et les lignes, soit quatre fois supérieure aux exigences de conception de l'Association canadienne de normalisation.

Dans le comté de Kent, les arbres tombés et les conditions extrêmes en forêt et sur les routes rurales continuaient de ralentir les efforts de rétablissement du courant.

Alors que la tempête principale avait pris fin, le mauvais temps continuait d'entraver le progrès des équipes. Au cours de la fin de semaine et du début de la semaine suivante, des vents violents, de la poudrierie et des températures glaciales ont ralenti et parfois empêché les équipes d'effectuer des réparations.

Le lundi 30 janvier, l'amélioration de la météo et des conditions de travail a permis aux équipes de rebrancher de grandes sections de lignes. Le nombre d'équipes a atteint 380, dont la majorité travaillait dans la Péninsule acadienne, rétablissait le courant et nettoyait les routes et les allées qui étaient bloquées par des fils tombés, des poteaux cassés et d'autres débris.

Malgré tous ces événements, Énergie NB a continué d'atteindre et de dépasser ses objectifs de rétablissement du courant. Elle a continué d'informer ses clients sur les progrès réalisés jusqu'à ce que le courant fût rétabli au dernier client, le 5 février.

### **Mesures prises après l'événement**

Plusieurs équipes de services publics sont restées dans la région la semaine suivant la tempête pour nettoyer les débris, sécuriser les infrastructures et veiller à l'exécution des contrôles environnementaux.

### **Leçons retenues des événements précédents**

Suite à la tempête post-tropicale Arthur, Énergie NB a créé une carte de pannes en ligne et un centre de tempêtes avec des fonctionnalités améliorées axées sur le client.

Pour accélérer les processus de gestion des tempêtes et du rétablissement du courant, Énergie NB s'est servie des leçons retenues d'événements précédents. Suite à la tempête de verglas en 2013, Énergie NB a créé une équipe logistique multifonctionnelle qui est formée et prête à se déployer en cas de tempête. Elle s'occupe de l'hébergement, des repas, de la blanchisserie, de la facturation et besoins connexes des équipes, permettant aux surveillants sur le terrain de se concentrer sur les efforts de rétablissement du courant. D'autres leçons retenues qui ont permis d'économiser du temps comprenaient le

ravitaillement des camions aux centres d'exploitation et sur le terrain, la livraison de repas aux équipes, la rationalisation du processus de délivrance de permis et l'utilisation d'un « avion-pointeur » pour repérer les pannes et déterminer les besoins en réparation. Lors de chaque événement, les équipes d'Énergie NB trouvent des moyens d'améliorer la logistique pour permettre aux équipes sur le terrain de se concentrer sur les efforts de rétablissement du courant.

Nos efforts pour accommoder les équipes sur le terrain ont permis aux équipes d'économiser du temps lors des repas, des déplacements, des pauses, des services de surveillance ou d'autres services. Autrement, nos clients auraient été portés à croire qu'Énergie NB ne coordonnait pas efficacement ses efforts de rétablissement du courant. En fait, les services offerts aux équipes sur le terrain se sont traduits par une réponse plus rapide et un rétablissement du courant plus efficace. Nos équipes ont déclaré avoir gagné jusqu'à quatre heures supplémentaires de productivité par jour à la suite de cette approche.

De plus, Énergie NB a considérablement amélioré la coordination de ses activités avec l'OMU NB en raison des leçons retenues d'événements précédents. Cela comprend nos efforts visant à rationaliser la communication entre les organisations, notamment identifier et soutenir les clients vulnérables ou prioritaires, assurer un accès sécurisé aux routes et aux infrastructures, et échanger de l'information essentielle sur les efforts de rétablissement du courant avec les premiers intervenants et les autres parties concernées.

Enfin, dans le cadre d'un projet de modernisation d'Énergie NB, nos experts vont proposer des investissements dans l'infrastructure de mesure avancée, y compris des compteurs intelligents, afin d'aider les équipes à déterminer et à repérer plus rapidement les pannes pendant les tempêtes et autres événements. L'infrastructure de mesure avancée a le potentiel de signaler automatiquement l'emplacement d'une panne et l'état du client, sans que le client ait à signaler la panne sur notre site Web ou à communiquer avec un représentant du Service à la clientèle.

## **Résilience du réseau électrique lors d'événements météorologiques extrêmes**

L'infrastructure du réseau électrique du Nouveau-Brunswick est conçue selon les normes de conception de l'Association canadienne de normalisation (CSA) en fonction de notre climat hivernal. L'Association canadienne de normalisation classe la province du Nouveau-Brunswick comme une zone de « chargement lourd ». Énergie NB doit donc concevoir des infrastructures qui peuvent résister à une accumulation minimale de 12,5 millimètres de glace. La cote la plus rigoureuse de la CSA est de « sévère ». Cela exige la conception d'infrastructures qui peuvent résister à une accumulation minimale de 19 millimètres de glace. Comme mentionné dans la section précédente, l'accumulation de glace lors de la tempête de janvier 2017 dans la Péninsule acadienne était de 50 à 100 millimètres sur les arbres et l'équipement.

Au cours des dernières années, les tempêtes se sont intensifiées en Amérique du Nord, ce qui a entraîné des précipitations et des vents dévastateurs, avec d'importantes répercussions sur les infrastructures, dont les réseaux électriques. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos collègues de l'Association canadienne de l'électricité, de l'Association canadienne de normalisation, du Conseil de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick et d'autres organismes pour que notre industrie puisse s'adapter et atténuer les répercussions de ces phénomènes météorologiques extrêmes.

### **Mesures prises avant l'événement**

Partout au Nouveau-Brunswick, Énergie NB effectue la vérification des poteaux électriques de son réseau de distribution tous les deux à cinq ans. Elle effectue des patrouilles aériennes des poteaux électriques de son réseau de transport deux fois par an et des patrouilles au sol tous les quatre à huit ans. Une fois installés, les poteaux électriques sont conçus pour durer de 55 à 60 ans. Énergie NB installe chaque année de 6 000 à 8 000 poteaux électriques partout dans la province. Elle effectue des investissements en immobilisations et fait l'entretien préventif du réseau électrique, ce qui assure sa résilience.

À titre de membre du Northeast Power Coordinating Council, Énergie NB est chargée de l'exploitation fiable de la région des Maritimes, ainsi que de la surveillance des lignes de transport et des interconnexions avec les États-Unis, le Québec, l'Île-du-Prince-Édouard et la Nouvelle-Écosse. À ce titre, Énergie NB est également liée par des normes de fiabilité à l'échelle de l'industrie surveillées par les organismes de réglementation afin d'assurer un réseau électrique robuste et résilient dans toutes les régions de la province, avec une rigueur égale appliquée à tous les sites et communautés géographiques.

### **Mesures prises pendant l'événement**

Les équipes d'Énergie NB ont travaillé aussi rapidement et sûrement que possible afin de remplacer l'équipement endommagé et faciliter le rétablissement du courant. Les dommages à l'infrastructure d'Énergie NB comprennent 614 poteaux cassés, 189 transformateurs remplacés et 52 kilomètres de fils remplacés, principalement dans l'extrême nord-est de la province, où l'accumulation de glace était plus forte et les vents plus violents. Les pannes dans la région de Miramichi ont été provoquées par de fortes chutes de neige et l'accumulation de glace sur les arbres et les infrastructures. Les pannes dans la région de Kent ont été provoquées par l'accumulation de glace sur les arbres qui sont venus en contact avec des lignes électriques, principalement à proximité des emprises d'Énergie NB.

### **Mesures prises après l'événement**

Énergie NB a mené une vérification interne de 169 pièces d'équipement endommagé. Il a été déterminé que l'accumulation de glace et les vents violents avaient provoqué les dommages. Les poteaux et les traverses de poteaux ont démontré peu de signes de détérioration préexistante. Ces résultats ont été validés par un expert en matière de travaux de rétablissement du courant de la Nova Scotia Power.

### **Leçons retenues d'événements précédents**

Les événements météorologiques extrêmes de 2013-2014 ont révélé la vulnérabilité du Nouveau-Brunswick comme l'une des provinces les plus boisées au Canada, avec des pannes provoquées par le contact des arbres avec les lignes électriques. Depuis ces événements, Énergie NB a augmenté ses efforts et le budget alloué à la coupe et l'élagage d'arbres. Nous avons intensifié la communication avec nos clients afin de mettre l'accent sur le besoin de gérer la végétation et d'aviser nos clients. Ces efforts commencent à porter fruit, car il y a eu une diminution des pannes liées aux arbres depuis 2014.

## Sécurité des clients

### Mesures prises avant l'événement

Énergie NB maintient une solide campagne de sécurité publique toute l'année sur de multiples chaînes et sur une variété de sujets. À l'automne et en hiver, nous mettons l'accent sur la sécurité des clients avant, pendant et après les pannes de courant à la maison et au travail. Cela comprend des conseils de sécurité pour rester à l'écart des lignes tombées, l'importance d'avoir une trousse d'urgence et plan d'urgence à la maison et la façon d'acheter, d'installer et d'utiliser un générateur en toute sécurité.

### Mesures prises pendant l'événement

Au cours de la tempête de verglas de janvier, nous avons émis de l'information sur la sécurité en utilisant toutes les chaînes disponibles, notamment sur Internet, par téléphone, par des entretiens directs et des annonces payées sur les émissions télévisées et radiodiffusées. Nous avons profité des toutes les occasions pour émettre des messages sur la sécurité. Nous voulions nous assurer que nos clients comprennent qu'il faut rester à l'écart de nos infrastructures, d'installer et d'aérer correctement les générateurs et de rester à l'écart des arbres tombés qui peuvent être en contact avec des lignes sous tension. Ces messages sur la sécurité ont été échangés avec le personnel d'Énergie NB, y compris le président-directeur général, le service de relations avec les médias, l'équipe de sensibilisation des clients, le service d'exploitation des réseaux électriques et les équipes de sécurité sur le terrain.

Les équipes sur le terrain étaient en constante communication, ce qui leur a permis d'échanger de l'information liée à la sécurité toutes les heures. Par exemple, lorsque les clients ont commencé à récupérer des poteaux électriques traités chimiquement pour leur propre usage, Énergie NB a rapidement conseillé ses clients de ne pas utiliser ces poteaux comme du bois de chauffage pour des raisons de sécurité. Cette information a été émise sur diverses chaînes, y compris les médias sociaux, les médias d'information et les avis publics de L'OMU NB.

Au cours de la tempête de verglas, aucun incident de sécurité n'a eu lieu impliquant des clients venus en contact avec de l'équipement sous tension. Malheureusement, en dépit des meilleurs efforts, des incidents de sécurité ont eu lieu, dont l'intoxication au monoxyde de carbone en raison d'une mauvaise manipulation de générateurs et de barbecues.

### Mesures prises après l'événement

Énergie NB a continué d'émettre de l'information sur la sécurité par le biais des chaînes et plates-formes axées sur sa clientèle. Les prévisions météorologiques au cours de la semaine du 5 février annonçaient deux autres tempêtes potentiellement dévastatrices. Énergie NB a utilisé toutes les chaînes disponibles pour émettre de l'information sur la sécurité et s'assurer que ses clients étaient conscients de la possibilité que d'autres conditions météorologiques extrêmes surviennent. Cela comprenait des annonces radio sur la sécurité et une alerte publique émise en collaboration avec l'OMU NB.

## **Leçons retenues d'événements précédents**

À la suite des tempêtes de 2013 et de 2014, Énergie NB a amélioré son programme d'information publique sur la manipulation des générateurs sur son site Web et lors des campagnes de préparation aux tempêtes. En 2014 et 2015, Énergie NB s'est associée à l'OMU NB pour sensibiliser les gens sur la sécurité dans le cadre de la Semaine de la préparation aux tempêtes. Nous avons organisé un événement médiatique, des séances d'information, une campagne interactive sur les médias sociaux, actualisé le contenu de notre site Web et organisé un atelier pour renforcer les capacités d'Énergie NB et de l'OMU NB pour aligner nos efforts.

## Mesures de suivi

<b>Leçons et observations principales</b>	<b>Mesures recommandées</b>	<b>Calendrier</b>
<p>Les efforts visant à informer tous les clients sur la sécurité et sur la façon de se préparer aux tempêtes n'ont pas toujours été efficaces pour diverses raisons.</p>	<p>Un accent accru sur les campagnes de sécurité et sur la façon de se préparer aux tempêtes dans les communautés rurales, en coordination avec les dirigeants municipaux, les premiers intervenants et l'OMU NB afin de s'assurer que les clients soient informés et préparés avant la saison des tempêtes.</p>	<p>Novembre 2017</p>
<p>Les clients sont préoccupés par les priorités de rétablissement du courant d'Énergie NB. Ils se demandent pourquoi certains sont branchés alors que d'autres doivent attendre.</p>	<p>Simplifier les mises à jour sur les efforts de rétablissement du courant en mettant l'accent sur des ressources visuelles et des photographies qui expliquent la séquence des événements pour rétablir le courant.</p> <p>Créer des documents simples pour le personnel sur le terrain avec des explications visuelles sur diverses circonstances qui surviennent pendant les pannes de courant prolongées et le rôle des clients. (p.ex., réparer les mâts cassés, débrancher les appareils principaux dans la maison, fermer les disjoncteurs).</p>	<p>Novembre 2017</p>
<p>Malgré des efforts exceptionnels de communiquer l'information essentielle aux clients via les chaînes en ligne, en personne et dans les médias, nous n'avons pu atteindre tous les clients en tout temps.</p>	<p>Envisager de travailler avec l'OMU NB pour créer une station de diffusion d'urgence pour fournir de l'information essentielle aux Néo-Brunswickois en temps de crise.</p>	<p>Calendrier à déterminer en consultation avec l'OMU NB.</p>
<p>Certains clients étaient insatisfaits du manque de certitude sur les délais approximatifs de rétablissement du courant, en particulier dans la Péninsule acadienne, où les objectifs étaient rajustés et remis en fonction des évaluations réelles.</p>	<p>Examiner le processus d'évaluation d'Énergie NB afin de fournir des délais approximatifs de rétablissement du courant plus précis et de meilleures données des premières lignes.</p> <p>Veiller à ce que les évaluateurs d'Énergie NB soient équipés d'outils appropriés pour mener leurs travaux et communiquer leurs besoins.</p> <p>Dans le cadre d'un projet de modernisation, les experts d'Énergie NB vont proposer des investissements dans l'infrastructure de mesure avancée, y compris des compteurs intelligents, afin d'aider les équipes à déterminer et à réparer plus rapidement les pannes pendant les tempêtes et autres événements. L'infrastructure de mesure avancée a le potentiel de signaler automatiquement l'emplacement d'une panne et l'état du client, sans que le client aie à signaler la panne sur notre site Web ou en communiquant avec un représentant du Service à la clientèle.</p>	<p>Novembre 2017</p> <p>Novembre 2017</p> <p>En attente d'approbation du conseil d'administration et de réglementation, le déploiement est prévu avant la fin de l'année 2020 (environ 3 ans pour la mise en œuvre)</p>

<b>Leçons et observations principales</b>	<b>Mesures recommandées</b>	<b>Calendrier</b>
<p>Le fait de laisser les équipes sur le terrain pendant la majorité du temps a créé une perception erronée chez certains clients selon laquelle les efforts de rétablissement du courant n'étaient pas coordonnés efficacement, mais la fourniture efficace de services aux équipes s'est traduite par une intervention plus rapide et plus efficace.</p>	<p>Examiner la façon dont l'évaluation et la gestion des tempêtes ainsi que le déplacement des équipes sont communiqués aux clients afin qu'ils comprennent mieux l'acheminement des travaux.</p>	<p>En cours (partie du processus d'amélioration continue)</p>
<p>Malgré le fait que nos infrastructures aient été conçues et construites pour résister aux conditions météorologiques extrêmes en hiver et à la charge de glace, certaines n'ont pas pu résister à l'intensité de cette tempête, en particulier dans les régions côtières au nord de la province.</p>	<p>Examen des normes avec la CSA afin de déterminer des méthodes pour accroître la résilience du réseau dans les régions vulnérables aux événements météorologiques extrêmes.</p> <p>Mise en œuvre de normes d'ingénierie afin de guider la prise de décision sur l'application de normes de conception spécifiques pour renforcer nos infrastructures contre les tempêtes dans les régions où les conditions météorologiques sont plus sévères. Cela renforcera nos infrastructures dans les régions vulnérables, par exemple le long du littoral nord-est.</p>	<p>Améliorations débuteront à l'automne 2017</p>
<p>La coordination de la réponse à la tempête avec les organismes partenaires, notamment l'OMU NB, la Croix-Rouge et les Forces armées canadiennes, a été complexe compte tenu de l'impact historique de cette tempête mi-hivernale sur nos clients et le réseau électrique.</p>	<p>Examiner les efforts réalisés lors de la tempête dans le but de préciser les rôles et les responsabilités en collaboration avec les organismes partenaires afin d'assurer une intervention efficace à l'avenir.</p>	<p>Calendrier et mesures à déterminer en consultation avec l'OMU NB et les organismes partenaires.</p>

## ANNEXE A

### Chronologie : Mesures prises par Énergie NB pendant la tempête de verglas 2017

Fin de semaine du 20 au 22 janvier 2017

- Remise de rapports météorologiques aux cadres supérieurs et aux météorologues d'Énergie NB prévoyant un système à basse pression pour mardi et mercredi, entraînant de la neige, de la pluie et des granules de glace au Nouveau-Brunswick. Début de discussions internes pour s'assurer que des ressources adéquates sont disponibles avant l'arrivée de la tempête.

Lundi 23 janvier 2017

- Vers 10h30, l'équipe de gestion des tempêtes informe le personnel de soutien et l'équipe de direction sur le déplacement de 60 équipes d'entrepreneurs vers diverses régions et de l'ouverture le lendemain (24 janvier) du centre de commande en cas de tempête. Le groupe d'assistance mutuelle de l'Atlantique Nord déclare qu'un service public des États-Unis est à la recherche de 175 équipes de lignes et de 75 équipes d'élagage d'arbres. Énergie NB déclare qu'elle n'a aucune équipe de disponible, car elle se prépare à une tempête imminente.

Mardi 24 janvier 2017

- La tempête commence à toucher le sud-ouest en après-midi. Elle s'intensifie dans les régions de Fredericton et de Sussex vers 17 h.
- Des équipes d'entrepreneurs sont envoyées à Woodstock, à Saint- Stephen et à Fredericton dans l'avant- midi. Des équipes supplémentaires sont envoyées à Tracadie vers 16 h 30.
- L'équipe des communications d'Énergie NB diffuse de l'information sur la préparation aux tempêtes par le biais de son compte Twitter, des médias locaux et du Centre d'interaction avec la clientèle d'Énergie NB. Les gazouillis sur le nombre d'équipes sont partagés 35 fois.
- L'OMU déclare une urgence de niveau 1 au Centre provincial des opérations d'urgence (Surveillance accrue), afin de surveiller l'événement météorologique « Tempête d'hiver » touchant toutes les régions du Nouveau-Brunswick.
- La plupart des écoles du sud du Nouveau-Brunswick sont fermées en raison des conditions météorologiques.

Mercredi 25 janvier 2017

- La tempête se déplace du sud-ouest au sud-est avant de se diriger vers le nord-est et commence à avoir une incidence sur la Péninsule acadienne en début de journée le mercredi 25 janvier.
- À 10 h 30, environ 1 249 pannes laissent plus de 133 000 clients sans courant. Énergie NB déclare une urgence de niveau 3 et active le protocole d'intervention d'urgence pendant les tempêtes.
- Des équipes supplémentaires sont embauchées pour soutenir les efforts à Miramichi, à Tracadie, à Sussex, à Bouctouche et à Moncton. Un total de 206 équipes d'Énergie NB et

d'entrepreneurs travaillent dans le nord-est et le sud-est du Nouveau-Brunswick. Énergie NB ouvre 8 centres de commande dans les communautés touchées.

- L'équipe des opérations de l'OMU NB surveille activement l'événement. Comité provincial des mesures d'urgence de niveau 2 (Activation partielle), les membres du Comité provincial des mesures d'urgence sont priés de s'adresser au Centre provincial des opérations d'urgence. Communications actives entre Énergie NB, le ministre de la Justice et de la Sécurité publique, l'OMU NB et les cadres supérieurs.
- L'équipe des communications d'entreprise diffuse des mises à jour sur la tempête par le biais de son compte Twitter, des médias locaux et du Centre d'interaction avec la clientèle d'Énergie NB. Des mises à jour sur la tempête sont également échangées avec l'OMU NB afin d'informer le public.
- Les objectifs généraux pour le rétablissement du courant sont définis comme suit:
  - À la fin de la journée du 25 janvier, le courant devrait être rétabli à environ 90 pour cent des clients à Rothesay, à Bathurst, à Eel River, à Saint-Stephen et à Woodstock.
  - À la fin de la journée du 26 janvier, le courant devrait être rétabli à environ 50 pour cent des clients à Sussex, à Shédiac, à Bouctouche, à Sackville et à Miramichi.
  - À la fin de la journée du 26 janvier, le courant devrait être rétabli à environ 95 pour cent des clients à Fredericton.

Jeudi 26 janvier 2017

- Des quantités importantes de pluie verglaçante et de granules de glace tombent toujours dans le nord du Nouveau-Brunswick. La tempête continue dans la région de Bathurst jusqu'à environ 22 h.
- À 9 h 10, 1977 pannes touchent 85 845 clients au pire de la tempête. Deux pannes du réseau de transport touchent un grand nombre de clients dans le sud-est. Malgré nos progrès à rétablir le courant, de nouvelles pannes se produisent en raison des mauvaises conditions météorologiques.
- Les équipes continuent de rétablir le courant au sud de la province où la tempête est terminée. Des équipes effectuent l'évaluation des dégâts au nord de la province lorsque possible, car les routes sont trop dangereuses pour se déplacer alors que la tempête continue. L'évaluation des dégâts est entravée par les mauvaises conditions météorologiques. Impossible d'effectuer des patrouilles aériennes, car l'hélicoptère doit rester au sol en raison des vents violents, de la pluie verglaçante et des granules de glace.
- Des communications proactives sont coordonnées entre Énergie NB, l'OMU et l'équipe de direction des communications du gouvernement provincial sur les questions critiques lors de réunions quotidiennes.

Vendredi 27 janvier 2017

- Plus de 300 équipes dans 8 régions différentes continuent d'évaluer les dégâts et rétablir le courant. Une équipe a été envoyée pour le soutien logistique, ainsi que des agents supplémentaires au Centre d'interaction avec la clientèle pour gérer le volume d'appels.
- À 14 h 10, il y avait 2 389 pannes réparties dans toute la province touchant 57 904 clients.

- Des équipes évaluent les dégâts dans la région de Miramichi et dans la Péninsule acadienne, compte tenu des répercussions de la tempête.
- Les évaluations ont révélé une accumulation de glace de 50 à 100 millimètres sur les arbres, les poteaux et les lignes, soit quatre fois supérieure aux exigences de conception de l'Association canadienne de normalisation.
- Le courant est rétabli aux sous-stations et sur le réseau de transport touchés par la tempête à l'exception des lignes qui alimentent les sous-stations de Shippagan et de Lamèque en raison d'une machine hors route coincée dans une tourbière.
- Le courant est rétabli aux hôpitaux de Tracadie et de Caraquet, ainsi qu'à d'autres infrastructures critiques telles que les stations-service et les magasins d'alimentation.
- Un générateur est emporté au Centre communautaire d'Inkerman pour servir de centre de réchauffement.
- Les objectifs généraux pour le rétablissement du courant par la fin de journée sont définis comme suit:
  - Rétablir le courant à 99 pour cent des clients à Moncton, à Bouctouche, à Sackville, à Shédiac et à Sussex.
  - Rétablir le courant à 85 pour cent des clients à Miramichi
  - Rétablir le courant à 65 pour cent des clients à Tracadie

#### Samedi 28 janvier 2017

- Le nombre d'équipes augmente à 344, dont 190 équipes dans les régions de la Péninsule acadienne et de Miramichi.
- Le réseau de transport a été réparé et le courant a été rétabli aux sous-stations de Shippagan et de Lamèque, ainsi qu'à l'hôpital de Lamèque.
- À 13 h 10, il y avait 2 374 pannes réparties dans toute la province touchant environ 43 000 clients.
- Les équipes font face à de nombreux défis, y compris l'enlèvement des arbres et des débris sur les lignes et les routes, et les vents violents le long de la rive du Northumberland. Les équipes doivent se « frayer un chemin », car les routes étaient bloquées avec des lignes tombées et des poteaux cassés.
- Des équipes de réparation d'équipement et de soutien logistique sont transférées à Tracadie pour soutenir les efforts de rétablissement du courant.
- Le progrès des travaux de rétablissement du courant dans certaines régions varie en raison de pannes liées à l'accumulation de glace sur l'équipement et à l'évaluation des dégâts qui révèle des dommages plus importants que précédemment compris.

#### Dimanche 29 janvier 2017

- Le nombre d'équipes augmente à 360, dont 244 équipes dans les régions de Miramichi, du comté de Kent et de la Péninsule acadienne.
- À 11 h 10, il y avait 2 083 pannes touchant 32 154 clients.
- L'évaluation des dégâts révèle environ 350 poteaux cassés et d'autres infrastructures endommagées, dont des traverses de poteaux, des transformateurs, des interrupteurs et des fils tombés.

- De nouvelles pannes surviennent en raison du poids de la glace sur les infrastructures, y compris des pannes touchant la majorité de la Péninsule acadienne. Dans le comté de Kent, des arbres cassés et les conditions extrêmes dans les forêts et sur les routes rurales continuent à entraver le progrès des travaux de rétablissement du courant.
- Des troupes des Forces armées canadiennes sont déployées dans la Péninsule acadienne pour aider aux efforts de rétablissement du courant.
- La glace est tellement épaisse autour de certaines pièces d'équipement critique du réseau électrique que les équipes sont forcées d'augmenter considérablement leur charge de travail pour mieux répondre à chaque panne individuelle, ajoutant ainsi plus de temps à chaque tâche.
- Les délais approximatifs de rétablissement du courant sont définis comme suit:
  - Rétablir le courant à 60 pour cent des clients de la Péninsule acadienne par le 30 janvier
  - Rétablir le courant à 85 pour cent des clients de Miramichi par le 29 janvier
  - Rétablir le courant à 85 pour cent des clients dans le comté de Kent par le 29 janvier

Lundi 30 janvier 2017

- Le nombre d'équipes est de 380, dont 143 équipes dans les régions de la Péninsule acadienne.
- Environ 21 000 clients n'ont pas de courant à l'échelle provinciale, dont 15 000 clients dans la Péninsule acadienne.
- L'amélioration des conditions météorologiques, des conditions de travail et du branchement de grandes sections de lignes aide les efforts de rétablissement du courant, et les équipes continuent de réaliser des progrès.
- Grâce à nos relations étroites avec la Nova Scotia Power, un expert en matière de travaux de rétablissement du courant soutient nos efforts à Tracadie.

Mardi 31 janvier

- À 7 h 30, environ 14 200 clients n'avaient pas de courant. La majorité de ces gens habitent dans la Péninsule acadienne, qui est la région la plus durement touchée.
- Il y a 380 équipes sur le terrain. Le plus important effort de rétablissement du courant est concentré sur la Péninsule acadienne. Aussitôt que les équipes ont rétabli le courant dans un endroit, elles passent à la prochaine panne et continuent leurs efforts de rétablissement du courant.
- Nous continuons de déblayer les routes et les allées privées bloquées par des poteaux, des fils tombés et d'autres débris. Nos équipes de déblayage ont assuré un passage sécuritaire aux véhicules d'incendie et d'urgence sur 22 routes de la Péninsule acadienne qui étaient bloquées. Elles dégagent également les routes majeures ainsi que les petites rues dans les régions touchées par la tempête de verglas.
- Objectif général de rétablir le courant à 70 pour cent des clients de la Péninsule acadienne par mardi soir.

Mercredi 1<sup>er</sup> février 2017

À 7 h 30, environ 8 000 clients n'ont pas de courant.

- Il y a 380 équipes sur le terrain. D'autres équipes se déplacent vers la Péninsule acadienne à mesure que le courant est rétabli ailleurs.
- Les délais approximatifs de rétablissement du courant sont définis comme suit:
  - Rétablir le courant à 75 pour cent des clients dans la Péninsule acadienne
  - Rétablir le courant à 98 pour cent des clients à Miramichi
  - Rétablir le courant à 93 pour cent des clients dans la région du comté de Kent

À Moncton, moins d'un pour cent des clients touchés par la tempête demeurent sans courant. Ce sont des clients dont les mâts électriques sont endommagés et qui doivent les faire réparer avant que nous puissions les brancher, ou des clients qui habitent dans des résidences rurales ou saisonnières.

Jeudi 2 février 2017

- À 8 h 30, moins de 5 000 clients n'ont pas de courant, principalement dans la Péninsule acadienne.
- Il y a 365 sur le terrain dans les régions touchées (certaines équipes de gestion de la végétation ont été libérées car leurs services n'étaient plus nécessaires).
- Les objectifs généraux pour le rétablissement du courant par la fin de la journée de jeudi sont définis comme suit:
  - Rétablir le courant à environ 85 pour cent des clients dans la Péninsule acadienne
  - Rétablir le courant à 99 pour cent des clients à Miramichi et dans le comté de Kent

Vendredi 3 février 2017

- À 16 h, 2 759 clients de la Péninsule acadienne n'ont pas de courant.
- Un total de 314 équipes sur le terrain.
- Objectif de rétablir le courant à 90 pour cent des clients de la Péninsule acadienne par vendredi soir et à la grande majorité des clients par la fin de semaine.

Samedi 4 février 2017

- À 10 h, environ 1 400 clients n'avaient pas de courant, avec 303 équipes sur le terrain.
- Objectif de rétablir le courant à 99 pour cent des clients au bout de la fin de semaine.

Dimanche 5 février 2017

- À 11 h, moins de 300 clients étaient sans courant suite à la tempête.
- Atteinte de l'objectif de rétablir le courant à 99 pour cent des clients par samedi soir.
- Le courant est rétabli au dernier client vers 18 h 30.

## ANNEXE B

### Étude de cas sur les communications: Médias sociaux pendant la #Tempête de verglas 2017

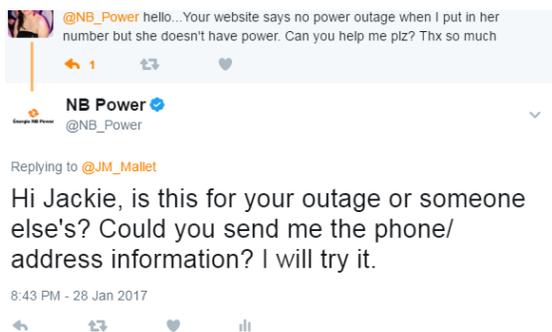
À partir du moment où la tempête a frappé la province et que les clients ont commencé à perdre le courant le 24 janvier, jusqu'à ce que le courant fût rétabli au dernier client le 5 février, Énergie NB et la tempête de verglas ont été mentionnées environ 8 800 fois sur Twitter, avec une moyenne d'environ 600 mentions par jour. Ce sont des mentions directes (marquage des pseudonymes NB\_Power ou Energie\_NB) et indirectes en se servant de mots-clic et de mots de recherche. Nous avons connu une portée considérable grâce au partage de gazouillis sur nos mises à jour. Nous avons interagi en direct avec nos clients, mais le partage de gazouillis sur nos mises à jour dans les communautés a été le plus grand engagement social au cours de cette période (60 pour cent d'engagement total).

#### La façon dont nous avons engagé nos clients

À partir du lundi 23 janvier, nous avons effectué des mises à jour clés sur notre compte Twitter, dont de l'information sur la sécurité et la préparation aux tempêtes, des délais approximatifs de rétablissement du courant, des mises à jour sur les conférences de presse et des messages sur la sécurité.



Nous avons également utilisé notre compte Twitter pour discuter des problèmes sur le terrain et des préoccupations de nos clients sur les délais approximatifs de rétablissement du courant, des problèmes de sécurité et d'autres renseignements (p. ex., les gens avec des générateurs défectueux à titre d'exemple).



En discutant avec nos clients sur leurs préoccupations, nos gestionnaires de médias sociaux étaient empathiques et essayaient de les aider en leur faisant savoir qu'ils étaient là pour eux. Les gestionnaires ont fait attention de ne pas aggraver la situation car la plupart des clients étaient naturellement frustrés.

Des photos sur le terrain ont également été mises à jour sur notre page Flickr et partagées sur notre compte Twitter pour aider à peindre l'image des dommages et de notre progrès dans les régions les plus durement touchées par la tempête. Cela nous a permis de démontrer la complexité des travaux afin de rétablir le courant à tous nos clients.



## Fin de la tempête

En rétablissant le courant aux derniers clients, nous avons émis un guide sur des ressources importantes sur notre blogue. Ce guide comprenait des détails sur les centres de réchauffement, les avis de sécurité et sur les programmes d'aide financière mis en place par la Croix-Rouge et le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Lorsque le courant fût rétabli à tous nos clients, nous avons effectué une mise à jour sur la facturation qui pouvait être perturbée en raison de la tempête. Nos clients ont téléchargé 266 fois des liens sur notre blogue qui les menaient sur les réseaux sociaux et les sites Web.

Lorsque le courant fût rétabli à tous nos clients, nous avons émis des messages bilingues sur notre page Facebook qui étaient liés à notre blogue et à un message de remerciement de notre président-directeur général, Gaëtan Thomas. Ces messages ont été échangés avec les communautés les plus touchées par la

tempête de verglas. Nous comprenons les circonstances uniques et difficiles auxquelles nos clients ont dû faire face pendant cette tempête et de ses conséquences. Nous leur avons fait savoir que nous avons apprécié leur soutien et leur patience, ainsi que les gestes de gentillesse envers nos équipes de lignes. Ce message sur Facebook a été partagé 141 fois, a reçu 25 commentaires (sentiments positifs en général) et 739 réactions (j'aime) de clients dans les régions ciblées (Moncton, comté de Kent et la Péninsule acadienne).