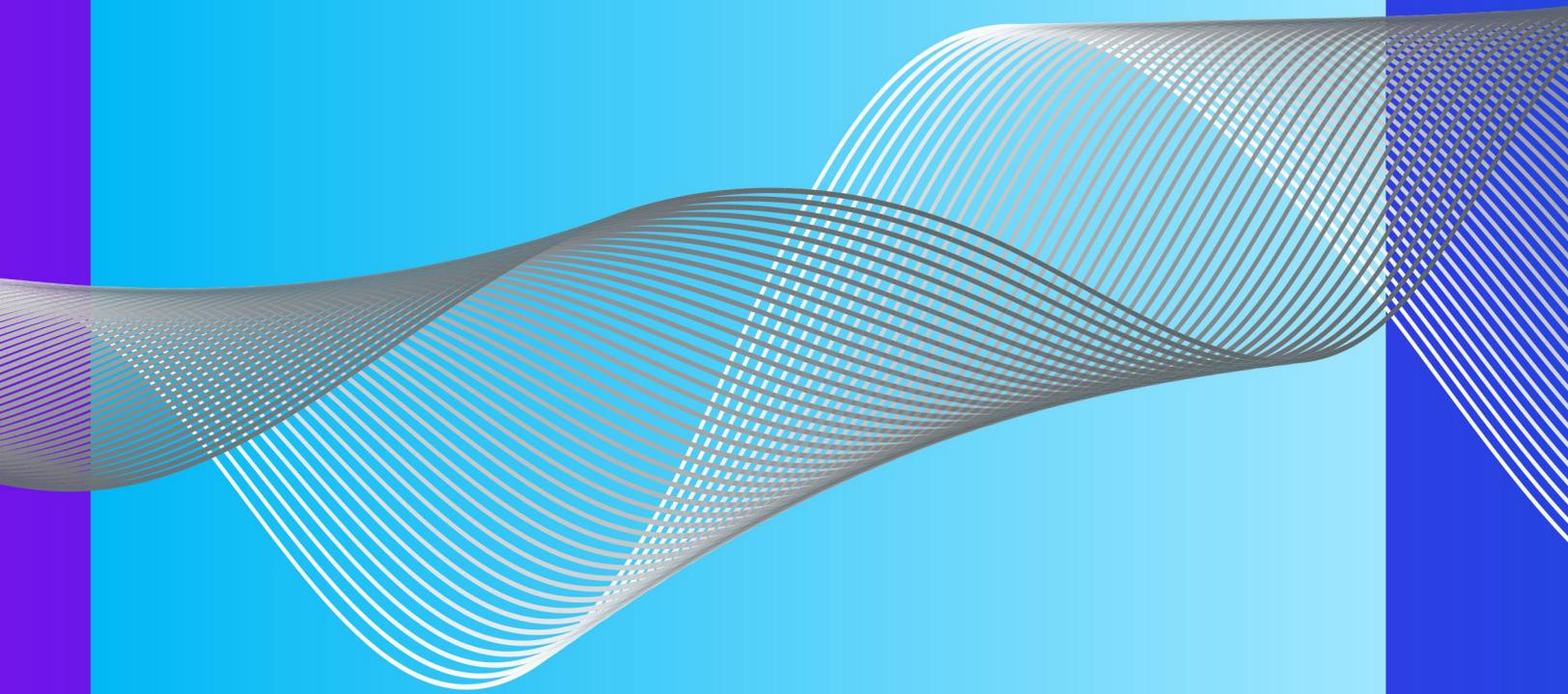


Évaluation portant sur les clients résidentiels

Le 24 avril 2025



Avis de non-responsabilité

Le présent rapport, qui a été préparé par KPMG s.r.l./s.e.n.c.r.l. (« KPMG »), est destiné à l'usage de la Société d'énergie du Nouveau-Brunswick (« Énergie NB » ou l'« organisme ») en appui aux efforts déployés par cette dernière dans le cadre d'une évaluation des compteurs et des factures de clients résidentiels dans le but de l'aider à déterminer la principale cause de l'augmentation des soldes de factures observée par certains clients, comme il est décrit plus en détail ci-après. Afin d'éviter toute ambiguïté, nous déclinons expressément toute responsabilité à l'égard des coûts, dommages, pertes, obligations ou dépenses qu'Énergie NB pourrait devoir engager en raison de la diffusion, de la publication, de la reproduction ou de l'utilisation de notre rapport.

Le lecteur doit garder à l'esprit que le présent rapport a été préparé à l'intention d'Énergie NB, et ce, aux seules fins décrites ci-dessus. Ce rapport n'est pas destiné à un usage général ni à des destinataires autres qu'Énergie NB. Toute autre partie qui obtient ou examine un exemplaire du présent rapport n'a pas le droit de s'appuyer sur notre rapport et de le faire à ses propres risques.

KPMG a obtenu les données fournies par Énergie NB, et nous avons présumé qu'elles étaient exhaustives et exactes aux fins de nos travaux. Nous n'étions pas présents lors de l'extraction des données et, bien que nous ayons réalisé des diagnostics de la qualité des données et des tests d'exhaustivité, nous n'avons ni audité les informations et la documentation reçue, ni procédé à un quelconque examen de celles-ci. Par conséquent, nous n'exprimons pas d'opinion d'audit à l'égard de celles-ci. Nos calculs pourraient être considérablement touchés si la documentation ou les données examinées se révélaient ne pas être exhaustives ou si elles se révélaient incorrectes.

KPMG ne déclare pas et ne garantit pas que les informations contenues dans le présent rapport sont exactes, exhaustives, suffisantes ou adéquates pour leur usage par toute personne ou entité autre qu'Énergie NB. KPMG n'assumera aucune responsabilité à l'égard des coûts, dommages, pertes, obligations ou dépenses que quiconque pourrait devoir engager en raison de la diffusion, de la publication, de la reproduction ou de l'utilisation de notre rapport. Les commentaires formulés dans notre rapport ne doivent pas être considérés comme constituant un avis juridique, car nous ne sommes pas aptes à donner un tel avis.

Si nous prenons connaissance d'autres informations pertinentes après la date de notre rapport, nous nous réservons le droit de revoir et, au besoin, de modifier nos observations, bien que nous ne soyons pas tenus de le faire.

Les services fournis dans le cadre de la présente mission constituent une mission de services-conseils qui n'est pas assujettie aux normes de certification, ni à d'autres normes du Conseil des normes d'audit et de certification du Canada. Par conséquent, aucune opinion ni conclusion visant à fournir quelque assurance que ce soit n'a été exprimée.

Nous nous sommes fiés aux renseignements fournis par Énergie NB. Nous n'avons ni audité ni autrement validé les données. Les procédures que nous avons mises en œuvre ne constituent pas un audit et, à ce titre, le contenu de ce document ne doit pas être considéré comme fournissant un quelconque niveau d'assurance.

Table des matières

1	Résumé	3
2	Objectifs, étendue du projet et approche	11
3	Compréhension des préoccupations des clients résidentiels	13
4	Observation de la lecture de compteurs résidentiels, depuis le relevé du compteur jusqu'à la facturation du client	15
5	Analyse des facteurs susceptibles d'avoir contribué à l'augmentation plus élevée que prévue des soldes de factures	17
6	Observation des tests effectués sur les compteurs résidentiels par Énergie NB	35



1 Résumé

Les clients résidentiels d'Énergie NB ont exprimé des préoccupations relativement à leur facturation de décembre 2024. Des clients résidentiels ont observé une hausse inattendue du montant de leur facture, et certains ont même signalé une augmentation plus importante que prévue de leur consommation d'électricité par rapport à décembre 2023 et à novembre 2024. Par conséquent, des clients résidentiels ont dit être préoccupés par les systèmes de mesure et de facturation d'Énergie NB.

Le conseil d'administration d'Énergie NB a demandé à KPMG d'effectuer une évaluation opérationnelle des compteurs et des factures de ses clients résidentiels afin de l'aider à déterminer la principale cause de l'augmentation des factures observée par ces derniers.

L'analyse a souligné que les principaux facteurs ayant contribué aux soldes de factures plus élevées que prévu en décembre 2024 étaient une combinaison des éléments suivants :

- la hausse des prix de l'électricité;
- des niveaux de consommation d'électricité plus élevés en raison des températures plus froides;
- des périodes de facturation plus longues; et
- moins de pannes de courant par rapport à décembre 2023.

KPMG a sélectionné un échantillon aléatoire statistiquement significatif de clients résidentiels d'Énergie NB, et Énergie NB a testé les compteurs selon ses procédures de mise à l'essai. KPMG a déterminé que 2,5 % des compteurs testés présentaient une sous-évaluation de la consommation d'électricité lorsqu'on la rapporte à la norme d'Énergie NB, qui fixe le seuil de tolérance à 1 %.

Nous comprenons que les compteurs ont été testés dans une installation accréditée par Mesures Canada à l'aide des procédures de mise à l'essai d'Énergie NB, qui sont homologuées par Mesures Canada. Aucun compteur n'a été rejeté en raison d'une surévaluation de la consommation d'électricité, et les compteurs qui ont été rejetés en raison d'une sous-évaluation de la consommation d'électricité auraient tous satisfait aux seuils en matière de règlement de différends établis par Mesures Canada, qui fixe le seuil de tolérance à 3 %.

KPMG a extrapolé le taux d'erreur de 2,5 % relatif aux compteurs indiquant une sous-évaluation de la consommation d'électricité, et a estimé qu'environ 7 692 clients résidentiels d'Énergie NB ont des compteurs qui ne respectent pas actuellement le seuil de tolérance de 1 %. D'après l'échantillon statistiquement significatif, en utilisant une marge d'erreur de 5 %, nous avons un niveau de confiance de 95 % envers le fait que le pourcentage de clients résidentiels d'Énergie NB dont les compteurs affichent une consommation d'électricité se situant hors des limites du seuil de tolérance de 1 % ne dépasse pas 23 076 clients résidentiels.

KPMG a également constaté que les clients résidentiels qui sont passés d'un compteur traditionnel (y compris les anciens compteurs mécaniques et électroniques) à un compteur intelligent au cours de la dernière année n'ont pas connu d'augmentation de leur consommation d'électricité par rapport aux années précédentes.

KPMG a déterminé que, même avant le remplacement de leur compteur, le groupe de clients résidentiels qui avaient fait remplacer leur compteur au cours de la dernière année affichait une consommation d'électricité historiquement plus élevée au cours de certains mois d'hiver par rapport à la consommation d'électricité du groupe de clients résidentiels qui n'avaient pas fait remplacer leur compteur au cours de la dernière année. Compte tenu des observations ci-dessus, rien n'indique que les compteurs traditionnels ou les compteurs intelligents ont surévalué les niveaux de consommation d'électricité des clients résidentiels d'Énergie NB en décembre 2024.

KPMG a sélectionné un échantillon fondé sur le risque composé de clients résidentiels d'Énergie NB en fonction de leur consommation d'électricité plus élevée par rapport à l'an dernier. KPMG a demandé à Énergie Power de communiquer avec ces clients de façon proactive, et ce, même si ces clients n'avaient pas directement fait part de leurs préoccupations à Énergie NB au sujet de leur facture de décembre 2024.

KPMG recommande qu'Énergie NB élabore une approche proactive de suivi auprès des clients, où celle-ci communiquerait avec les clients dont la facture d'électricité a considérablement augmenté par rapport à l'année précédente afin de répondre à leurs préoccupations en temps opportun. Cette façon de faire est préférable à une approche réactive aux préoccupations des clients, où les clients ne seraient joints que s'ils communiquaient directement avec le centre d'appels d'Énergie NB.

De plus, Énergie NB devrait songer à élaborer et mettre en œuvre des programmes de sensibilisation des clients aux tarifs d'électricité et à la consommation d'électricité afin de permettre aux clients résidentiels de mieux anticiper le montant de leurs factures.

Le tableau qui suit présente un sommaire des procédures mises en œuvre par KPMG et des résultats obtenus.

Procédures mises en œuvre	Nos observations
<p>Nous avons examiné un échantillon de plaintes reçues par le centre d'appels d'Énergie NB relativement à l'augmentation des soldes de factures afin de comprendre l'étendue des préoccupations des clients.</p> <p>(Voir la section 3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les demandes de renseignements des clients résidentiels au sujet des factures plus élevées sont passées de 532 demandes en janvier 2024 à 3 649 demandes en janvier 2025. • Nous avons constaté que les clients résidentiels étaient préoccupés par l'augmentation importante de leur consommation d'électricité, par l'augmentation des tarifs d'électricité, ainsi que par l'incidence combinée de ces deux facteurs sur l'abordabilité de l'électricité.
<p>Nous avons examiné un échantillon de factures afin de déterminer si la consommation d'électricité avait été comptabilisée et facturée avec exactitude.</p> <p>(Voir la section 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • KPMG a examiné un échantillon, composé de 40 factures de clients, pour déterminer si la consommation d'électricité avait été comptabilisée et facturée avec exactitude. • Aucun écart n'a été relevé. Pour chaque élément de l'échantillon, toutes les données de lecture des compteurs résidentiels comptabilisées par Énergie NB avaient été affectées correctement aux factures des clients.

Nous avons analysé les données se rapportant aux clients résidentiels afin de cerner les facteurs susceptibles d'avoir contribué à l'augmentation plus élevée que prévu des factures.

(Voir la section 5)

D'une année à l'autre, les factures des clients ont augmenté en moyenne d'environ 25 % entre décembre 2023 et décembre 2024. Cette hausse s'explique notamment par les facteurs suivants :

- **Hausse tarifaire** : Environ la moitié de l'augmentation enregistrée d'une année à l'autre est attribuable à la hausse des tarifs d'électricité (environ 13 %). Par exemple, le tarif de base facturé par kilowattheure (« kWh »)¹, le montant du compte d'écart facturé par kWh et les frais de service ont tous augmenté entre décembre 2023 et décembre 2024.
- **Augmentation de la consommation d'électricité** : L'autre moitié de l'augmentation s'explique par l'augmentation de la consommation d'électricité (environ 12 %).

Les facteurs qui entraînent une **augmentation de la consommation d'électricité** comprennent :

- **Température plus froide** : Il existe une corrélation statistiquement significative entre la température extérieure et la consommation d'électricité. La température extérieure moyenne au Nouveau-Brunswick a été plus froide de 2,0°C à 3,7°C durant la période de facturation de décembre 2024 par rapport à celle de décembre 2023. L'incidence de la température extérieure sur l'augmentation des factures a varié selon le type de client (urbain, rural ou saisonnier) et son emplacement dans la province.
- **Plus de jours de facturation** : En moyenne, 1,24 jour de plus a été pris en compte dans la facturation en décembre 2024 par rapport à décembre 2023, ce qui s'est traduit par la comptabilisation d'une consommation d'électricité accrue sur les factures de décembre (augmentation de 3,81 % du montant avant taxe des factures de décembre 2024 par rapport à décembre 2023).
- **Moins de pannes de courant** : Le nombre d'heures de pannes de courant a diminué de 68 % en décembre 2024 par rapport à décembre 2023.

¹ Le kilowattheure (« kWh ») est l'unité de mesure standard de la consommation d'électricité des compteurs en Amérique du Nord.

Nous avons analysé les tendances en ce qui a trait aux clients résidentiels qui ont changé leur compteur au cours de la dernière année, comparativement aux clients qui n'ont pas changé de type de compteur au cours de la dernière année.

(Voir la section 5)

- **Type de compteur** : KPMG a observé que les clients résidentiels qui sont passés d'un compteur traditionnel (y compris les anciens compteurs mécaniques et électroniques) à un compteur intelligent au cours de la dernière année ont connu une augmentation plus importante de leur consommation d'électricité en décembre 2024 par rapport aux clients résidentiels qui n'ont pas changé de compteur au cours de la dernière année. Toutefois, ces mêmes clients ont également affiché une consommation d'électricité plus élevée en janvier 2021, en décembre 2021 et en janvier 2023 (c.-à-d. avant le remplacement de leur compteur).
- **Aucun écart n'a été relevé.** Les tests ci-dessus indiquent que, dans l'ensemble, les clients qui ont fait remplacer leur compteur entre décembre 2023 et décembre 2024 n'ont pas connu d'augmentation de leur consommation d'électricité en raison du remplacement de leur compteur.

Nous avons sélectionné un échantillon aléatoire statistiquement significatif de compteurs résidentiels afin qu'Énergie NB puisse en tester l'exactitude.

(Voir la section 6)

- Énergie NB a effectué des tests visant un échantillon de 400 compteurs sélectionnés par KPMG (l'« échantillon aléatoire »), composé de 181 compteurs traditionnels et de 219 compteurs intelligents, en suivant les procédures de mise à l'essai d'Énergie NB homologuées par Mesures Canada.
- Sur les 400 compteurs qui ont été testés, 12 compteurs (3 % des compteurs testés) ont été rejetés parce qu'ils n'ont pas satisfait aux procédures de mise à l'essai homologuées d'Énergie NB, dont :
 - 2 compteurs (0,5 %) ont été rejetés pour des raisons non liées à la précision du compteur (problème de connectivité et non-concordance du relevé du cadran).
 - 10 compteurs (2,5 %) ont été rejetés, car ils affichaient une consommation d'électricité qui se situait hors des limites du seuil de tolérance de 1 %. Tous ces compteurs étaient des **compteurs traditionnels** qui **sous-évaluaient** les niveaux de consommation d'électricité.
 - KPMG a constaté que tous les compteurs rejetés affichaient des résultats supérieurs au seuil de tolérance de 1 %, mais inférieurs à un seuil de tolérance de 3 %. Par conséquent, chacun des compteurs rejetés aurait satisfait à la norme de Mesures Canada, qui fixe le seuil de tolérance à 3 % dans le cas du règlement d'un différend.
- KPMG a extrapolé à la population de clients résidentiels le taux d'erreur de 2,5 % relatif aux compteurs qui présentent une sous-évaluation de la consommation d'électricité. Selon les résultats de l'extrapolation, environ 7 692 clients résidentiels ont des compteurs qui affichent une consommation d'électricité qui se situe hors des limites du seuil de tolérance de 1 %. D'après l'échantillon statistiquement significatif, en utilisant une marge d'erreur de 5 %, nous avons un niveau de confiance de 95 % envers le fait que le pourcentage de clients résidentiels d'Énergie NB dont les compteurs affichent une consommation d'électricité se situant hors des limites du seuil de tolérance de 1 % ne dépasse pas 23 076 clients résidentiels.
- Étant donné que tous les compteurs qui ont présenté une sous-évaluation de la consommation d'électricité étaient des compteurs traditionnels et qu'Énergie NB poursuit le processus de remplacement des compteurs traditionnels par des compteurs intelligents, le nombre de clients dont le compteur affiche des résultats se situant hors des limites du seuil de tolérance de 1 % diminuera probablement au fil du temps.
- À la suite des tests visant l'échantillon aléatoire de 400 compteurs dont il est question ci-dessus, nous n'avons relevé aucun élément probant indiquant que des compteurs traditionnels ou des compteurs intelligents auraient affiché des résultats erronés entraînant une surévaluation des niveaux de

	<p>consommation d'électricité des clients résidentiels d'Énergie NB en décembre 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> De plus, aucun des compteurs intelligents qui ont été testés n'a enregistré une consommation d'électricité se situant hors des limites du seuil de tolérance de 1 %
<p>Nous avons sélectionné un échantillon de compteurs résidentiels fondé sur le risque afin qu'Énergie NB puisse en tester l'exactitude.</p> <p>(Voir la section 6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Énergie NB a effectué des tests visant un échantillon de 100 compteurs (l'« échantillon fondé sur le risque ») composé de 54 compteurs traditionnels et de 46 compteurs intelligents sélectionnés par KPMG, en suivant les procédures de mise à l'essai d'Énergie NB homologuées par Mesures Canada. Ces clients ont été sélectionnés parce que leur consommation d'électricité a augmenté de plus de 30 % entre décembre 2023 et décembre 2024. Sur les 100 compteurs qui ont été testés, 3 compteurs ont été rejetés (3 %), dont : <ul style="list-style-type: none"> 1 compteur (1 %) a été rejeté pour des raisons non liées à la précision du compteur (problème de connectivité). 2 compteurs (2 %) ont été rejetés, car ils affichaient une consommation d'électricité qui se situait hors des limites du seuil de tolérance de 1 %. Les deux compteurs rejetés étaient des compteurs traditionnels et, dans les deux cas, leur rejet à l'issue des tests était attribuable au fait que les compteurs avaient sous-évalué les niveaux de consommation d'électricité. KPMG a constaté que les deux compteurs rejetés affichaient des résultats supérieurs au seuil de tolérance de 1 %, mais inférieurs à un seuil de tolérance de 3 %. Par conséquent, les deux compteurs rejetés auraient satisfait à la norme de Mesures Canada, qui fixe le seuil de tolérance à 3 % dans le cas du règlement d'un différend.

Nous avons comparé les niveaux de consommation d'électricité des 100 clients de l'échantillon fondé sur le risque avec leurs factures passées d'Énergie NB.

(Voir la section 6)

- Sur les 100 clients de l'échantillon fondé sur le risque :
 - Au cours des cinq dernières années, 59 clients avaient un niveau de consommation d'électricité supérieur ou similaire à celui d'une période de facturation précédente par rapport à décembre 2024.
 - Treize clients n'avaient aucun historique de consommation d'électricité au cours des mois d'hiver entre 2019 et 2022, soit parce qu'ils étaient de nouveaux clients, soit parce qu'ils avaient déménagé d'une autre résidence.
 - Les compteurs de 12 clients sur 13 ont été testés, et ces compteurs ont satisfait aux procédures de mise à l'essai d'Énergie NB. Le compteur restant a été rejeté, car il affichait une consommation d'électricité qui se situait hors des limites du seuil de tolérance de 1 %. Le compteur rejeté était un **compteur traditionnel**, et son rejet à l'issue des tests était attribuable au fait que le compteur avait **sous-évalué** les niveaux de consommation d'électricité.
 - En décembre 2024, la consommation d'électricité de 28 clients était supérieure d'au moins 10 % par rapport à celle de chacun des mois d'hiver des cinq dernières années.
 - Les compteurs de ces 28 clients ont tous été testés et ont satisfait aux procédures de mise à l'essai d'Énergie NB.

Nous avons analysé les résultats des activités de communications menées auprès des clients par Énergie NB à l'égard des 100 clients résidentiels sélectionnés dans le cadre de l'échantillon fondé sur le risque.

(Voir la section 6)

- Sur les 100 clients de l'échantillon fondé sur le risque :
 - KPMG a déterminé qu'après la tenue des activités de communication avec les clients, la situation de 75 clients sur 100 était considérée par Énergie NB comme étant résolue, tandis que la situation de 5 clients était considérée comme étant « non résolue ». Les 20 autres clients n'ont pas pu être rejoints.
 - KPMG a déterminé que trois des clients dont la situation n'était pas résolue avaient fait tester leurs compteurs, que ces compteurs avaient tous satisfait aux procédures de mise à l'essai d'Énergie NB et qu'ils affichaient des résultats inférieurs aux limites du seuil de tolérance de 1 %. Les deux autres clients dont la situation n'était pas résolue n'ont pas permis à Énergie NB de tester leurs compteurs.
- À la suite des tests de l'échantillon fondé sur le risque de 100 compteurs dont il est question ci-dessus, nous n'avons relevé aucun élément probant indiquant que les compteurs traditionnels ou les compteurs intelligents auraient surévalué les niveaux de consommation d'électricité des clients résidentiels d'Énergie NB en décembre 2024.

2 Objectifs, étendue du projet et approche

2.1 Objectifs

Nous comprenons que des clients résidentiels d'Énergie NB ont exprimé des préoccupations au sujet de leurs factures d'Énergie NB pour décembre 2024.²

Des clients résidentiels ont observé une hausse inattendue du montant de leur facture en décembre 2024, et certains ont même signalé une forte augmentation de leur consommation d'électricité par rapport à décembre 2023 et à novembre 2024. Par conséquent, des clients résidentiels ont dit être préoccupés par les systèmes de mesure et de facturation d'Énergie NB.

Le conseil d'administration d'Énergie NB a demandé à KPMG d'effectuer une évaluation opérationnelle des compteurs et des factures de ses clients résidentiels afin de l'aider à déterminer la principale cause de l'augmentation des soldes de factures observée par ces derniers. Les procédures d'évaluation comprennent l'observation de procédures ainsi que la mise en œuvre de procédures fondées sur l'analyse de données.

2.2 Étendue du projet et approche

Pour effectuer l'évaluation, KPMG a mis en œuvre les procédures suivantes :

- **Compréhension des préoccupations des clients** – KPMG a examiné un échantillon de plaintes reçues par le centre d'appels d'Énergie NB relativement à l'augmentation des soldes des factures afin de comprendre l'étendue et la nature des préoccupations des clients.
- **Observation de la lecture de compteurs résidentiels, du relevé du compteur à la facturation du client** – KPMG a sélectionné, à même les lectures de compteurs effectuées par Énergie NB, un échantillon aléatoire de 40 relevés afin de déterminer si les données de lecture des compteurs résidentiels comptabilisées par Énergie NB avaient été appliquées correctement aux factures.
- **Analyse des données d'Énergie NB afin de cerner les facteurs susceptibles d'avoir contribué à l'augmentation plus élevée que prévue des factures** – Énergie NB a fourni à KPMG toutes les données relatives à ses clients résidentiels afin d'aider ce dernier à cerner les facteurs susceptibles d'avoir contribué à l'augmentation de la consommation d'électricité ou des frais facturés pour le cycle de consommation d'électricité de décembre 2024 par rapport aux cycles de consommation d'électricité de décembre 2023 et de novembre 2024 en ce qui a trait aux clients résidentiels d'Énergie NB. Les données relatives aux clients résidentiels ont été anonymisées, et les noms et les adresses des clients ne nous ont pas été partagés.

² Les dates de facturation pour décembre 2024 varient selon les clients, mais comprennent une moyenne de 31,77 jours répartis entre le 27 novembre 2024 et le 23 janvier 2025, la majorité des jours de facturation étant compris dans le mois de décembre 2024. Nous référons à cette période comme étant la période de facturation de décembre 2024, quel que soit le cycle de facturation des clients pour cette période.

KPMG a analysé les frais d'électricité³ d'une année à l'autre et d'un mois à l'autre, ainsi que les tendances et les anomalies observées. L'analyse des tendances qui a été effectuée comprenait, sans s'y limiter :

- isoler et quantifier l'incidence des modifications tarifaires sur les montants facturés;
- isoler et quantifier l'incidence des variations de la consommation en kWh sur les montants facturés;
- analyser la relation et la cohérence de la corrélation entre la température extérieure et la consommation en kWh;
- analyser les comptes de clients dont la facture a considérablement augmenté d'une année à l'autre afin d'y déceler des tendances, comme les changements de types de compteurs, les emplacements géographiques, etc.

KPMG a également séparé les clients résidentiels d'Énergie NB en deux groupes distincts :

- les clients résidentiels qui sont passés d'un compteur traditionnel à un compteur intelligent au cours de la dernière année (c.-à-d. entre décembre 2023 et décembre 2024);
- les clients résidentiels qui n'ont pas changé de compteur au cours de la dernière année, parce qu'ils avaient un compteur traditionnel à la fin de décembre 2024, ou parce qu'ils avaient un compteur intelligent avant décembre 2023.

KPMG a comparé les tendances en matière de consommation d'électricité de ces deux groupes de clients entre 2019 et 2024 afin de déterminer s'il y avait eu une augmentation de la consommation d'électricité des clients résidentiels qui ont changé leur compteur d'un compteur traditionnel à un compteur intelligent au cours de la dernière année, comparativement aux clients qui n'ont pas changé leur compteur au cours de la dernière année.

- **Observation des tests effectués par Énergie NB à l'égard des compteurs des clients résidentiels** – Énergie NB a sélectionné un échantillon de 40 compteurs résidentiels, et KPMG a observé qu'Énergie NB a effectué des tests en suivant ses procédures de mise à l'essai qui sont homologuées par Mesures Canada.
- **Sélection d'un échantillon aléatoire de clients résidentiels aux fins d'analyse** – KPMG a sélectionné un échantillon aléatoire statistiquement significatif de 400 clients d'Énergie NB et a demandé à Énergie NB d'effectuer des tests à l'égard des compteurs à l'aide de ses procédures de mise à l'essai. Les résultats de ces tests ont été fournis à KPMG aux fins d'analyse, de sorte qu'un taux d'erreur puisse être calculé pour tous les compteurs rejetés qui présentaient une lecture erronée. Ce taux d'erreur pourra ensuite être extrapolé pour estimer le nombre total de compteurs affichant des résultats supérieurs au seuil de tolérance de 1 % pour tous les clients résidentiels d'Énergie NB.
- **Sélection d'un échantillon fondé sur le risque de clients résidentiels aux fins d'analyse** – KPMG a sélectionné un échantillon fondé sur le risque de 100 clients résidentiels ayant connu une augmentation de plus de 30 % de la consommation en kWh entre décembre 2023 et décembre 2024. KPMG a demandé à Énergie NB d'effectuer des tests à l'égard des compteurs à l'aide de ses procédures de mise à l'essai. De plus, KPMG a demandé à Énergie NB de communiquer avec ces clients afin de déterminer s'il y avait d'autres facteurs pouvant expliquer l'augmentation de la consommation d'électricité. KPMG a compilé les observations obtenues dans le cadre de cette consultation auprès des clients.

³ Les frais d'électricité comprennent les coûts liés à la consommation d'électricité, les frais de service mensuels, les montants du compte d'écart ainsi que d'autres frais, comme il est indiqué dans l'analyse des données en glissement annuel.

3 Compréhension des préoccupations des clients résidentiels

KPMG a examiné les registres du service à la clientèle d'Énergie NB afin d'isoler les demandes de renseignements et les préoccupations reçues en janvier 2025 relativement à l'augmentation des soldes des factures de clients résidentiels. Au total, Énergie NB a reçu 3 649 demandes de renseignements relatives à une augmentation des factures au cours de cette période, comparativement à 532 en janvier 2024. Les principales préoccupations des clients sont résumées ci-après.

Principales préoccupations	Description des préoccupations
Augmentation de la consommation d'électricité en décembre 2024	<ul style="list-style-type: none">• Augmentation de la consommation d'électricité en décembre 2024 par rapport à novembre 2024 et à décembre 2023.• Certains clients ont indiqué que leur facture faisait état d'une augmentation de leur consommation électrique malgré que :<ul style="list-style-type: none">○ la propriété était vacante pendant la période de facturation et que les appareils électroménagers avaient été éteints;○ des produits écoénergétiques, comme une thermopompe ou un revêtement isolant, ou qu'une source de chauffage secondaire, comme un poêle à bois, avaient été installés à la propriété;○ des changements avaient été apportés à leurs habitudes de vie dans le but de réduire leur consommation d'électricité, comme la réduction de la température intérieure au moyen des réglages du thermostat et la réduction de leur utilisation des appareils électroménagers et de l'éclairage.
Augmentations tarifaires et transparence	<ul style="list-style-type: none">• Hausse tarifaire – Les factures de décembre 2024 étaient plus élevées que celles de décembre 2023, malgré une baisse de la consommation d'électricité des clients d'une année à l'autre.• Les clients s'inquiètent que les hausses tarifaires ne soient pas abordables.• Le tarif par kilowattheure consommé n'était pas indiqué sur leur facture.

<p>Inexactitude perçue des relevés des compteurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> Des clients ont laissé entendre que l'exactitude des relevés des compteurs pourrait être mise en cause, particulièrement en ce qui concerne les compteurs intelligents nouvellement installés, en l'absence de toute autre variable explicative.
<p>Remises sur les frais d'électricité du gouvernement du Nouveau-Brunswick moins élevées que prévu</p>	<ul style="list-style-type: none"> Des demandes de renseignement relatives aux remises de 10 % sur les frais d'électricité offertes par le gouvernement du Nouveau-Brunswick ont été reçues, celles-ci ayant été inférieures aux attentes de certains clients. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a annoncé que la remise sur les frais d'électricité entrerait en vigueur le 1^{er} janvier 2025, ce qui signifie qu'elle s'applique uniquement à l'électricité consommée à compter de cette date. Or, certains clients ont mentionné qu'ils s'attendaient à ce que la remise de 10 % s'applique à la totalité des frais d'électricité de décembre figurant sur la facture qu'ils ont reçue en janvier plutôt qu'à une partie de ces frais, calculée au prorata de l'électricité consommée durant les jours de janvier 2025 uniquement. Les clients ont indiqué que la manière dont ce montant était calculé ou appliqué à leur facture totale n'était pas claire.
<p>Incidence de l'approche fondée sur la consommation d'électricité estimée aux fins de la facturation</p>	<ul style="list-style-type: none"> Des clients ont exprimé des préoccupations quant à l'exactitude de la consommation d'énergie estimée et à son incidence sur la période de facturation courante et les périodes de facturation futures lorsque la consommation réelle d'électricité est connue.

KPMG a tenu compte des préoccupations formulées ci-dessus dans l'analyse des données de facturation des clients résidentiels effectuée dans le cadre de la présente évaluation.

4 Observation de la lecture de compteurs résidentiels, depuis le relevé du compteur jusqu'à la facturation du client

KPMG a sélectionné un échantillon aléatoire de 40 compteurs à même le système financier et de facturation (« SAP ») d'Énergie NB. L'échantillon comprenait un relevé réel d'un compteur intelligent et un relevé réel d'un compteur traditionnel de chacun des 19 groupes de facturation d'Énergie NB dans la province (38 échantillons), ainsi que des estimations de la consommation d'électricité d'un compteur intelligent et d'un compteur traditionnel (2 échantillons). Il est à noter que cet échantillon est différent de l'échantillon composé des 40 compteurs sélectionnés par Énergie NB dont il est question à la **section 6.1**.

KPMG a comparé les données des relevés des compteurs des clients recueillis par Énergie NB à celles des factures pour décembre 2024, et a confirmé qu'elles y étaient correctement reflétées. L'échantillon sélectionné par KPMG comprenait des relevés de compteurs intelligents et de compteurs traditionnels pour la période de facturation et incluait à la fois des relevés de consommation réelle et des relevés de consommation estimée.

Les procédures d'observation différaient selon que le relevé provenait d'un compteur intelligent ou d'un compteur traditionnel. Les procédures de test sont décrites en détail ci-après.

- **Relevés des compteurs intelligents** : Les données des compteurs intelligents sont transmises automatiquement au Système de gestion des données des compteurs (« SGDC ») d'Énergie NB toutes les huit heures. Pour chaque compteur intelligent sélectionné, KPMG a déterminé les données de consommation d'électricité en kWh pour la période de facturation enregistrée dans le SGDC et les a comparées à la consommation d'électricité enregistrée dans SAP. KPMG a rapproché les données sur la consommation d'électricité enregistrées dans SAP à celles figurant sur la facture des clients afin de relever toute différence.
- **Relevés des compteurs traditionnels** : Les données des compteurs traditionnels sont relevées manuellement par les techniciens d'Énergie NB ou recueillies par ces derniers grâce à la captation de radiofréquences au moyen de leur véhicule. Les données des relevés des compteurs traditionnels sont enregistrées dans SAP⁴. Pour chaque compteur traditionnel échantillonné, KPMG a comparé les données sur la consommation d'électricité de la période de facturation enregistrée dans SAP aux données figurant sur la facture des clients afin de relever toute différence.

⁴ Les relevés par radiofréquences sont effectués par des techniciens qui conduisent leur véhicule à proximité des résidences et qui utilisent un appareil de communication par radiofréquence afin d'effectuer la lecture des compteurs à distance. Les relevés manuels et par radiofréquences sont recueillis au moyen d'appareils portatifs avant d'être transférés dans le système de collecte des données sur le terrain d'Énergie NB. Le système de collecte des données sur le terrain pousse ensuite les relevés dans SAP. Les données ne sont stockées dans le système de collecte des données sur le terrain que pendant trois jours. SAP est le système d'enregistrement des relevés des compteurs.

- **Autres renseignements sur les compteurs et les factures** : En plus de ce qui précède, KPMG a observé que les numéros de clients, les numéros de série des compteurs, les numéros de factures, la date de facturation, les frais de consommation d'électricité, les frais du compte d'écart de tarification et les catégories de tarif étaient cohérents entre les systèmes sources (SGDC ou SAP) et les factures.

4.1 Résultats

Pour chacun des 40 compteurs composant l'échantillon, KPMG a observé que les données de lecture étaient demeurées constantes pour la période de facturation visée, et ce, depuis l'enregistrement des relevés dans SAP ou le SGDC jusqu'à la facturation; aucune incohérence n'a été observée au titre des données de lecture des compteurs et des frais de consommation d'électricité facturés aux clients résidentiels pour la période de facturation visée.

5 Analyse des facteurs susceptibles d'avoir contribué à l'augmentation plus élevée que prévu des soldes de factures

Énergie NB a fourni à KPMG toutes les données relatives à la consommation d'électricité de ses clients résidentiels et aux tarifs applicables pour la période de facturation de décembre 2024, ainsi que les données correspondantes pour les périodes de facturation de décembre 2023 et de novembre 2024. Les données relatives aux clients résidentiels ont été anonymisées, et les noms et les adresses des clients ne nous ont pas été partagés.

KPMG a effectué diverses analyses de la consommation d'électricité et a évalué les tendances et anomalies qui s'en sont dégagées. Les résultats sont présentés en détail ci-après.

5.1 Principales différences entre les périodes de facturation de décembre 2023 et de décembre 2024

Voici les principales différences observées entre les périodes de facturation de décembre 2023 et de décembre 2024.

5.1.1 Modifications tarifaires

- Selon les données d'Énergie NB, le « tarif de base »⁵ par kWh, qui sert au calcul des « Frais d'utilisation d'électricité », est passé de 12,27 ¢ à 13,46 ¢ le kWh.
- Selon les données d'Énergie NB, le tarif⁶ au titre du « Montant du compte d'écart » est passé d'un crédit de (0,12) ¢ par kWh à une charge de 0,38 ¢ par kWh (ce qui correspond à une hausse de 0,50 ¢ par kWh).

5.1.2 Température plus froide (météo)

- La température extérieure moyenne au Nouveau-Brunswick⁷ a été plus froide de 2,0°C à 3,7°C en décembre 2024 par rapport à décembre 2023.

5.1.3 Jours de facturation compris dans la période

- En moyenne selon les données d'Énergie NB, 1,24 jour de plus a été pris en compte dans la facturation en décembre 2024 par rapport à décembre 2023.

5.1.4 Pannes de courant

- Selon les données d'Énergie NB, le nombre d'heures de pannes de courant a diminué de 68 % en décembre 2024 par rapport à décembre 2023.

⁵ Le « tarif de base » s'entend du tarif qui sert à calculer les « frais d'utilisation d'électricité » figurant sur les factures d'Énergie NB. Pour obtenir de plus amples renseignements, rendez-vous au <https://nbpower.com/fr/comptes-et-facturation/comprendre-safacture/comprendre-une-facture-typique>.

⁶ Tarif qui sert à calculer le « montant du compte d'écart » figurant sur les factures d'Énergie NB. Pour obtenir de plus amples renseignements, rendez-vous au <https://nbpower.com/fr/comptes-et-facturation/comprendre-safacture/comprendre-une-facture-typique>.

⁷ https://climat.meteo.gc.ca/historical_data/search_historic_data_f.html

5.1.5 Modifications tarifaires provisoires

- Les frais de service⁸ et les tarifs provisoires ont été ajustés afin de correspondre aux tarifs approuvés par la Commission de l'énergie et des services publics, et les factures de décembre 2024 reflètent ce changement. Cet ajustement a donné lieu à un crédit d'environ 10 \$ pour les clients urbains et à une charge supplémentaire d'environ 10 \$ pour les clients ruraux.

5.1.6 Remises sur les frais d'électricité du gouvernement du Nouveau-Brunswick

- Des clients ont reçu, à même leur facture de décembre, une remise proportionnelle au nombre de jours de janvier pris en compte dans la facturation. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a annoncé que la remise sur les frais d'électricité entrerait en vigueur le 1^{er} janvier 2025, ce qui signifie qu'elle s'applique uniquement à l'électricité consommée à compter du 1^{er} janvier⁹. Or, nous avons remarqué que certains clients se sont dits préoccupés et ont mentionné à Énergie NB qu'ils s'attendaient à ce que la remise de 10 % s'applique à la totalité des frais figurant sur leur facture de décembre 2024, et non à une partie de ces frais calculée au prorata pour les jours de janvier 2025 uniquement.

5.1.7 Changement de type de compteur

- Selon les données d'Énergie NB, environ 47 % des clients résidentiels ont vu leur compteur traditionnel être remplacé par un compteur intelligent entre décembre 2023 et décembre 2024, dans le cadre des efforts déployés par Énergie NB pour moderniser ses compteurs.

5.1.8 Augmentation des paiements de règlement annuels au titre du régime de paiements égaux

- Le régime de paiements égaux offert par Énergie NB permet aux clients qui y souscrivent de répartir également, sur une année, le coût de leur consommation annuelle d'électricité. Les paiements mensuels égaux sont fonction de la consommation moyenne du client pour l'année précédente¹⁰. Nous comprenons qu'après les six premiers mois, Énergie NB fait un suivi auprès des clients souscrivant à un RPA dont la consommation réelle est supérieure à la consommation estimée et dont les paiements de règlement, qui servent à ramener la facturation au niveau de la consommation réelle, sont facturés chaque année selon la date d'adhésion au régime. Étant donné les différences de température entre les années de facturation, certains clients pourraient s'être vu facturer un paiement de règlement annuel plus important pour la période de facturation de décembre 2024.

⁸ Frais fixes facturés au titre des « frais de service mensuels » figurant sur les factures d'Énergie NB. Pour obtenir de plus amples renseignements, rendez-vous au <https://nbpower.com/fr/comptes-et-facturation/comprendre-safacture/comprendre-une-facture-typique>.

⁹ <https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/corporate/promo/remise-electricite.html>

¹⁰ <https://www.nbpower.com/fr/comptes-et-facturation/facturation-et-paiement/regime-de-paiements-egaux>

5.2 Procédures

Dans un premier temps, avant d'effectuer les analyses et de mettre en œuvre les procédures décrites ci-après, KPMG a calculé de nouveau toutes les factures de décembre 2024 et de décembre 2023 en ayant recours aux tarifs d'électricité approuvés, et aucune différence n'a été relevée. Nous avons ensuite mis en œuvre chacune des procédures, sous réserve des hypothèses indiquées ci-après.

5.2.1 Procédure 1 – Quantification de l'incidence des modifications tarifaires

KPMG a isolé et quantifié l'incidence des modifications tarifaires et des variations de la consommation en kWh sur les montants facturés d'une année à l'autre (« en glissement annuel ») et d'un mois à l'autre (« en glissement mensuel »).

Hypothèses

- Aux fins de l'analyse de la facturation en glissement annuel, KPMG a analysé les données des clients qui existaient en décembre 2024 et en décembre 2023. De même, aux fins de l'analyse de la facturation en glissement mensuel, KPMG a analysé les données des clients qui existaient en décembre 2024 et en novembre 2024.
- KPMG a exclu les montants qui a trait aux ajustements liés à la consommation d'électricité se rapportant à une autre période (p. ex., ajustements tarifaires provisoires) et les frais qui étaient de nature non récurrente (p. ex., remise fiscale, pénalités pour retard de paiement), et ce, afin de s'assurer que seules des charges comparatives étaient prises en compte dans l'analyse.

Résultats de l'analyse en glissement annuel, décembre 2023 c. décembre 2024

Pour tous les comptes de clients résidentiels existant à la fois au cycle de facturation de décembre 2023 et au cycle de facturation de décembre 2024, nous avons analysé la variation du total avant taxe des factures et de la consommation d'électricité d'une période à l'autre. Nous avons observé ce qui suit :

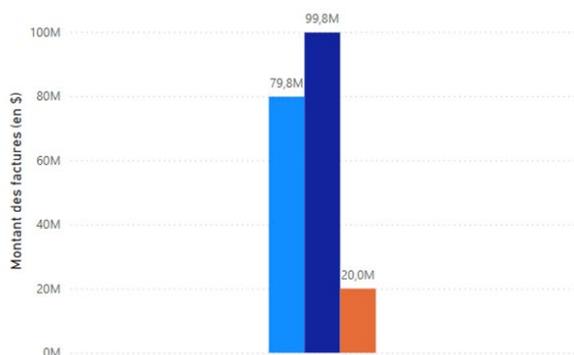
- **Augmentation totale de 25 % des factures** : Le montant avant taxe des factures ont augmenté de 25 % (79,8 millions de dollars en décembre 2023, comparativement à 99,8 millions de dollars en décembre 2024, ce qui représente une augmentation du montant avant taxe des factures d'environ 20 millions de dollars).
- **Augmentation de 12 % de la consommation d'électricité** : La consommation d'électricité a augmenté de 12 % (573 millions de kWh en décembre 2023, contre 640 millions de kWh en décembre 2024, soit 67 millions de kWh de plus).

Les graphiques qui suivent illustrent la variation totale du montant avant taxe des factures et de la consommation d'électricité entre décembre 2023 et décembre 2024.

Graphiques 1 et 2 – Montant avant taxe des factures et consommation d'électricité, décembre 2023 c. décembre 2024

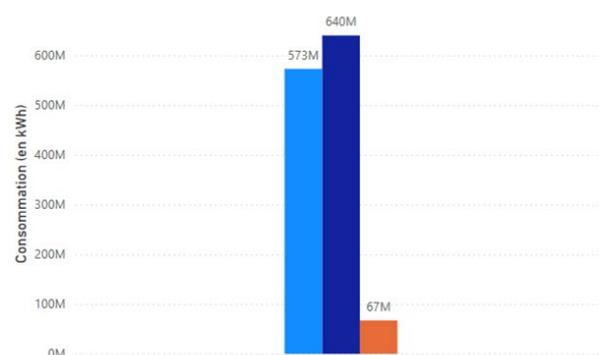
Montant avant taxe des factures de décembre (en \$), 2023 c. 2024

● Total avant taxe des factures, 2023 ● Total avant taxe des factures, 2024 ● Variation en glissement annuel (en \$)



Consommation d'électricité en décembre (en kWh), 2023 c. 2024

● Consommation (en kWh), déc. 2023 ● Consommation (en kWh), déc. 2024 ● Variations en glissement annuel (en kWh)



L'augmentation du montant avant taxe des factures d'environ 20 millions de dollars est attribuable à hauteur d'environ 54 % (10,7 millions de dollars) aux modifications tarifaires (c.-à-d. le prix) et à hauteur d'environ 46 % (9,3 millions de dollars) à une augmentation de la consommation d'électricité (c.-à-d. le volume).

En ce qui a trait à l'augmentation du montant avant taxe des factures attribuable aux modifications tarifaires, nous avons observé ce qui suit :

- Le 8 novembre 2024, la Commission de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick (« CESP ») a rendu verbalement sa décision concernant la demande générale de tarif de deux ans d'Énergie NB, qui visait à faire passer le tarif de base facturé par kWh (c.-à-d. le tarif utilisé pour calculer les frais d'utilisation d'électricité) de 12,27 ¢ le kWh à 13,46 ¢ le kWh¹¹, ce qui représente une augmentation de 9,7 %. Cette modification tarifaire compte pour 6,8 millions de dollars de l'augmentation de 10,7 millions de dollars.
- Le tarif au titre du « Montant du compte d'écart » est passé d'un crédit de 0,12 ¢ le kWh (réduction de la facture) à une charge de 0,38 ¢ le kWh (augmentation de la facture). Cette modification tarifaire de 0,50 ¢ le kWh compte pour 2,9 millions de dollars de l'augmentation de 10,7 millions de dollars.
- L'augmentation des frais fixes, comme les frais de service, a compté pour environ 1 million de dollars de l'augmentation de 10,7 millions de dollars.

Résultats de l'analyse en glissement mensuel, novembre c. décembre

En plus de l'analyse en glissement annuel, KPMG a effectué une analyse en glissement mensuel afin de comparer les factures de novembre 2024 et de décembre 2024.

Pour tous les comptes de clients résidentiels existant à la fois au cycle de facturation de novembre 2024 et au cycle de facturation¹² de décembre 2024, nous avons analysé la variation du montant avant taxe des factures et de la consommation d'électricité d'une période à l'autre.

¹¹ <https://www.nbpower.com/fr/about-us/regulatory/rate-application/rate-decision/>

¹² En nous fondant sur les numéros de compte des clients.

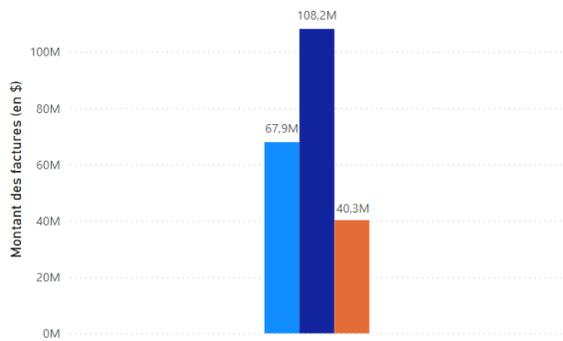
Nous avons observé ce qui suit :

- **Augmentation totale de 59 % des factures** : Le montant avant taxe des factures ont augmenté de 59 % (67,9 millions de dollars en novembre 2024, comparativement à 108,2 millions de dollars en décembre 2024, ce qui représente une augmentation du montant avant taxe des factures d'environ 40,3 millions de dollars en décembre 2024).
- **Augmentation de 74 % de la consommation d'électricité** : La consommation d'électricité a augmenté de 74 % (399 millions de kWh en novembre 2024, contre 693 millions de kWh en décembre 2024, soit une augmentation de la consommation d'électricité de 294 millions de kWh). Voir les **graphiques 3 et 4** ci-après.

Graphiques 3 et 4 – Montant avant taxe des factures et consommation d'électricité, novembre 2024 c. décembre 2024

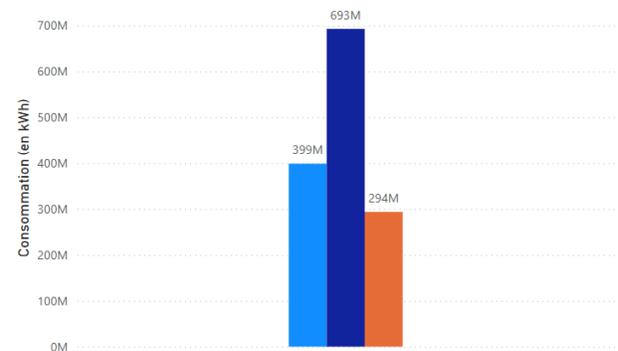
Montant avant taxe des factures de 2024 (en \$), nov. c. déc.

● Total avant taxe des factures, nov. ● Total avant taxe des factures, déc. ● Variation en glissement mensuel (en \$)



Consommation mensuelle d'électricité en 2024 (en kWh), nov. c. déc.

● Consommation (en kWh), nov. 2024 ● Consommation (en kWh), déc. 2024 ● Variations en glissement mensuel (en kWh)



Étant donné la constance des tarifs entre novembre 2024 et décembre 2024, l'augmentation de 40,3 millions de dollars des montants avant taxe des factures de novembre 2024 à décembre 2024 s'explique par l'augmentation de la consommation d'électricité.

5.2.2 Procédure 2 – Corrélation entre la température extérieure et la consommation d'électricité

KPMG a analysé la relation et la cohérence de la corrélation entre la température extérieure et la consommation d'électricité réelle en kWh.

Hypothèses relatives aux données

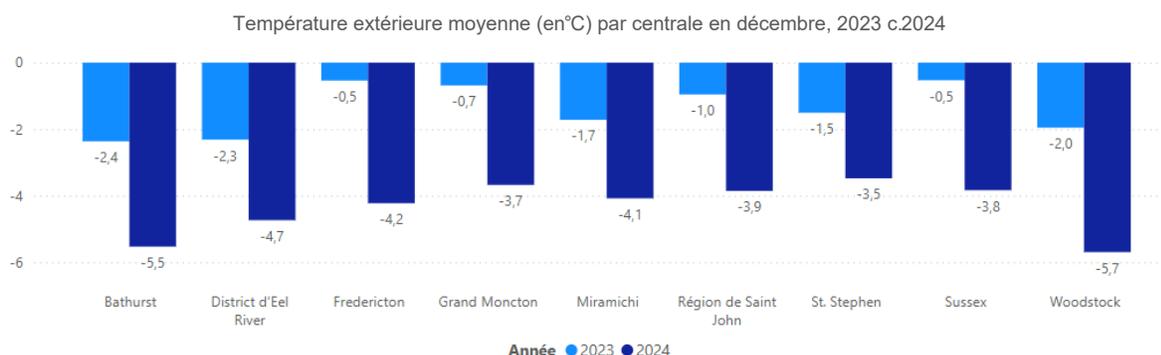
- KPMG a exclu des périodes de facturation de décembre 2023 et de décembre 2024 les dates antérieures au 1^{er} novembre et postérieures au 31 janvier. Les dates exclues représentaient environ 0,1 % de la population de données pour décembre 2023 et décembre 2024.

- KPMG n'a inclus que les factures dont la consommation d'électricité provenait des relevés réels du compteur et a exclu toute la consommation d'électricité estimée, car celle-ci n'est pas influencée par la température extérieure. La consommation d'électricité estimée représentait environ 2,6 % des factures pour décembre 2023 et environ 3,5 % des factures pour décembre 2024.
- KPMG a exclu les factures ne comportant aucune consommation d'électricité (p. ex., facturation de frais supplémentaires uniquement). Cela représentait environ 3,4 % des factures pour décembre 2023 et environ 3,3 % des factures pour décembre 2024.
- KPMG a recueilli les données météorologiques quotidiennes auprès d'Environnement Canada¹³.

Corrélation entre la température extérieure et la consommation d'électricité

La température extérieure moyenne au Nouveau-Brunswick a été plus froide en décembre 2024 qu'en décembre 2023¹⁴.

Graphique 5 – Température extérieure moyenne en 2023 et en 2024, par région



Corrélation entre la température extérieure et la consommation d'électricité

KPMG a utilisé un modèle de régression linéaire multiple¹⁵ pour évaluer la corrélation entre la température extérieure et la consommation d'électricité.

Nous avons observé qu'il existe une corrélation statistiquement significative entre la température extérieure et la consommation d'électricité.

¹³ https://climat.meteo.gc.ca/historical_data/search_historic_data_f.html

¹⁴ Le mois de décembre a été utilisé à titre d'exemple étant donné que la majorité des jours compris dans les cycles de facturation de décembre 2023 et 2024 se situaient en décembre.

¹⁵ En statistique, le recours à un modèle de régression linéaire multiple aide à mieux comprendre la relation entre deux variables ou plus. L'objectif sous-tendant l'utilisation de ce modèle consiste à identifier une relation linéaire qui décrit le plus précisément possible la relation entre une variable dépendante (la consommation d'électricité) et une ou plusieurs variables indépendantes (la météo).

Incidence de la température extérieure sur les clients urbains, ruraux et saisonniers

D'après les données fournies, les clients situés dans les zones rurales ont été plus sensibles aux variations de la température, suivis par ceux des zones urbaines. Les clients saisonniers ont été moins touchés par les variations de la température extérieure.

5.2.3 Procédure 3 – Analyse des tendances selon les clients

KPMG a analysé les données de clients dont la facture a augmenté en glissement annuel afin d'en dégager des tendances, comme les changements de type de compteur, l'emplacement géographique, etc. Notre analyse a porté sur ce qui suit :

- I. analyse des tendances en matière de consommation d'électricité;
- II. analyse par type de client;
- III. analyse par région;
- IV. analyse des clients ayant connu des hausses importantes;
- V. clients ayant changé de type de compteur par rapport aux clients n'ayant pas changé de type de compteur.

Hypothèses relatives aux données

- Aux fins de l'analyse de la facturation en glissement annuel, KPMG a analysé les données des clients qui existaient en décembre 2024 et en décembre 2023. De même, aux fins de l'analyse de la facturation en glissement mensuel, KPMG a analysé les données des clients qui existaient tant en décembre 2024 qu'en novembre 2024.
- KPMG a exclu les montants qui avaient trait aux ajustements liés à la consommation d'électricité se rapportant à une autre période (p. ex., ajustements tarifaires provisoires) et les frais qui étaient de nature non récurrente (p. ex., remise fiscale, pénalités pour retard de paiement), et ce, afin de s'assurer que seules des charges comparatives étaient prises en compte dans l'analyse.

I. Analyse des tendances en matière de consommation d'électricité

En raison des augmentations tarifaires survenues entre décembre 2023 et décembre 2024, les clients résidentiels dont la consommation d'électricité est demeurée inchangée ont vu leur facture de décembre 2024 augmenter de 13,50 % par rapport à celle de décembre 2023. Ci-après, le **tableau 1** présente, à titre d'exemple, la facture pour décembre 2024 d'un client urbain dont la consommation d'électricité serait demeurée inchangée par rapport à décembre 2023, illustrant ainsi l'augmentation en pourcentage du montant de la facture attribuable uniquement aux modifications tarifaires.

Tableau 1 – Exemple de l’incidence des modifications tarifaires¹⁶ sur les factures de décembre 2024, compte tenu de la consommation d’électricité moyenne des clients résidentiels urbains pour 2023

	Variables	Facture représentative pour 2023	Hypothèses ayant servi à projeter la facture pour 2024 compte tenu des modifications réelles	Facture projetée pour 2024	Augmentation (en %)
Consommation d’électricité (en kWh)	A	1 900 ¹⁷	Consommation d’électricité mensuelle moyenne approximative d’un client résidentiel urbain pour 2023 – aucune augmentation	1 900	
Tarif de base	B	12,27 ¢	Tarif de base approuvé au 15 novembre 2024	13,46 ¢	
Frais de consommation d’électricité	$C = A * B$	233,13 \$	Correspond à la consommation d’électricité en kWh multipliée par le tarif de base	255,74 \$	
Tarif au titre du montant du compte d’écart	D	(0,12)¢	Passé de crédit à débit	0,38 ¢	
Montant du compte d’écart	$E = A * D$	(2,28) \$	Correspond à la consommation d’électricité en kWh multipliée par le tarif au titre du montant du compte d’écart	7,22 \$	
Frais de service	F	24,57 \$	Frais approuvés au 15 novembre 2024 pour les clients résidentiels en zone urbaine	26,95 \$	
Total	$G = C + E + F$	255,42 \$		289,91 \$	34,49 \$ ou 13,50 %

¹⁶ KPMG a utilisé le tarif de base, le tarif au titre du montant du compte d’écart et les frais de service pour les clients résidentiels urbains approuvés au 15 novembre 2024

¹⁷ La consommation mensuelle moyenne approximative pour un client résidentiel urbain en 2023 a été établie à 1 900 kWh.

Ci-après, le **tableau 2** présente, à titre d'exemple, la facture pour décembre 2024 d'un client urbain dont la consommation d'électricité aurait augmenté de 12 % (passant de 1 900 kWh à 2 128 kWh), illustrant ainsi l'augmentation en pourcentage du montant de la facture attribuable aux modifications tarifaires et à la variation de la consommation d'électricité. Nous avons utilisé 12 % comme pourcentage d'augmentation de la consommation d'électricité étant donné qu'il s'agissait de l'augmentation moyenne observée au terme de l'analyse en glissement annuel effectuée dans le cadre de la procédure 1 décrite précédemment.

L'augmentation du nombre de jours de facturation, la diminution du nombre de pannes de courant et une température extérieure plus froide ont contribué à l'augmentation de la consommation d'électricité reflétée sur les factures de décembre 2024. Compte tenu de l'augmentation tarifaire et de la consommation accrue d'électricité entre 2023 et 2024, les clients résidentiels ont vu leur facture de décembre 2024 augmenter en moyenne de 25,86 % par rapport à leur facture de décembre 2023, comme l'illustre le **tableau 2** ci-après.

Tableau 2 – Exemple de l’incidence sur les factures de décembre 2024, compte tenu de la consommation d’électricité moyenne des clients résidentiels urbains pour 2023 et d’une augmentation de 12 % de la consommation d’électricité aux fins du calcul des factures projetées pour 2024

	Variables	Facture représentative pour 2023	Hypothèses ayant servi à projeter la facture pour 2024	Facture projetée pour 2024	Augmentation en %
Consommation d’électricité (kWh)	A	1 900 ¹⁸	Consommation d’électricité mensuelle moyenne approximative d’un client résidentiel urbain pour 2023 – augmentation moyenne de 12 %	2,128 ¹⁹	
Tarif de base	B	12,27 ¢	Tarif de base approuvé au 15 novembre 2024	13,46 ¢	
Frais de consommation d’électricité	$C = A * B$	233,13 \$	Correspond à la consommation électrique en kWh multipliée par le tarif de base	286,43 \$	
Tarif au titre du montant du compte d’écart	D	(0,12)¢	Passé de crédit à débit	0,38 ¢	
Montant du compte d’écart	$E = A * D$	(2,28) \$	Correspond à la consommation d’électricité en kWh multipliée par le tarif au titre du montant du compte d’écart	8,09 \$	
Frais de service	F	24,57 \$	Frais approuvés au 15 novembre 2024 pour les clients résidentiels urbains	26,95 \$	
Total	$G = C + E + F$	255,42 \$		321,47 \$	66,05 \$ ou 25,86 %

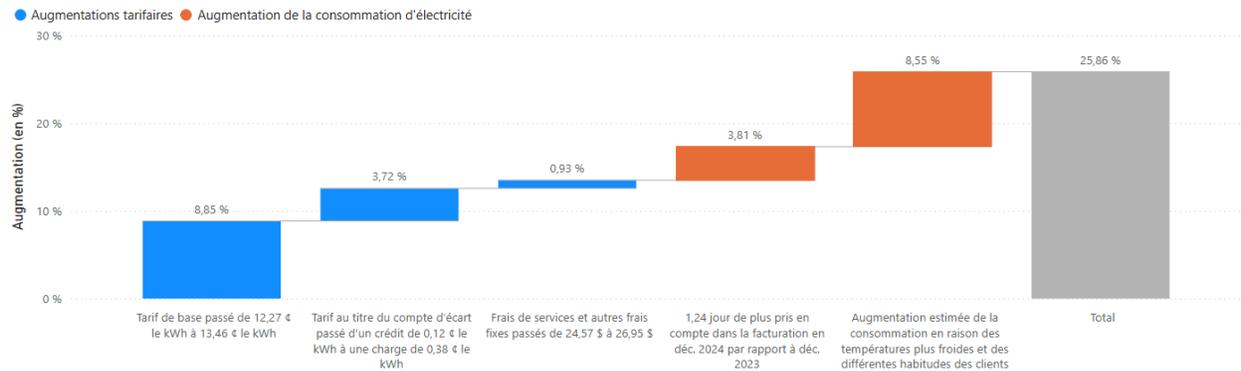
¹⁸ La consommation mensuelle moyenne approximative pour un client résidentiel urbain en 2023 a été établie à 1 900 kWh.

¹⁹ Une consommation d’électricité de 1 900 kWh multipliée par une augmentation de 12 % correspond à 2 128 kWh.

Ci-après, le **graphique 6** présente une ventilation sommaire des facteurs ayant contribué à l'augmentation moyenne de 25,86 % des factures de décembre 2024 par rapport à celles de décembre 2023.

Graphique 6 – Augmentation moyenne du montant avant taxe des factures entre décembre 2024 et décembre 2023

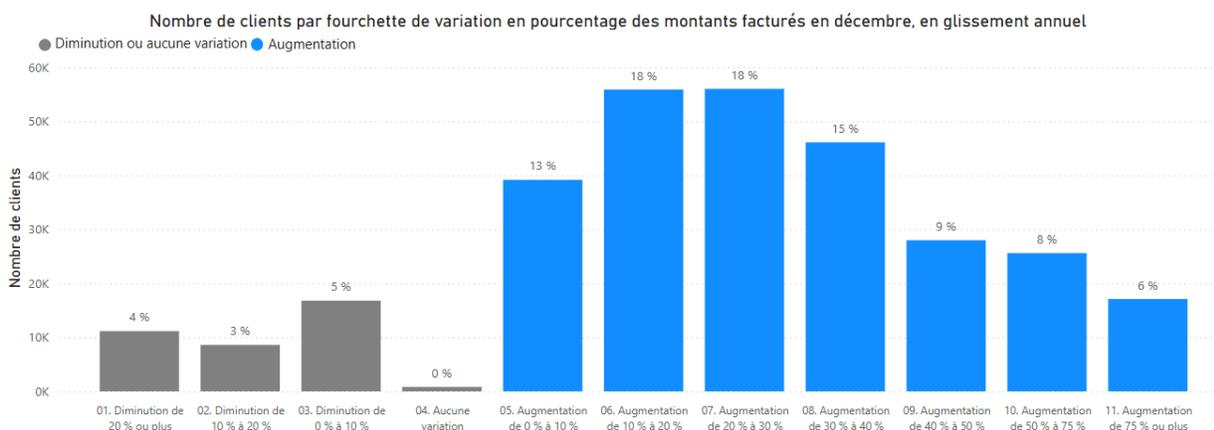
Augmentation moyenne du montant avant taxe des factures de décembre 2023 à décembre 2024



Fourchette d'augmentation	Augmentation (en %)
Augmentations tarifaires d'Énergie NB	
Tarif de base passé de 12,27 € le kWh à 13,46 € le kWh	8,85 %
Tarif au titre du compte d'écart passé d'un crédit de 0,12 € le kWh à une charge de 0,38 € le kWh	3,72 %
Frais de services et autres frais fixes passés de 24,57 \$ à 26,95 \$	0,93 %
Sous-total	13,50 %
Augmentation de la consommation des clients	
1,24 jour de plus pris en compte dans la facturation en déc. 2024 par rapport à déc. 2023	3,81 %
Augmentation estimée de la consommation en raison des températures plus froides et des différentes habitudes des clients	8,55 %
Sous-total	12,36 %
Augmentation totale moyenne des factures de décembre 2023 à décembre 2024	25,86 %

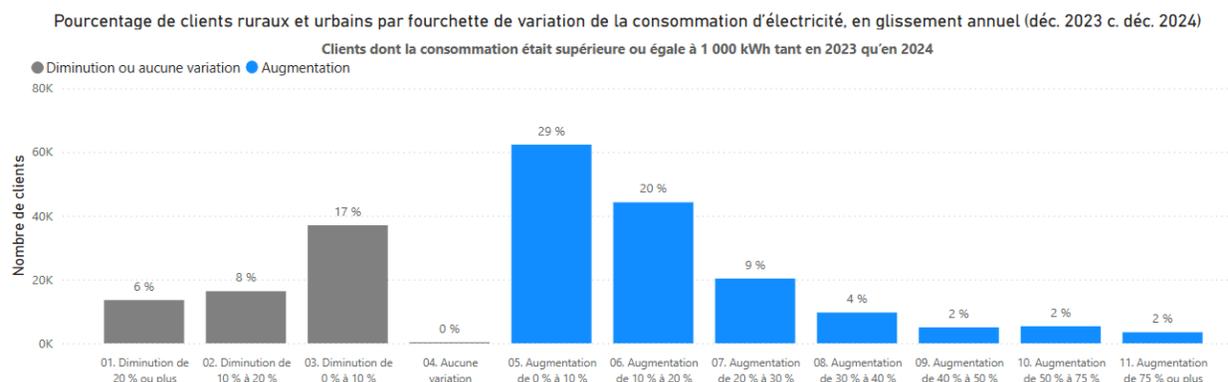
KPMG présente une ventilation sommaire des clients dont le total de la facture a augmenté selon différentes fourchettes de pourcentage dans le **graphique 7**. KPMG a assujéti les comptes de clients affichant des augmentations de plus de 30 % à une analyse plus approfondie (étant donné que l'augmentation moyenne était de 25 %) afin de déceler de possibles tendances pouvant expliquer la hausse plus élevée des factures en fonction des types de client, des emplacements et des types de compteurs. Les résultats de ces analyses sont résumés ci-après.

Graphique 7 – Nombre de clients résidentiels par fourchette de variation en pourcentage des montants facturés, en glissement annuel



KPMG présente également, à titre indicatif, une ventilation sommaire des clients dont la consommation d'électricité a augmenté entre différentes fourchettes de pourcentage. Ci-après, le **graphique 8** présente une ventilation sommaire des variations de la consommation d'électricité des clients résidentiels dont la consommation d'électricité était supérieure ou égale à 1 000 kWh tant en décembre 2023 qu'en décembre 2024 pour les clients urbains et ruraux. Comme l'illustre ce graphique, environ 31 % des clients ont enregistré une baisse de leur consommation d'électricité d'une année à l'autre, tandis qu'environ 49 % des clients ont enregistré une augmentation de 20 % ou moins.

Graphique 8 – Clients dont la consommation d'électricité était supérieure ou égale à 1 000 kWh tant en 2023 qu'en 2024, par fourchette de variation en pourcentage de la consommation d'électricité, en glissement annuel



II. Analyse par type de client

KPMG a analysé les facteurs ayant entraîné l'augmentation des factures des clients urbains, ruraux et saisonniers et a déterminé que la consommation d'électricité des clients saisonniers n'avait pas varié de façon importante. Par conséquent, l'augmentation des factures des clients saisonniers est attribuable aux modifications tarifaires plutôt qu'à leur consommation d'électricité. Ci-après, le **graphique 9** illustre cette analyse.

Graphique 9 – Répartition par fourchette de pourcentage d'augmentation des factures de clients en glissement annuel, par catégorie de tarif

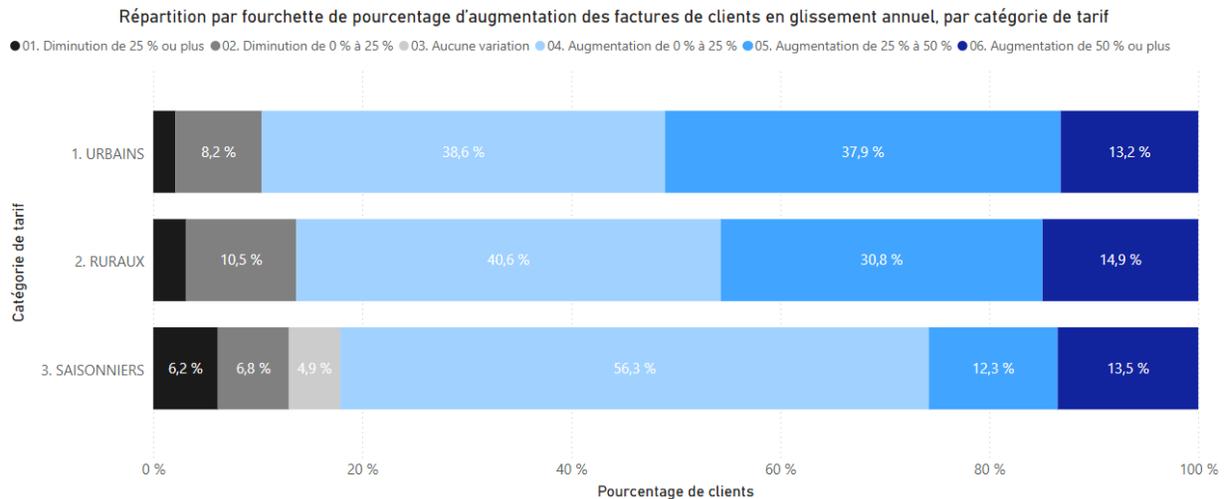


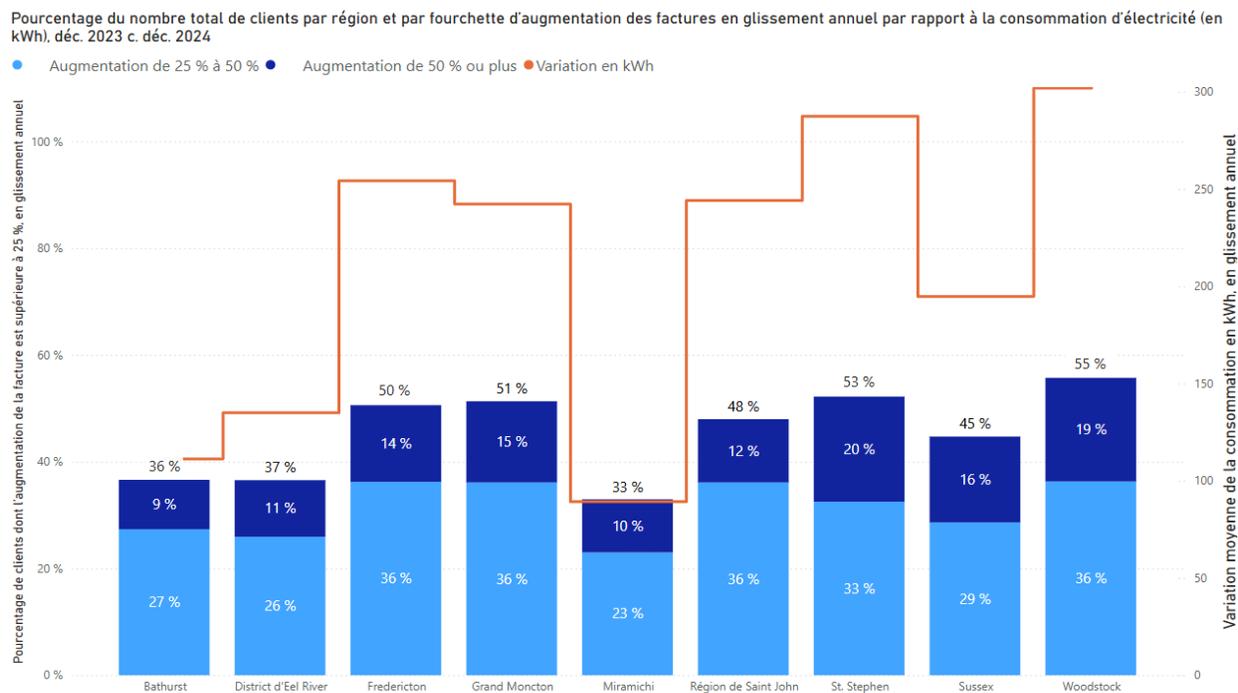
Tableau 3 : Nombre de clients résidentiels par catégorie de tarif

Catégorie de tarif	Nombre de clients	Pourcentage de clients
Urbains	151 594	49,26 %
Ruraux	139 878	45,46 %
Saisonniers	16 240	5,28 %
Total	307 712	100,00 %

III. Analyse par région

KPMG a constaté que, dans les régions de Fredericton, du Grand Moncton, de St. Stephen et de Woodstock, plus de la moitié des clients résidentiels ont connu une augmentation de plus de 25 % du montant avant taxe de leur facture. Ci-après, le **graphique 10** illustre cette analyse.

Graphique 10 – Pourcentage du nombre total de clients dont l’augmentation de la facture est supérieure à 25 %, par région



KPMG a comparé la température extérieure de la période de facturation de décembre 2024 à celle de décembre 2023 pour les régions susmentionnées. KPMG a constaté que, pour les régions de Fredericton, du Grand Moncton, de St. Stephen et de Woodstock, la période de facturation de décembre 2024 comportait plus de journées froides (plus précisément, il s’agit des journées au cours desquelles la température s’est située entre -10°C et -20°C) que celle de décembre 2023²⁰.

Tableau 4 : Nombre d’occurrences de températures se situant entre -10°C et -20°C pour les périodes de facturation de décembre 2023 et de décembre 2024, par région

Région	Nombre de jours où la température extérieure s’est située entre -10°C et -20°C	
	Période de facturation de décembre 2023	Période de facturation de décembre 2024
Fredericton	6	13
Grand Moncton	2	9
St. Stephen	6	9
Woodstock	6	14

²⁰ https://climat.meteo.gc.ca/historical_data/search_historic_data_f.html

Compte tenu de la corrélation observée entre la température extérieure et la consommation d'électricité, une partie de la hausse de la consommation d'électricité dans ces régions peut être attribuée aux températures plus froides enregistrées au cours du mois.

IV. Analyse des clients ayant connu des augmentations importantes

KPMG a constaté que 47 % des clients d'Énergie NB sont passés d'un compteur traditionnel à un compteur intelligent entre la fin de la période de facturation de décembre 2023 et le début de la période de facturation de décembre 2024.

Afin de comprendre si un remplacement de compteur aurait pu entraîner une augmentation de la consommation d'électricité en kWh, KPMG a identifié les clients qui ont connu les plus fortes augmentations de leur consommation d'électricité entre décembre 2023 et décembre 2024.

Au total, 466 comptes de clients ont été analysés par KPMG et nous avons comparé leur consommation de décembre 2024 à leurs consommations passées pour les mois de décembre à mars 2019 à 2023 (reflétant la consommation d'électricité de la fin de novembre au début de mars). KPMG a sélectionné uniquement des clients dont la consommation d'électricité était supérieure ou égale à 100 kWh à la fois au cycle de facturation de décembre 2024 et au cycle de facturation de décembre 2023.

La consommation d'électricité a été calculée sur une base journalière pour tenir compte des différences dans le nombre de jours du cycle de facturation de chaque client.

Sur les 466 clients :

- 275 clients n'ont pas changé de compteur entre décembre 2023 et décembre 2024. Par conséquent, l'augmentation de la consommation d'électricité qu'ils ont connue en décembre 2024 n'est pas attribuable à un remplacement du compteur.
- Au cours des cinq dernières années, 46 clients ont connu un mois d'hiver au cours duquel soit la consommation d'électricité était plus élevée par rapport à décembre 2024, soit la consommation d'électricité se situait dans une fourchette de 10 % par rapport à celle enregistrée en décembre 2024.
- Au cours des trois mois qui ont suivi le remplacement de compteur, 33 clients ont enregistré une consommation d'électricité similaire à celle de leurs pairs (soit une diminution, soit une absence d'augmentation, soit une augmentation nominale). Vingt autres clients n'avaient aucune facture à payer à la suite du remplacement du compteur ou avaient débranché leur compteur peu de temps après le remplacement).
- Pour ce qui est des 92 autres clients, KPMG recommande à Énergie NB de communiquer avec eux afin de déterminer d'autres facteurs qui pourraient expliquer l'augmentation de leur consommation d'électricité.
 - Bien qu'aucune autre procédure n'ait été mise en œuvre à l'égard de ces clients en particulier, KPMG a sélectionné un échantillon aléatoire statistiquement significatif de 400 compteurs et un échantillon fondé sur le risque de 100 compteurs, incluant à la fois des compteurs traditionnels et des compteurs intelligents, et nous n'avons relevé aucun élément probant indiquant que des compteurs traditionnels ou des compteurs intelligents auraient affiché des données de lecture erronées qui auraient entraîné une surévaluation des niveaux de consommation d'électricité des clients résidentiels d'Énergie NB en décembre 2024. Voir les résultats aux **sections 6.2 et 6.3**.

V. Clients ayant changé de type de compteur ou clients n'ayant pas changé de type de compteur

KPMG a constaté que 144 607 clients d'Énergie NB sont passés d'un compteur traditionnel (y compris les anciens compteurs mécaniques et électroniques) à un compteur intelligent entre la fin de la période de facturation de décembre 2023 et le début de la période de facturation de décembre 2024. Cela représente environ 47 % des clients qui ont été facturés tant en 2023 qu'en 2024.

Afin de déterminer si les clients qui ont changé de compteur au cours de la dernière année ont connu une consommation d'énergie plus élevée, KPMG a divisé les clients résidentiels d'Énergie NB en deux groupes distincts :

- les clients résidentiels qui sont passés d'un compteur traditionnel à un compteur intelligent entre décembre 2023 et décembre 2024;
- les clients résidentiels qui n'ont pas changé de compteur entre décembre 2023 et décembre 2024, soit parce qu'ils avaient un compteur traditionnel à la fin de décembre 2024, soit parce qu'ils avaient un compteur intelligent installé avant décembre 2023.

KPMG a comparé les tendances en matière de consommation d'électricité de ces deux groupes de clients entre 2019 et 2024 afin de déterminer s'il y aurait eu une augmentation de la consommation d'électricité des clients résidentiels qui sont passés d'un compteur traditionnel à un compteur intelligent au cours de la dernière année.

KPMG a également effectué une analyse régionale des différences au chapitre de la consommation d'électricité entre les clients résidentiels qui sont passés d'un compteur traditionnel à un compteur intelligent entre décembre 2023 et décembre 2024, en mettant l'accent sur les centrales d'attache²¹ pour lesquelles au moins 10 % des clients ont changé leur compteur, notamment :

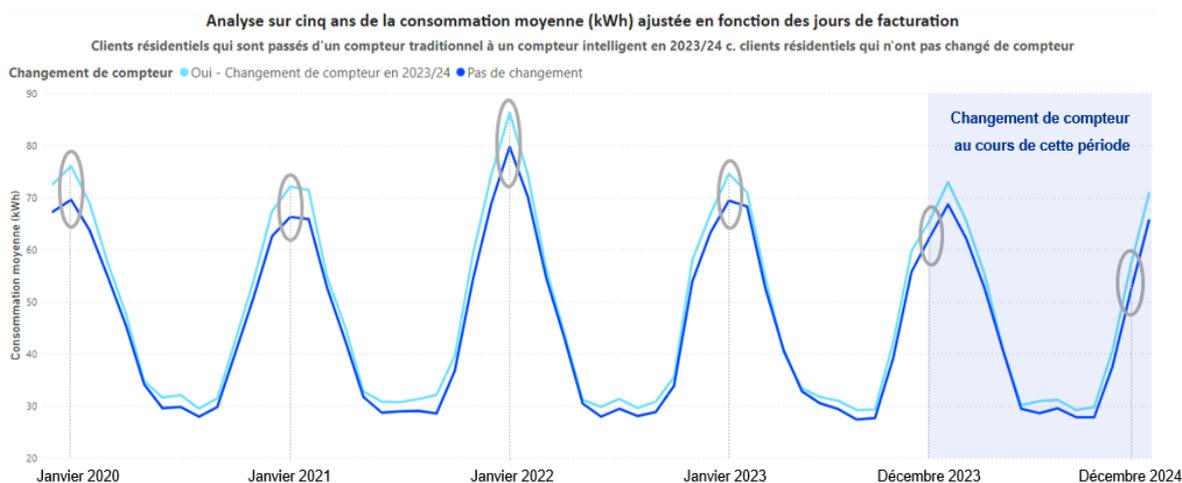
- district de Fredericton;
- district de Grand Falls;
- bureau régional de Moncton;
- district de Rothesay;
- district de St. Stephen;
- district de Woodstock.

Enfin, KPMG a également analysé la consommation par région de tri d'acheminement (« RTA »), correspondant aux trois premiers caractères du code postal des clients.

Comme l'illustre le **graphique 11** ci-dessous, avant même que leur compteur ne soit changé, le groupe de clients résidentiels qui sont passés d'un compteur traditionnel à un compteur intelligent entre décembre 2023 et décembre 2024 avait historiquement une consommation d'électricité plus élevée au cours de certains mois d'hiver comparativement à la consommation d'électricité historique du groupe de clients résidentiels qui n'ont pas changé leur compteur entre décembre 2023 et décembre 2024.

²¹ Divisions régionales établies par Énergie NB à des fins administratives.

Graphique 11 : Analyse sur cinq ans de la consommation d'électricité moyenne (kWh) ajustée en fonction des jours de facturation



Le tableau ci-après indique qu'en décembre 2024, la consommation moyenne d'électricité ainsi que les différences au chapitre de la consommation entre les deux groupes étaient similaires à celles de janvier 2021, de décembre 2021 et de janvier 2023 (voir le **tableau 5**). Cela indique qu'en général, les clients qui ont changé de compteur entre décembre 2023 et décembre 2024 n'ont pas connu d'augmentation de leur consommation d'électricité en raison du remplacement de compteur.

Tableau 5 : Consommation d'électricité moyenne (kWh) ajustée en fonction des jours de facturation

Remplacement de compteur en 2023 et 2024	Janv. 2021	Déc. 2021	Janv. 2023	Déc. 2024
Oui	72,09	74,33	74,51	70,41
Non	66,24	68,82	69,36	64,81
Différence (en %)	8,83 %	8,01 %	7,43 %	8,64 %

Après avoir effectué l'analyse sur une base globale, par division régionale et par RTA, KPMG conclut que les clients qui ont changé leur compteur entre décembre 2023 et décembre 2024 n'ont pas connu d'augmentation de leur consommation d'électricité par rapport aux clients qui n'ont pas changé leur compteur entre décembre 2023 et décembre 2024. De plus, la consommation d'électricité moyenne en décembre 2024 était comparable à celle des mois d'hiver précédents, soit janvier 2021, décembre 2021 et janvier 2023.

5.3 Conclusion

À la lumière des analyses effectuées dans la présente section, KPMG conclut que :

- Le montant avant taxe des factures en glissement annuel a augmenté de 25 %, dont une tranche de 13 % est attribuable à la hausse des tarifs d'Énergie NB et une tranche de 12 % s'explique par l'augmentation de la consommation d'électricité.
- La hausse de 13 % des tarifs d'Énergie NB s'explique par une hausse du tarif de base, du tarif variable et des frais de service.
- L'augmentation de 12 % de la consommation d'électricité est attribuable aux périodes de facturation plus longues en décembre 2024 et aux autres différences de comportement des clients.
- L'une des raisons expliquant les différences de comportement des clients est qu'il faisait plus froid en décembre 2024 qu'en décembre 2023, et nous avons observé qu'il existe une corrélation statistiquement significative entre la température extérieure et la consommation d'électricité, ce qui a entraîné une augmentation de la consommation d'électricité en décembre 2024.
- Les clients qui ont changé leur compteur entre décembre 2023 et décembre 2024 n'ont pas connu d'augmentation de leur consommation d'électricité par rapport aux clients qui n'ont pas changé leur compteur entre décembre 2023 et décembre 2024.

6 Observation des tests effectués sur les compteurs résidentiels par Énergie NB

Cette section décrit les observations de KPMG à partir de trois échantillons différents de compteurs clients qui ont été testés :

- un échantillon initial de 40 compteurs sélectionné par Énergie NB (**section 6.1**);
- un échantillon aléatoire de 400 compteurs sélectionné par KPMG (**section 6.2**);
- un échantillon fondé sur le risque de 100 compteurs sélectionné par KPMG (**section 6.3**).

6.1 Tests initiaux d'une sélection de 40 compteurs

KPMG a d'abord observé Énergie NB pendant qu'elle testait un échantillon de compteurs résidentiels. L'objectif de cette procédure était d'observer Énergie NB pendant qu'elle testait un échantillon de compteurs intelligents et traditionnels en suivant ses procédures de mise à l'essai homologuées par Mesures Canada.

6.1.1 Sélection des compteurs résidentiels aux fins des tests effectuée par Énergie NB

Aux fins des tests, Énergie NB a déterminé la taille de l'échantillon de compteurs à tester, le type de compteurs et l'emplacement des compteurs, et elle a sélectionné elle-même les compteurs composant l'échantillon. Certains des compteurs inclus dans l'échantillon appartenaient à des clients qui avaient expressément demandé qu'Énergie NB teste leurs compteurs.

Au total, Énergie NB a sélectionné, aux fins de ses tests, 40 compteurs résidentiels²² situés dans les régions de Fredericton, de Moncton et de Sussex. Cet échantillon comprenait 20 compteurs intelligents et 20 compteurs traditionnels. Dans le cadre de cette évaluation, tous les clients résidentiels ont accepté que leur compteur fasse l'objet de tests.

6.1.2 Observation des tests effectués sur les compteurs résidentiels par Énergie NB

KPMG a observé les techniciens d'Énergie NB recueillir les 20 premiers compteurs²³, à savoir des compteurs intelligents, dans les régions de Fredericton et de Moncton. KPMG a comparé le numéro de série des compteurs retirés de la propriété des clients par le technicien d'Énergie NB au numéro de série inscrit dans le compte des clients. KPMG a observé les techniciens d'Énergie NB transférer les compteurs depuis leur véhicule vers une installation inspectée par Mesures Canada aux fins de la conduite des tests (l'« installation de test »).

²² Énergie NB a déterminé la taille de l'échantillon et sélectionné des compteurs précis aux fins de ses tests. KPMG n'a participé ni au processus de détermination de la taille de l'échantillon ni au processus de sélection des compteurs. Par conséquent, nous n'avons pas déterminé si la taille de l'échantillon était suffisante ni si le processus de sélection ou les compteurs sélectionnés étaient adéquats.

²³ KPMG a observé 20 compteurs, mais s'est assuré que le numéro d'identification du compteur testé correspondait au numéro du compteur du client selon les registres d'Énergie NB pour les 40 compteurs.

Mesures Canada exige que tous les compteurs approuvés pour une utilisation au Canada satisfassent à des normes strictes au chapitre de la précision²⁴. Énergie NB a avisé KPMG que, bien que le seuil de tolérance de Mesures Canada quant à la précision des mesures soit fixé à 3 % dans le cas du règlement d'un différend, le seuil de tolérance des procédures de mise à l'essai d'Énergie NB, homologuées par Mesures Canada, est fixé à 1 %.

Les tests ont été effectués par un inspecteur d'Énergie NB agréé par Mesures Canada (l'« inspecteur »), à l'installation de test, dont le plus récent audit par Mesures Canada remonte à septembre 2024. Au terme du processus, un certificat d'inspection attestant des résultats des tests a été émis pour chaque compteur visé.

KPMG a observé l'inspecteur pendant qu'il testait les 40 compteurs recueillis, et ce, depuis le moment où les compteurs sont arrivés dans l'installation de test jusqu'au moment où leur certificat d'inspection a été préparé.

L'inspecteur a commencé le tout en procédant à une inspection visuelle des compteurs afin de confirmer que les renseignements de la plaque signalétique et les marques de chaque compteur étaient clairs et identifiables. Les tests subséquents ont différé en fonction du type de compteur; ils comprenaient des tests de continuité visant à confirmer l'intégrité des connexions d'alimentation, un contrôle par segment pour s'assurer que l'affichage des compteurs fonctionnait correctement et un test de conservation des données visant à attester que les compteurs avaient conservé les données après une interruption de courant.

Dans le cadre des procédures de mise à l'essai des compteurs intelligents, l'inspecteur a confirmé que le bon fichier de programmation avait été utilisé et que la version du logiciel était appropriée.

L'inspecteur a effectué des tests d'énergie et de demande pour s'assurer que les compteurs mesuraient avec précision la consommation d'électricité. Les cadrans et les registres ont fait l'objet de tests visant à évaluer la précision des composants mécaniques. De plus, des essais de courant de fuite²⁵ ont été effectués afin de confirmer que les compteurs cessaient d'enregistrer une consommation d'électricité lorsque l'alimentation des compteurs était interrompue, de sorte que des lectures inexactes ne se produisaient pas.

6.1.3 Limites inhérentes à l'observation

Le rôle de KPMG durant le test des compteurs a été limité à celui d'observateur. Par conséquent, nous n'avons ni évalué les procédures de mise à l'essai ni validé que celles-ci avaient été mises en œuvre correctement par l'inspecteur. KPMG s'est fiée à l'inspecteur pour déclarer que des tests adéquats avaient été effectués conformément aux protocoles appropriés et que les résultats de ces tests étaient à la fois exacts et exhaustifs.

²⁴ <https://ised-isde.canada.ca/site/mesures-canada/fr/achat-vente-biens-mesures/questions-reponses-compteurs-deelectricite-y-compris-compteurs-intelligents>

²⁵ Un essai de courant de fuite sert à s'assurer qu'un compteur cesse d'enregistrer une consommation d'électricité lorsque l'alimentation du compteur est interrompue (c.-à-d. qu'il n'y a pas de fuite de courant au niveau du compteur).

6.1.4 Résultats des tests effectués par Énergie NB

Le résumé préparé par l'inspecteur indique que les 40 compteurs ont tous été testés, que les résultats obtenus ont permis d'en attester la précision (à hauteur du seuil de tolérance de 1 %) et qu'aucun compteur n'a été rejeté.

6.2 Échantillonnage représentatif des compteurs résidentiels

6.2.1 Méthodologie d'échantillonnage

Après les tests initiaux de 40 compteurs, KPMG a sélectionné un échantillon probabiliste aléatoire statistiquement significatif de clients d'Énergie NB et a demandé à Énergie NB de tester les compteurs sélectionnés à l'aide des procédures de mise à l'essai d'Énergie NB.

Un échantillon probabiliste est un type de technique d'échantillonnage utilisée en statistique, où chaque membre d'une population a une probabilité connue, non nulle, d'être sélectionné. Cette méthode est essentielle pour s'assurer qu'un échantillon est représentatif de l'ensemble de la population, ce qui permet de faire des généralisations et des déductions avec un certain niveau de confiance.

Cet échantillon probabiliste a été sélectionné de sorte que chaque client résidentiel admissible d'Énergie NB avait une chance égale d'être sélectionné pour l'échantillon²⁶. L'échantillon sélectionné était représentatif par région, par type²⁷ de compteur et par type de client.

Ce type d'échantillonnage permet de calculer le taux d'erreur des compteurs qui ne répondent pas aux normes de test d'Énergie NB et qui peuvent soit surévaluer, soit sous-évaluer la consommation en kWh. Ce taux d'erreur pourra ensuite être extrapolé afin d'estimer le nombre total de compteurs présentant des données de lecture potentiellement erronées pour tous les clients résidentiels d'Énergie NB.

Les principaux aspects de cette méthodologie sont les suivants :

Utilisation du niveau de confiance et de la marge d'erreur

- En statistique, l'utilisation d'un niveau de confiance et d'une marge d'erreur permet de cadrer la valeur réelle de la population à l'aide des résultats d'un échantillon. Les niveaux de confiance varient généralement de 90 à 95 %, tandis que les marges d'erreur varient généralement de 3 à 7 %. Aux fins de cette analyse, KPMG a choisi un niveau de confiance standard de 95 % avec une marge d'erreur de 5 %.
- Avec une population de 307 685²⁸ clients résidentiels et une marge d'erreur de 5 %, un échantillon minimal de 384 personnes est requis pour atteindre un niveau de confiance de 95 %. Voir les critères de sélection à la section « Sélection » ci-dessous.

²⁶ Certains clients ont été exclus. Voir les critères dans la section « Sélection » ci-dessous.

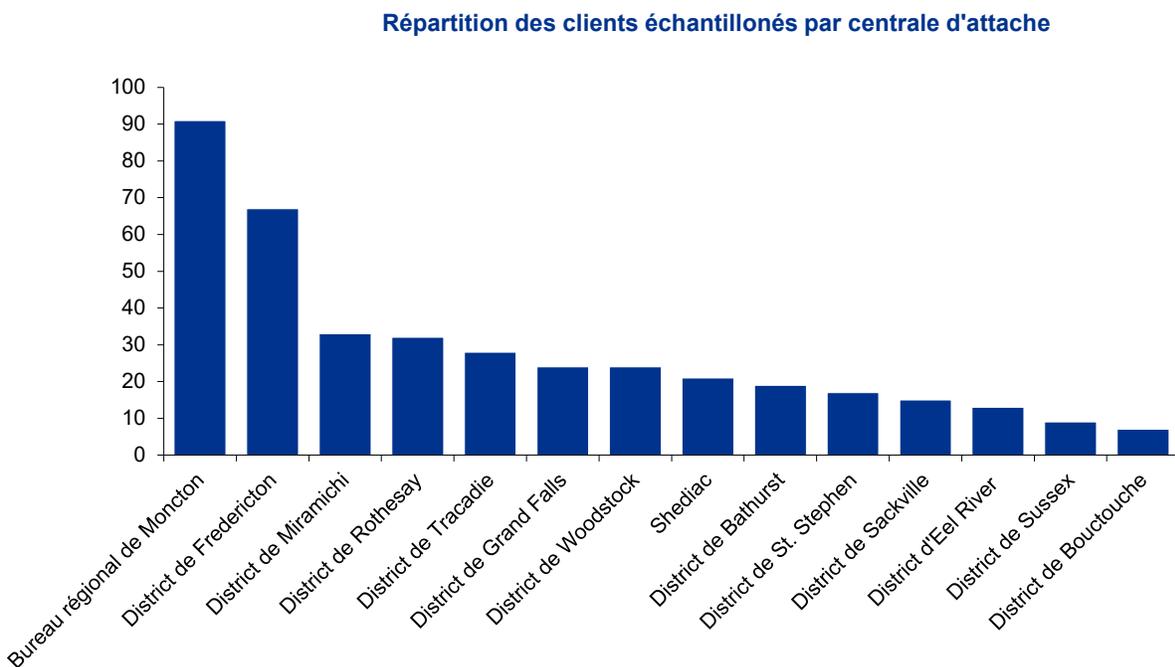
²⁷ Soit des compteurs traditionnels ou des compteurs intelligents.

²⁸ Ce chiffre est légèrement inférieur à celui du tableau 3, étant donné qu'il ne tient pas compte des clients dont le compteur a fait l'objet de tests à la **section 6.1**.

Sélection

- KPMG a sélectionné un échantillon aléatoire de 400 clients en fonction des données de facturation de décembre 2024, en déterminant à la fois le numéro de compte et le numéro de l'emplacement.
- KPMG n'a inclus dans l'échantillon que les clients dont les factures avaient été émises à la fois au cycle de facturation de décembre 2023 et au cycle de facturation de décembre 2024, et a exclu les 40 clients qui avaient déjà été sélectionnés aux fins des tests des compteurs dans le cadre des procédures mentionnées à la **section 6.1**.
- Selon les données de facturation de décembre 2024, l'échantillon aléatoire comprenait 181 clients munis de compteurs traditionnels (45 %) (y compris les anciens compteurs mécaniques et électroniques) et 219 clients munis de compteurs intelligents (55 %)²⁹.
- L'échantillon aléatoire a été réparti entre les 14 centrales d'attaches selon la répartition suivante :

Graphique 12 : Répartition des clients échantillonnés par centrale d'attache



²⁹ Pour quelques clients de l'échantillon, le compteur sélectionné avait déjà été changé entre janvier 2025 et mars 2025 (c.-à-d. avant le début des tests). KPMG n'a pas remplacé ces éléments et a présumé que le nombre de compteurs récemment remplacés dans l'échantillon serait représentatif du nombre total de compteurs remplacés dans la population.

Échantillons de remplacement

Sur les 400 clients résidentiels sélectionnés, 45 (11,25 %) n'ont pas pu faire l'objet de tests pour les raisons suivantes :

- 39 clients n'ont pas permis que leur compteur fasse l'objet de tests après avoir été joints par Énergie NB;
- deux clients se sont trouvés dans une situation où le remplacement du compteur était dangereux, soit en raison de l'emplacement lui-même, soit parce que l'électricité n'a pas pu être coupée pendant un certain temps en raison de préoccupations de santé liées au résident de la propriété;
- les quatre autres clients n'ont pu participer pour diverses raisons (p. ex., ils avaient récemment mis fin à leur service, etc.).

Des échantillons de remplacement ont été sélectionnés pour ces 45 clients. Chacun des échantillons de remplacement se composait de clients résidentiels de la même région, munis du même type de compteur et correspondant au même type de client que les clients qui n'ont pu faire l'objet des tests. Compte tenu de la similitude avec les clients initiaux, KPMG a présumé que les résultats des échantillons de remplacement seraient cohérents avec ceux de l'échantillon initial sélectionné³⁰.

Tests

- Énergie NB a communiqué avec tous les clients sélectionnés aux fins des tests et ceux-ci ont accepté que leurs compteurs fassent l'objet de tests. Dans chaque cas, le compteur du client a été retiré aux fins des tests et remplacé immédiatement par un nouveau compteur intelligent (même pour les clients qui avaient déjà un compteur intelligent).
- Énergie NB a suivi ses procédures de mise à l'essai homologuées par Mesures Canada selon la même méthodologie que celle décrite à la **section 6.1**. KPMG n'a pas observé les tests effectués par Énergie NB.
- Comme il est décrit à la **section 6.1**, Énergie NB a avisé KPMG que, bien que le seuil de tolérance de Mesures Canada quant à la précision des mesures soit fixé à 3 % dans le cas du règlement d'un différend, le seuil de tolérance des procédures de mise à l'essai d'Énergie NB, homologuées par Mesures Canada, est fixé à 1 %.
- D'après nos discussions avec Énergie NB, les tests de compteurs comprennent la validation de la précision du compteur lorsque sa vitesse est à pleine charge (« VPC ») ou à faible charge (« VFC »). Lorsque la mesure enregistrée est une sous-évaluation ou une surévaluation de plus de 1 % aux fins du test de VPC ou de VFC, le compteur est rejeté en raison de données de lecture potentiellement inexactes de la consommation d'électricité.

³⁰ En statistique, cette hypothèse est appelée « données manquantes complètement aléatoires » (*Completely Missing at Random*, ou « MCAR »), ce qui signifie que l'incapacité de tester le compteur n'est pas liée au fait que le compteur fonctionne ou non.

6.2.2 Résultats et extrapolation

Résultats

Sur les 400 compteurs qui ont été testés, 12 (3 %) ont été rejetés parce qu'ils n'ont pas satisfait aux procédures de mise à l'essai homologuées d'Énergie NB.

- Deux compteurs (0,5 %) ont été rejetés pour des raisons non liées à la précision du compteur.
 - Un compteur intelligent a été rejeté en raison d'un problème de connectivité et un compteur traditionnel a été rejeté en raison de la non-concordance du relevé du cadran³¹. D'après notre discussion avec Énergie NB, nous comprenons qu'aucun de ces problèmes n'aurait d'incidence sur la lecture de consommation d'électricité des compteurs, mais ces compteurs ont tout de même été remplacés par Énergie NB.
- 10 compteurs (2,5 %) ont été rejetés, car ils affichaient une consommation d'électricité qui se situait hors des limites du seuil de tolérance de 1 %.
 - Les 10 compteurs rejetés étaient tous d'**anciens compteurs mécaniques traditionnels**. Aucun des anciens compteurs électroniques ayant fait l'objet de tests n'affichait des résultats supérieurs au seuil de tolérance de 1 %;
 - Les 10 compteurs rejetés ont tous enregistré une consommation d'électricité qui pourrait entraîner une **sous-évaluation** du nombre de kWh. Aucun compteur n'a été rejeté en raison de la surévaluation potentielle du nombre de kWh;
 - Les 10 compteurs rejetés avaient une durée de vie moyenne d'environ 35,5 ans au moment où ils ont été testés et remplacés, comparativement à une durée de vie moyenne de 18,8 ans pour tous les compteurs traditionnels échantillonnés;
 - Neuf des compteurs rejetés ont sous-évalué la consommation d'électricité dans le cadre du test de VFC, tandis que trois des compteurs ont sous-évalué la consommation d'électricité dans le cadre du test de VPC (deux compteurs ont été rejetés à l'issue des deux tests). D'après notre discussion avec Énergie NB, nous croyons comprendre que les compteurs rejetés à l'issue du test de VPC en raison d'une sous-évaluation sont plus susceptibles d'afficher une consommation d'électricité erronée, car ils reflètent mieux l'utilisation normale du compteur par les clients.
 - les neuf compteurs rejetés à l'issue du test de VFC ont présenté une sous-évaluation se situant entre 1,01 % et 1,99 %;
 - les trois compteurs rejetés à l'issue du test de VPC ont présenté une sous-évaluation se situant entre 1,01 % et 1,29 %.
 - Énergie NB a observé des cosses corrodées sur trois des compteurs rejetés. À la lumière de notre discussion avec Énergie NB, nous croyons comprendre que cette corrosion a probablement contribué au fait que ces compteurs ont présenté une sous-évaluation et ont été rejetés.
 - Il est important de noter que les 10 compteurs ont été rejetés parce qu'ils n'ont pas satisfait aux procédures de mise à l'essai d'Énergie NB homologuées par Mesures

³¹ Le compteur traditionnel a été rejeté en raison de la non-concordance entre le relevé « du cadran » et le relevé par radiofréquences. Le compteur a réussi au test de précision, mais a tout de même été rejeté en raison du processus de communication.

Canada, qui fixe le seuil de tolérance à 1 %. Toutefois, tous ces compteurs qui ont été rejetés en raison d'un seuil de tolérance se situant entre 1,01 % et 1,99 % auraient donc satisfait à la norme de Mesures Canada, qui fixe le seuil de tolérance à 3 % dans le cas du règlement d'un différend.

Extrapolation

Comme il est expliqué plus haut, 2,5 %³² des compteurs de l'échantillon ont été rejetés, car ils affichaient une consommation d'électricité qui se situait hors des limites du seuil de tolérance de 1 % (10 échantillons sur 400). Nous avons extrapolé ce taux d'erreur relatif aux compteurs présentant une sous-évaluation de la consommation d'électricité afin de tenir compte de la population de 307 685 clients résidentiels d'Énergie NB, ce qui nous a permis d'estimer qu'environ 7 692³³ clients d'Énergie NB ont des compteurs affichant des résultats qui se situent actuellement hors des limites du seuil de tolérance de 1 %.

De plus, en utilisant une marge d'erreur de 5 %, nous avons un niveau de confiance de 95 % envers le fait que le pourcentage de clients résidentiels d'Énergie NB dont les compteurs affichent une consommation d'électricité se situant hors des limites du seuil de tolérance de 1 % s'établit entre 0 %³⁴ et 7,5 % (2,5 % \pm 5 %), ou entre 0 et 23 076³⁵ clients résidentiels.

Alors qu'Énergie NB poursuit le processus de remplacement des compteurs traditionnels par des compteurs intelligents, le nombre de clients dont le compteur donne des résultats se situant hors des limites du seuil de tolérance de 1 % diminuera probablement au fil du temps.

6.3 Échantillonnage fondé sur le risque

6.3.1 Méthodologie d'échantillonnage

En plus d'effectuer un échantillonnage aléatoire des clients d'Énergie NB, comme il est présenté à la **section 6.2**, KPMG a également procédé à un échantillonnage fondé sur le risque en sélectionnant des clients d'Énergie NB dont la consommation d'électricité a augmenté de plus de 30 % entre décembre 2023 et décembre 2024.

Il convient de noter que cet échantillon fondé sur le risque n'est pas probabiliste et qu'il n'est donc pas possible de faire des déductions concernant l'ensemble de la population de clients d'Énergie NB. Cet échantillonnage fondé sur le risque a plutôt été effectué pour déterminer s'il y avait d'autres facteurs pouvant expliquer l'augmentation importante de la consommation d'électricité entre décembre 2023 et décembre 2024, qui est de nature anormale et qui ne touche pas nécessairement tous les clients d'Énergie NB.

³² Ce taux d'erreur a été calculé sur la base de l'ensemble de la population et non uniquement sur la base des clients disposant de compteurs traditionnels. Toutefois, étant donné que la répartition par type de compteur dans l'échantillon était représentative de la répartition par type de compteur dans la population, l'utilisation d'un taux d'erreur plus élevé pour les compteurs traditionnels avec une population plus faible aurait donné une estimation similaire.

³³ 307 685 clients multipliés par un taux d'erreur de 2,5 %.

³⁴ Étant donné que 2,5 %-5 % est inférieur à 0, nous avons supposé un taux d'erreur minimal de 0 % aux fins de cette extrapolation.

³⁵ 307 685 clients multipliés par 7,5 %.

Les principaux aspects de cette méthodologie sont les suivants :

Taille et sélection de l'échantillon

- 100 clients résidentiels³⁶ ont été choisis au hasard parmi une population de clients dont la consommation d'électricité avait augmenté de plus de 30 %³⁷ entre décembre 2023 et décembre 2024 et qui avaient une consommation minimale de 1 000 kWh en décembre 2024 et en décembre 2023. Énergie NB a informé KPMG que 13 des 100 clients de l'échantillon fondé sur le risque sélectionné par KPMG avaient déjà communiqué avec Énergie NB pour leur faire part de leurs préoccupations au sujet de leur facture.
- Selon les données de facturation de décembre 2024, l'échantillon fondé sur le risque était composé de 54 clients ayant des compteurs traditionnels (y compris les anciens compteurs mécaniques et électroniques) et de 46 clients ayant des compteurs intelligents³⁸.

Tests et échantillons de remplacement

- Énergie NB a communiqué avec tous les clients sélectionnés aux fins des tests et ceux-ci ont accepté que leurs compteurs fassent l'objet de tests. Dans chaque cas, le compteur du client a été retiré aux fins des tests et remplacé immédiatement par un nouveau compteur intelligent (même pour les clients qui avaient déjà un compteur intelligent).
- Les procédures de mise à l'essai d'Énergie NB homologuées par Mesures Canada ont été mises en œuvre selon la même méthodologie que celle décrite à la **section 6.1**. KPMG n'a pas observé les tests effectués par Énergie NB.
- Dans certains cas, les clients de l'échantillon initial ont dû être remplacés pour les mêmes raisons que celles décrites à la **section 6.2.1**. 17 clients (17 %) ont été remplacés par des clients de la même région, munis du même type de compteur et correspondant au même type de client.

³⁶ Les clients saisonniers ont été exclus de cet échantillon.

³⁷ KPMG a sélectionné les critères de l'échantillon de sorte qu'au moins 50 clients avaient connu une augmentation de plus de 50 % par rapport à l'exercice précédent.

³⁸ Pour quelques éléments de l'échantillon, le compteur sélectionné avait déjà été changé entre janvier 2025 et mars 2025 (c.-à-d. avant le début des tests). KPMG n'a pas remplacé ces éléments et a présumé que le nombre de compteurs récemment remplacés dans l'échantillon serait représentatif du nombre total de compteurs remplacés dans la population.

6.3.2 Résultats

Sur les 100 clients dont les compteurs ont fait l'objet de tests, trois compteurs ont été rejetés (3 %) :

- Un compteur intelligent (1 %) a été rejeté en raison d'un problème de connectivité. D'après notre discussion avec Énergie NB, nous croyons comprendre que ce problème n'aurait pas d'incidence sur la lecture du compteur, mais ce compteur a tout de même été remplacé par Énergie NB.
- Deux compteurs traditionnels (2 %) ont été rejetés en raison d'une sous-évaluation des valeurs de consommation d'électricité.
 - Deux de ces compteurs étaient d'anciens compteurs mécaniques traditionnels;
 - Ces deux compteurs ont été rejetés à l'issue du test de VPC en raison d'une sous-évaluation à hauteur de 1,12 % et de 1,24 % respectivement;
 - L'un des compteurs a également été rejeté à l'issue du test de VFC en raison d'une sous-évaluation à hauteur de 1,47 %;
 - Les deux compteurs rejetés avaient une durée de vie moyenne de 28,5 ans au moment des tests;
 - Il est important de noter que les deux compteurs ont été rejetés parce qu'ils n'ont pas satisfait aux procédures de mise à l'essai d'Énergie NB homologuées par Mesures Canada, qui fixe le seuil de tolérance à 1 %, mais que les deux compteurs auraient satisfait à la norme de Mesures Canada, qui fixe le seuil de tolérance à 3 % dans le cas du règlement d'un différend.

6.3.3 Analyse de la consommation d'électricité de l'échantillon fondé sur le risque par rapport aux années précédentes

KPMG a comparé la consommation d'électricité des 100 clients de l'échantillon fondé sur le risque³⁹ avec leurs factures d'Énergie NB pour les mois de décembre à mars 2019 à 2023 (reflétant la consommation d'électricité de la fin de novembre au début de mars). La consommation d'électricité a été calculée sur une base journalière pour tenir compte des différences dans le nombre de jours du cycle de facturation de chaque client. En outre, seules les factures ayant des valeurs réelles de consommation d'électricité ont été prises en compte (les factures estimées ont été exclues).

³⁹ KPMG a utilisé les 100 clients initiaux de l'échantillon fondé sur les risques, même si certains de ces clients n'ont pas pu faire tester leur compteur pour les raisons mentionnées à la **section 5.1**.

Résumé des observations

Voici nos observations sur l'échantillon de 100 éléments fondés sur le risque :

Tableau 6 : Résumé des observations pour l'échantillon fondé sur le risque

Clients ayant une consommation d'électricité supérieure ou similaire au cours des 5 dernières années	Aucune consommation d'électricité au cours des mois d'hiver précédents (entre 2019 et 2022)	Décembre 2024 a été le mois ayant enregistré la plus importante consommation d'électricité des cinq dernières années	Total
59	13	28	100

Clients ayant une consommation d'électricité supérieure ou similaire au cours des 5 dernières années

Au cours des cinq dernières années, 43 clients ont connu un mois d'hiver au cours duquel leur consommation d'électricité a été plus élevée qu'en décembre 2024. Seize autres clients ont connu un mois d'hiver au cours duquel leur consommation d'électricité se situait dans une fourchette de 10 % par rapport à celle enregistrée en décembre 2024. Au total, 59 clients ont connu des mois où la consommation d'électricité était supérieure ou similaire à celle de décembre 2024.

En outre, 46 de ces 59 clients ont connu une consommation d'électricité supérieure ou similaire à plus d'une occasion au cours des cinq dernières années. Par conséquent, bien que la consommation d'électricité ait augmenté entre décembre 2023 et décembre 2024, la consommation d'électricité observée en décembre 2024 était similaire ou inférieure à celle des années précédentes.

Aucune consommation d'électricité au cours des mois d'hiver entre 2019-2022

Treize clients n'avaient aucun historique de consommation d'électricité au cours des mois d'hiver entre 2019 et 2022, soit parce qu'ils étaient de nouveaux clients, soit parce qu'ils avaient déménagé d'une autre résidence :

Un seul des 13 clients échantillonnés n'a pu faire tester son compteur et il a été remplacé par un client similaire. Les résultats des tests ont indiqué ce qui suit :

- 12 compteurs ont satisfait aux procédures de mise à l'essai homologuées d'Énergie NB (11 compteurs de l'échantillon initial et 1 compteur de l'échantillon de remplacement), car ils ont donné des résultats qui se situaient dans les limites du seuil de tolérance de 1 %;
- Un compteur a été rejeté, car il ne donnait pas des résultats se situant dans les limites du seuil de tolérance de 1 %. Il s'agissait d'un compteur traditionnel qui a été rejeté à l'issue du test de VPC en raison d'une **sous-évaluation** de 1,24 %.

Décembre 2024 a été le moins ayant enregistré la plus grande consommation des cinq dernières années

- En décembre 2024, la consommation d'électricité de 28 clients était supérieure d'au moins 10 % par rapport à celle de chacun des mois d'hiver des cinq dernières années.
- Les compteurs de ces 28 clients ont tous fait l'objet de tests et ont satisfait aux procédures de mise à l'essai homologuées d'Énergie NB.

6.3.4 Résultats des communications avec les clients résidentiels

Énergie NB a communiqué avec les 100 clients résidentiels sélectionnés dans le cadre de l'échantillon fondé sur le risque afin de s'enquérir de l'augmentation de leur consommation d'électricité.

Énergie NB a demandé aux clients s'il y avait des changements dans leurs habitudes de consommation d'énergie qui pourraient expliquer l'augmentation. KPMG a observé le registre des appels fourni par Énergie NB et a classé les résultats dans les quatre catégories suivantes :

Augmentation attribuable aux habitudes de consommation d'électricité : Ces clients ont indiqué à Énergie NB que leurs habitudes de consommation d'électricité avaient changé, et qu'ils s'attendaient à ce que le montant de leur facture soit plus élevé. Par exemple, les clients de ce groupe avaient fait installer des thermopompes, avaient acheté de nouveaux appareils électroménagers ou avaient effectué des rénovations qui ont augmenté la taille de leur maison et, par conséquent, augmenté leurs coûts de chauffage. Ces clients n'ont pas eu besoin d'un suivi supplémentaire.

Acceptation des explications données par Énergie NB : Dans le cadre de ses discussions avec ces clients, Énergie NB a indiqué que des températures plus froides et des jours de facturation supplémentaires en 2024 pourraient avoir entraîné une augmentation de la consommation d'électricité. Les clients ont compris cette clarification et n'ont pas eu besoin d'un suivi supplémentaire.

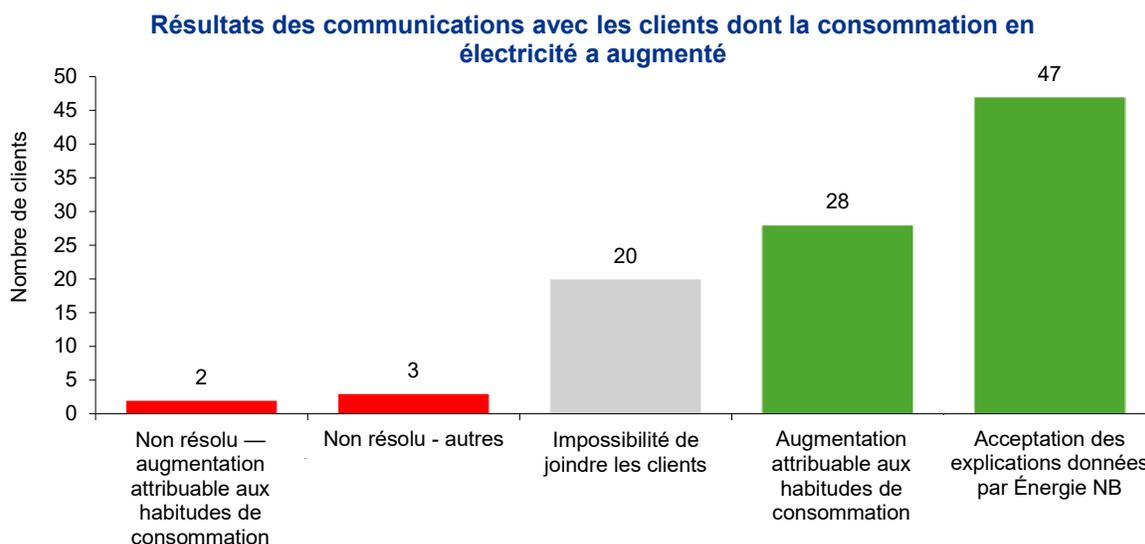
Non résolu – augmentation attribuable aux habitudes de consommation d'électricité : Ces clients ont expliqué à Énergie NB que même si leurs habitudes de consommation d'énergie avaient changé, l'augmentation de la consommation d'énergie était toujours supérieure à leurs attentes et qu'ils n'étaient pas satisfaits de l'explication d'Énergie NB.

Non résolu – autres : Ces clients n'ont pas pu fournir à Énergie NB d'explication justifiant l'augmentation de leur consommation d'électricité. Ils n'étaient pas satisfaits des explications d'Énergie NB selon lesquelles des températures plus froides et des jours de facturation supplémentaires en 2024 pourraient avoir entraîné une augmentation de leur consommation d'électricité.

Impossibilité de joindre les clients : Énergie NB a tenté de joindre ces clients et, dans la mesure du possible, a laissé ses coordonnées à plusieurs reprises, mais ceux-ci n'ont pas retourné ses appels. Par conséquent, Énergie NB n'a pas été en mesure de discuter des habitudes de consommation d'électricité avec ces clients résidentiels.

KPMG a analysé les données provenant des communications avec ses clients résidentiels et a déterminé que la situation de 75 de ces clients était considérée comme étant résolue par Énergie NB, que cinq situations étaient considérées comme étant non résolues et que 20 clients n'ont pas pu être joints (voir le **graphique 13** ci-dessous).

Graphique 13 : Résultats des communications avec les clients résidentiels dont la consommation d'électricité a augmenté



Parmi les 100 clients du groupe fondé sur l'analyse des risques, KPMG a observé ce qui suit :

- 28 clients ont indiqué à Énergie NB que leurs habitudes de consommation d'électricité avaient changé et n'avaient pas besoin d'un suivi;
- 47 clients ont accepté les explications d'Énergie NB concernant les causes possibles de l'augmentation de leur consommation d'électricité et n'avaient pas besoin d'un suivi;
- 20 clients n'ont pas pu être joints parce qu'ils avaient un numéro de téléphone inexact dans leur dossier, qu'ils n'avaient pas de boîte vocale ou qu'ils n'ont pas donné suite au message vocal⁴⁰ que leur avait laissé Énergie NB;
- Cinq clients n'ont pas accepté les explications d'Énergie NB. Quand cela était possible, Énergie NB a offert une visite sur place à ces clients. En outre :
 - Trois des clients qui n'ont pas accepté les explications d'Énergie NB avaient une consommation d'électricité en décembre 2024 semblable à celle des autres mois des cinq dernières années, tandis que deux clients avaient une consommation d'électricité pour laquelle décembre 2024 affichait la consommation mensuelle la plus élevée des cinq dernières années.
 - Trois des clients qui n'ont pas accepté les explications d'Énergie NB ont fait tester leur compteur. Leur compteur a satisfait aux procédures de mise à l'essai homologuées d'Énergie NB et a donné des résultats se situant en deçà du seuil de tolérance de 1 %. Les deux autres clients n'ont pas permis à Énergie NB de tester leur compteur.

⁴⁰ Énergie NB a tenté à plusieurs reprises de communiquer avec les clients avec un numéro de téléphone valide.

Énergie NB a informé KPMG que 13 des 100 clients de l'échantillon fondé sur le risque ci-dessus sélectionné par KPMG avaient déjà communiqué avec elle pour lui faire part de leurs préoccupations au sujet de leur facture. Parmi ces clients :

- Quatre clients ont indiqué à Énergie NB que leurs habitudes de consommation d'électricité avaient changé et n'avaient pas besoin d'un suivi;
- Huit clients ont dit avoir accepté les explications d'Énergie NB concernant les causes possibles de l'augmentation de leur consommation d'électricité et n'avaient pas besoin d'un suivi;
- Un client n'a pas accepté les explications d'Énergie NB. La consommation d'électricité de ce client en décembre 2024 était similaire à celle des autres mois des cinq dernières années. Ce client n'a pas permis à Énergie NB de tester son compteur.

6.4 Conclusion

KPMG a sélectionné un échantillon aléatoire statistiquement significatif de 400 clients d'Énergie NB, et Énergie NB a testé les compteurs à l'aide de ses procédures de mise à l'essai. Dans cet échantillon, 2,5 % des compteurs testés ont été rejetés en raison de leur sous-évaluation potentielle de la consommation d'électricité selon la norme d'Énergie NB, qui fixe le seuil de tolérance à 1 %. Toutefois, ils auraient tous satisfait à la norme établie par Mesures Canada, qui fixe le seuil de tolérance à 3 % dans le cas du règlement d'un différend. En outre, tous ces compteurs rejetés étaient des compteurs traditionnels et aucun d'entre eux ne présentait d'indications de surévaluation de la mesure de la consommation d'électricité.

KPMG a extrapolé ce taux d'erreur et estime qu'environ 7 692 clients résidentiels d'Énergie NB ont des compteurs qui donnent actuellement des résultats se situant hors des limites du seuil de tolérance de 1 %.

Pour ce qui est des 100 clients résidentiels de l'échantillon fondé sur le risque, une majorité (59) a connu des mois au cours desquels le niveau de consommation d'électricité était supérieur ou similaire par rapport à décembre 2024. De plus, la plupart des clients ont compris les raisons de ces changements, soit parce qu'ils ont indiqué que l'augmentation de la consommation d'électricité était attribuable à un changement dans leurs habitudes de consommation, soit parce qu'ils ont compris que les conditions météorologiques et les jours de facturation supplémentaires pouvaient avoir une incidence sur leur consommation d'électricité.

Parmi les clients qui n'ont pas accepté les explications d'Énergie NB, certains affichaient une consommation d'électricité pour les mois précédents qui était similaire à celle de décembre 2024, et tous les compteurs ont satisfait aux procédures d'essai homologuées d'Énergie NB, à l'exception des clients qui n'ont pas permis que leur compteur soit testé.

Par suite des tests susmentionnés, rien n'indique que les compteurs traditionnels ou les compteurs intelligents ont surévalué les niveaux de consommation d'électricité des clients résidentiels d'Énergie NB en décembre 2024.



kpmg.com/ca

2025 KPMG s.r.l./s.e.n.c.r.l., société à responsabilité limitée de l'Ontario et cabinet membre de l'organisation mondiale KPMG de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Limited, société de droit anglais à responsabilité limitée par garantie. Tous droits réservés.

KPMG et le logo de KPMG sont des marques de commerce utilisées sous licence par les cabinets membres indépendants de l'organisation mondiale KPMG.