

à effectuer des paiements sur votre solde impayé. Il est crucial de demeurer en contact avec votre organisme de services publics. Celui-ci doit comprendre votre situation financière actuelle. Ce point est capital, parce que les avis de débranchement sont basés sur les antécédents de paiement de l'usager. Vous pouvez faire l'objet d'un débranchement pour non-paiement lorsque les conditions générales détaillées au verso de votre facture mensuelle ne sont pas respectées. Il est crucial de demeurer en contact avec le service public.

### **Le chauffage et l'électricité sont inclus dans mon loyer : que dois-je faire, par conséquent, pour être certain de ne pas perdre mon alimentation en électricité?**

Prenez soin de poser des questions au propriétaire sur ce qui est inclus dans votre loyer et sur ce qu'il faut faire si l'alimentation est affectée. Ce point est particulièrement important si vous ne pouvez pas joindre le propriétaire pendant les heures normales de bureau ou en dehors de ces heures. Protégez-vous. Demandez-lui d'autres numéros où vous pouvez le joindre en cas d'urgence. Si vous êtes incapable de joindre le propriétaire et que vous craignez des problèmes, vous devriez communiquer avec le médiateur des loyers. Ce dernier est un administrateur gouvernemental responsable de protéger les droits des locataires et des propriétaires. Vous pourrez trouver les coordonnées du bureau du médiateur des loyers de votre région en composant le 1-888-762-8600.

Les dispositions législatives relatives à la protection de la vie privée empêchent le service public de discuter du compte de votre propriétaire.

Rappelez-vous que votre premier point de contact devrait toujours être le service public si vous éprouvez de la difficulté à payer votre facture d'électricité. Ses représentants sont là pour vous aider et travailler avec vous à trouver une solution à vos problèmes au cours de la prochaine saison de chauffage hivernale.

Énergie NB : 1-800-663-6272 ou [www.nbpower.com](http://www.nbpower.com)

Saint John Energy : 506-658-5252

Énergie Edmundston : 506-739-2119

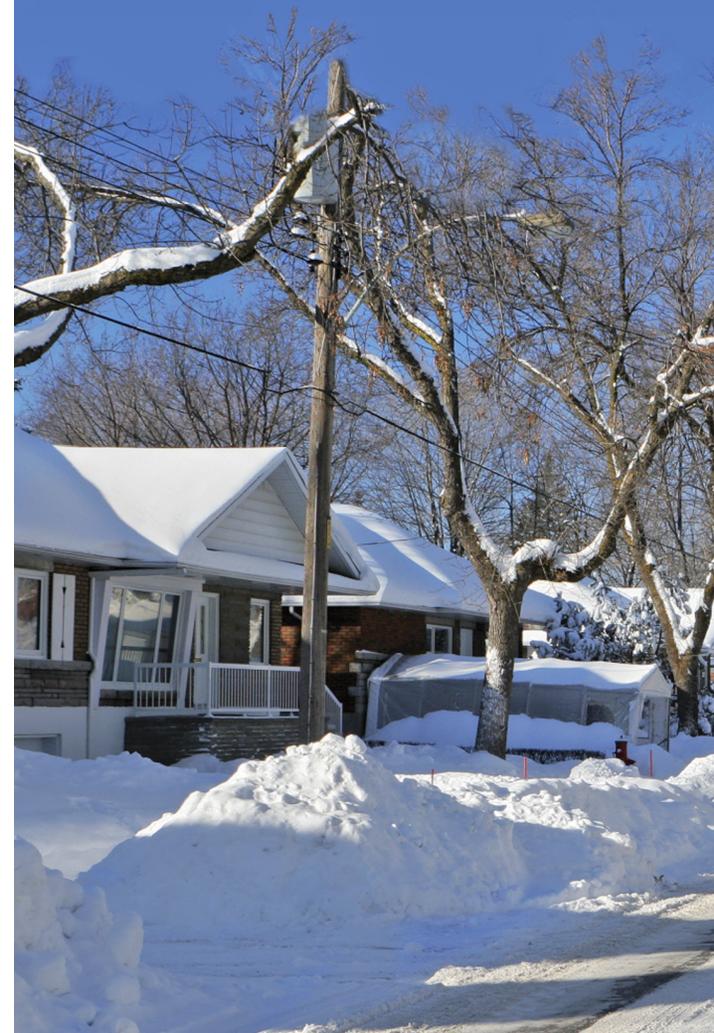
Perth-Andover Electric Light Commission : 506-273-4959



### **Dix excellents trucs pour économiser de l'énergie**

1. Installez un thermostat programmable. Vous économiserez ainsi deux pour cent du coût de chauffage pour chaque degré C de moins sur votre thermostat la nuit. Même sans thermostat programmable, baissez la température la nuit et lorsque vous êtes absent pendant de longues périodes durant la journée.
2. Réparez les fuites. Utilisez des trousseaux de pellicule de plastique à fenêtres pour réduire les pertes de chaleur et les courants d'air. Utilisez des bourrelets, du calfeutrage et de la mousse isolante pour assurer l'étanchéité des endroits où l'air pénètre dans la maison.
3. Assurez-vous que les plinthes et les calorifères sont propres et qu'ils ne sont pas obstrués par des meubles, des tapis ou des rideaux. Éteignez les plinthes chauffantes électriques à partir du panneau électrique à la fin de la saison de chauffage.
4. Lorsque vous ajustez vos thermostats, n'oubliez pas que la maison ne se réchauffera pas ou ne se refroidira pas plus vite si vous ajustez le thermostat au-delà de la température désirée.
5. Ouvrez les draperies et les rideaux pendant la journée pour profiter de la chaleur du soleil. Fermez les draperies et les rideaux la nuit pour augmenter l'isolation des fenêtres.
6. Changez et nettoyez le filtre de la fournaise. Si le filtre est plein de poussière, la fournaise utilise plus d'énergie pour faire circuler l'air chaud.
7. Lavez et rincez vos vêtements à l'eau froide et faites-les sécher à l'air dans la mesure du possible. Chaque brassée à l'eau froide peut réduire l'énergie utilisée de 90 p. 100. Sécher les vêtements sur la corde à linge permet d'économiser de l'argent, et les vêtements dureront plus longtemps.
8. Si possible, débranchez les appareils électroniques à la maison. Les ordinateurs, les téléviseurs et autres appareils électroniques ménagers continuent de consommer de l'électricité même lorsqu'ils sont éteints. C'est ce qu'on appelle l'énergie consommée en mode veille. Assurez-vous également de débrancher les réfrigérateurs et les congélateurs vieux et vides.
9. Évitez de laisser la porte du réfrigérateur ouverte plus longtemps que nécessaire pour empêcher l'air froid de se répandre dans la pièce. Cela permettra également de garder la température plus froide à l'intérieur du réfrigérateur et d'y retenir le froid. Vérifiez aussi les joints d'étanchéité de votre réfrigérateur et de votre congélateur de temps en temps.
10. Utilisez des ampoules fluocompactes désignées ENERGY STAR® et recherchez toujours le symbole ENERGY STAR. Les ampoules fluocompactes désignées ENERGY STAR® consomment jusqu'à 75 p. 100 moins d'énergie et durent jusqu'à dix fois plus longtemps que les ampoules traditionnelles.

## Les faits et les conseils sur le chauffage en hiver



La hausse des coûts préoccupe de nombreux Néo-Brunswickois. Reconnaisant les défis que nous devons relever au cours de la prochaine saison de chauffage hivernale, le gouvernement a mis en place divers programmes visant à aider les gens à réduire leurs coûts de chauffage et à collaborer avec les entreprises de services publics pour trouver des solutions qui les aideront à payer leurs factures de chauffage.

Pour obtenir l'aide d'un service public, il est essentiel que vous communiquiez avec lui pour discuter de votre situation financière actuelle. Grâce aux renseignements que vous lui fournirez, il pourra mettre au point une solution avec vous.

Les questions fréquemment posées ci-après serviront de guide au sujet des options disponibles au cours de la prochaine saison de chauffage hivernale.

### Puis-je obtenir de l'aide pour payer mes factures de chauffage?

Même si le paiement des factures d'électricité constitue une responsabilité personnelle, un certain nombre de programmes d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux peuvent vous aider à réduire vos factures ou vous fournir une aide au revenu si vous avez besoin d'assistance financière.

Efficacité Nouveau-Brunswick, l'organisme d'efficacité énergétique du gouvernement, offre des incitatifs pour améliorer l'efficacité énergétique de votre foyer et réduire vos coûts de chauffage. Tous les Néo-Brunswickois sont admissibles à un programme dans le cadre duquel le gouvernement assume jusqu'à 20 p. 100 des coûts des travaux d'amélioration de leur foyer. Pour plus de renseignements, communiquez avec *Efficacité NB* au 1-866-643-8833 ou à [www.efficiencynb.ca](http://www.efficiencynb.ca).

Si vous avez du mal à payer vos factures en raison d'un besoin économique légitime, le ministère du Développement social offre des programmes d'aide financière aux personnes et ménages à faible revenu afin de les aider à payer les coûts liés au chauffage durant l'hiver. Pour plus de renseignements, communiquez avec le bureau régional du ministère du Développement social le plus proche :

**1-833-SDDStel (1-833-733-7835)**

Les gouvernements locaux et certains groupes sans but lucratif peuvent par ailleurs fournir de l'aide au moyen de conseils budgétaires ou de conseils sur la façon de consommer moins d'énergie ou peuvent, dans certains cas, disposer de fonds d'urgence pour aider les personnes à risque.

### Qu'arrive-t-il lorsque je peux payer plus pendant l'été, mais que je ne peux pas acquitter ma facture d'électricité au complet pendant l'hiver?

Le service public peut vous aider à gérer votre situation financière personnelle pour trouver des façons de payer vos factures d'électricité. Vous pourriez peut-être étaler ou égaliser vos paiements sur toute l'année. Un régime de paiements égaux pourrait vous procurer la prévisibilité voulue pour mieux gérer votre budget, en particulier pendant les mois froids.

### Mes factures de chauffage augmentent pendant les mois d'hiver et je ne peux pas me permettre de les payer. Que puis-je faire?

La première mesure à prendre est de communiquer avec le service public ou le fournisseur de services concerné. Les organismes sont sensibles à ces moments difficiles et leurs représentants collaboreront avec vous. Il est primordial de discuter de l'état de votre compte et de votre situation financière actuelle pour qu'ils puissent fournir des options et des conseils. Vous pouvez réduire vos factures en apprenant certaines façons faciles de réduire la quantité d'énergie que vous consommez. De nombreux trucs ne coûtent rien. Vous pouvez, par exemple, économiser et mieux dormir en réduisant la température la nuit. D'autres mesures coûtent très peu à mettre en place. Par exemple, les trousseaux de pellicule de plastique à fenêtres, disponibles dans les quincailleries locales, aident à empêcher l'air froid d'entrer et à garder la chaleur à l'intérieur. En plus d'offrir des conseils, les sociétés de services publics vous aideront à élaborer un plan de paiement.

Le gouvernement maintient une politique de non-débranchement l'hiver, qui a été annoncée pour la première fois en 2006. Cette politique est en vigueur du début de novembre à la fin d'avril, et votre électricité ne sera pas débranchée si vous vous trouvez en situation de nécessité économique légitime, à condition de communiquer avec le service public pour discuter de votre compte et de continuer à effectuer des paiements fixés par entente mutuelle sur votre solde impayé. Cette politique de non-débranchement hivernal ne signifie pas que vous n'avez pas besoin de payer vos factures d'électricité. Le paiement des factures demeure votre responsabilité.

Il est surtout essentiel, toutefois, si vous avez du mal à payer vos factures, que l'organisme de services publics connaisse et comprenne votre situation personnelle. Ses agents ont reçu une formation pour collaborer avec vous, formuler des recommandations et fournir des conseils au sujet de votre compte et des façons dont vous pouvez

réduire vos factures. Ils ne peuvent cependant pas vous aider s'ils ne savent pas que vous avez un problème.

### Peut-on me débrancher pendant l'hiver?

Le débranchement est, quel que soit le moment, une mesure de dernier recours pour l'organisme de services publics. La politique de non-débranchement hivernal du gouvernement empêchera le débranchement de votre électricité en hiver si vous vous trouvez en situation de nécessité économique légitime, à condition de communiquer avec l'organisme de services publics pour discuter de votre compte et de continuer à effectuer des paiements fixés par entente mutuelle sur votre solde impayé. Cette politique de non-débranchement hivernal ne signifie pas que vous n'avez pas besoin de payer vos factures d'électricité. Le paiement des factures demeure votre responsabilité. Il est indispensable que les usagers communiquent régulièrement avec leur organisme de services publics au sujet de leur compte.

Il est essentiel que vous informiez votre organisme de services publics si vous avez du mal à respecter votre plan de paiement. Votre organisme de services publics et les organismes gouvernementaux peuvent vous fournir des conseils sur la façon de réduire votre consommation d'énergie. Certains organismes gouvernementaux et non gouvernementaux pourraient également vous fournir de l'aide. Personne ne pourra cependant vous aider si on ne sait pas que vous avez besoin d'assistance.

### Que puis-je faire si mon compte est en souffrance ou si je ne peux pas payer ma facture entièrement?

Communiquez immédiatement avec l'organisme de services publics. Ce dernier vous proposera des solutions pour vous aider à gérer votre consommation d'électricité et à payer vos factures. Ses agents travailleront avec vous pour établir par entente mutuelle un plan de paiement qui vous permettra de payer les montants en souffrance au fil du temps tout en vous chargeant de vos factures courantes.

### Que dois-je faire si le service public m'envoie un avis de débranchement?

Appelez immédiatement le service public. Il est essentiel que vous communiquiez avec celui-ci pour résoudre la situation, sans quoi on vous débranchera. Le débranchement constitue toujours, quel que soit le moment, une mesure de dernier recours et le service public ne vous débranchera probablement pas si vous demeurez en contact avec lui, si vous concluez une entente mutuelle de paiements et si vous continuez

