

**PROPOSITION D'UN PROGRAMME
DE DÉRIVÉS FINANCIERS
(suivi de la décision D-2012-158)**

TABLE DES MATIÈRES

LEXIQUE DES TERMES TECHNIQUES	4
1 CONTEXTE.....	5
1.1 But de Gaz Métro	7
1.2 Description de la preuve.....	8
2 JUSTIFICATIONS D'UN PROGRAMME DE DÉRIVÉS FINANCIERS	9
2.1 Une perspective n'est pas une protection	9
2.2 Sondage auprès de la clientèle	10
2.2.1 Méthodologie du sondage	10
2.2.2 Analyse des résultats	11
2.3 Entrevues des représentants des clients	13
2.4 Programme de dérivés financiers comme solution efficace.....	14
3 PROPOSITION D'UN PROGRAMME MODIFIÉ	15
3.1 Principes du Programme proposé.....	15
3.2 Identification des risques et quantification des objectifs	15
3.2.1 Identification des risques.....	15
3.2.2 Quantifications des objectifs.....	16
3.3 Évaluation quantitative des risques.....	19
3.3.1 Risque de hausse de prix.....	19
3.3.2 Risque de perte d'opportunité	21
3.4 Stratégie de couverture	22
3.4.1 Volet systématique	22
3.4.2 Volet dynamique.....	24
4 OPÉRATIONNALISATION DU PROGRAMME PROPOSÉ.....	28
4.1 Plan d'approvisionnement	28
4.1.1 Couverture des différents achats	28
4.1.2 Calcul des balises et évaluation des risques	29
4.2 Transactions réalisées avant la décision D-2012-158	29
5 RAPPORT ANNUEL DE PERFORMANCE	31
5.1 Suivi du volet systématique	31
5.2 Suivi du volet dynamique.....	31
5.3 Vérification indépendante.....	31
6 OFFRE DE PLUS D'UN PRIX DE FOURNITURE.....	32
6.1 Enjeux légaux	32

6.2	Enjeu quant à la capacité des clients à faire un choix éclairé	33
6.3	Enjeux de main-d'œuvre	34
6.4	Enjeu quant aux conditions de migration	36
6.5	Enjeu de l'option par défaut pour les clients qui ne feraient aucun choix	37
6.6	Enjeu de la gestion de l'insatisfaction des clients	38
7	ALTERNATIVES	39
7.1	Mode de paiements égaux	39
7.2	Modification à la formule du calcul du prix mensuel de la fourniture.....	40
7.3	Élargissement de l'offre de service du programme à prix fixe par les courtiers.....	40
7.4	Utilisation de l'entreposage	42
7.5	Contrats d'approvisionnement à prix fixe	43
7.6	Contrats d'approvisionnement prépayés	43
7.7	Partenariat dans une unité de production de gaz naturel	44
	CONCLUSION	46

Annexe A : Résumé des propositions du Programme

Annexe B : Calculs des balises du Programme

Annexe C : Listes des transactions contractées avant la décision D-2012-158

Annexe D : Analyse du sondage réalisé par Extract

LEXIQUE DES TERMES TECHNIQUES

AECO	Point situé en Alberta représentant le lieu d'accumulation des puits de production.
Collier	Dérivé financier composé simultanément de l'achat d'une option d'achat et de la vente d'une option de vente. Dans un collier sans frais, les prix d'exercice des deux options peuvent être choisis de telle sorte qu'il n'y ait pas de prime payable à la signature du collier.
Dawn	Point situé dans le sud de l'Ontario.
Henry Hub	Point situé près du golfe du Mexique servant de point de livraison et de réception pour les contrats à termes (« futures ») sur la bourse NYMEX.
Option d'achat	Dérivé financier donnant le droit, mais pas l'obligation, d'acheter à une date future une certaine quantité à un prix déterminé en contrepartie d'une prime payable au moment de la transaction.
Option de vente	Dérivé financier donnant le droit, mais pas l'obligation, de vendre à une date future une certaine quantité à un prix déterminé en contrepartie d'une prime payable au moment de la transaction.
Valeur intrinsèque	Montant du règlement du dérivé financier en supposant un exercice selon les conditions de marché en cours.
Valeur marchande	Valeur du dérivé financier en fonction des conditions de marché en cours.

1 CONTEXTE

1 Le programme de dérivés financiers (le « Programme ») de Société en commandite Gaz Métro
2 (« Gaz Métro ») a été mis en place en octobre 2001 à la suite d'une proposition de Gaz Métro
3 dans le cadre de la Cause tarifaire 2002 (R-3463-2001) approuvée par la Régie de l'énergie (la
4 « Régie ») dans sa décision D-2001-214. Depuis son entrée en vigueur, Gaz Métro a appliqué,
5 chaque année, le Programme selon les paramètres approuvés annuellement par la Régie. Le
6 Programme a été légèrement modifié au cours des années afin d'y refléter des changements au
7 contexte de marché.

8 En phase 1 de la Cause tarifaire 2013 (R-3809-2012), en sus des éléments habituellement
9 déposés pour faire approuver les paramètres du Programme pour l'exercice financier 2012-2013,
10 Gaz Métro a déposé une réflexion sur le Programme compte tenu du contexte de marché à ce
11 moment. À la suite du dépôt de cette réflexion, Gaz Métro a répondu à plusieurs demandes de
12 renseignements de la Régie et des intervenants.

13 Dans sa décision D-2012-158 du 23 novembre 2012, la Régie a suspendu l'application du
14 Programme et a demandé à Gaz Métro de présenter une proposition visant le maintien, la
15 reformulation ou la suspension du Programme basée sur les recommandations d'un expert
16 externe au plus tard lors du dossier tarifaire 2014 :

**« [80] Pour l'ensemble de ces motifs, la Régie ordonne à Gaz Métro de présenter une
évaluation du programme de dérivés financiers produite par un expert externe sur
ces questions et de lui formuler une proposition en fonction du rapport d'expert. »¹**

17 Plus spécifiquement, la Régie a formulé trois demandes distinctes sur le Programme dans sa
18 décision D-2012-158.

¹ D-2012-158, page 21

Demande n° 1 : Proposition basée sur les recommandations d'un expert indépendant.

- 1 La Régie a spécifiquement demandé que les éléments suivants soient couverts dans le rapport
2 de l'expert :

« [80] [...] ***Ce rapport devra tenir compte des éléments soulevés précédemment par la Régie et examiner notamment les éléments suivants :***

- ***les coûts et les bénéfices pour la clientèle du programme de dérivés financiers actuel;***
- ***les avantages et les inconvénients de maintenir un programme de dérivés financiers;***
- ***l'opportunité de mettre fin au programme;***
- ***les balises d'un éventuel programme reformulé pour tenir compte du contexte actuel des prix du gaz naturel;***
- ***le traitement des migrations entre les services achats directs et gaz de réseau;***
- ***le balisage relatif à l'utilisation des dérivés financiers dans le secteur énergétique;***
- ***les recommandations de l'expert quant aux meilleures pratiques dans la gestion des dérivés financiers. »²***

- 3 Pour répondre à cette demande de la Régie, Gaz Métro a transmis un appel d'offres à plusieurs
4 firmes pour sélectionner un expert indépendant et a retenu la firme Concentric Energy Advisors
5 (« Concentric ») pour faire l'analyse. Gaz Métro dépose donc le rapport de monsieur Ruben
6 Moreno, vice-président adjoint chez Concentric, l'expert indépendant (l' « Expert ») au présent
7 dossier (Gaz Métro 6, Document 1).

- 8 Le rapport couvre chaque élément énuméré ci-dessus et Gaz Métro propose, dans le présent
9 document, de nouveaux paramètres pour adapter le Programme selon les recommandations de
10 l'Expert.

Demande n° 2 : *Évaluation des alternatives au Programme*

- 11 Dans sa décision, la Régie demandait également :
-

² D-2012-158, page 21

« [82] *Dans l'élaboration de sa proposition, la Régie demande à Gaz Métro d'évaluer et d'identifier les différentes alternatives par lesquelles il serait possible d'offrir une stabilité des prix à la clientèle et d'évaluer les coûts et bénéfices anticipés découlant de ces alternatives.* »³

1 Gaz Métro a identifié sept alternatives possibles au Programme et a analysé les avantages et
2 inconvénients de chacune. Les résultats de ces analyses sont présentés à la section 7.

Demande n° 3 : Appréciation des besoins de la clientèle

3 Dans la même décision, la Régie a également mentionné qu'il serait utile de pouvoir disposer
4 d'une appréciation des besoins de la clientèle en matière de stabilité de prix et de protection
5 contre les flambées de prix.

« [76] *De plus, la Régie est d'avis que les objectifs du programme doivent être évalués en prenant en compte les besoins vérifiés de la clientèle du gaz de réseau en matière de protection contre la volatilité et la flambée des prix. Ainsi, elle estime qu'il serait utile de disposer d'une appréciation des besoins de la clientèle à l'égard de la stabilité des prix et d'une protection contre la flambée des prix. Elle n'est pas convaincue que des efforts aient été faits à ce chapitre pour évaluer les besoins exacts de la clientèle du gaz de réseau et sa sensibilité au coût d'une protection contre la flambée des prix.* »⁴

6 Gaz Métro a retenu une firme externe, Extract recherche marketing (« Extract »), pour réaliser un
7 sondage auprès de sa clientèle. Les résultats de ce sondage sont résumés à la section 2.2 et le
8 rapport complet est présenté à l'annexe D.

1.1 But de Gaz Métro

9 En vertu de l'article 52 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (la « LRE »), le tarif de fourniture, les
10 taux et les autres conditions applicables à un consommateur ou à un groupe de consommateurs
11 doivent refléter le coût réel d'acquisition. Ce faisant, le risque lié aux fluctuations du prix du gaz
12 naturel est supporté par la clientèle. En accord avec la Régie, Gaz Métro a utilisé, par le passé,
13 des dérivés financiers pour contrôler ce risque de fluctuations.

³ D-2012-158, page 21

⁴ D-2012-158, page 20

1 Gaz Métro n'a jamais tiré d'avantage direct de son Programme. Le seul intérêt pour Gaz Métro
2 dans la mise en place de ce Programme est de combler un besoin de sa clientèle en service de
3 fourniture, soit celui de se prémunir contre les fluctuations du prix du gaz naturel. La proposition
4 décrite dans cette preuve s'inscrit dans la même logique.

1.2 Description de la preuve

5 La section 2 présente les arguments pour la réactivation du Programme, reprenant, entre autres,
6 des éléments du rapport de l'Expert et les résultats du sondage réalisé auprès de la clientèle.

7 Basée sur les recommandations de l'Expert, la section 3 décrit le Programme proposé par
8 Gaz Métro et en présente les paramètres. Cette section identifie les objectifs que le Programme
9 devra atteindre, spécifie comment les risques seront évalués et décrit selon quelles conditions
10 les dérivés financiers seront utilisés pour réduire les risques jugés indésirables.

11 La section 4 couvre l'opérationnalisation du Programme proposé, les stratégies
12 d'approvisionnements gaziers et le traitement des transactions réalisées avant la décision
13 D-2012-158. Dans la section 5, Gaz Métro énonce des méthodes pour permettre à la Régie et
14 aux intervenants de faire un suivi du Programme.

15 La section 6 présente les arguments justifiant que le Programme s'appliquerait à tous les clients
16 en service de fourniture.

17 Finalement, la section 7 présente différentes alternatives à un programme de dérivés financiers
18 par lesquelles il serait possible d'offrir une stabilité des prix, et une évaluation des avantages et
19 désavantages anticipés découlant de ces alternatives, tel que demandé par la Régie dans sa
20 décision D-2012-158.

2 JUSTIFICATIONS D'UN PROGRAMME DE DÉRIVÉS FINANCIERS

1 La présente section vise à justifier la pertinence de réactiver le Programme pour protéger la
2 clientèle de Gaz Métro en service de fourniture.

2.1 Une perspective n'est pas une protection

3 La baisse des prix du gaz naturel en Amérique du nord depuis l'été 2008 a eu un impact majeur
4 sur tous les acteurs liés au gaz naturel. Cette baisse a aussi eu un impact sur la perception qu'ont
5 les autorités réglementaires et les intervenants des programmes de dérivés financiers mis en
6 place pour protéger la clientèle contre les hausses de prix. Les perspectives de prix du gaz naturel
7 ont même fait conclure à certains que le marché nord-américain était parvenu à un nouvel
8 équilibre caractérisé par des prix bas et stables et que, pour cette raison, les programmes de
9 dérivés financiers n'auraient plus leur utilité.

10 Cependant, comme mentionné dans le rapport de l'Expert⁵, une perspective n'est pas une
11 protection. Les mouvements de prix du gaz naturel en sont un bon exemple. En 2007, les prix du
12 marché reflétaient une anticipation que les prix du gaz naturel allaient demeurer élevés et volatils,
13 justifiant, entre autres, des investissements importants dans plusieurs projets d'importation de
14 gaz naturel liquéfié. Pourtant, un an plus tard, les prix ont amorcé une descente quasi constante
15 qui s'est prolongée jusqu'en 2012, passant de 11,24 \$/GJ le 1^{er} juillet 2008 à 1,43 \$/GJ le 20 avril
16 2012⁶.

17 Gaz Métro souligne donc que les prévisions indiquant une relative stabilité des prix du gaz naturel
18 ne sont pas un gage que des changements importants ne peuvent pas survenir dans le marché
19 du gaz naturel. Si en 2007 et 2008, le marché du gaz naturel s'est trompé dans sa prévision de
20 prix élevés et volatils, comment présumer que le marché du gaz naturel de 2013 ne se trompera
21 pas sur sa prévision de stabilité? La flambée de prix survenue en 2000 et 2001 est aussi un
22 exemple où les prix de marché ont atteint des niveaux imprévus, forçant Gaz Métro à revoir
23 complètement son Programme rendu inefficace dans ce nouveau contexte. Un

⁵ Gaz Métro-6, Document 1, question 56

⁶ Prix spot à AECO, Source Bloomberg

1 programme de dérivés financiers vise justement à réduire l'impact sur la clientèle des
2 changements imprévisibles de prix et le rapport de l'Expert est très éloquent à cet égard.

3 De plus, selon le rapport de l'Expert, un programme de dérivés financiers représente une
4 méthode efficace pour protéger la clientèle contre les hausses de prix.

5 Le rapport de l'Expert confirme qu'il existe des distributeurs énergétiques, en Amérique du Nord,
6 qui utilisent des dérivés financiers pour protéger leur clientèle des hausses de prix de l'énergie.
7 L'annexe B du rapport de l'Expert mentionne cinq distributeurs utilisant les meilleures pratiques
8 en matière de gestion de risques dans le cadre de leur programme de dérivés financiers⁷.

2.2 Sondage auprès de la clientèle

9 Comme suggéré par la Régie dans sa décision D-2012-158, Gaz Métro a retenu les services d'un
10 expert en la matière pour sonder les besoins de la clientèle en termes de protection contre les
11 fluctuations des prix du gaz naturel. Ce sujet est complexe à sonder, d'autant plus que la plupart
12 des clients de Gaz Métro ne sont pas familiers avec de tels concepts et ne connaissent même
13 pas l'existence du Programme. Extract a donc proposé une méthodologie de sondage en deux
14 volets afin d'obtenir des données valides de la part des clients sondés.

2.2.1 Méthodologie du sondage

15 Les deux volets de la méthodologie utilisée par Extract pour sonder la clientèle de Gaz Métro
16 comprennent un sondage téléphonique et des entrevues en profondeur.

17 Sondage téléphonique :

- 18 ▪ 885 répondants (664 clients affaires et résidentiels en service de fourniture ainsi que
19 221 non-clients) sondés par téléphone ; et
- 20 ▪ A permis de quantifier et d'évaluer des concepts simples procurant de l'information
21 générale sur les dérivés financiers ainsi que de l'information détaillée sur la sensibilité
22 au prix.

⁷ Gaz Métro-6, Document 1, annexe B

1 Entrevues en profondeur :

- 2 ▪ 30 clients affaires et 5 clients résidentiels en service de fourniture sondés par une
- 3 entrevue téléphonique en profondeur d'une durée moyenne de 30 minutes avec
- 4 matériel de support sur Internet ;
- 5 ▪ À la suite de commentaires formulés lors de la rencontre technique du 17 juin 2013,
- 6 25 clients résidentiels additionnels ont été sondés selon la même méthodologie ; et
- 7 ▪ Les 60 entrevues en profondeur ont permis d'approfondir des concepts plus
- 8 complexes, comme l'explication du Programme.

2.2.2 Analyse des résultats

9 Les principaux constats faits par Extract sont les suivants :

- 10 • Parmi les clients en service de fourniture, la grande majorité se disent préoccupés par
- 11 une variation de leur facture de plus de 10 %;
- 12 • Parmi les clients en service de fourniture qui ne sont pas inscrits au mode de paiement
- 13 égaux, 26 % préféreraient une facture plus stable;
- 14 • Les résultats de l'étude quantitative montrent qu'il existe présentement une certaine
- 15 confiance envers la stabilité ou la faible hausse des prix du gaz naturel pour les trois
- 16 prochaines années. En effet :
- 17 ➤ une proportion importante des clients répondants (74 %) pensent que le prix
- 18 du gaz naturel restera stable au cours des douze prochains mois et
- 19 augmentera un peu au cours des trois prochaines années, et
- 20 ➤ seulement le tiers des clients se disent beaucoup ou assez préoccupés par
- 21 le prix du gaz naturel;
- 22 • La notoriété du Programme étant très faible, les clients avaient besoin d'explications
- 23 détaillées pour pouvoir se prononcer de manière éclairée sur leurs préférences en
- 24 matière de protection contre les variations des prix du gaz naturel. En effet, une
- 25 question d'intérêt général sur le sujet a été posée dans le sondage téléphonique.
- 26 Lorsque proposé, la majorité des clients sondés préfèrent ne pas adhérer à un
- 27 programme de protection; non pas par manque d'intérêt, mais plutôt, comme

- 1 plusieurs le mentionnent, parce qu'ils ne disposent pas de suffisamment
2 d'informations pour faire un choix éclairé par sondage téléphonique; et
- 3 • Pour cette raison, Extract recommande de se baser sur les résultats des 60 entrevues
4 en profondeur pour connaître l'opinion valide des clients de Gaz Métro au sujet du
5 Programme. À la suite d'une explication d'environ 10 minutes sur le Programme, voici
6 les principaux résultats obtenus auprès des clients participants :
 - 7 ○ Les clients ont tendance à préférer être protégés (48/60) contre les hausses
8 possibles du prix. Même s'il ne s'agit pas de leur préoccupation principale, ceci
9 leur permettrait une stabilité budgétaire, et
 - 10 ○ De plus, une majorité des répondants (32 sur 60) choisiraient un niveau de
11 protection « or », soit un niveau supérieur à celui offert par le Programme de
12 Gaz Métro au cours des dernières années. Le niveau de protection argent,
13 similaire au niveau de protection historique du Programme de Gaz Métro, est
14 favorisé par 12 répondants sur 60.

15 Le tableau suivant résume les principaux constats de l'étude. Les résultats détaillés de l'étude
16 sont présentés à l'annexe D du présent document.

Tableau 1 : Résultats du sondage par segment de clientèle

	Choix	Clientèle résidentielle (n=30)	Clientèle affaires (n=30)
Confiance envers la hausse des prix du gaz naturel	Augmentera un peu ou Restera stable	90 %	86%
Capacité à prévoir sa consommation de gaz naturel	Très facile ou Assez facile	83 %	73 %
Préférence face au niveau de protection	Protection or ou Protection argent	77 %	70 %

1 À la lumière de ces analyses, Gaz Métro conclut que la protection contre les fluctuations des
2 prix du gaz naturel est un besoin réel de la clientèle, tant résidentielle qu'affaires. En
3 additionnant les niveaux de protection « or » et « argent », Gaz Métro constate que 73 % des
4 clients (44 sur 60) choisissent un niveau de protection au moins similaire aux niveaux de
5 protection du Programme au cours des dernières années.

2.3 Entrevues des représentants des clients

6 Dans son offre de service, l'Expert a offert de procéder à des entrevues auprès des représentants
7 de la Régie et des intervenants relativement au Programme de Gaz Métro. Gaz Métro a accepté
8 que l'Expert réalise ces entrevues puisqu'elles permettent de venir compléter le sondage qui a
9 été fait directement auprès de la clientèle de Gaz Métro par Extract.

10 L'Expert a donc mené des entrevues auprès des représentants des clients. L'Union des
11 consommateurs (UC), Option consommateurs (OC), l'Union des municipalités du Québec (UMQ)
12 et la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) ont accepté de répondre aux
13 questions de l'entrevue. L'Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG) a, quant à
14 elle, décliné l'invitation sur la base qu'elle a peu ou pas de clients qui utilisent le service de
15 fourniture de Gaz Métro. La Régie n'a pas participé aux entrevues.

16 Les grands constats suivants peuvent être tirés des entrevues avec les représentants des clients :

- 17 • Aucun ne souhaite la terminaison du Programme;
- 18 • Clients commerciaux et municipaux : veulent une prévisibilité, une certitude de prix,
19 favorisent le prix fixe;
- 20 • Clients résidentiels : veulent une protection de prix. Il y a aussi une préoccupation que les
21 baisses de prix ne soient pas reflétées dans le prix du loyer des locataires à faible revenu;
- 22 • Favorisent la possibilité que le client puisse choisir le niveau de protection désiré selon sa
23 tolérance au risque;
- 24 • L'option du prix fixe pluriannuel a été soulevée à plusieurs reprises;

25

26

- 1 • Préoccupation par rapport aux clients captifs du service de fourniture de Gaz Métro; et
2 • Préoccupation sur la capacité des clients à faire un choix éclairé.

3 Gaz Métro conclut que les représentants des clients sont favorables au maintien d'un programme
4 de dérivés financiers, en autant que celui-ci réponde plus adéquatement aux besoins de la
5 clientèle. Gaz Métro note que certains intervenants partagent la préoccupation de Gaz Métro
6 quant à la capacité des clients résidentiels à prendre des décisions éclairées sur ce sujet⁸.

7 L'annexe D du rapport de l'Expert présente un résumé plus exhaustif des entrevues qu'il a
8 menées auprès des représentants des clients.

2.4 Programme de dérivés financiers comme solution efficace

9 Pour conclure cette section, étant donné :

- 10 • le besoin de protection face aux hausses de prix de la clientèle confirmé par le sondage;
11 • l'intérêt manifesté par les représentants interviewés par l'Expert pour la poursuite d'un
12 programme de dérivés financiers; et
13 • l'efficacité des dérivés financiers pour répondre au besoin de protection de la clientèle, tel
14 que mentionné dans le rapport de l'Expert,

15 Gaz Métro demande à la Régie de réactiver le Programme suspendu dans sa décision
16 D-2012-158 avec les aménagements proposés par l'Expert dans son rapport.

17 Dans la prochaine section, Gaz Métro décrit et explique les nouveaux paramètres de ce
18 Programme, lesquels tiennent compte des recommandations de l'Expert et des préoccupations
19 de la Régie et des intervenants.

⁸ Gaz Métro-6, Document 1, annexe D

3 PROPOSITION D'UN PROGRAMME MODIFIÉ

1 Dans le but d'améliorer le Programme à la suite des constats faits par l'Expert, de répondre aux
2 préoccupations manifestées par la Régie et les intervenants et de se conformer aux meilleures
3 pratiques en matière de gestion de risques, Gaz Métro propose que le Programme soit réactivé
4 et ce, avec des paramètres basés sur les recommandations faites par l'Expert.

3.1 Principes du Programme proposé

5 Le Programme proposé serait basé sur les trois éléments suivants :

- 6 • Identification des risques et quantification des objectifs;
- 7 • Évaluation quantitative des risques; et
- 8 • Stratégie de couverture pour éviter une exposition indésirable aux risques.

9 Le Programme consisterait donc à identifier les risques à éviter et à quantifier les objectifs à
10 atteindre pour la clientèle, à mesurer les expositions aux risques indésirables, et finalement, à
11 mettre en place une stratégie d'achat de dérivés financiers pour réduire ces expositions. Ces
12 éléments sont détaillés dans les sections qui suivent.

3.2 Identification des risques et quantification des objectifs

13 La première étape du Programme consisterait à identifier les risques ciblés par le Programme et
14 à définir les objectifs que le Programme viserait à atteindre.

3.2.1 Identification des risques

15 Tel que mentionné dans le rapport de l'Expert, les meilleures pratiques en matière de gestion
16 des risques prennent en compte à la fois le risque de hausses de prix et le risque de pertes
17 d'opportunité. Gaz Métro croit que ces deux objectifs sont pertinents pour son Programme.

18 Lors des entrevues des représentants des clients en service de fourniture réalisées par
19 l'Expert, il en est ressorti que ceux-ci sont principalement préoccupés par les risques
20 catastrophiques, c'est-à-dire les flambées de prix du gaz naturel qui auraient un impact
21 important sur leur facture. En conformité avec les recommandations de l'Expert et les

1 préoccupations des représentants des intervenants, Gaz Métro propose donc que l'objectif
2 principal du Programme soit la réduction de l'exposition au risque catastrophique.

3 Dans le cadre des demandes de renseignements du dossier tarifaire 2013, la Régie s'est
4 montrée préoccupée face aux pertes d'opportunité réalisées dans le cadre du Programme de
5 Gaz Métro⁹. Les entrevues réalisées par l'Expert ont aussi fait ressortir la préoccupation des
6 clients face aux pertes d'opportunité¹⁰. En accord avec les recommandations de l'Expert et
7 en conformité avec les préoccupations des intervenants, Gaz Métro propose que la limitation
8 des pertes d'opportunité soit l'objectif sous-jacent du Programme.

9 Ces deux objectifs sont en partie opposés. En effet, les dérivés financiers qui seraient
10 contractés pour atteindre l'objectif de réduction de l'exposition aux flambées de prix seraient
11 responsables du risque de pertes d'opportunité en cas d'une baisse des prix. La relation entre
12 ces deux objectifs contraindrait donc autant la quantité que le type de dérivés financiers
13 contractés de façon à minimiser le risque de pertes d'opportunité. La nature « sous-jacente »
14 de ce second objectif refléterait le fait que les pertes d'opportunité seraient créées par les
15 dérivés financiers servant à atteindre l'objectif principal; sans l'objectif principal, il n'y aurait
16 aucun besoin de définir cet objectif sous-jacent.

3.2.2 Quantifications des objectifs

17 Avant de passer à l'étape de l'évaluation des risques, il est nécessaire d'attribuer une valeur
18 quantitative aux objectifs proposés à la section précédente. Cette quantification corrigerait un
19 des points faibles identifiés par l'Expert, soit le caractère vague des objectifs du Programme
20 actuel. Cette quantification viserait en effet à clairement identifier ce qu'est une hausse
21 indésirable et ce qu'est une perte d'opportunité indésirable, permettant ainsi une évaluation
22 objective des risques et une prise de décision justifiée par ces évaluations. Gaz Métro propose
23 d'utiliser la méthode recommandée par l'Expert dans son rapport, soit de fixer les balises en
24 fonction des percentiles de la distribution des prix du gaz naturel en présumant que les prix
25 du gaz naturel suivent une loi log-normale. Toujours selon les

⁹ R-3809-2012, Cause tarifaire 2013, B-0092, Gaz Métro-5, Document 1, question 30

¹⁰ Gaz Métro-6, Document 1, annexe D

1 recommandations de l'Expert, Gaz Métro propose d'utiliser le 99^e percentile pour estimer les
2 balises.

3 La balise de hausses de prix serait calculée selon la formule suivante¹¹ :

$$4 \quad BHP_t = F_t * \exp(\alpha_{99} * \sigma_t) \quad (1)$$

5 Où : BHP_t est la balise de hausse de prix du mois t, exprimée en \$/GJ,
6 F_t est le prix du contrat à terme pour le mois t, exprimé en \$/GJ,
7 exp() est la fonction exponentielle,
8 α₉₉ est le 99^e percentile de la loi normale standard, et
9 σ_t est la volatilité historique du logarithme des prix du mois t.

10 La volatilité historique du logarithme des prix du gaz naturel serait calculée en utilisant les
11 données de prix des 40 journées ouvrables précédant la date de calcul des balises. La balise
12 de hausses de prix serait ainsi définie comme le niveau de prix absolu (en \$/GJ) au-delà
13 duquel toute hausse serait jugée indésirable par la clientèle.

14 La balise de pertes d'opportunité serait calculée selon la formule suivante :

$$15 \quad BPO_t = F_t * \exp(-\alpha_{99} * \sigma_t) - F_t \quad (2)$$

16 Où : BPO_t est la balise de pertes d'opportunité du mois t, exprimée en \$/GJ,
17 F_t est le prix du contrat à terme pour le mois t, exprimé en \$/GJ,
18 exp() est la fonction exponentielle,
19 α₉₉ est le 99^e percentile de la loi normale standard, et
20 σ_t est la volatilité historique du logarithme des prix du mois t.

21 La balise de pertes d'opportunité serait alors définie comme la perte d'opportunité (en \$/GJ)
22 au-delà de laquelle toute perte est jugée indésirable par la clientèle.

23

¹¹ Cette formule est équivalente à la fonction *loi.lognormale.inverse* dans MS Excel.

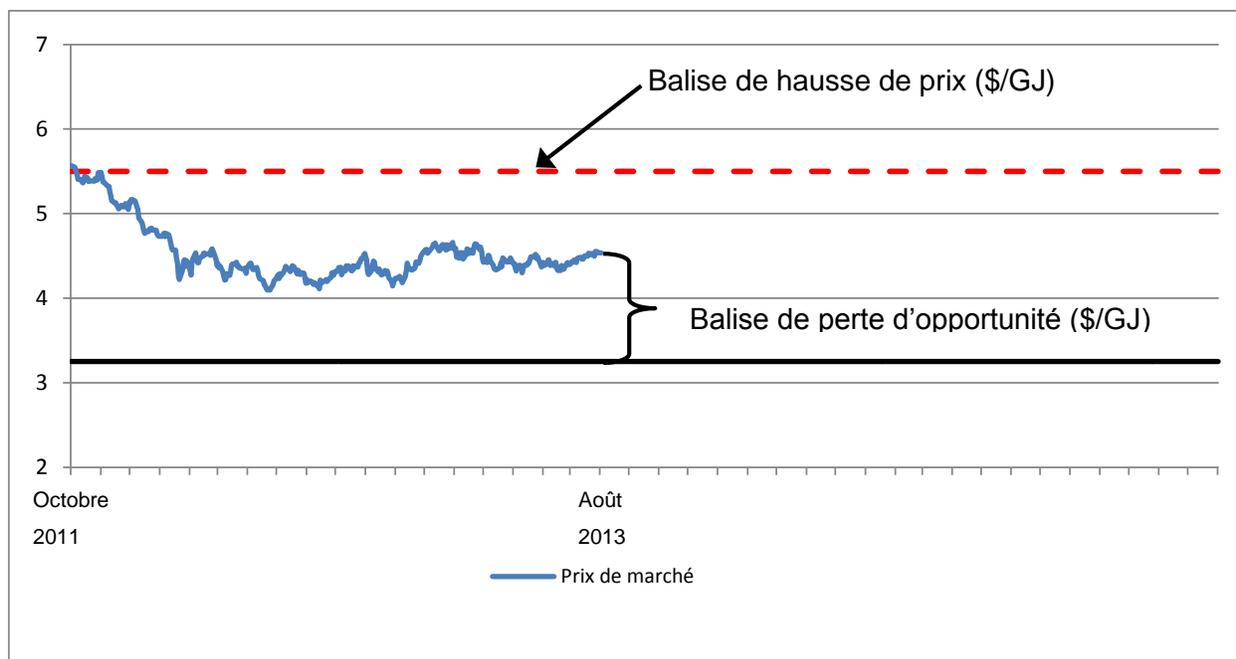
1 Selon la recommandation de l'Expert, la balise de hausse de prix (BHP) serait calculée
2 comme la moyenne des 12 balises de hausse de prix mensuelles (BHP_t) de l'année gazière
3 visée, soit de novembre 2013 à octobre 2014 pour la Cause tarifaire 2014. Similairement, la
4 balise de perte d'opportunité (BPO) serait calculée comme la moyenne des 12 balises de
5 perte d'opportunité mensuelles (BPO_t) des 12 mois de l'année gazière visée.

6 Gaz Métro utiliserait ces résultats pour déterminer quel serait le niveau de prix au-delà duquel
7 toute hausse de prix additionnelle serait jugée indésirable et le niveau de la perte
8 d'opportunité au-delà de laquelle toute perte d'opportunité additionnelle serait considérée
9 indésirable. Les objectifs du Programme deviendraient alors :

- 10 ➤ Objectif principal : Réduction de l'exposition aux hausses de prix au-delà de la balise
11 de hausse de prix; et
- 12 ➤ Objectif sous-jacent : Limitation des pertes d'opportunité en deçà de la balise de perte
13 d'opportunité.

14 Les balises proposées pour l'exercice 2014 ainsi que le détail des calculs sont présentés à
15 l'annexe A. Le graphique 1 illustre les balises.

Graphique 1 : Exemple de balises



Source : Bloomberg

- 1 Les balises seraient déterminées une fois par année en appliquant les formules proposées
- 2 dans cette section et seraient présentées à la Régie pour approbation dans le cadre de la
- 3 cause tarifaire. Les balises ainsi approuvées continueraient d'être appliquées jusqu'à ce que
- 4 la Régie en approuve de nouvelles.

3.3 Évaluation quantitative des risques

- 5 Une fois les risques identifiés et les objectifs quantifiés, la seconde étape consisterait à mesurer
- 6 quantitativement la possibilité de ne pas atteindre ces objectifs.

3.3.1 Risque de hausse de prix

- 7 L'évaluation du risque de hausse de prix se ferait en trois étapes, soit :

- 8
 - l'estimation de la distribution des prix du gaz naturel pour un mois donné en utilisant
 - 9 l'hypothèse de log normalité des prix;
- 10
 - le calcul de la valeur intrinsèque des dérivés financiers en vigueur pour ce mois; et

- 1 • le calcul de la probabilité que le prix du gaz naturel, incluant l'effet des dérivés
2 financiers, dépasse la balise de hausses de prix (BHP).

3 Ce risque de dépassement serait le risque jugé inacceptable que l'utilisation de dérivés
4 financiers vise à éliminer. Mathématiquement, cette probabilité serait exprimée comme suit :

$$5 \qquad P[C_t - \Pi_t(C_t) > BHP] > 95\%$$

- 6 Où : C_t est le prix payé pour le mois t (inconnu), exprimé en \$/GJ,
7 $\Pi_t(C_t)$ est la valeur intrinsèque des dérivés financiers (selon le prix C_t) pour le mois t ,
8 exprimée en \$/GJ,
9 BHP est la balise applicable, exprimée en \$/GJ.

10 En pratique, à partir de la volatilité historique des prix et de l'hypothèse de log normalité des
11 prix, Gaz Métro calculerait d'abord C^{95}_t , le 95^e percentile de la distribution de prix. Gaz Métro
12 calculerait ensuite $\Pi_t(C^{95}_t)$, soit la valeur intrinsèque de l'ensemble des dérivés financiers en
13 vigueur si le prix C^{95}_t se réalisait. Le risque indésirable de hausse de prix (RH) serait alors
14 défini selon la formule suivante :

$$15 \qquad RH_t = C^{95}_t - \Pi_t(C^{95}_t) - BHP \qquad (3)$$

- 16 Où : RH_t est le risque de hausse de prix jugée indésirable pour le mois t , exprimé en
17 \$/GJ,
18 C^{95}_t est le 95^e percentile de la distribution du prix du mois t , exprimé en \$/GJ,
19 $\Pi_t(C^{95}_t)$ est la valeur intrinsèque des dérivés financiers (selon le prix C^{95}_t) pour le
20 mois t , exprimée en \$/GJ,
21 BHP est la balise applicable, exprimée en \$/GJ.

22 En accord avec la recommandation de l'Expert, le 95^e percentile est calculé sur un horizon de
23 40 jours, soit la durée approximative entre les évaluations. Si l'équation précédente donnait
24 un résultat négatif, RH_t serait alors égal à 0.

3.3.2 Risque de perte d'opportunité

1 Pour tenir compte du risque de perte d'opportunité, il faudrait aussi procéder à une évaluation
 2 de la probabilité que les dérivés financiers créent une perte d'opportunité supérieure (en
 3 valeur absolue) à la balise de perte d'opportunité (BPO). Mathématiquement, cette probabilité
 4 serait exprimée comme suit :

$$5 \quad P[\Pi_t(C_t) > BPO] > 95\%$$

6 Où : $\Pi_t(C_t)$ est la valeur intrinsèque des dérivés financiers (selon le prix C_t) pour le mois t,
 7 exprimée en \$/GJ,
 8 BPO est la balise applicable, exprimée en \$/GJ.

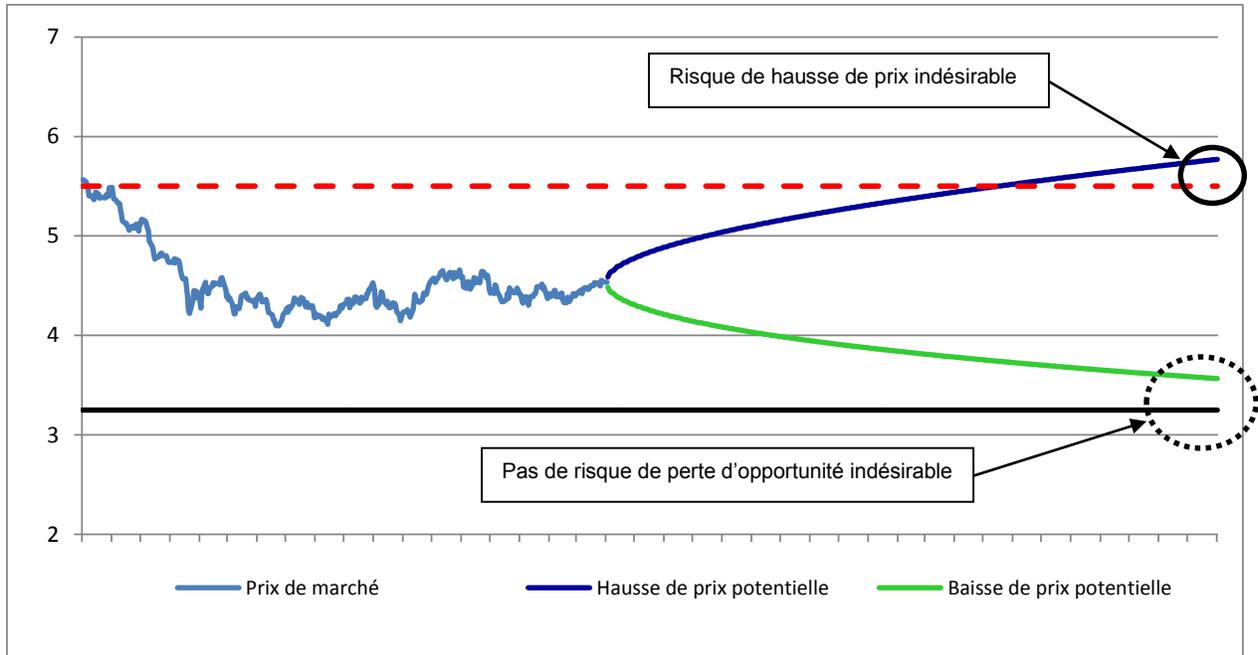
9 En utilisant la même hypothèse de normalité et la même volatilité des variations de prix qu'à
 10 la section précédente, Gaz Métro calculerait C_t^5 , le 5^e percentile de la distribution de prix et
 11 $\Pi_t(C_t^5)$, soit la valeur intrinsèque des dérivés financiers si le prix C_t^5 se réalisait. Le risque
 12 indésirable de pertes d'opportunité (RP) serait alors défini selon la formule suivante.

$$13 \quad RP_t = \Pi_t(C_t^5) - BPO \quad (4)$$

14 Où : RP_t est le risque de pertes d'opportunité jugées indésirables, pour le mois t, exprimé
 15 en \$/GJ,
 16 C_t^5 est le 5^e percentile de la distribution du prix du mois t, exprimé en \$/GJ,
 17 $\Pi_t(C_t^5)$ est la valeur intrinsèque des dérivés financiers (selon le prix C_t^5) pour le mois
 18 t, exprimée en \$/GJ,
 19 BPO est la balise applicable, exprimée en \$/GJ.

20 Toujours en accord avec la recommandation de l'Expert, le 5^e percentile est calculé sur un
 21 horizon égal au terme du mois visé. Ce choix est cohérent avec le fait que les dérivés
 22 financiers contractés dans le cadre du Programme seraient conservés jusqu'à leur échéance.
 23 Si l'équation précédente donnait un résultat négatif, RP_t serait alors égal à 0.

Graphique 2 : Exemple d'évaluations des risques pour janvier 2015



1 Dans l'exemple illustré au graphique 2, il y a présence d'un risque de hausse de prix
 2 indésirable ($RH > 0$), car la courbe de hausse de prix potentielle incluant les dérivés financiers
 3 se trouve au-dessus de la balise de hausse de prix (indiqué par le cercle plein). Dans le même
 4 exemple, il n'y a toutefois pas de risque de perte d'opportunité indésirable, car la courbe de
 5 perte d'opportunité potentielle se trouve au-dessus de la balise de perte d'opportunité (indiqué
 6 par un cercle pointillé).

3.4 Stratégie de couverture

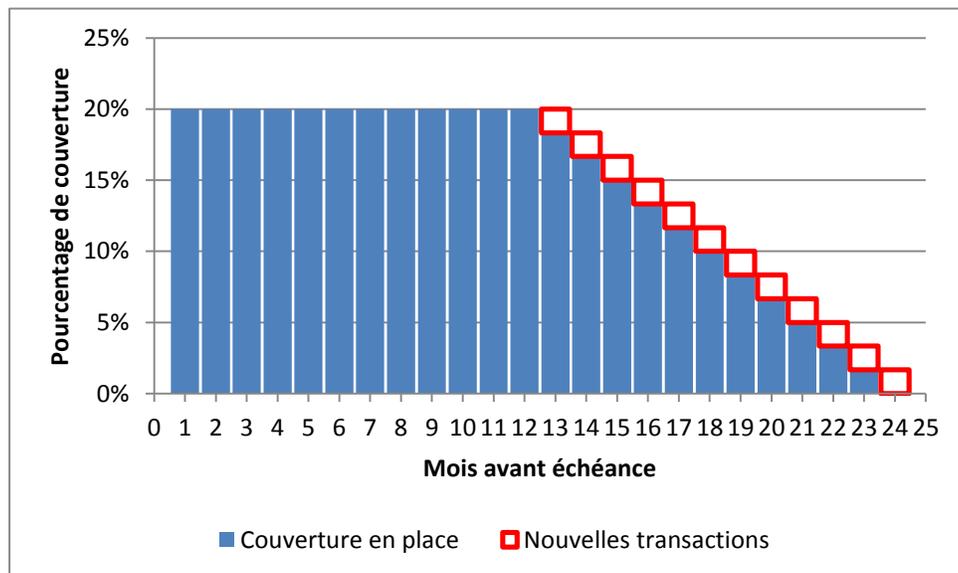
7 Une fois les objectifs quantifiés et les risques mesurés, il resterait à mettre en place une stratégie
 8 d'achat de dérivés financiers qui réduirait l'exposition aux risques identifiés, c'est-à-dire qui
 9 permettrait de réduire l'exposition aux hausses de prix indésirables, sans toutefois augmenter le
 10 risque de perte d'opportunité indésirable.

3.4.1 Volet systématique

11 Selon les recommandations de l'Expert, un premier volet consisterait à mettre en place un
 12 niveau de protection systématique et indépendant des conditions de marché.

1 En conformité avec les recommandations de l'Expert, Gaz Métro propose que le volet
 2 systématique couvre 20 % du volume prévu en répartissant les achats sur douze transactions
 3 représentant chacune 1/12^e de l'objectif de 20 %. Chaque mois, des transactions seraient
 4 effectuées pour couvrir les douze mois débutant un an après le mois en cours. Comme illustré
 5 au Graphique 3, en appliquant cette stratégie, 20 % des achats de gaz naturel seraient
 6 couverts un an avant leur terme.

Graphique 3 : Niveaux de couverture du volet systématique



7 Dans le cadre du volet systématique, Gaz Métro propose, toujours en suivant les
 8 recommandations de l'Expert, d'utiliser des contrats d'échange à prix fixe ou des colliers sans
 9 frais.

10 Les caractéristiques du volet systématique seraient les suivantes :

- 11 • Objectif : un niveau de couverture de 20 % des volumes prévus;
- 12 • Fréquence : mensuelle;
- 13 • Période : les 13^e à 24^e mois suivant le mois en cours;

- 1 • Quantité : Chaque mois, des dérivés financiers seraient contractés pour couvrir 1/12^e
2 de l'objectif de la période; et
- 3 • Dérivés financiers autorisés : Contrats d'échange à prix fixe et colliers sans frais.

4 Ce volet permettrait la mise en place d'une quantité de couverture quelles que soient les
5 conditions de marché.

6 Dans les cas où l'estimation des besoins de la clientèle en service de fourniture serait
7 modifiée, à la hausse ou à la baisse, Gaz Métro recalculerait, pour chaque mois du volet
8 systématique, la quantité de dérivés financiers à acheter mensuellement pour atteindre
9 l'objectif de 20 % en répartissant les achats uniformément sur le nombre de mois restants
10 pour atteindre l'objectif.

3.4.2 Volet dynamique

11 Contrairement au volet systématique, le volet dynamique serait entièrement basé sur les
12 évaluations faites selon la méthodologie de la section 3.3. Le volet dynamique permettrait
13 donc d'intégrer les conditions de marché du gaz naturel et les objectifs quantifiés dans la
14 décision de couverture, via les termes RH_t et RP_t définis à la section 3.3 (équations 3 et 4).

$$15 \quad QH_{t,X} = \frac{RH_t}{X(C_t^{95})} \text{ et } QP_{t,X} = \frac{RP_t}{X(C_t^5)}$$

16 Où : $QH_{t,X}$ est la quantité, exprimée en %, de dérivés financiers nécessaire pour éliminer
17 l'exposition aux hausses de prix jugées indésirables pour le mois t,
18 $QP_{t,X}$ est la quantité maximale, exprimée en %, de dérivés financiers qu'il serait
19 possible de contracter sans créer un risque de perte d'opportunité jugée indésirable,
20 pour le mois t,
21 RH_t et RP_t sont définis selon les équations 3 et 4 de la section 3.3,
22 $X(C_t^{95})$ et $X(C_t^5)$ sont les valeurs intrinsèques du dérivé financier à contracter, selon
23 C_t^5 et C_t^{95} , exprimées en \$/GJ,
24 C_t^5 et C_t^{95} sont définis selon les hypothèses de la section 3.3.

1 Les valeurs $QH_{t,x}$ et $QP_{t,x}$ sont dépendantes du type de dérivés financiers choisi, car chaque
2 type de dérivés financiers a un impact différent sur l'exposition aux risques.

3 Basé sur les recommandations de l'Expert, Gaz Métro utiliserait la formule suivante pour
4 déterminer la quantité de dérivés financiers procurant la couverture qui respecterait les deux
5 objectifs,

$$6 \quad QH_{t,x} * FIR + (QP_{t,x} - 1) * (1 - FIR)$$

7 Où : $QH_{t,x}$ est la quantité, exprimée en %, de dérivés financiers nécessaire pour éliminer
8 l'exposition aux hausses de prix jugées indésirables pour le mois t,
9 $QP_{t,x}$ est la quantité maximale, exprimée en %, de dérivés financiers qu'il est
10 possible de contracter sans créer un risque de perte d'opportunité jugée indésirable,
11 pour le mois t,
12 FIR est le facteur d'importance relative.

13 Dans le cas où l'équation précédente résulterait en une quantité de dérivés financiers
14 inférieure ou égale à 0, aucune transaction ne serait contractée. En accord avec la suggestion
15 de l'Expert, Gaz Métro propose d'utiliser un facteur d'importance relative de 60 %, soit un
16 facteur qui donne une importance supplémentaire à l'objectif de réduire le risque de hausse
17 de prix par rapport à l'objectif de réduire le risque de perte d'opportunité. La réduction du
18 risque de hausse de prix étant l'objectif principal du Programme, Gaz Métro croit, en lien avec
19 la recommandation de l'Expert, qu'il serait approprié de lui donner un poids relatif plus
20 important dans la décision de couverture. De plus, cette répartition tiendrait compte du fait
21 que les prix s'éloignent plus de la moyenne à la hausse qu'à la baisse; un élément capté par
22 l'hypothèse de distribution log-normale utilisée pour représenter l'incertitude des prix à terme.

23 En accord avec les recommandations de l'Expert, Gaz Métro propose de procéder aux
24 évaluations de la section 3.3, huit fois par année et de limiter les transactions de dérivés
25 financiers aux 12 mois suivant le mois en cours.

26 Toujours en lien avec les recommandations de l'Expert, pour chaque mois, Gaz Métro
27 propose de limiter la quantité de dérivés financiers contractés dans le volet dynamique à

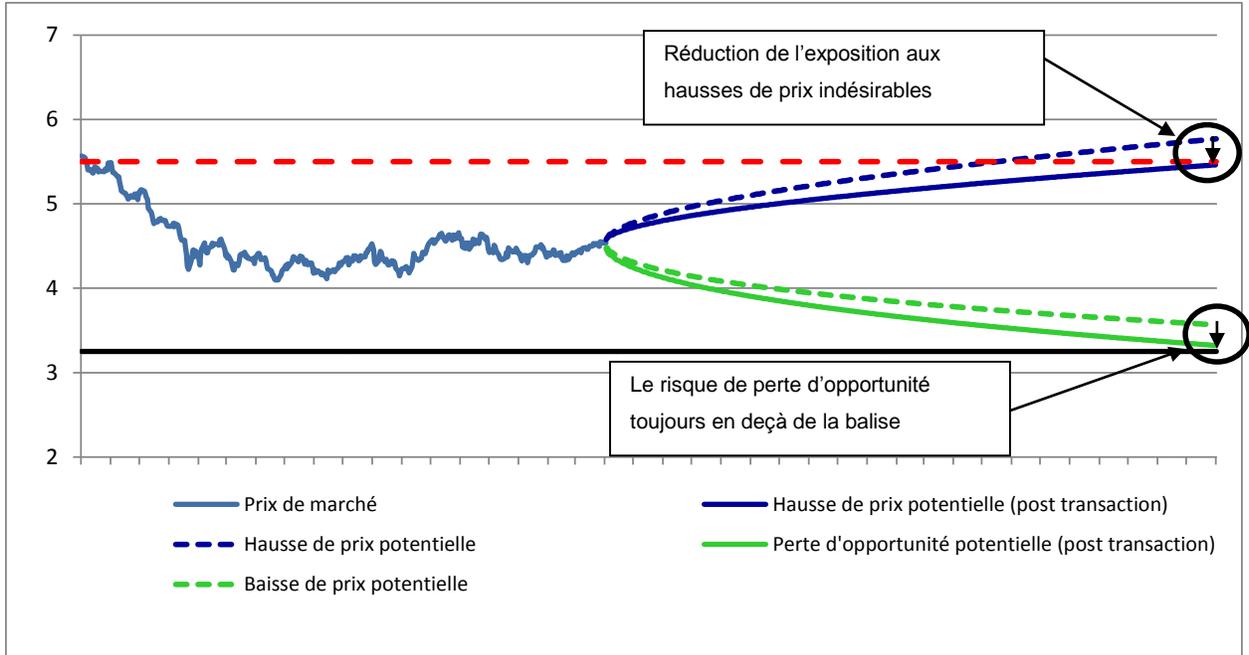
1 70 % des volumes d'achat pour ce mois, en incluant les transactions du volet systématique
2 et les transactions réalisées avant la décision D-2012-158. Gaz Métro propose aussi qu'il n'y
3 ait pas de quantité minimale à contracter dans le volet dynamique. À l'intérieur d'une
4 fourchette allant de 20 % à 70 % du volume prévu, les conditions de marché détermineraient
5 le pourcentage de couverture. Cette contrainte volumétrique permettrait de limiter les risques
6 que les dérivés financiers contractés pour un mois donné excèdent les volumes de gaz naturel
7 réellement achetés durant ce mois (sur couverture). En effet, les achats de gaz naturel
8 pourraient diverger des prévisions, principalement en raison des variations de la
9 consommation liées à la fluctuation de la température et aux migrations de la clientèle.

10 Gaz Métro utiliserait des contrats d'échange à prix fixe ou des colliers sans frais dans le cadre
11 de ce volet dynamique. L'utilisation des colliers sans frais permettrait à Gaz Métro de choisir
12 les prix d'exercice des colliers de façon à satisfaire aux deux objectifs.

13 Les caractéristiques du volet dynamique seraient :

- 14 • Objectif : réduire le risque de hausse de prix sans augmenter le risque de perte
15 d'opportunité;
- 16 • Fréquence d'évaluation : à chaque comité multisectoriel, soit huit fois par année;
- 17 • Période : les 12 mois suivant le mois en cours;
- 18 • Quantité : selon les évaluations de risque, jusqu'à un maximum de 70 % des volumes
19 prévus, en incluant les transactions du volet systématique et les transactions réalisées
20 avant la décision D-2012-158; et
- 21 • Dérivés financiers autorisés : contrats d'échange à prix fixe et colliers sans frais.

Graphique 4 : Application de la stratégie de couverture



4 OPÉRATIONNALISATION DU PROGRAMME PROPOSÉ

4.1 Plan d'approvisionnement

1 En pratique, les approvisionnements en gaz naturel de Gaz Métro ne sont pas tous effectués au
2 même lieu géographique. Certains achats sont négociés jusqu'à plusieurs mois d'avance à un
3 prix qui est fonction d'un indice (« achats à indice »), alors que d'autres sont à prix fixe pour le
4 lendemain (« achats spot »). Le plan d'approvisionnement gazier déposé en phase 2 de la Cause
5 tarifaire 2014 propose des achats de gaz naturel dont les prix seraient fonction d'indices basés à
6 AECO en Alberta, Dawn en Ontario et NYMEX en Louisiane.

4.1.1 Couverture des différents achats

7 Étant donné les différents types d'approvisionnement contractés, Gaz Métro doit déterminer
8 quel indice utiliser pour les dérivés financiers servant à couvrir ces différents achats.

- 9 • Achats contractés à indice NYMEX : l'indice NYMEX est l'indice financier le plus liquide
10 en Amérique du Nord. Pour les achats à indice NYMEX, Gaz Métro utiliserait donc le
11 même indice pour les dérivés financiers;
- 12 • Achats contractés à l'indice AECO : il existe un marché financier basé sur cet indice.
13 Gaz Métro utiliserait donc cet indice pour couvrir les achats basés sur l'indice AECO;
14 et
- 15 • Achats contractés à indice Dawn : le marché financier pour le gaz naturel à Dawn ne
16 possède qu'une très faible liquidité. L'Expert, dans son rapport, recommande que les
17 achats basés à Dawn soient couverts par des dérivés financiers basés sur l'indice
18 AECO¹². Gaz Métro propose de suivre cette recommandation et de couvrir les achats
19 contractés à Dawn par des dérivés financiers basés sur l'indice AECO.

¹² Gaz Métro-6, Document 1, question 59

1 Le tableau suivant présente les indices qui seraient utilisés pour couvrir les différents types
2 d'achats identifiés dans la stratégie d'approvisionnement gazier.

Tableau 2 : Type d'achat et type de couverture

Indices pour les achats physiques	Indices pour les dérivés financiers
NYMEX	NYMEX
AECO	AECO
Dawn	AECO

4.1.2 Calcul des balises et évaluation des risques

3 Comme il y aurait deux indices distincts dans la stratégie de couverture (NYMEX et AECO),
4 Gaz Métro propose d'effectuer les calculs des sections 3.3 et 3.4 pour chacun de ces deux
5 indices. Les stratégies de couverture des volets systématique et dynamique seraient alors
6 appliquées distinctement pour chaque indice en fonction de leurs balises et de leurs
7 évaluations de risques respectives. Cette stratégie de fractionner le Programme en deux
8 « sous-programmes » permettrait de suivre facilement les concepts développés dans la
9 section 3 sans augmenter la complexité du traitement.

4.2 Transactions réalisées avant la décision D-2012-158

10 Suivant les recommandations de l'Expert, Gaz Métro propose de conserver les transactions
11 réalisées sous les anciens paramètres du Programme. Ces transactions contribueraient à
12 l'atteinte du premier objectif du Programme, soit de réduire l'impact de flambées de prix. La liste
13 de ces transactions contractées avant la décision D-2012-158 se trouve à l'annexe C.

14 Dans l'application du volet systématique, les transactions existantes seraient prises en compte
15 dans l'atteinte de l'objectif de 20 % de couverture. De nouvelles transactions ne seraient faites
16 que si les transactions existantes ne comblaient pas entièrement cet objectif. Le tableau 3
17 présente les dates à partir desquelles le volet systématique entrerait en vigueur étant donné les
18 transactions déjà réalisées en supposant que tous les achats seraient contractés à indice AECO
19 ou à indice Dawn.

Tableau 3 : Ajustement du volet systématique en fonction des transactions existantes

Mois couvert	Date du début de l'application du volet systématique	Pourcentage de couverture des transactions existante	Date ajustée de début de l'application du volet systématique
Nov-14	Oct-12	27 %	Complété
Déc-14	Nov-12	18 %	Sept-13
Janv-15	Déc-12	15 %	Sept-13
Févr-15	Janv-13	16 %	Oct-13
Mars-15	Févr-13	17 %	Déc-13
Avr-15	Mars-13	34 %	Complété
Mai-15	Avr-13	14 %	Déc-13
Juin-15	Mai-13	16 %	Févr-14
Juil-15	Juin-13	17 %	Avr-14
Août-15	Juil-13	20 %	Complété
Sept-15	Août-13	20 %	Complété
Oct-15	Sept-13	13 %	Avr-14

- 1 Pour les mois où le pourcentage de couverture dépasse déjà l'objectif recommandé de 20 %,
- 2 Gaz Métro ne réaliserait aucune transaction de dérivés financiers dans le cadre du volet
- 3 systématique.
- 4 Évidemment, le volet dynamique prendrait également en compte toutes les transactions réalisées
- 5 avant la décision D-2012-158.

5 RAPPORT ANNUEL DE PERFORMANCE

1 Dans les entrevues réalisées par l'Expert avec les représentants des clients, ces derniers ont
2 mentionné avoir de la difficulté à bien comprendre comment les dérivés financiers contractés
3 historiquement servaient à atteindre les objectifs du Programme. Dans la foulée des modifications
4 proposées au Programme, Gaz Métro estime qu'il serait à-propos d'ajuster le *Rapport annuel de*
5 *performance* pour le rendre plus utile à la compréhension du Programme et des effets des dérivés
6 financiers sur le prix de la fourniture et l'adapter aux nouveaux paramètres du Programme.

7 Dans ce rapport, Gaz Métro propose d'inclure un suivi des deux volets du Programme de façon
8 à supporter toutes les décisions prises en cours d'année et toutes les transactions réalisées.

5.1 Suivi du volet systématique

9 Dans le rapport de suivi, Gaz Métro propose de présenter, pour l'année financière visée par le
10 rapport, un tableau des transactions réalisées chaque mois ainsi que le pourcentage de
11 couverture à chacune des fins de mois, de façon à clairement démontrer la conformité aux
12 paramètres approuvés par la Régie.

5.2 Suivi du volet dynamique

13 Gaz Métro propose de présenter les résultats des évaluations des risques pour chacune des
14 dates où une telle évaluation aurait été faite, soit huit fois par année. Ces données permettraient
15 de justifier les transactions de dérivés financiers réalisées dans le cadre de ce volet ou encore de
16 justifier l'absence de transaction.

5.3 Vérification indépendante

17 De façon à nous assurer que les paramètres du Programme soient toujours adaptés au contexte
18 de marché et en ligne avec la recommandation de l'Expert, une analyse à cet effet serait effectuée
19 par un expert indépendant à tous les deux ans.

20 Gaz Métro souligne que les transactions effectuées dans le cadre du Programme continueraient
21 à être présentées mensuellement dans le *Rapport du prix du service de fourniture*.

6 OFFRE DE PLUS D'UN PRIX DE FOURNITURE

1 Gaz Métro propose que le Programme soit appliqué à tous les clients en service de fourniture.

2 La possibilité que Gaz Métro offre à ses clients plus d'un service de fourniture a fait l'objet d'une
3 demande de renseignements dans le cadre de la Cause tarifaire 2013¹³. La possibilité de
4 « personnaliser » le prix de fourniture en fonction du niveau de tolérance au risque du client a
5 aussi été mentionnée au cours des entrevues menées par l'Expert auprès de certains
6 intervenants¹⁴. Lors des discussions durant la rencontre technique du 17 juin 2013, la possibilité
7 de donner le choix aux clients en service de fourniture entre un service avec dérivés financiers et
8 un autre sans dérivés financiers a également été évoquée. Gaz Métro est d'avis que cette
9 alternative, qui suscite de nombreux enjeux de plusieurs ordres, ne devrait pas être retenue.

6.1 Enjeux légaux

10 La *Loi sur les instruments dérivés*, L.R.Q, c. I-14.01 (la « LID »), entrée en vigueur le 1^{er} février
11 2009, a pour but de favoriser l'intégrité, l'équité, l'efficacité et la transparence des marchés de
12 dérivés financiers et d'assurer la protection du public contre les pratiques déloyales, abusives ou
13 frauduleuses en matière de dérivés financiers, et les manipulations de marché. Elle vise
14 également à assurer au public l'accessibilité à une information suffisante, véridique, claire et
15 adaptée aux connaissances et à l'expérience financière de ceux auxquels elle s'adresse.

16 Après consultation et vérification, offrir ce choix aux clients pourrait être assimilable à l'offre d'un
17 dérivé financier pour les fins de la LID. Ceci aurait pour effet d'assujettir Gaz Métro à l'application
18 de la LID, et notamment aux règles applicables en matière d'inscription à titre de courtier (voire
19 même de conseiller) en dérivés financiers, ainsi qu'aux régimes i) d'agrément des personnes qui
20 créent ou mettent en marché un dérivé financier et ii) d'autorisation de ce dérivé financier. Le
21 respect de ces règles est très contraignant et supposerait, à titre d'exemple, et comme condition
22 à la présentation à l'Autorité des marchés financiers de demandes d'inscription et d'agrément, le
23 respect des exigences suivantes :

¹³ R-3809-2012, Cause tarifaire 2013, B-0092, Gaz Metro-5, Document 1, question 25.2

¹⁴ Gaz Métro-6, Document 1, annexe D

- 1 • la présentation d'une demande d'adhésion auprès de l'Organisme canadien de
2 réglementation des valeurs mobilières (« OCRCVM »);
- 3 • la conformité, entre autres, à des conditions très détaillées en matière de compétence
4 technique de représentants dans le domaine des dérivés financiers;
- 5 • la participation à des fonds de garantie;
- 6 • le développement de politiques et procédures adaptées relatives à l'activité en matière de
7 dérivés financiers; et
- 8 • la mise en place d'un encadrement opérationnel, financier, de conformité et de
9 gouvernance qui devrait être conforme aux exigences de la LID et de l'OCRCVM.

10 Ces exigences devraient également être respectées de façon continue par la suite.

11 Gaz Métro ne compte, au sein de son personnel actuel, aucun employé possédant les
12 compétences et répondant aux critères exigés pour se qualifier à titre de courtier ou de conseiller
13 et considère qu'il ne serait pas à l'avantage des clients de recruter de telles personnes et
14 d'encourir tous les coûts connexes liés à l'assujettissement à la LID. De l'avis de Gaz Métro, le
15 type d'activités qu'encadre la LID déborde largement de la mission fondamentale de Gaz Métro
16 qui est de distribuer du gaz naturel.

6.2 Enjeu quant à la capacité des clients à faire un choix éclairé

17 Le Programme représente un concept abstrait et complexe et Gaz Métro estime que la majorité
18 des clients en service de fourniture ne possèdent probablement pas les connaissances
19 nécessaires pour facilement comprendre et assimiler les impacts du choix qui leur serait offert et
20 ainsi faire un choix éclairé.

21

22

1 Cette préoccupation quant à la capacité de la clientèle à faire un choix éclairé dans un domaine
2 aussi complexe a même été soulevée par un intervenant au cours des entrevues menées par
3 l'Expert¹⁵.

4 Les résultats de l'étude menée par Extract ont confirmé que le Programme n'était pas connu des
5 clients de Gaz Métro. De plus, lors de cette même étude, il est ressorti que la très grande majorité
6 des clients a besoin d'explications à la fois détaillées et vulgarisées pour comprendre le
7 fonctionnement du Programme. Le support visuel en ligne et une explication verbale d'environ 10
8 minutes du Programme étaient essentiels, selon Extract, pour obtenir des préférences valides
9 basées sur une bonne compréhension de l'effet du choix de différents « niveaux de protection »
10 dans quatre scénarios de prix de marché. D'autre part, au cours de ces entrevues, il n'a jamais
11 été question de la façon dont Gaz Métro mettrait en place les niveaux de protection. Dans un
12 contexte où le client devrait faire un choix ayant potentiellement des conséquences monétaires
13 et l'obligeant à s'engager pendant une période de temps, il est à prévoir que la clientèle voudrait
14 fort probablement plus d'informations sur les aspects complexes et plus abstraits du Programme.

6.3 Enjeux de main-d'œuvre

15 La mise en place de plus d'un prix de service de fourniture par Gaz Métro nécessiterait
16 l'embauche d'employés additionnels par Gaz Métro pour répondre aux appels des clients
17 engendrés par cette nouvelle offre. Le nombre d'employés additionnels serait tributaire du
18 nombre et de la durée des appels que ce choix générerait ainsi que de leur répartition dans le
19 temps. D'entrée de jeu, il est évident que ces estimés reposeraient sur la stratégie de
20 communication de l'option, le pourcentage de clients qui prendraient connaissance de cette
21 communication et le pourcentage de clients qui, après en avoir pris connaissance, voudraient
22 obtenir des informations supplémentaires pour faire leur choix. Gaz Métro ne possède aucune
23 base de référence (historique ou autre) sur laquelle elle pourrait s'appuyer pour établir des
24 estimations valables et fiables de ces paramètres.

25

¹⁵ Gaz Métro-6, Document 1, annexe D, page 122

1 Un des risques est que Gaz Métro sous-estime le nombre et la durée des appels et/ou évalue
2 mal leur répartition temporelle, et qu'elle se retrouve avec un nombre insuffisant d'employés pour
3 répondre adéquatement à la demande, tout en étant incapable de remédier rapidement à la
4 situation compte tenu du temps de formation requis pour être en mesure de répondre à de tels
5 appels. Il pourrait aussi s'avérer qu'il y ait des périodes creuses qui fassent en sorte que ces
6 employés additionnels formés spécifiquement pour répondre à ces demandes des clients n'aient
7 pas suffisamment de travail pour occuper leurs journées.

8 À cet égard, il est important de noter qu'un changement important dans le prix du gaz naturel
9 risquerait fort de se traduire en un nombre accru d'appels alors que certains clients pourraient
10 remettre en cause la pertinence de leur choix. Cette situation pourrait être grandement amplifiée
11 si les conditions de marché se traduisaient en des différences importantes entre les prix des deux
12 services de fourniture sans oublier l'effet négatif additionnel que pourrait avoir la potentielle
13 couverture médiatique d'une telle situation. Et ces situations, Gaz Métro ne peut absolument pas
14 les prévoir à l'avance.

15 À titre d'exemple, en supposant que 25 % des 170 000 clients admissibles à ce nouveau service
16 contacteraient Gaz Métro pour avoir plus d'informations sur le sujet et que les appels, d'une durée
17 moyenne estimée à 45 minutes chacun, seraient logés uniformément au courant de l'année, Gaz
18 Métro estime qu'elle devrait embaucher 23 nouveaux employés pour répondre à cette demande
19 pendant une année.

20 L'estimation de la durée moyenne d'un appel est basée sur l'expérience du sondage réalisé par
21 Extract et sur l'expérience de Gaz Métro dans le programme de prix fixe. Extract a passé en
22 moyenne 12 minutes sur le sujet des scénarios, avec support visuel et en s'assurant que le sondé
23 avait suffisamment bien compris pour que son choix soit représentatif. Il faut noter que dans le
24 cas du sondage, l'entrevue a été élaborée spécifiquement pour minimiser le temps de l'appel,
25 que les entrevues étaient réalisées avec des personnes volontaires et que la réponse donnée par
26 la personne sondée ne l'engageait à rien. Compte tenu qu'il ne s'agirait pas d'une discussion
27 dirigée comme l'était le sondage et que l'information à véhiculer (incluant les règles de migration)
28 serait volumineuse et complexe, Gaz Métro croit que 45 minutes est une estimation raisonnable
29 de la durée moyenne de chaque appel. Cette durée moyenne est aussi comparable à celle des
30 appels liés au programme de prix fixe actuel.

1 Quant au coût total associé à de telles embauches et à la formation de cette nouvelle main-
2 d'œuvre, il varierait selon que l'enjeu évoqué à la section 6.1 se matérialiserait ou non, sans
3 compter le défi qu'une telle embauche comporterait.

4 Finalement, il est important de préciser qu'en plus des coûts liés aux nouveaux employés, il y
5 aurait plusieurs autres éléments à considérer lors de la mise en place de l'option :

- 6 • Établir une stratégie de communication : Gaz Métro devrait déterminer la stratégie de
7 communication la plus efficace et développer les éléments d'information (encart et site
8 Internet)
- 9 • Modifications à SAP (incluant le module facturation). L'option d'un second prix du service
10 de fourniture n'étant pas actuellement prévue dans SAP, une analyse en profondeur de
11 tous les impacts devrait être faite et les solutions devraient être implantées.

12 Gaz Métro n'a pas évalué les coûts de ces deux éléments, jugeant qu'ils ne constituaient pas
13 l'enjeu principal de l'implantation de cette alternative jugée inacceptable par Gaz Métro.

6.4 Enjeu quant aux conditions de migration

14 Les clients de Gaz Métro ont déjà le choix entre adhérer au service de fourniture ou au
15 programme de prix fixe ou être client en achat direct. Dans ce contexte, Gaz Métro a mis en place
16 les balises et les conditions qui régissent les migrations d'un service à un autre. Ces restrictions
17 visent d'une part à respecter les contraintes opérationnelles de Gaz Métro, et d'autre part à éviter
18 qu'un client change de service dans le seul but de réaliser des économies au dépend des autres
19 clients de Gaz Métro. Au fil des années et par souci d'équité envers tous les clients, ces conditions
20 de service ont été ajustées pour répondre à certaines préoccupations et situations particulières
21 qui se sont présentées.

22 Or, il est raisonnable de prévoir qu'il serait plus facile pour un client de changer de service de
23 fourniture que de migrer vers le programme de prix fixe ou l'achat direct, où il doit signer un contrat
24 avec un fournisseur. Afin d'éviter que les clients migrent d'un prix de service à l'autre en fonction
25 des conditions de marché, Gaz Métro devrait proposer de nouvelles conditions de migration pour
26 assurer l'équité des services face à cette nouvelle option de migration.

1 En plus de la question de l'équité entre les services, sans des conditions de migration restrictives,
2 il serait impossible de prévoir les volumes de chacun de ces services et donc pratiquement
3 impossible pour Gaz Métro de contracter les dérivés financiers nécessaires à la protection.

4 Évidemment, les conditions restrictives mises en place pour assurer l'équité entre les services
5 pourraient devenir des irritants particulièrement pour les clients qui voudraient modifier leur choix
6 de service à la suite d'un changement qui n'aurait potentiellement aucun lien avec les prix de
7 marché.

8 L'application de conditions de service est relativement aisée dans le cas de clients commerciaux,
9 industriels et institutionnels. En effet, ceux-ci ont souvent les ressources nécessaires pour
10 assimiler l'effet de ces conditions de service sur leur facture de gaz. Gaz Métro soumet que ce
11 n'est probablement pas le cas des plus petits clients, notamment les clients résidentiels.

12 De plus, considérant le type de clientèle qu'est celle à petit débit, l'application de conditions de
13 service pourrait s'avérer difficile. En effet, ce type de clientèle est beaucoup plus « mobile » que
14 les autres. En effet, Gaz Métro gère annuellement un nombre important de déménagements et
15 de changements de responsable de comptes (personne physique responsable de la facture de
16 gaz naturel). Pour chacun de ces événements, Gaz Métro devrait s'interroger si les conditions de
17 services doivent s'appliquer ou non. Par exemple, est-ce que des frais de migration devraient
18 s'appliquer en cas de changement de responsable de la facture, en cas de changement de
19 propriétaire, en cas de sous-location, etc? Malgré tout le discernement qu'exercera Gaz Métro,
20 en raison du nombre de clients touchés, des clients pourraient éventuellement être insatisfaits et
21 se plaindraient, soit devant la Régie ou les tribunaux.

6.5 Enjeu de l'option par défaut pour les clients qui ne feraient aucun choix

22 Indépendamment de la stratégie de communication utilisée, il est clair que certains clients
23 n'identifieraient pas leur choix de service de fourniture. Ces clients devraient toutefois être
24 enregistrés dans l'une des deux options pour leur facturation. Gaz Métro devrait donc déterminer
25 une option « par défaut » pour ces clients. Or, ce choix pourrait être lourd de

1 conséquences en cas de mouvements extrêmes des prix du gaz naturel et un client pourrait se
2 sentir lésé par l'option par défaut, entraînant potentiellement des plaintes ou même des
3 poursuites. Compte tenu des constats du sondage présenté à la section 2.2 de la présente
4 preuve, Gaz Métro estime que, dans un tel cas, le service de fourniture par défaut devrait
5 nécessairement être celui avec dérivés financiers.

6.6 Enjeu de la gestion de l'insatisfaction des clients

6 Malgré la bonne volonté de toutes les parties impliquées, il est à prévoir que certains clients
7 seraient insatisfaits du choix qu'ils ont fait à la suite, par exemple, d'un mouvement de prix
8 important, et pourraient, dans un tel cas, invoquer que les options offertes ne leur ont pas été
9 expliquées clairement.

10 Cette situation s'est produite dans le programme actuel de prix fixe. Comme le *Programme de*
11 *dérivés financiers* est conceptuellement beaucoup plus complexe que celui du prix fixe,
12 Gaz Métro peut anticiper, en termes relatifs, une augmentation du nombre de clients insatisfaits
13 de leur choix. Si l'on considère également le nombre de clients susceptibles d'être touchés par
14 ce Programme, nombre beaucoup plus élevé que celui des clients qui ont adhéré au programme
15 de prix fixe, on réalise aisément l'ampleur potentielle de l'insatisfaction.

16 Cette insatisfaction pourrait aussi être amplifiée par les conditions restrictives de migration qui
17 seraient mises en place pour assurer l'équité entre les services (section 6.4).

18 Pour toutes ces raisons, Gaz Métro est d'avis que la meilleure approche pour les clients est qu'il
19 n'y ait qu'un seul prix de fourniture pour tous les clients en service de fourniture et que ce prix
20 incorpore les effets du *Programme de dérivés financiers*, comme c'est le cas depuis 2001.

7 ALTERNATIVES

1 Tel que demandé par la Régie dans sa décision D-2012-158, Gaz Métro a évalué les différentes
2 alternatives à un programme de dérivés financiers dans le but d'offrir une stabilité des prix. Il
3 existe en effet quelques façons de répondre à cet objectif général sans utiliser des dérivés
4 financiers. Toutefois, aucune ne remplace totalement un programme de dérivés financiers.

7.1 Mode de paiements égaux

5 Le mode de paiements égaux consiste à facturer à un client un montant mensuel constant sur
6 une période donnée, basé sur une estimation de sa facture annuelle établie en utilisant sa
7 consommation de l'année précédente et une projection de prix. Cette méthode permet d'éliminer
8 complètement la volatilité de la facture sur une période définie et limitée (généralement un an).
9 En plus d'éliminer les variations liées aux fluctuations des prix de marché du gaz naturel au cours
10 de la période, le mode de paiements égaux élimine aussi les variations liées aux fluctuations de
11 la consommation, dont la température.

12 Cette méthode ne permet toutefois pas de diminuer l'impact d'une hausse des prix du gaz naturel.
13 Elle ne fait que retarder la hausse jusqu'à la fin de la plage de paiements égaux. La volatilité
14 calculée sur une période plus longue que celle du mode de paiements égaux n'est pas nulle. De
15 plus, en cas de variations importantes par rapport aux prévisions de prix ou au profil de
16 consommation, une réévaluation du montant mensuel à facturer peut être faite en cours d'année.

17 Cette option est déjà offerte aux clients en service de fourniture.

18 Gaz Métro considère que le mode de paiements égaux ne contribue nullement à protéger contre
19 les flambées de prix et ne répond à l'objectif de réduire la volatilité que sur une courte période de
20 temps. Elle constitue purement et simplement un outil de gestion budgétaire pour les clients qui
21 désirent une répartition stable de leurs paiements au cours d'une année donnée.

7.2 Modification à la formule du calcul du prix mensuel de la fourniture

1 La formule actuelle du prix de fourniture protège partiellement les clients en service de fourniture
2 en calculant un prix désaisonnalisé (basé sur une moyenne des prix à terme des 12 prochains
3 mois) et en amortissant les écarts de prix réalisés mensuellement sur les 12 mois suivants.

4 Cependant, la formule d'ajustement du prix du gaz est impuissante à prévenir les fluctuations des
5 prix dans le cas d'une hausse des prix du gaz naturel reflétée dans les 12 premiers mois de la
6 courbe à terme. Dans ce cas, les clients se trouvent à subir l'entièreté de cette augmentation.

7 La formule actuelle pourrait être modifiée pour diminuer l'impact des variations des prix du gaz
8 naturel. On pourrait, par exemple, amortir les écarts sur 24 mois plutôt que sur 12 mois, mais une
9 telle modification serait clairement en conflit avec le principe d'équité intergénérationnelle. En
10 effet, le calcul du prix de fourniture actuel est un compromis entre la réduction de la volatilité et le
11 maintien d'une équité intergénérationnelle.

12 Gaz Métro ne propose pas de changement à la formule du calcul du prix mensuel du service de
13 fourniture car elle estime que la formule existante est un bon compromis entre la réduction de la
14 volatilité des prix du gaz naturel et l'équité entre les clients actuels et les clients futurs.

7.3 Élargissement de l'offre de service du programme à prix fixe par les courtiers

15 Par l'intermédiaire des courtiers, Gaz Métro offre un programme de prix par lequel un client
16 s'engage à un prix donné pour une durée déterminée (généralement entre un et cinq ans). Le
17 programme de prix fixe permet au client de se prémunir complètement contre les fluctuations de
18 prix pour la période visée par l'entente. Ce programme de prix fixe, approuvé par la Régie dans
19 sa décision D-2003-180 (Cause tarifaire 2004, R-3510-2003), est offert aux clients dont la
20 consommation annuelle se situe entre 7 500 m³ et 1 168 000 m³.

21 Cette décision de fixer la limite inférieure à 7 500 m³ faisait suite aux arguments invoqués par les
22 représentants des petits consommateurs, notamment UC. Dans son mémoire déposé dans le
23 cadre de la Cause tarifaire 2004, UC recommandait que Gaz Métro n'obtienne l'autorisation

1 d'offrir le programme de prix fixe à la clientèle résidentielle (unifamiliales, duplex et triplex) que
2 lorsqu'un encadrement législatif ou réglementaire satisfaisant aurait été mis en place pour régir
3 le travail des courtiers. UC mentionnait que dans les autres juridictions provinciales, les courtiers
4 doivent obtenir un permis et doivent souvent déposer une caution qui, en plus de garantir le
5 sérieux de l'entreprise, peut servir à dédommager les consommateurs en cas de litiges. UC
6 recommandait à la Régie de limiter l'accès au service de fourniture à prix fixe aux clients
7 consommant plus de 10 000 m³ par année.

8 Dans sa décision D-2003-180 autorisant la mise en place de ce programme de prix fixe, la Régie
9 s'est donc montrée sensible aux réserves exprimées par les représentants des petits
10 consommateurs et a spécifiquement exclu les clients dont la consommation annuelle est
11 inférieure à 7 500 m³.

12 Le cadre législatif ou réglementaire auquel faisait référence UC n'a pas évolué depuis.

13 En se basant sur son expérience depuis la mise en place du programme de prix fixe il y a dix ans,
14 Gaz Métro est d'avis qu'il ne devrait pas être élargi aux plus petits clients. En effet, le programme
15 de prix fixe actuel est complexe et difficile à comprendre, même pour les clients auxquels il
16 s'adresse aujourd'hui. Gaz Métro doute de la disponibilité des ressources chez les plus petits
17 clients afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées sur l'offre de fourniture à prix fixe.
18 D'ailleurs, au cours des entrevues réalisées par l'Expert auprès des représentants des clients, la
19 capacité des clients à prendre une décision éclairée a été soulevée par au moins un intervenant¹⁶.

20 Gaz Métro estime qu'il faudrait embaucher entre 10 et 15 employés additionnels pour gérer le
21 programme de prix fixe s'il devenait accessible aux clients ayant une consommation annuelle
22 inférieure à 7 500 m³ et que le quart d'entre eux (25 %) se prévalaient de cette option. Gaz Métro
23 est d'avis que d'élargir le programme de prix fixe actuel aux plus petits clients causerait plus de
24 tort que de bien. Outre les préoccupations soulevées lors de la Cause tarifaire 2004 qui sont
25 encore d'actualité, il importe de souligner d'autres facteurs qui militent en faveur d'un statu quo,
26 notamment le peu de recours dont bénéficieraient les plus petits clients en cas

¹⁶ Gaz Métro-6, Document 1, annexe D, page 122

1 de litige avec les fournisseurs, l'absence d'encadrement législatif ou réglementaire face au travail
2 des fournisseurs, le manque de connaissances des plus petits clients pour prendre des décisions
3 éclairées sur le prix de leur fourniture, la pertinence du rôle de Gaz Métro dans l'éducation de ces
4 clients.

5 Gaz Métro estime que, compte tenu que le marché du gaz naturel est dérèglementé, elle ne
6 devrait pas à avoir à se substituer à ce marché. Gaz Métro ajoute qu'elle ne devrait pas avoir à
7 tenir le rôle « d'arbitre » ou de « gardien » non plus. Or, c'est dans les faits le rôle qui lui est
8 conféré dans le programme de prix fixe actuel par l'entremise des pratiques minimales
9 commerciales. Bien que cela soit gérable actuellement en raison de la clientèle visée par le
10 programme de prix fixe, Gaz Métro considère qu'elle ne devrait pas être l'autorité de qui relèverait
11 l'application d'un programme de prix fixe offert à l'ensemble de la clientèle à petit débit.

12 Compte tenu de ce qui précède, Gaz Métro estime qu'il n'est pas souhaitable d'étendre le
13 programme actuel de prix fixe offert par les courtiers aux clients ayant une consommation annuelle
14 inférieure à 7 500 m³.

7.4 Utilisation de l'entreposage

15 Comme mentionné dans le rapport de l'Expert, l'entreposage est l'outil le plus utilisé pour gérer
16 le risque de prix. En effet, l'entreposage permet de répondre à la demande de la clientèle en hiver
17 à l'aide de gaz naturel acheté en été, à des prix généralement plus bas.

18 Gaz Métro utilise d'ailleurs déjà l'entreposage dans le cadre de sa stratégie globale pour
19 approvisionner sa clientèle. En plus de la réduction du risque de prix en hiver, l'entreposage joue
20 un rôle essentiel au niveau opérationnel en permettant notamment d'équilibrer la demande et la
21 livraison à l'intérieur d'une journée. Certains courtiers utilisent aussi l'entreposage de façon
22 spéculative, mais ce n'est pas l'objectif d'un distributeur réglementé.

23 Gaz Métro gère déjà une capacité d'entreposage et soumet que l'entreposage constitue un outil
24 très utile dans un portefeuille optimal d'approvisionnement et que son utilisation est
25 complémentaire au Programme.

7.5 Contrats d'approvisionnement à prix fixe

1 Gaz Métro utilise des contrats d'approvisionnement à indice pour une partie de la consommation
2 prévue en service de fourniture. Bien que ces contrats permettent de sécuriser
3 l'approvisionnement, ils ne permettent pas de protéger contre les flambées de prix ou de réduire
4 la volatilité puisque le prix payé pour le gaz est déterminé par les conditions de marché au
5 moment de la livraison. Gaz Métro pourrait choisir de négocier des contrats d'approvisionnement
6 à prix fixe et ainsi éliminer l'incertitude sur le prix du gaz acheté. Un tel contrat pourrait être signé
7 directement avec un producteur de gaz naturel ou avec un courtier.

8 Du point de vue de la clientèle, une telle stratégie d'achat est équivalente à l'utilisation de dérivés
9 financiers. En effet, cette stratégie offre les mêmes possibilités de couverture que l'utilisation des
10 contrats d'échange à prix fixe et pose les mêmes enjeux. Par contre, du point de vue du
11 distributeur, cette stratégie créerait un niveau de risque additionnel puisque les transactions
12 seraient sujettes à la fois à la contrainte de fiabilité au niveau de l'approvisionnement et à la
13 contrainte de solidité financière du fournisseur.

14 De plus, selon les quantités considérées et la durée des contrats, une telle stratégie pourrait
15 réduire la flexibilité d'approvisionnement de déplacer les achats d'un point à un autre.

16 Cette alternative ne comporterait pas de coûts significatifs à mettre en place.

17 Considérant que cette stratégie ne procurerait pas de protection additionnelle par rapport aux
18 dérivés financiers, mais comporterait des risques plus élevés, Gaz Métro privilégie de maintenir
19 les décisions d'approvisionnement et les décisions de couverture séparées.

7.6 Contrats d'approvisionnement prépayés

20 Un contrat d'approvisionnement prépayé permettrait à Gaz Métro de payer à l'avance un contrat
21 d'achat de gaz naturel sur plusieurs années à un prix inférieur au prix du marché au moment de
22 la signature du contrat. Un tel contrat pourrait être signé directement avec un producteur de gaz
23 naturel ou avec un courtier.

1 Le premier risque de cette alternative serait le risque de crédit associé à ce type de contrat. En
2 effet, la transaction ne pourrait être rentable pour les clients de Gaz Métro qu'à la condition que
3 la contrepartie honore ses engagements.

4 De plus, une telle stratégie devrait aussi être encadrée par un programme approuvé par la Régie.
5 À l'image d'un programme de dérivés financiers, la Régie voudrait certainement s'assurer que les
6 transactions seraient prises dans le meilleur intérêt de la clientèle. En effet, malgré le rabais, il
7 est toujours possible que les prix de marché futurs diminuent en dessous du niveau du contrat.

8 Selon les quantités considérées, une telle stratégie viendrait également réduire la flexibilité
9 d'approvisionnement de déplacer les achats d'un point à un autre.

10 La nature de ces contrats étant complexe, mettre en place cette alternative comporterait des
11 coûts liés à la négociation et à la préparation des contrats.

12 Gaz Métro estime que les risques liés à la qualité de crédit de la contrepartie et à la capacité de
13 cette contrepartie à livrer la quantité de gaz contractée sont importants et, par conséquent, est
14 d'avis que cette alternative n'est pas viable puisqu'elle pourrait mettre à risque la clientèle d'un
15 point de vue financier.

7.7 Partenariat dans une unité de production de gaz naturel

16 Gaz Métro pourrait conclure un partenariat avec un producteur de gaz naturel afin de prendre
17 possession de la production d'un puits (ou d'un groupe de puits) en échange du partage des frais
18 d'exploitation et de développement. Avec cette stratégie, les clients bénéficieraient d'un coût du
19 gaz qui refléteraient les frais d'exploitation spécifiques d'un puits (ou d'un groupe de puits) plutôt
20 que les prix de marché.

21 Cette activité est très éloignée du champ d'expertise de Gaz Métro et modifierait grandement son
22 profil de risque, ce qui pourrait avoir des conséquences négatives sur les notations de crédit de
23 Gaz Métro. De toute façon, cette alternative ne pourrait être implantée sans des modifications
24 majeures à la convention de société de Gaz Métro, aux actes de fiducie, à la convention de crédit
25 et aux conventions d'achat de billets (« Note Purchase Agreements ») de

- 1 GMi, garanties par Gaz Métro puisque ceux-ci interdisent à Gaz Métro d'œuvrer dans le domaine
- 2 de l'exploration du pétrole et du gaz.

- 3 La nature de ces contrats étant très complexe, mettre en place cette alternative comporterait
- 4 notamment des coûts liés à la négociation et à la préparation des contrats ainsi qu'au suivi des
- 5 opérations du partenariat.

- 6 Gaz Métro soumet que cette stratégie n'est pas une alternative viable.

CONCLUSION

Basé sur les éléments présentés dans cette preuve, Gaz Métro demande à la Régie de :

- **lever la suspension du Programme;**
- **approuver les recommandations de l'Expert;**
- **approuver les nouveaux paramètres du Programme qui pourrait être mis en place dans une période de six à huit semaines suivant la décision de la Régie, incluant :**
 - **la méthode d'établissement des balises de hausses de prix et des balises de pertes d'opportunité (section 3.2.2),**
 - **les paramètres pour l'exercice financier 2014, tels que décrits à l'annexe A**
 - **le traitement des achats à différents indices (section 4.1),**
 - **le traitement pour tenir compte des transactions de dérivés financiers déjà en place (section 4.2), et**
 - **les propositions de vérifications indépendantes à tous les deux ans (section 5.3); et**
- **approuver les ajustements proposés au rapport annuel de performance du Programme.**

Annexe A : Résumé des propositions du Programme

Tableau 4 : Résumé des paramètres proposés pour le Programme

	Volet systématique	Volet dynamique
Objectifs	20 %	Couvrir seulement les volumes nécessaires, jusqu'à un maximum de 70 %, incluant toutes les transactions
Fréquence	Mensuelle	8 fois par année
période	Les mois 13 à 24 suivant le mois en cours	Les mois 1 à 12 suivant le mois en cours
Quantité	1/12 ^e de l'objectif pour chacun des mois de la période	En fonction des évaluations de risque
Outils autorisés	<ul style="list-style-type: none"> • Contrats d'échange à prix fixe • Colliers sans frais 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrats d'échange à prix fixe • Colliers sans frais
Balises pour indice NYMEX		<ul style="list-style-type: none"> • BHP = 4,08 \$US/Mmbtu (prix maximum) • BPO = (0,24) \$US/Mmbtu (perte maximale)
Balises pour indices AECO ou Dawn		<ul style="list-style-type: none"> • BHP = 3,63 \$CAN/GJ (prix maximal) • BPO = (0,29) \$CAN/GJ (perte maximale)
Facteur d'importance relative		<ul style="list-style-type: none"> • FIR = 60 %

ANNEXE B : Calculs des balises du Programme

Les tableaux 5 et 6 présentent les calculs servant à déterminer les balises de hausse de prix (BHP) et les balises de perte d'opportunité (BPO) selon la méthodologie présentée à la section 3.3 de cette preuve.

Tableau 5 : Calculs des balises applicables aux achats à indice NYMEX (en \$US/Mmbtu)

	Nov-13	Déc-13	Janv-14	Févr-14	Mars-14	Avr-14	Mai-14	Juin-14	Juil-14	Août-14	Sept-14	Oct-14
Prix de clôture au 6 septembre 2013 (F)	3,62	3,78	3,87	3,87	3,83	3,77	3,79	3,82	3,85	3,87	3,87	3,89
Volatilité historique (σ)	3,71 %	3,29 %	3,13 %	3,07 %	2,97 %	2,62 %	2,55 %	2,51 %	2,49 %	2,48 %	2,46 %	2,44 %
Balises mensuelles de hausse de prix (BHP)	3,94	4,08	4,16	4,15	4,11	4,01	4,02	4,05	4,08	4,10	4,09	4,12
Moyenne	4,08											
Balises mensuelles de perte d'opportunité (BPO)	(0,30)	(0,28)	(0,27)	(0,27)	(0,26)	(0,22)	(0,22)	(0,22)	(0,22)	(0,22)	(0,22)	(0,21)
Moyenne	(0,24)											

Tableau 6 : Calculs des balises applicables aux achats à indice AECO et aux achats à indice Dawn (en \$CAN/GJ)

	Nov-13	Déc-13	Janv-14	Févr-14	Mars-14	Avr-14	Mai-14	Juin-14	Juil-14	Août-14	Sept-14	Oct-14
Prix de clôture au 6 septembre 2013 (F)	3,11	3,32	3,37	3,37	3,34	3,28	3,29	3,29	3,31	3,32	3,34	3,41
Volatilité historique (σ)	4,53 %	4,29 %	4,08 %	4,11 %	4,02 %	3,81 %	3,88 %	3,78 %	3,77 %	3,73 %	3,77 %	3,54 %
Balises mensuelles de hausse de prix (BHP)	3,45	3,67	3,71	3,71	3,67	3,58	3,60	3,59	3,61	3,62	3,65	3,71
Moyenne	3,63											
Balises mensuelles de perte d'opportunité (BPO)	(0,31)	(0,32)	(0,31)	(0,31)	(0,30)	(0,28)	(0,28)	(0,28)	(0,28)	(0,28)	(0,28)	(0,27)
Moyenne	(0,29)											

ANNEXE C : Listes des transactions contractées avant la décision D-2012-158

- 1 Le tableau 7 présente les contrats d'échange à prix fixe réalisés avant la décision D-2012-158
 2 qui seront toujours en vigueur après le 1^{er} novembre 2013.

Tableau 7 : Transactions de contrats d'échange à prix fixe en vigueur après le 1^{er} novembre 2013

Date de transaction	Période de couverture		Quantité (GJ/jour)	Prix fixe (\$/GJ)
	Début	Fin		
2010-10-15	2013-11-01	2014-04-30	2 500	4,965
2010-10-22	2013-11-01	2014-04-30	2 500	4,85
2010-11-01	2013-11-01	2014-04-30	2 500	4,88
2011-02-08	2013-11-01	2014-04-30	5 000	4,65
2011-02-25	2013-11-01	2014-04-30	2 500	4,58
2011-03-03	2013-11-01	2014-04-30	5 000	4,62
2011-03-08	2013-11-01	2014-04-30	5 000	4,58
2011-03-21	2013-11-01	2014-04-30	5 000	4,80
2011-03-30	2013-11-01	2014-04-30	2 500	4,72
2011-04-07	2013-11-01	2014-04-30	2 500	4,77
2011-04-13	2013-11-01	2014-04-30	2 500	4,745
2011-05-17	2013-11-01	2014-04-30	2 500	4,79
2011-06-03	2013-11-01	2014-04-30	2 500	4,825
2011-06-13	2013-11-01	2014-04-30	2 500	4,745
2011-07-19	2013-11-01	2014-04-30	2 500	4,59
2011-07-20	2013-11-01	2014-04-30	2 500	4,545

- 1 Le tableau 8 présente les colliers réalisés avant la décision D-2012-158 qui seront toujours en
 2 vigueur après le 1^{er} novembre 2013.

Tableau 8 : Transactions de colliers en vigueur après le 1^{er} novembre 2013

Date de transaction	Période de couverture		Quantité (GJ/jour)	Prix plancher (\$/GJ)	Prix plafond (\$/GJ)
	Début	Fin			
2010-10-15	2014-05-01	2014-10-31	2 500	3,75	6,50
2011-04-06	2014-05-01	2014-10-31	2 500	4,04	6,00
2011-06-22	2013-11-01	2014-04-30	2 500	4,13	5,50
2011-06-23	2014-05-01	2014-10-31	2 500	3,90	5,50
2011-07-20	2014-05-01	2014-10-31	2 500	3,69	5,50
2011-08-04	2013-11-01	2014-04-30	2 500	3,99	5,50
2011-08-29	2013-11-01	2014-04-30	2 500	3,95	5,50
2011-09-15	2013-11-01	2014-04-30	2 500	3,95	5,50
2011-10-13	2013-12-01	2014-04-30	2 500	3,83	5,50
2011-10-26	2013-12-01	2014-04-30	2 500	3,75	5,50
2011-11-04	2014-05-01	2014-10-31	2 500	3,61	5,50
2011-11-07	2013-12-01	2014-04-30	2 500	3,70	5,50
2011-11-11	2014-11-01	2015-04-30	2 500	4,10	5,50
2011-11-28	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,97	5,50
2011-11-30	2013-12-01	2014-04-30	2 500	3,65	5,50
2011-12-01	2015-05-01	2015-10-31	2 500	3,79	5,50
2011-12-05	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,95	5,50
2011-12-05	2013-12-01	2014-04-30	2 500	3,54	5,50
2011-12-07	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,90	5,50
2012-01-06	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,70	5,00
2012-01-06	2013-12-01	2014-04-30	5 000	3,235	5,00
2012-01-10	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,70	5,00
2012-01-17	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,39	5,50
2012-01-17	2015-05-01	2015-10-31	2 500	3,29	5,50
2012-01-17	2013-12-01	2014-04-30	2 500	2,71	5,50
2012-01-17	2014-05-01	2014-10-31	2 500	2,74	5,50
2012-01-31	2014-11-01	2015-04-30	2 500	2,72	5,50

Date de transaction	Période de couverture		Quantité (GJ/jour)	Prix plancher (\$/GJ)	Prix plafond (\$/GJ)
	Début	Fin			
2012-02-17	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,19	5,00
2012-02-24	2013-12-01	2014-04-30	5 000	3,05	4,50
2012-03-02	2015-05-01	2015-10-31	2 500	3,18	4,50
2012-03-02	2013-12-01	2014-04-30	2 500	2,68	4,50
2012-03-02	2014-05-01	2014-10-31	2 500	2,63	4,50
2012-03-02	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,23	4,50
2012-03-07	2013-12-01	2014-04-30	2 500	2,58	4,50
2012-03-07	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,11	4,50
2012-04-12	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,18	4,50
2012-04-13	2013-12-01	2014-04-30	2 500	2,60	4,50
2012-04-17	2013-12-01	2014-04-30	2 500	2,55	4,50
2012-04-17	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,02	4,50
2012-04-20	2014-11-01	2015-04-30	2 500	2,94	4,50
2012-05-10	2014-05-01	2014-10-31	2 500	2,85	4,50
2012-05-10	2015-05-01	2015-10-31	2 500	3,25	4,50
2012-05-11	2013-12-01	2014-04-30	2 500	2,98	4,50
2012-05-14	2013-12-01	2014-04-30	2 500	2,90	4,50
2012-05-23	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,39	4,50
2012-05-24	2013-12-01	2014-04-30	2 500	2,89	4,50
2012-05-29	2013-12-01	2014-04-30	2 500	2,80	4,50
2012-05-30	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,30	4,50
2012-06-06	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,29	4,50
2012-06-13	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,20	4,50
2012-07-06	2013-12-01	2014-03-31	2 500	3,05	4,50
2012-07-06	2013-12-01	2014-03-31	2 500	2,975	4,50
2012-07-06	2014-11-01	2015-10-31	2 500	3,25	4,50
2012-07-16	2013-12-01	2014-03-31	2 500	3,00	4,50
2012-07-26	2013-12-01	2014-03-31	2 500	3,01	4,50
2012-07-26	2013-12-01	2014-03-31	2 500	3,09	4,50
2012-07-27	2014-05-01	2014-10-31	2 500	3,01	4,50
2012-07-27	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,53	4,50

Date de transaction	Période de couverture		Quantité (GJ/jour)	Prix plancher (\$/GJ)	Prix plafond (\$/GJ)
	Début	Fin			
2012-08-02	2013-12-01	2014-03-31	2 500	2,925	4,50
2012-08-02	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,36	4,50
2012-08-03	2013-12-01	2014-03-31	2 500	2,85	4,50
2012-08-03	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,30	4,50
2012-08-14	2013-12-01	2014-03-31	2 500	2,77	4,50
2012-08-14	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,15	4,50
2012-08-20	2013-12-01	2014-03-31	2 500	2,75	4,50
2012-08-27	2014-11-01	2015-04-30	2 500	3,13	4,50
2012-08-30	2013-12-01	2014-03-31	2 500	2,68	4,50
2012-09-06	2013-12-01	2014-03-31	2 500	2,64	4,50
2012-09-07	2014-11-01	2015-10-31	2 500	2,97	4,50
2012-09-07	2014-05-01	2014-10-31	2 500	2,48	4,50

[24 SEPTEMBRE 2013]

RAPPORT DE
ÉTUDE VISION TARIFAIRE 2013

X Présenté à : Mme Josyane Fortin, *Gaz Métro*

▪ Objectifs	3
▪ Méthodologie	5
▪ Faits saillants	9
VOLET 1:	
▪ Résultats détaillés - Volet qualitatif (affaires).....	15
- Profil des participants	16
- Dérivés financiers	20
- Tarification plus fixe qu'actuellement	25
▪ Résultats détaillés - Volet qualitatif (résidentiel).....	30
- Profil des participants.....	31
- Dérivés financiers	36
- Tarification plus fixe qu'actuellement	42
- Autres commentaires sur la tarification.....	48
VOLET 2:	
▪ Résultats détaillés - Volet quantitatif	50
- Profil des répondants (affaires et résidentiels)	51
- Perceptions à l'égard du gaz naturel	56
- Sensibilité prix	67
- Frais de gestion de dossier	71
- Frais de raccordement	75
- Tarification plus fixe qu'actuellement	67
- Dérivés financiers	79
- Charge estivale.....	81
▪ Annexe 1 : guides d'entrevues	
▪ Annexe 2 : questionnaire téléphonique	
▪ Annexe 3 : visuels – dérivés financiers	
▪ Annexe 4 : visuels – tarification fixe et variable	
▪ Annexe 5 : courbes détaillées sensibilité prix	



OBJECTIFS



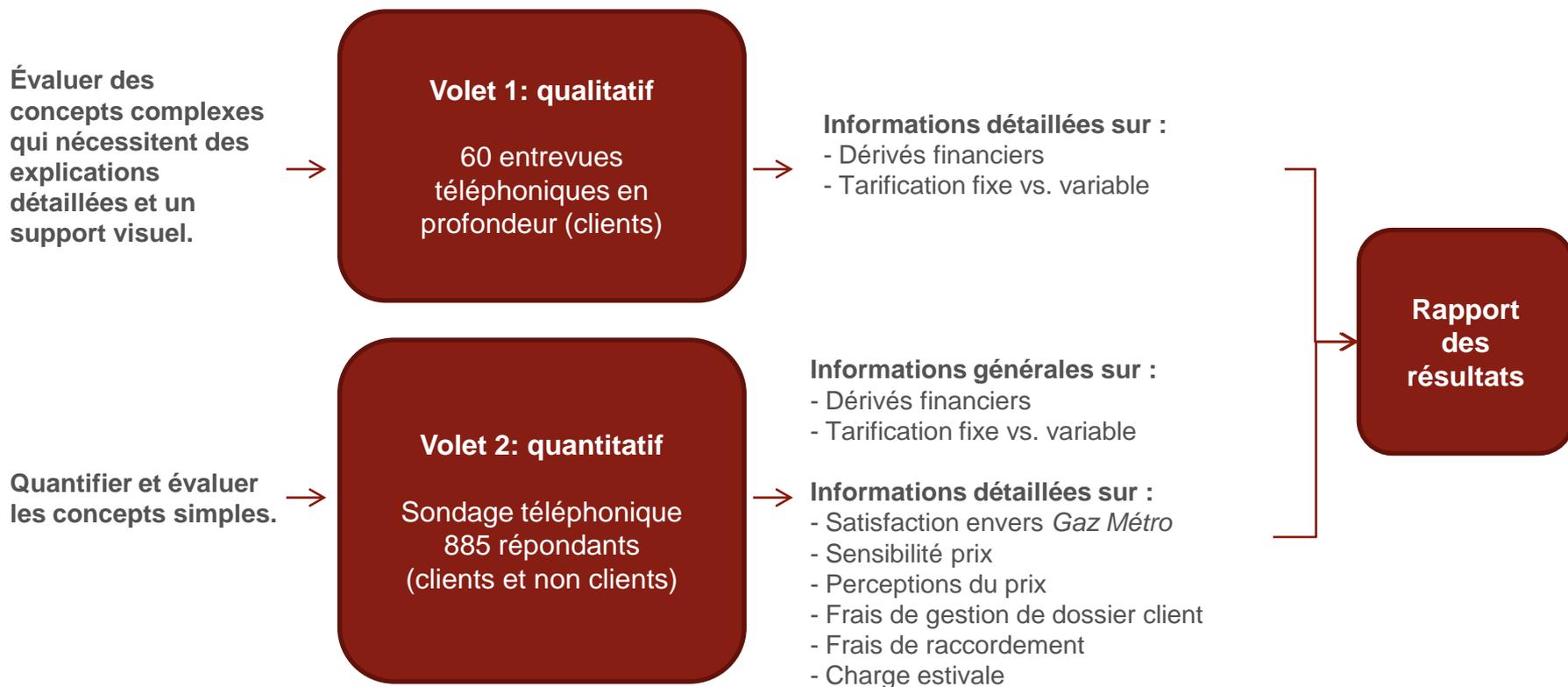
- La présente étude se divisait en 2 volets.
- Le premier volet était constitué d'entrevues en profondeur et avait comme objectifs de :
 - Mesurer les perceptions de hausse ou de baisse de prix du gaz naturel à venir.
 - Évaluer l'intérêt pour le programme de dérivés financiers.
 - Évaluer l'intérêt pour une tarification plus fixe qu'actuellement (fixe vs. variable).
- Le second volet consistait à un sondage quantitatif auprès des clients et non clients de *Gaz Métro* et avait pour objectifs de:
 - Mesurer la sensibilité prix des clients et non clients de *Gaz Métro* ainsi que les perceptions de hausse ou de baisse de prix du gaz naturel à venir.
 - Évaluer l'intérêt général pour le programme de dérivés financiers.
 - Évaluer l'intérêt pour une tarification plus fixe qu'actuellement (fixe vs. variable).
 - Sonder la perception à l'égard :
 - Des frais de gestion de dossier
 - Du frais de raccordement : un ou plusieurs versements
 - De la charge estivale



MÉTHODOLOGIE



- Deux types de méthodologies ont été menées afin de répondre aux objectifs de cette étude. Un volet qualitatif a permis d'évaluer les concepts complexes nécessitant des explications détaillées et clarifications au besoin. Aussi, un sondage téléphonique a permis d'évaluer et de quantifier les concepts plus simples qui ne requéraient pas autant d'explications.



Volet qualitatif

Population cible	<ul style="list-style-type: none">▪ Clients résidentiels/affaires de <i>Gaz Métro</i> (tarif D₁; clients VGE exclus).
Méthode de collecte	<ul style="list-style-type: none">▪ Entrevues téléphoniques en profondeur réalisées par Nathalie Robin (35) et Véronik Boudreau-Couture (25), chargées de projet <i>Extract</i>.
Plan d'échantillonnage	<ul style="list-style-type: none">▪ 60 entrevues en profondeur ont été réalisées, à raison de 30 auprès de la clientèle affaires et 30 auprès de la clientèle résidentielle.
Recrutement et prise de rendez-vous	<ul style="list-style-type: none">▪ Le recrutement a été effectué par <i>AGO Recherche</i>, un partenaire <i>Extract</i> spécialisé en recrutement. Une liste de contacts fut fournie par <i>Gaz Métro</i>. Pour être éligibles, les participants devaient occuper un poste décisionnel au sein de l'organisation relatif à l'approvisionnement énergétique.▪ Un cachet fut remis à chaque participant (100 \$ affaires et 50 \$ résidentiel).<ul style="list-style-type: none">▪ Il est procédure standard pour une firme de recherche d'offrir un cachet dans ce type d'étude afin de maximiser le taux de participation.
Entrevues	<ul style="list-style-type: none">▪ Les guides d'entrevues a été conçu par <i>Extract</i> en collaboration avec <i>Gaz Métro</i>. Voir annexe 1.▪ La durée moyenne des entrevues était d'approximativement 30 minutes.▪ Afin de faciliter la compréhension, les concepts étudiés étaient expliqués à l'aide de visuels présentés via Internet lors de l'entrevue.



Volet quantitatif

Population cible	<ul style="list-style-type: none">▪ Clients résidentiels/affaires de <i>Gaz Métro</i> (tarifs D₁ et D₃).▪ Non clients résidentiels et non clients affaires.
Méthode de collecte	<ul style="list-style-type: none">▪ Sondage téléphonique effectuée par <i>MBA recherche</i>, un partenaire <i>Extract</i> spécialisé en collecte de données.
Cadre d'échantillonnage	<ul style="list-style-type: none">▪ Le sondage a été effectué du 28 février au 26 mars 2013.▪ Au total, 885 répondants ont participé à l'étude.<ul style="list-style-type: none">- Clients <i>Gaz Métro</i> : 664 (Marge d'erreur : ± 3,8 %)- Non clients affaires : 121 (Marge d'erreur : ± 8,9 %)- Non clients résidentiels : 100 (Marge d'erreur : ± 9,8 %)▪ Pour être éligibles, les répondants devaient occuper un poste décisionnel au sein de l'organisation relatif à l'approvisionnement énergétique.
Taux de réponse et marge d'erreur	<ul style="list-style-type: none">▪ Le taux de réponse global est de 42 % (n=885).▪ La marge d'erreur globale (n=885) est de ± 3,3 %, 19 fois sur 20.▪ Les résultats parmi les clients sont pondérés par palier de consommation afin de refléter la réalité.
Questionnaire	<ul style="list-style-type: none">▪ Le questionnaire a été conçu par <i>Extract recherche marketing</i> en collaboration avec <i>Gaz Métro</i> (voir annexe 2).▪ Durée moyenne du questionnaire : 10 à 15 minutes selon la version.



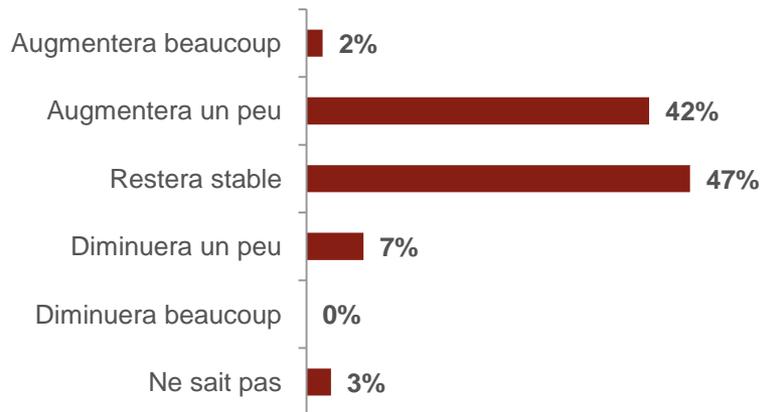
FAITS SAILLANTS



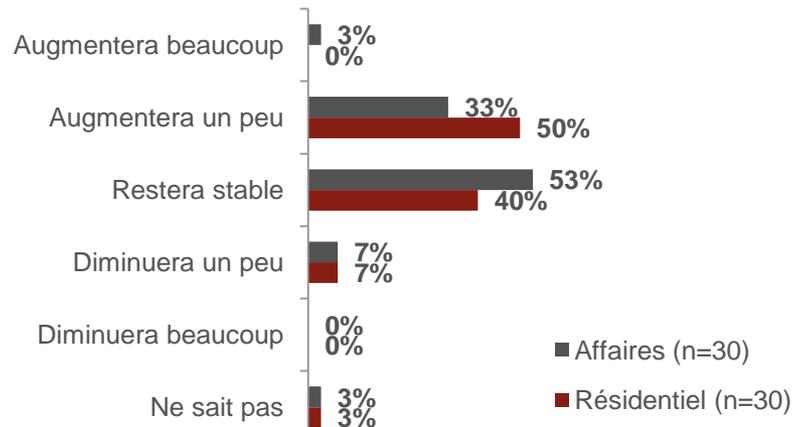
- ① Il existe présentement une certaine **confiance envers la stabilité ou la faible hausse des prix du gaz** naturel pour la prochaine année.
- ② La clientèle a de la **facilité à prévoir sa consommation de gaz naturel** pour la prochaine année. En effet, 22 clients affaires (sur 30) et 25 clients résidentiels (sur 30) sont d'avis qu'il est « très facile » ou « assez facile » pour eux de prévoir leur consommation des 12 prochains mois.
- ③ Le besoin pour une protection contre les hausses du prix du gaz naturel est bien présent au sein de la clientèle petit et moyen débit de *Gaz Métro*. En effet, les clients ont tendance à **préférer être protégés contre les hausses possibles du prix du gaz naturel** (48/60). Notons que plus de la moitié choisissent la protection la plus élevée (protection or). La réaction est sensiblement la même pour la clientèle affaires que la clientèle résidentielle.

CONFIANCE ENVERS LA HAUSSE DES PRIX DU GAZ NATUREL (PROCHAINE ANNÉE)

Résultats globaux (n=60)



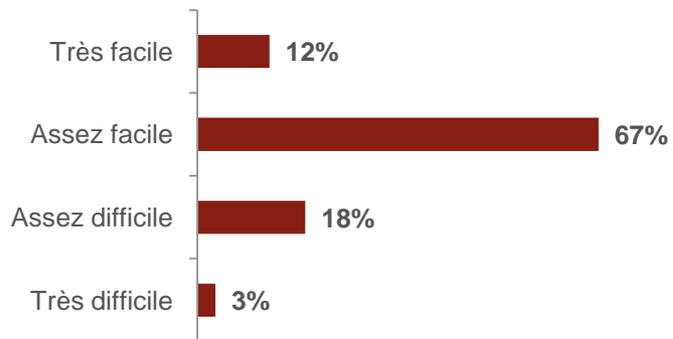
Résultats par segment



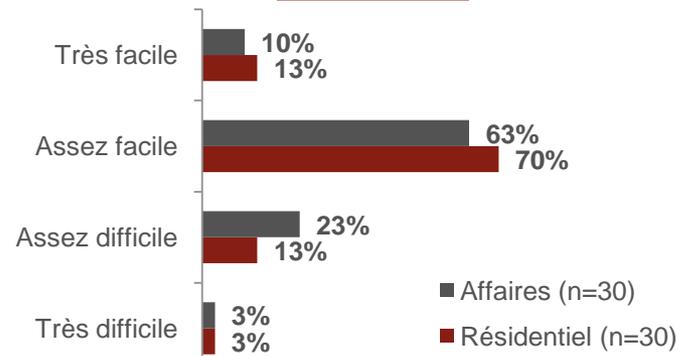
Q. Au cours des 12 prochains mois, pensez-vous que le prix du gaz naturel ... ?

CAPACITÉ À PRÉVOIR SA CONSOMMATION DE GAZ NATUREL (PROCHAINE ANNÉE)

Résultats globaux (n=60)



Résultats par segment

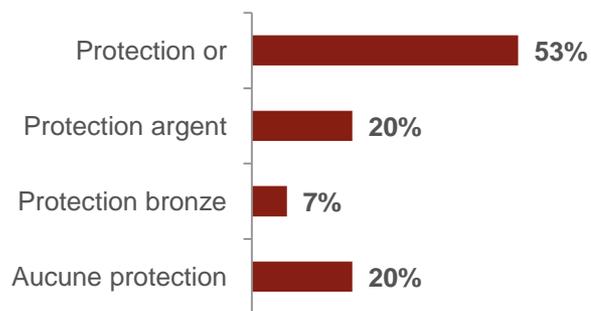


Q. Selon vous, quelle serait votre capacité à prévoir votre consommation de gaz naturel au cours des 12 prochains mois? Diriez-vous qu'il vous serait...

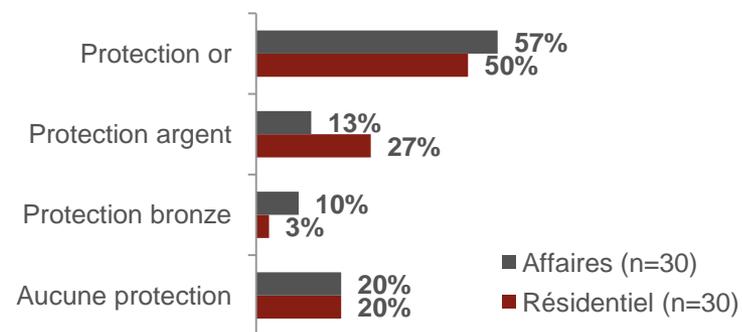


PRÉFÉRENCE FACE AU NIVEAU DE PROTECTION (DÉRIVÉS FINANCIERS)

Résultats globaux (n=60)



Résultats par segment



Q. Si aujourd'hui on vous demandait de choisir entre les 4 options présentées à votre écran, laquelle choisirez-vous pour l'adresse de service que nous étudions aujourd'hui .
Il n'y pas de bonne ou de mauvaise réponse, cela dépend de vos préférences. Est-ce l'option...

- ❶ L'analyse **sensibilité prix** révèle que les répondants sont **prêts à absorber une hausse de prix d'environ 3 % du gaz naturel**, soit un peu plus qu'en 2008 (2 %).
- ❷ Les opinions sont mitigées en ce qui a trait à une **tarification plus fixe ou variable**. Somme toute, on remarque que les clients résidentiels sont plus enclins envers une facturation plus stable (57 %) alors les clients affaires optent davantage pour une facturation selon leur consommation réelle (55 %).
- ❸ Les **frais de gestion de dossiers** n'obtiennent pas la faveur des clients (16 % à 23 % jugent acceptable). Le montant moyen acceptable est de 11 \$ parmi les clients résidentiels et 28 \$ parmi les clients affaires (varie de 13 \$ à 45 \$ selon le palier de consommation).
- ❹ Un **frais de raccordement étalés sur plusieurs versements** sur une période déterminée semble préférable (61 % clients résidentiels et 54 % clients affaires).



RÉSULTATS DÉTAILLÉS VOLET 1





QUALITATIF – CLIENTÈLE AFFAIRES

Profil des participants (n=30)

PROFIL DES PARTICIPANTS

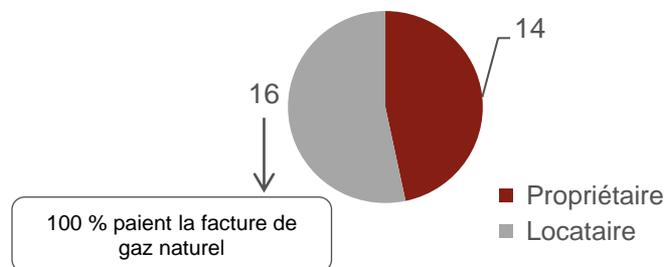
Paliers de consommation (n=30, tarif D₁)

350-1095 m3	5
1095-3650 m3	5
3650-10 950 m3	5
10 950-36 500 m3	5
36 500-365 000 m3	5
365 000 + m3	5

Vocation (n=30)

Commerce de détail ou de gros/condo commercial/messagerie	9
Usine ou manufacture	6
Multi-locatif	1
Entrepôt	3
Ferme et agriculture	2
Écoles/enseignement	2
Édifice à bureaux	1
Religieux/église	1
Construction	1
Restaurant/bar	1
Autre	3

Propriétaire/locataire (n=30)



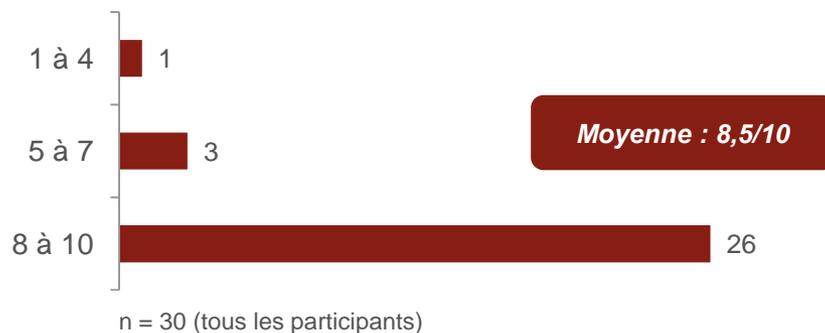
Segment (n=30)

Commercial	15
Institutionnel	6
Industriel	6
Multi-locatif	1
Ferme	2



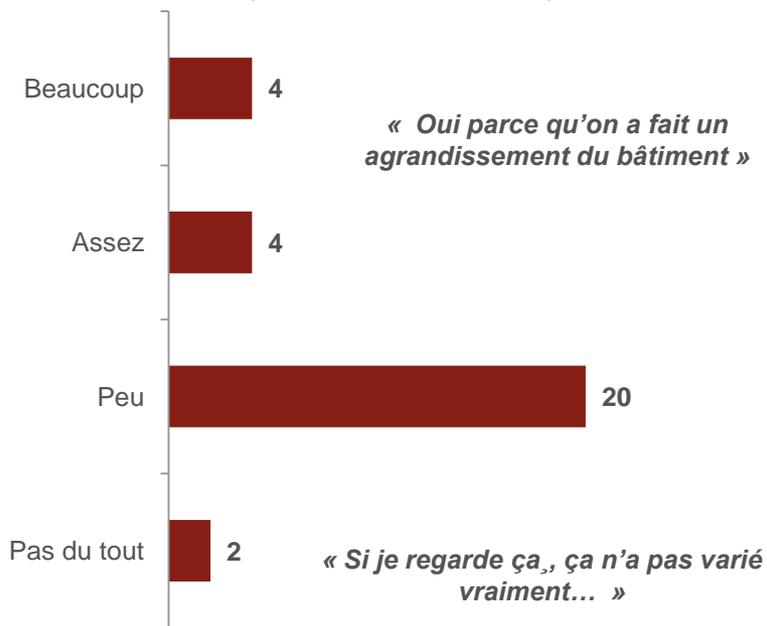
GÉNÉRALEMENT SATISFAITS DE GAZ MÉTRO

Q1i. Maintenant, j'aimerais avoir votre appréciation de *Gaz Métro* en général sur une échelle de 1 à 10 où 10 signifie que vous êtes extrêmement satisfait(e) de *Gaz Métro* et 1 que vous n'êtes pas du tout satisfait(e)?



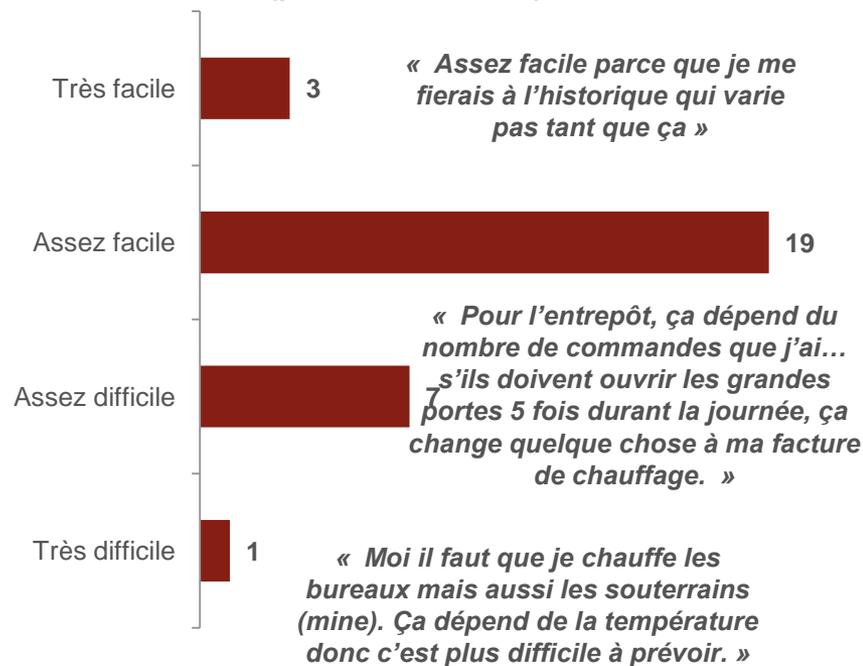
CONSOMMATION RELATIVEMENT STABLE DE GAZ NATUREL

Variation de consommation de gaz naturel
(3 dernières années)



n = 30

Capacité à prévoir consommation de gaz naturel
(prochaine année)

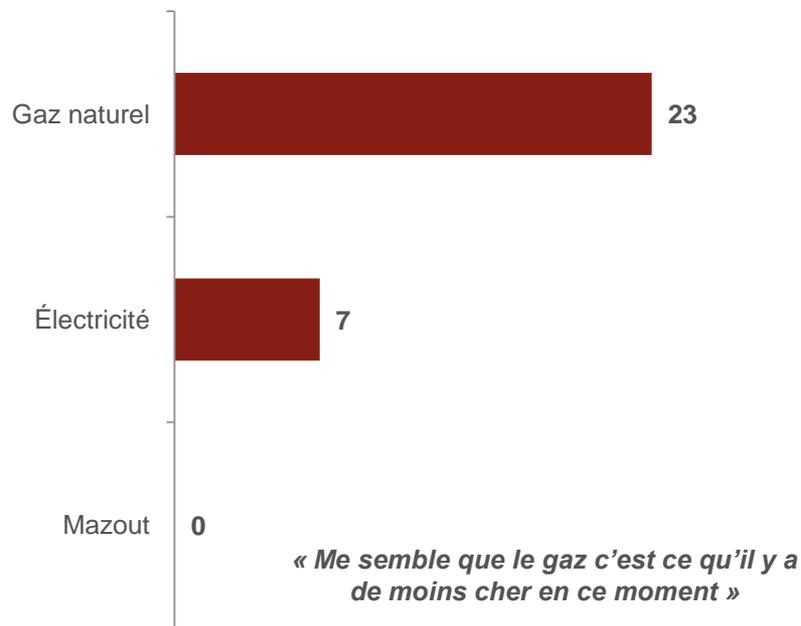


n = 30



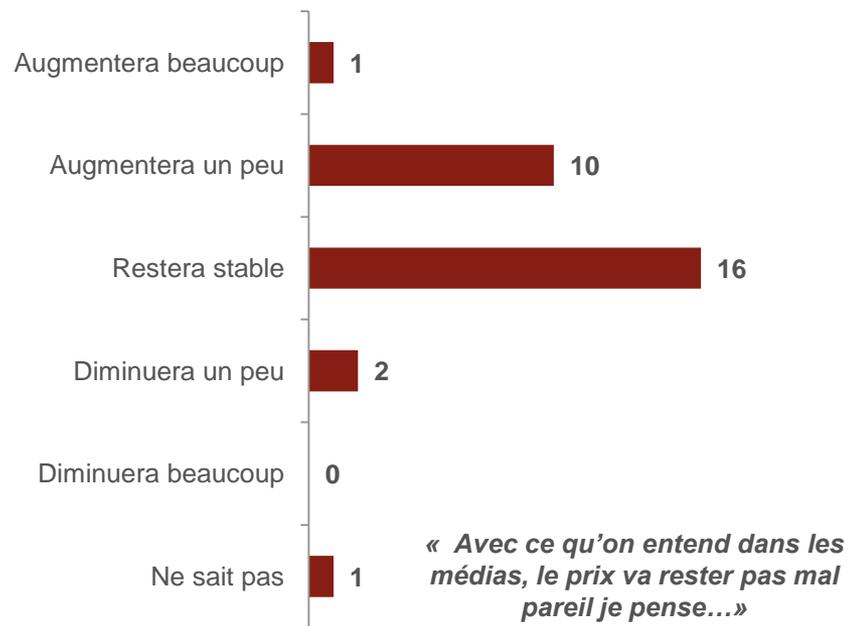
GAZ NATUREL = SOURCE LA MOINS DISPENDIEUSE ET LE PRIX DEMEURERA RELATIVEMENT STABLE OU FAIBLE AUGMENTATION

Source la moins dispendieuse



n = 30

Variation du prix du gaz naturel (prochaine année)



n = 30





VOLET QUALITATIF

Dérivés financiers

Introduction

- La prochaine section de l'entrevue portait sur les dérivés financiers.
- Afin de simplifier l'explication du concept, les participants étaient d'abord invités à se prononcer sur la question des hypothèques immobilières à taux fixe et variable pour les introduire au concept.
- Par la suite, un exemple visuel des dérivés financiers appliqués à leur catégorie de consommation leur fut présenté via Internet pour fins de discussion. En effet, 5 graphiques furent préparés et lors de l'entrevue, celui étant adapté au palier de consommation du participant lui était présenté. Ces graphiques sont présentés en annexe 3.

OPINIONS MITIGÉES

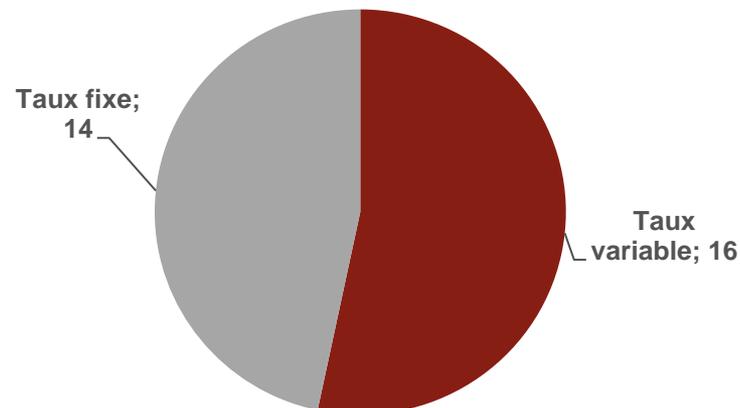
Explication des taux hypothécaires

Avec un taux hypothécaire variable, vous bénéficiez des baisses du taux mais devez en contrepartie absorber les hausses de taux également. Si on compare avec un taux fixe qui est lui est plus élevé à la base qu'un taux variable, mais qui vous donne une certaine protection envers les hausses et les baisses de taux. Donc le taux fixe protège en quelque sorte contre les grandes variations de taux.

À la base, vous en tant que gestionnaire/preneur de décision pour l'adresse de service que nous étudions aujourd'hui, est-ce que vous seriez plus porté vers un concept de taux hypothécaire variable ou fixe? Je sais que votre rôle n'est pas nécessairement d'évaluer ce type de besoin de financement, je cherche seulement à voir quel type de concept vous attirerait le plus et serait le plus approprié dans le contexte actuel pour cette adresse de service.

Préférence de taux hypothécaire

« Il nous faut de la stabilité dans nos dépenses alors c'est certain qu'on prendrait le fixe. »



« Avec le contexte actuel, les taux sont bas et ne risquent pas de monter beaucoup de sitôt... »

« C'est toujours plus avantageux avec du variable, du moins, c'est qu'on nous dit... »

n = 30

Explication du concept des dérivés financiers

Vous voyez donc apparaître à l'écran un exemple de facture annuelle de gaz naturel. Évidemment, il ne s'agit pas de vos données de consommation mais bien d'un exemple.

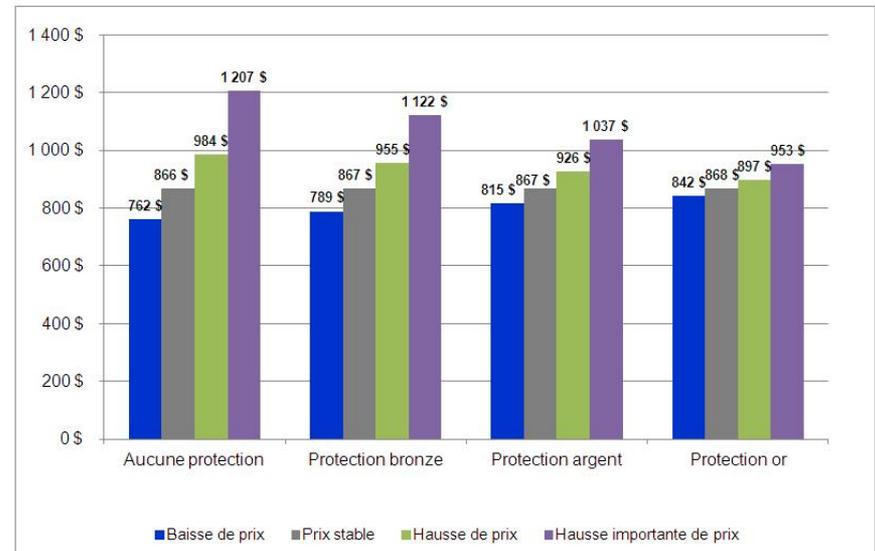
À gauche du graphique, on voit le montant en dollars qui serait payé annuellement.

Sur l'axe horizontal, donc au bas du graphique, on vous présente différents scénarios de « protections » ou « non protection » que pourraient vous offrir *Gaz Métro* contre les variations du prix du gaz naturel.

Premièrement, si on regarde le scénario « argent », on présente ici à quoi ressemblerait la variation de votre facture globale de gaz naturel annuellement si vous aviez une protection contre la hausse du prix du gaz naturel. Donc à prix stable à celui d'aujourd'hui, soit la colonne en gris, vous paieriez _____ \$ annuellement. On vous présente aussi le prix qu'il vous en coûterait advenant une hausse du prix du gaz naturel (colonne en vert) ou une baisse du prix du gaz naturel (colonne en bleu). Finalement, on vous présente votre coût advenant une hausse importante des prix du gaz naturel, soit la colonne en mauve. Pour votre information, ces variations sont basées sur les données de prix du gaz naturel des 10 dernières années.

Donc voilà à quoi ressemblerait la variation de votre facture globale de gaz naturel si vous optiez pour la protection « argent ». Maintenant, vous voyez que vous avez également d'autres types de protections qui pourraient vous être offertes, soit un peu plus basse avec la protection « bronze » et plus élevée avec la protection « or ».

Finalement, le scénario le plus à votre gauche présente votre variation de prix advenant que vous ne bénéficiez d'aucune protection du prix du gaz naturel. Dans ce cas-ci, le coût pourrait varier de ____ \$ à ____ \$.



NOTES MÉTHODOLOGIQUES :

- Les noms de « protection » sont fictifs et se veulent une façon de simplifier le concept expliqué.
- *Gaz Métro* offre présentement un programme qui s'apparente à la protection « argent ».



LE PROGRAMME N'EST PAS CONNU DES CLIENTS PRÉFÉRENCE POUR LA « PROTECTION OR »

Notoriété du programme

Aucun ne connaît l'existence
du programme

n = 30

10/14 participants ayant choisi l'hypothèque à taux fixe
choisissent la « protection or ».
Cette proportion est moindre parmi ceux ayant choisi le taux
variable (7/16 optent pour la « protection or »).

*« Moi j'aime mieux payer selon ce que ça
coûte tout simplement. Me semble qu'on
se fait toujours avoir... ça coûte plus cher
si on veut de la stabilité. »*

*« Si ça coûte rien, je préfère avoir plus
de protection parce que ça me
permettrait d'avoir plus de stabilité
dans mon budget et mes projections...
moins de surprises... plus facile à
administrer. »*

Protection or

Protection argent

Protection bronze

Aucune protection

Préférence

*« Mon entreprise est en
démarrage alors tout ce
qui me permettra de
stabiliser mes dépenses
sera le bienvenu. »*

*« Me semble que la
protection argent serait un
bon juste milieu... me
permettrait d'avoir un
équilibre entre être protégé
si le prix monte un peu et
des économies potentielles
si le prix descend... Pour
mon entreprise, ce serait
moins risqué. »*

*« Les prix sont bas et je ne
vois pas quand ils vont
monter... ils pourraient
même descendre un petit
peu alors pour l'instant, je ne
vois pas l'intérêt. »*

17

4

3

6

n = 30



VOLET QUALITATIF

Tarification plus fixe qu'actuellement

Introduction

- La prochaine section de l'entrevue portait sur la tarification. L'objectif était d'évaluer différents types de tarifs en fonction des frais fixes et variables.
- Afin de simplifier l'explication du concept, encore une fois, les participants étaient invités à regarder des exemples de graphiques appliqués à leur catégorie de consommation qui leur furent présentés via Internet. En effet, 5 graphiques furent préparés et lors de l'entrevue, celui étant adapté au palier de consommation du participant lui était présenté. Ces graphiques sont présentés en annexe 4.

Explication des types de tarification

(VOIR GRAPHIQUES À LA PAGE SUIVANTE)

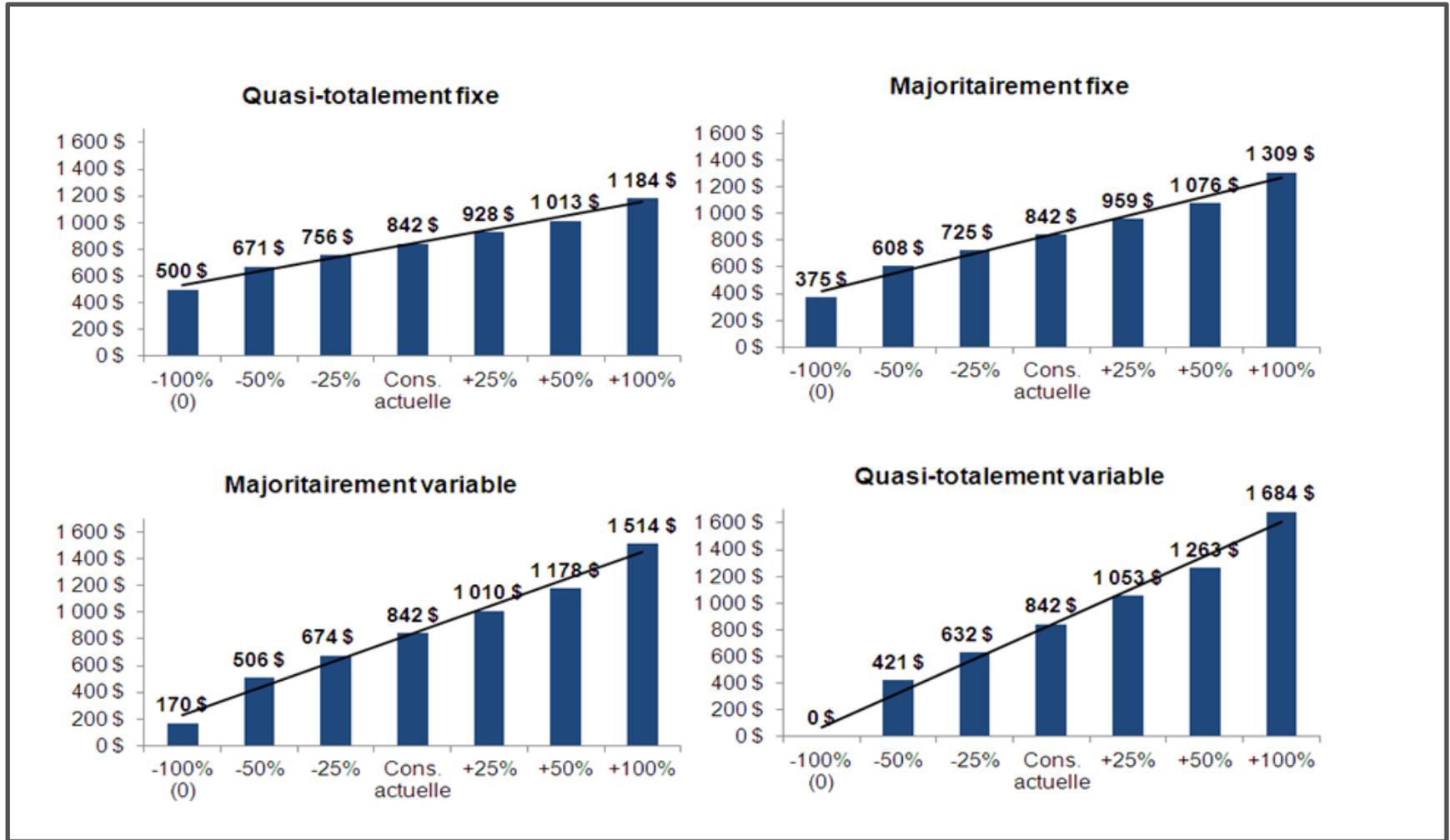
Vous voyez donc 4 graphiques illustrant chacun un type de tarification : on les voit dans l'ordre, ils se nomment : tarif quasi-totalement fixe, tarif majoritairement fixe, tarif majoritairement variable et enfin, tarif quasi-totalement variable. Ils sont basés non pas sur votre consommation exacte annuelle mais sur une consommation moyenne donnée en exemple pour nos besoins d'aujourd'hui.

Si on regarde maintenant plus en détail le premier graphique, soit le « tarif quasi-totalement fixe », on voit que le montant moyen annuel payé pour le gaz naturel serait dans cet exemple de xxx \$ (voir colonne consommation actuelle).

Si on prend comme hypothèse que le prix du gaz naturel demeure le même et que votre consommation augmente de 25 %, le montant serait alors de xxx \$. Si votre consommation augmente maintenant de 50 %, le montant à payer serait de xxx \$. Même chose à l'inverse, si votre consommation diminue de 25 %, vous paieriez xxx \$ et xxx \$ si votre consommation diminue de 50 %. Vous voyez qu'il y a quand même un montant à déboursier si vous ne consommez aucun gaz naturel pendant une certaine période de votre contrat car il y aurait dans cet exemple certains frais de base pour avoir accès au réseau de gaz naturel.

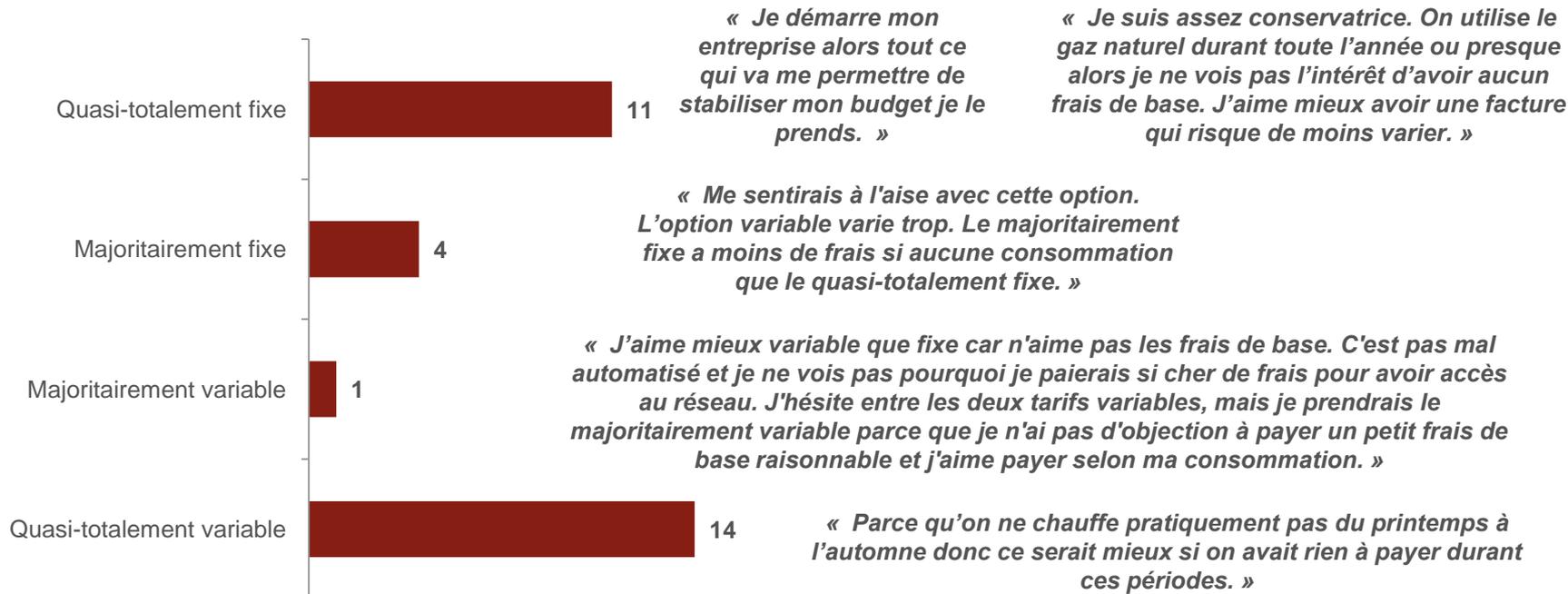
Maintenant, si on regarde les 3 autres graphiques, c'est la même logique, c'est-à-dire qu'on part du même montant annuel actuel comme exemple, soit le xxx \$, mais cette fois-ci les variations en dollars ne sont pas les mêmes, car les exemples de types de tarifs présentés sont de moins en moins fixe, donc ils ont une plus grande portion de frais variables. Donc si on regarde le dernier graphique, il se nomme « quasi-totalement variable », on voit que tous les frais sont variables. L'écart de variation advenant une hausse ou une baisse de consommation de gaz naturel occasionnent donc des écarts plus grands si on compare avec le premier exemple du « tarif quasi-totalement fixe ». Dans cet exemple, vous voyez aussi qu'étant donné que tous les frais sont variables, le montant à déboursier est de 0 \$ si vous ne consommez pas de gaz naturel.

Explication des types de tarification (exemple de visuels)



RÉSULTATS POLARISÉS
FIXE : POUR STABILISER LES PROJECTIONS
VARIABLE : AUCUN FRAIS POUR AVOIR ACCÈS AU RÉSEAU

Préférence



n = 30



QUALITATIF – CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE

Profil des participants (n=30)



PROFIL DES PARTICIPANTS

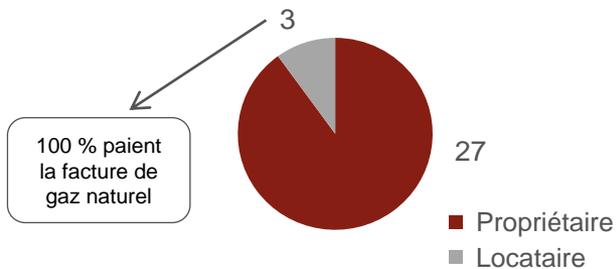


PROFIL DES PARTICIPANTS (n=30)

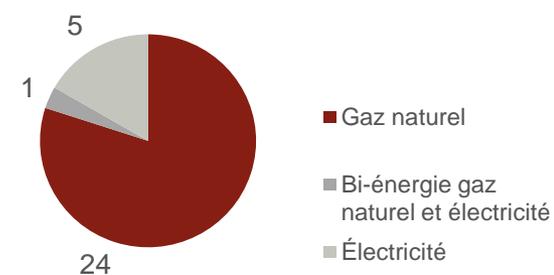
Segment

Unifamiliale	16
Duplex	3
Triplex	3
Résidentiel (4-10)	6
Résidentiel 11 +	2

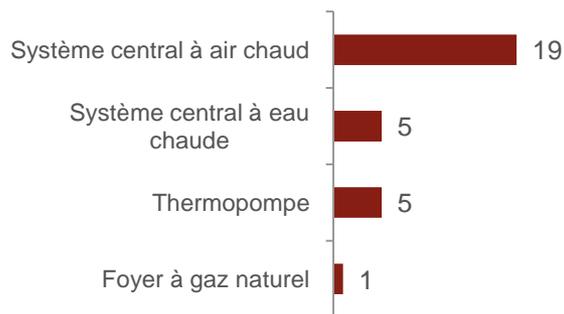
Propriétaire/locataire



Source de chauffage principal



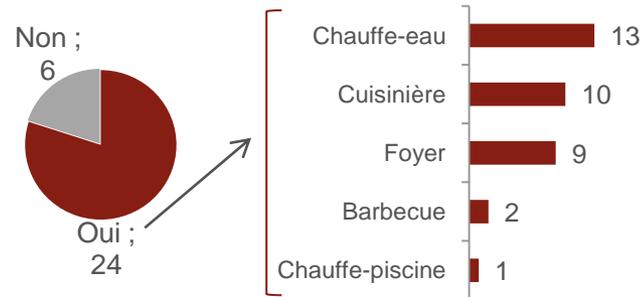
Type de chauffage principal



Âge du système

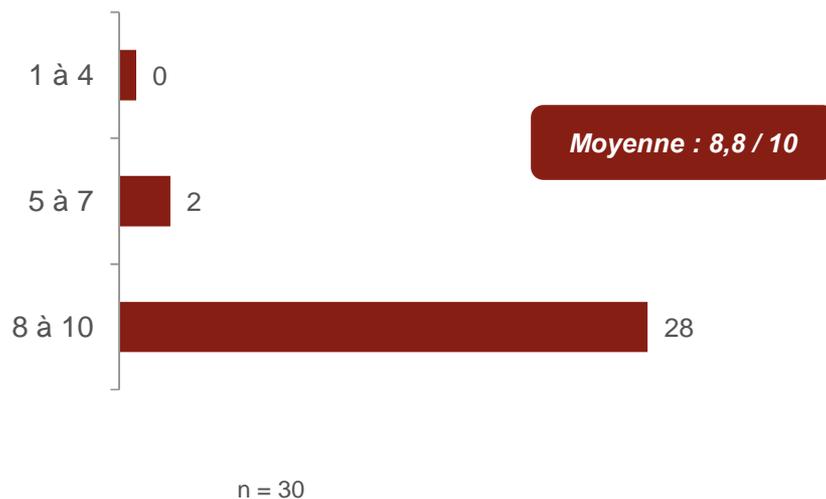


Périphériques au gaz naturel



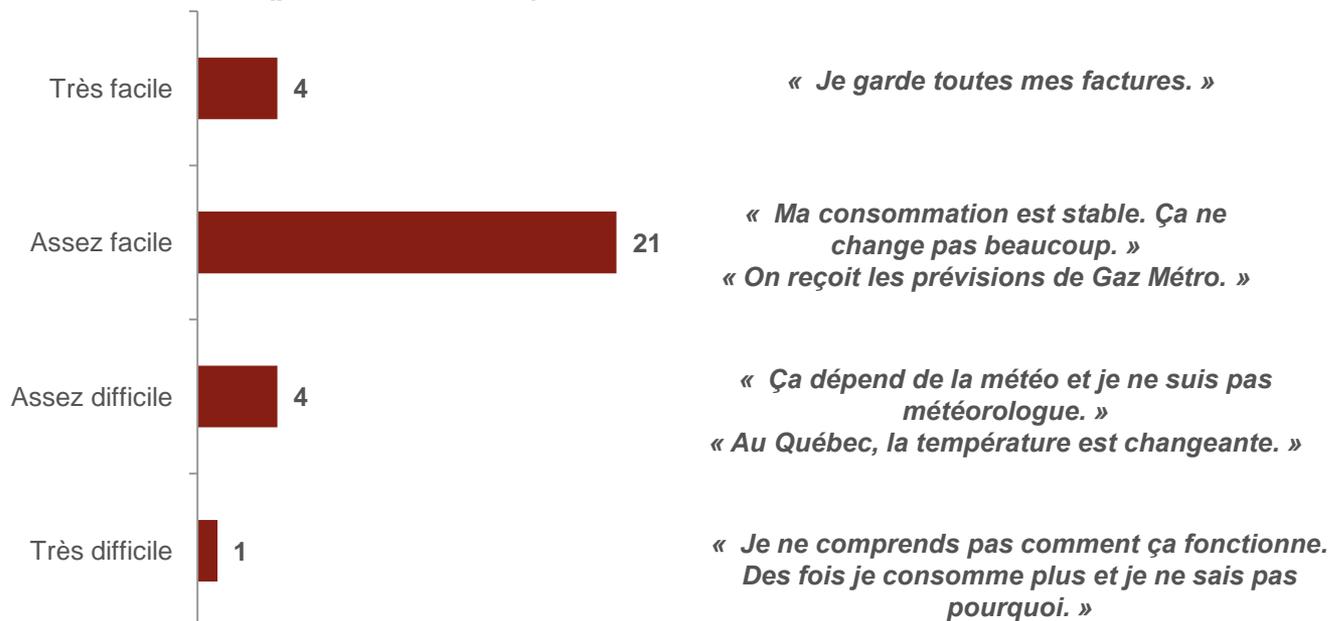
SATISFACTION ÉLEVÉE ENVERS GAZ MÉTRO

Maintenant, j'aimerais avoir votre appréciation de *Gaz Métro* en général sur une échelle de 1 à 10 où 10 signifie que vous êtes extrêmement satisfait(e) de *Gaz Métro* et 1 que vous n'êtes pas du tout satisfait(e)?



CONSOMMATION RELATIVEMENT STABLE DE GAZ NATUREL

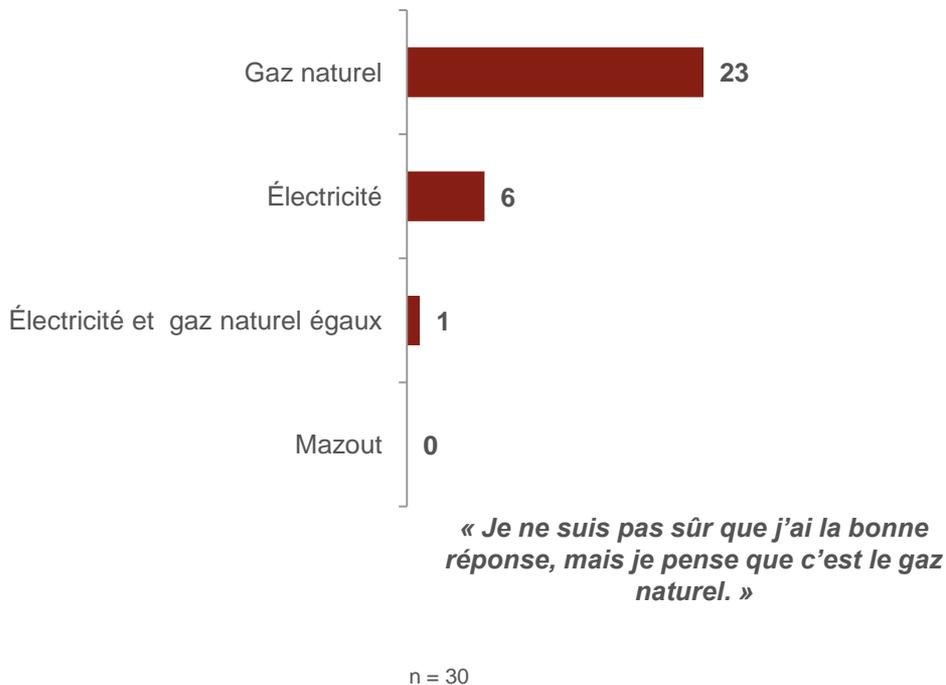
Capacité à prévoir sa consommation de gaz naturel (prochaine année)



n = 30

PERCEPTION QUE LE GAZ NATUREL EST LA SOURCE LA MOINS DISPENDIEUSE ET QUE LE PRIX DEMEURERA RELATIVEMENT STABLE OU AURA UNE FAIBLE AUGMENTATION

Source la moins dispendieuse



Variation du prix du gaz naturel (prochaine année)





DÉRIVÉS FINANCIERS



Introduction

- La prochaine section de l'entrevue portait sur les dérivés financiers.
- Afin de simplifier l'explication du concept, les participants étaient d'abord invités à se prononcer sur la question des hypothèques immobilières à taux fixe et variable pour les introduire au concept.
- Par la suite, un exemple visuel des dérivés financiers fut présenté via Internet pour fins de discussion.



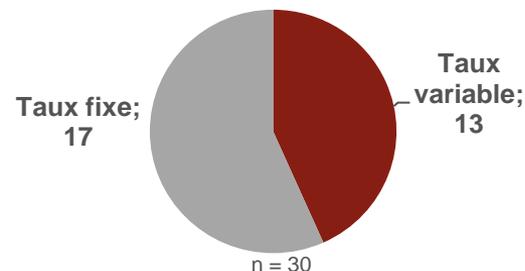
OPINIONS MITIGÉES SUR LA PRÉFÉRENCE DU TAUX HYPOTHÉCAIRE

Explication des taux hypothécaires

Avec un taux hypothécaire variable, vous bénéficiez des baisses du taux mais devez en contrepartie absorber les hausses de taux également. Si on compare avec un taux fixe qui lui est plus élevé à la base qu'un taux variable, mais qui vous donne une certaine protection envers les hausses et les baisses de taux. Donc le taux fixe protège en quelque sorte contre les grandes variations de taux.

À la base, vous en tant que consommateur, est-ce que vous seriez plus porté vers un concept de taux hypothécaire variable ou fixe? Je cherche seulement à voir quel type de concept vous attirerait le plus et serait le plus approprié selon vous pour vos besoins.

Préférence de taux hypothécaire



Taux fixe	Taux variable
« J'aime savoir où je m'enligne et avoir un budget budgété serré. »	« En moyenne, le taux variable revient moins cher que le taux fixe. À moyen terme, je ne crois pas que les taux vont augmenter beaucoup. »
« J'ai eu les deux. J'appréciais variable mais je voulais savoir combien ça allait coûter. »	« Pour payer le moins cher possible. »
« C'est stable et c'est du connu. On ne veut pas se casser la tête. »	« Ça a toujours été plus rentable à long terme. Normalement, c'est toujours mieux qu'un taux fixe. Je n'ai pas d'aversion au risque. »
« J'ai un profil prudent. Il y a moins de soubresauts et c'est plus égal. Ça dérange moins la vie. »	
« Pour la sécurité, j'ai un revenu fixe car je suis pensionnaire et je ne suis pas gambler. »	

Explication du concept des dérivés financiers

Vous voyez donc apparaître à l'écran un exemple de facture annuelle de gaz naturel. Évidemment, il ne s'agit pas de vos données de consommation mais bien d'un exemple.

À gauche du graphique, on voit le montant en dollars qui serait payé annuellement.

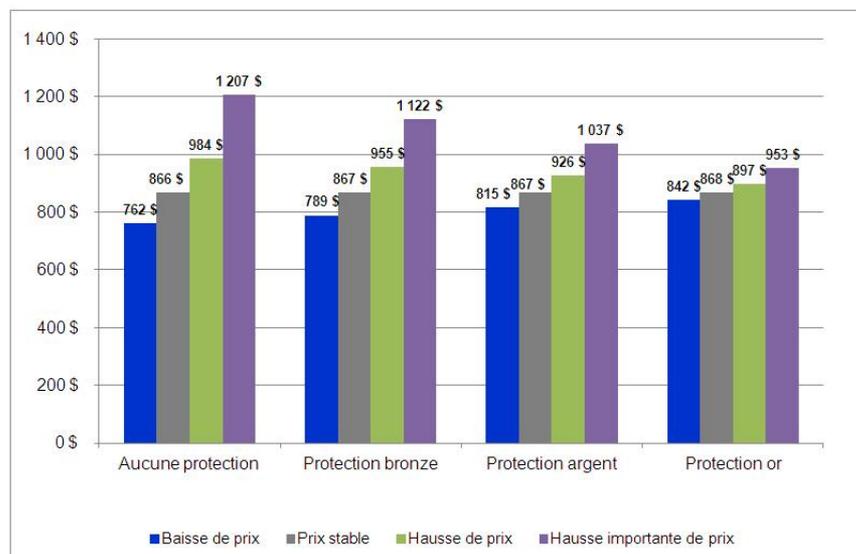
Sur l'axe horizontal, donc au bas du graphique, on vous présente différents scénarios de « protections » ou « non protection » que pourrait vous offrir *Gaz Métro* contre les variations du prix du gaz naturel.

Premièrement, si on regarde le scénario « argent », on présente ici à quoi ressemblerait la variation de votre facture globale de gaz naturel annuellement si vous aviez une protection contre la hausse du prix du gaz naturel. Donc à prix stable à celui d'aujourd'hui, soit la colonne en gris, vous paieriez 867 \$ annuellement. On vous présente aussi le prix qu'il vous en coûterait advenant une hausse du prix du gaz naturel (colonne en vert) ou une baisse du prix du gaz naturel (colonne en bleu). Finalement, on vous présente votre coût advenant une hausse importante des prix du gaz naturel, soit la colonne en mauve. Pour votre information, ces variations sont basées sur les données de prix du gaz naturel des 10 dernières années.

Donc voilà à quoi ressemblerait la variation de votre facture globale de gaz naturel si vous optiez pour la protection « argent ». Maintenant, vous voyez que vous avez également d'autres types de protections qui pourraient vous être offertes, soit un peu plus basse avec la protection « bronze » et plus élevée avec la protection « or ».

Finalement, le scénario le plus à votre gauche présente votre variation de prix advenant que vous ne bénéficiez d'aucune protection du prix du gaz naturel. Dans ce cas-ci, le coût pourrait varier de 762 \$ à 1207 \$.

Exemples présentés



NOTES MÉTHODOLOGIQUES :

- Les noms de « protection » sont fictifs et se veulent une façon de simplifier le concept expliqué.
- *Gaz Métro* offre présentement un programme qui s'apparente à la protection « argent ».



LE PROGRAMME N'EST PAS CONNU DES CLIENTS. PRÉFÉRENCE POUR LA « PROTECTION OR ».

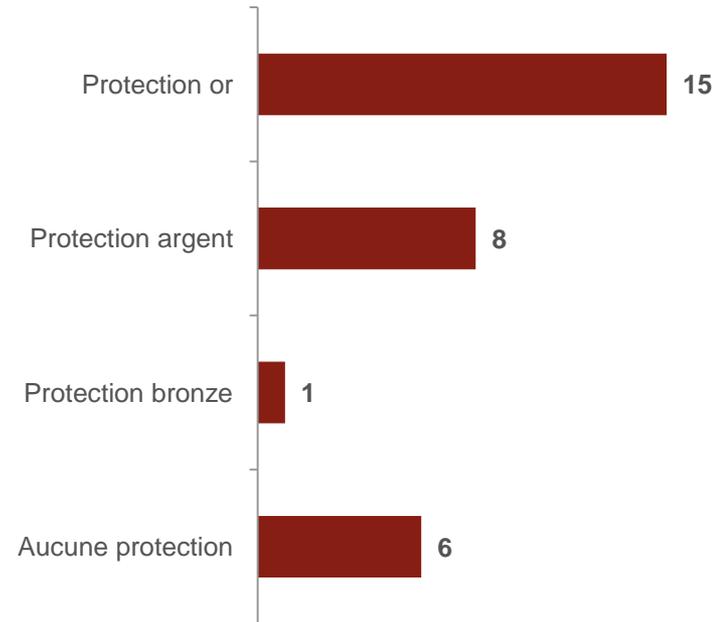
Notoriété du programme

Un seul participant
connaissait le programme
mais ne s'en rappelait plus
avant qu'on lui en reparle

n = 30

10/17 participants ayant choisi l'hypothèque à taux fixe
choisissent la « protection or ».
Cette proportion est moindre parmi ceux ayant choisi le taux
variable (5/13 optent pour la « protection or »).

Préférence



n = 30

Préférence (citations)

Protection or (n=15)	Protection argent (n=8)
<p>« T'es protégé et le taux est plus stable. J'aime mieux que ça ne varie pas à la hausse que de profiter des baisses. »</p> <p>« C'est plus regagnant car il n'y a pas de variation. C'est moins sujet à grimper. »</p> <p>« J'aime avoir la facture le plus stable possible. »</p> <p>« Le prix ne bouge pas trop. »</p>	<p>« Je veux une prévention des hausses fortes mais je suis confiant du marché et je suis à l'aise financièrement. Ça permet de bénéficier des baisses versus le scénario or. »</p> <p>« Il y a moins de variation. Le or, il n'y a pas d'avantage quand ça baisse. »</p> <p>« Aucune protection, c'est imbécile. Pourquoi je paierais 1207\$? Je me garde une porte ouverte pour l'économie versus la or et les hausses ne sont pas trop importantes. »</p>
Protection bronze (n=1)	Aucune protection (n=6)
<p>« Le prix augmente moins. C'est dans la moyenne. »</p>	<p>« Je ne crois pas que le prix du gaz naturel va augmenter beaucoup et il n'y a pas assez de différences avec les autres protections. »</p> <p>« J'achète des actions et je vis avec les conséquences. Je suis toujours gagnante. Je n'ai pas d'aversion au risque. »</p> <p>« Les prix du gaz naturel vont rester stables et bas. Avec le contexte d'offre et de demande, ils seront en overstock donc il ne devrait pas y avoir trop de hausse de prix. »</p>





TARIFICATION PLUS FIXE QU'ACTUELLEMENT



Introduction

- La prochaine section de l'entrevue portait sur la tarification. L'objectif était d'évaluer différents types de tarifs en fonction des frais fixes et variables.
- Afin de simplifier l'explication du concept, les participants étaient invités à regarder des exemples de graphiques qui leur furent présentés via Internet.

Explication des types de tarification

(VOIR GRAPHIQUES À LA PAGE SUIVANTE)

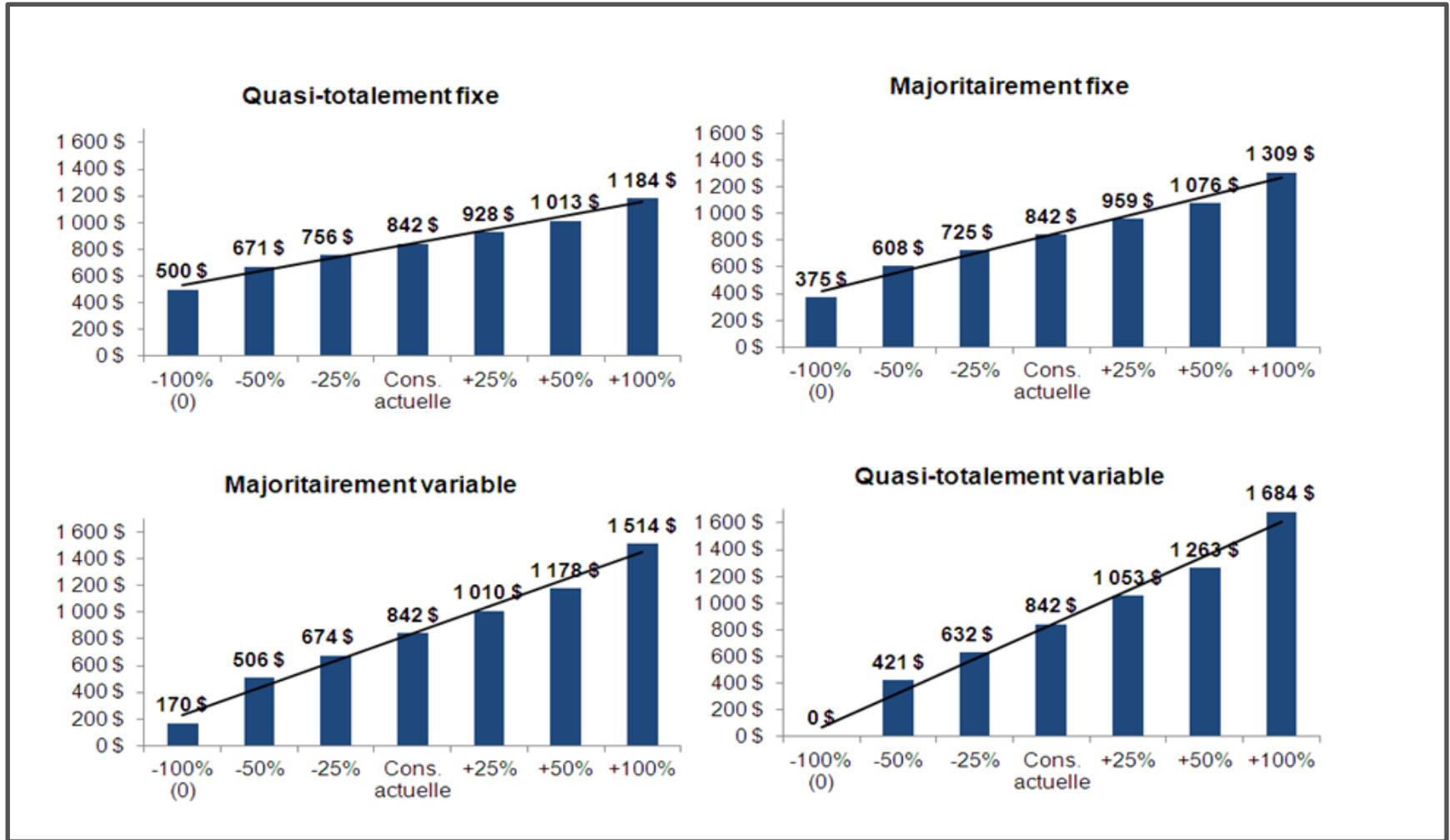
Vous voyez donc 4 graphiques illustrant chacun un type de tarification : on les voit dans l'ordre, ils se nomment : tarif quasi-totalement fixe, tarif majoritairement fixe, tarif majoritairement variable et enfin, tarif quasi-totalement variable. Ils sont basés non pas sur votre consommation exacte annuelle mais sur une consommation moyenne donnée en exemple pour nos besoins d'aujourd'hui.

Si on regarde maintenant plus en détail le premier graphique, soit le « tarif quasi-totalement fixe », on voit que le montant moyen annuel payé pour le gaz naturel serait dans cet exemple de 842 \$ (voir colonne consommation actuelle).

Si on prend comme hypothèse que le prix du gaz naturel demeure le même et que votre consommation augmente de 25 %, le montant serait alors de 928 \$. Si votre consommation augmente maintenant de 50 %, le montant à payer serait de 1013 \$. Même chose à l'inverse, si votre consommation diminue de 25 %, vous paieriez 756 \$ et 671 \$ si votre consommation diminue de 50 %. Vous voyez qu'il y a quand même un montant à déboursier si vous ne consommez aucun gaz naturel pendant une certaine période de votre contrat car il y aurait dans cet exemple certains frais de base pour avoir accès au réseau de gaz naturel.

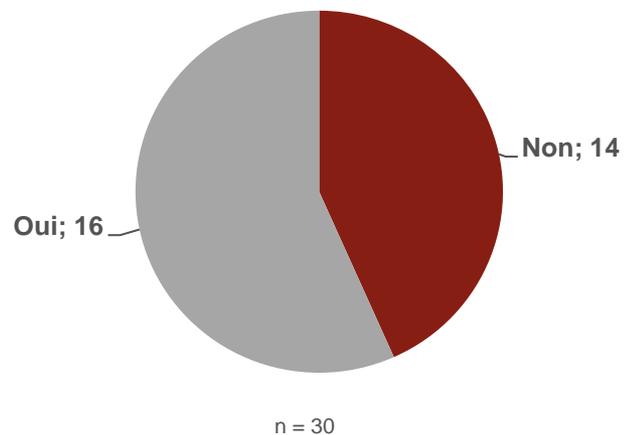
Maintenant, si on regarde les 3 autres graphiques, c'est la même logique, c'est-à-dire qu'on part du même montant annuel actuel comme exemple, soit le 842 \$, mais cette fois-ci les variations en dollars ne sont pas les mêmes, car les exemples de types de tarifs présentés sont de moins en moins fixe, donc ils ont une plus grande portion de frais variables. Donc si on regarde le dernier graphique, il se nomme « quasi-totalement variable », on voit que tous les frais sont variables. L'écart de variation advenant une hausse ou une baisse de consommation de gaz naturel occasionnent donc des écarts plus grands si on compare avec le premier exemple du « tarif quasi-totalement fixe ». Dans cet exemple, vous voyez aussi qu'étant donné que tous les frais sont variables, le montant à déboursier est de 0 \$ si vous ne consommez pas de gaz naturel.

Explication des types de tarification (exemples présentés)

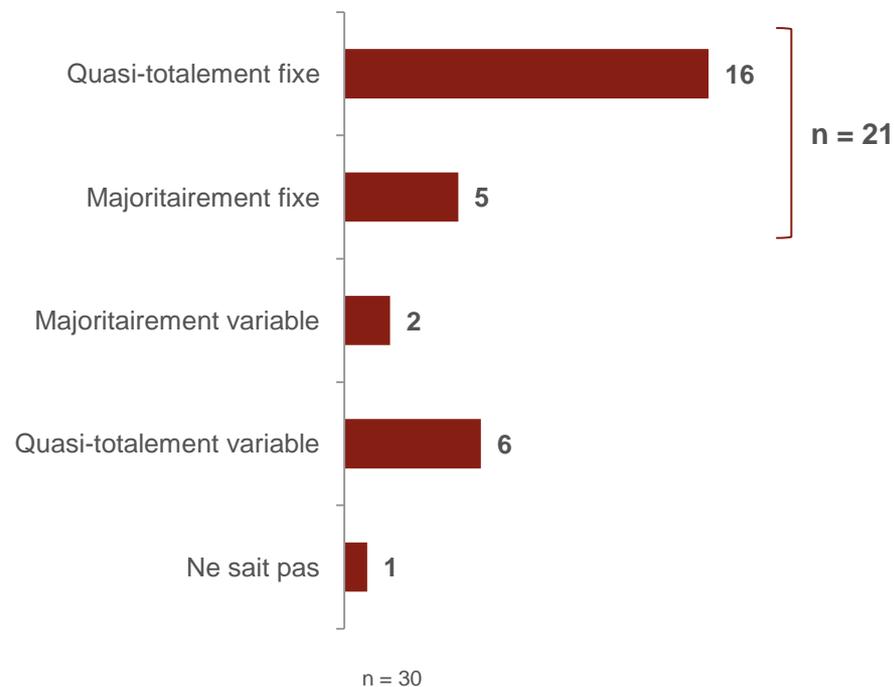


PRÉFÉRENCE DE LA TARIFICATION FIXE

Inscription au système de paiement à modes égaux



Préférence



TARIFICATION PLUS FIXE QU'ACTUELLEMENT

Préférence (citations)

Quasi-totalement fixe (n=16)	Majoritairement fixe (n=5)
<p>« L'écart est le moins grand. J'aime ça une pente pas dangereuse. Ça ne débalance pas le budget. »</p> <p>« C'est ce qu'il y a de plus stable si ma condition salariale ne l'est plus. »</p> <p>« Je suis conservateur et j'aime la stabilité. »</p> <p>« Les chances que je m'en serve moins sont faibles et l'augmentation n'est pas trop grande si je consomme plus. »</p> <p>« Il n'y a pas d'effet surprise dans le budget familial et la pente n'est pas grande. »</p> <p>« Je ne devrais pas changer de consommation et si j'ajoute des appareils périphériques, ça va augmenter ma consommation mais ne coûtera pas beaucoup plus cher. »</p> <p>« C'est le plus stable possible et c'est ce que je recherche car je ne me fais pas de budget. »</p> <p>« Je veux savoir où on s'en va. C'est moins variable. »</p>	<p>« Les hausses sont acceptables, et ça me permet d'avoir un contrôle ou une responsabilisation de ma consommation. Le quasi-totalement fixe, peu importe les efforts que je fais pour réduire ma consommation, il n'y a pas davantage. Le variable, ça me fait peur. C'est yo-yo. Là je suis en contrôle. »</p> <p>« Ce n'est pas extrême. C'est dans la moyenne. L'écart des hausses vs les baisses n'est pas pire. »</p> <p>« Les écarts sont moins importants à plus ou moins 25 %. Il y a une plus grande diminution que le quasi-totalement fixe si je consomme moins de 25 %. Notre but c'est de toujours consommer moins, pas plus! »</p> <p>« Si ça baisse, ça baisse assez et l'augmentation n'est pas trop forte. »</p>
Majoritairement variable (n=2)	Quasi-totalement variable (n=6)
<p>« J'aime mieux variable que fixe parce que je n'aime pas les frais de base. C'est pas mal automatisé et je ne vois pas pourquoi je paierais si cher de frais fixes. »</p> <p>« Je n'anticipe pas de variation de consommation de ma part. Si je diminue ma consommation, je vais sauver de l'argent. »</p>	<p>« On essaie de diminuer notre consommation et ça me donne plus d'avantages si je la réduis. C'est ce qui réduit le plus le prix. »</p> <p>« Je ne paye pas de frais de base si je vais en Floride. S'il y a une hausse, je suis capable de l'absorber... je n'opte pas pour la sécurité. »</p> <p>« Le plus grand écart entre les graphiques est de 500\$. J'aime autant courir le risque que ça augmente. Je peux le subir et je n'ai pas peur. Je vais sauver de l'argent si ça diminue. »</p>



AUTRES COMMENTAIRES SUR LA TARIFICATION



AUTRES COMMENTAIRES

(n=19)

Commentaires	Citations
Satisfaction (n=5)	<p>« C'est clair. Les modes égaux, ça va bien. J'aime quand je sais à quoi m'en tenir. »</p> <p>« Par Internet, ça va bien. Je reçois mes statistiques par année. »</p> <p>« J'aime ma tarification fixe pour 6 mois et j'apprécie qu'ils suivent notre consommation. »</p>
La facture devrait être plus simple à comprendre (n=3)	<p>« La facture est difficile à déchiffrer. J'aimerais plus de détails sur le calcul, ventilation des frais fixes, connections, variables, etc. »</p> <p>« Ce n'est pas clair la facturation. J'ai de gros écarts de consommation et je ne sais pas pourquoi. L'été, j'ai une facture de 50-60\$ même si la machine est fermée. »</p>
Une facturation électronique (n=2)	<p>« J'aimerais qu'on puisse payer par carte de crédit de façon automatique et recevoir la facture par Internet. »</p> <p>« C'est la seule compagnie qui envoie la facture par la poste. Je voudrais que ça soit par Internet. »</p>
Préfère les factures à chaque mois (n=2)	<p>« Je trouve que ça fait des grosses factures à payer l'hiver vu qu'on les reçoit aux 2 mois. »</p>
Amélioration du paiement à modes égaux (n=2)	<p>« Il y a eu beaucoup de variations dans mes paiements égaux. Je voudrais que le montant qu'il nous donne soit plus précis et plus près de la réalité. Par exemple, s'ils disent 150\$, que ça ressemble à ça. »</p> <p>« Je n'ai pas aimé mon expérience des modes égaux. »</p>
Autres (n=5)	<p>« En janvier, je me suis faite voler mon compte hotmail. Il fallait que je change le courriel à 3-4 endroits sur le site. Il faudrait centraliser l'information. »</p> <p>« Pendant les sondages, les intervieweurs devraient avoir l'information sur notre consommation. »</p> <p>« J'aimerais travailler chez Gaz Métro car je connais les dérivés financiers. J'aimerais faire partie d'une liste pour être contacté lors de ces projets. »</p> <p>« Les 2 premières années, il y avait des frais de raccordement et je n'ai pas aimé ça. Si j'avais su, je ne serais pas allé au gaz mais à l'électrique. »</p> <p>« Ça serait bien si Gaz Métro pouvait fournir de l'information sur les tendances du marché (prix) à venir dans leurs publications pour nous avertir. »</p>



RÉSULTATS DÉTAILLÉS VOLET 2





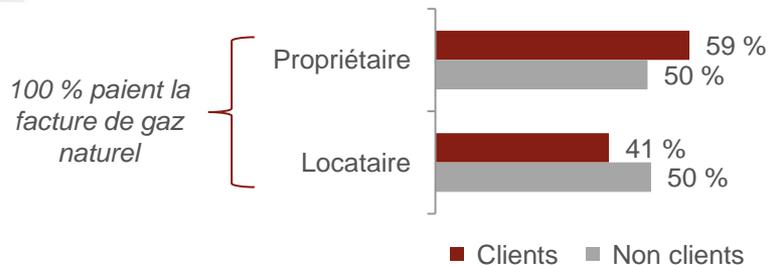
VOLET QUANTITATIF

Profil des répondants

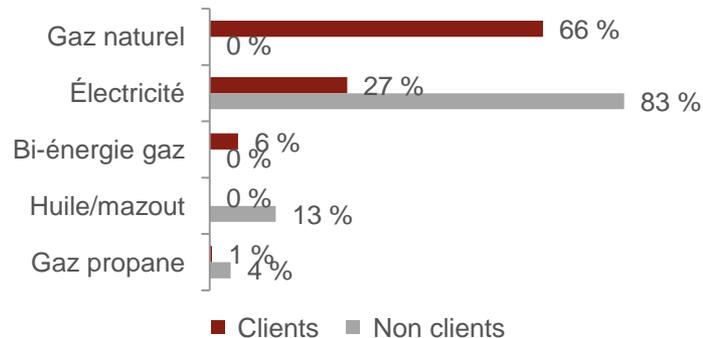


PROFIL DES RÉPONDANTS (AFFAIRES) (N=521)

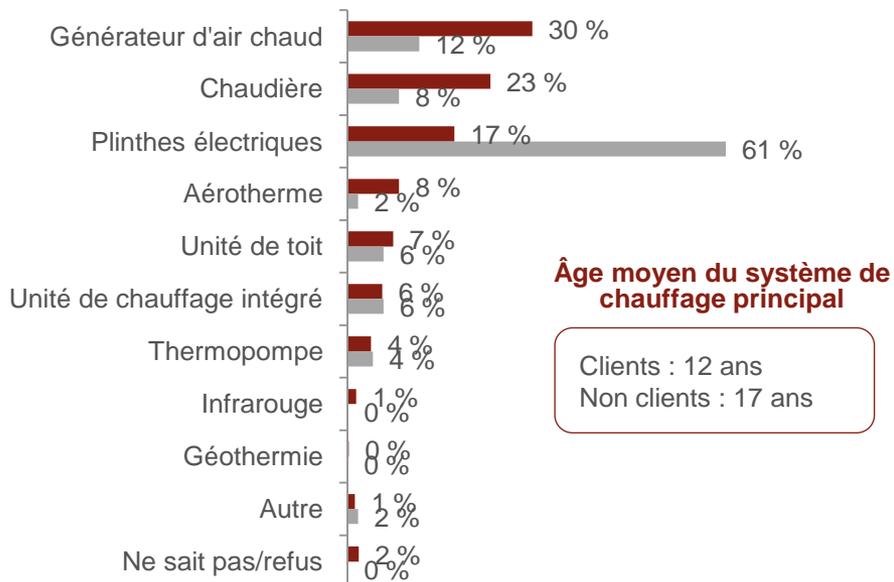
Propriétaire/locataire



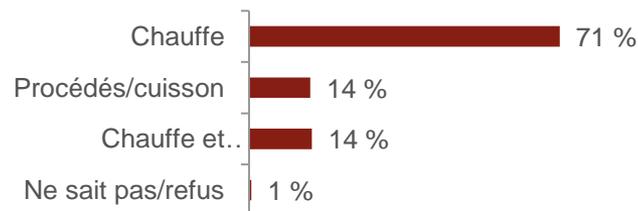
Source d'énergie (système de chauffage principal)



Système de chauffage principal

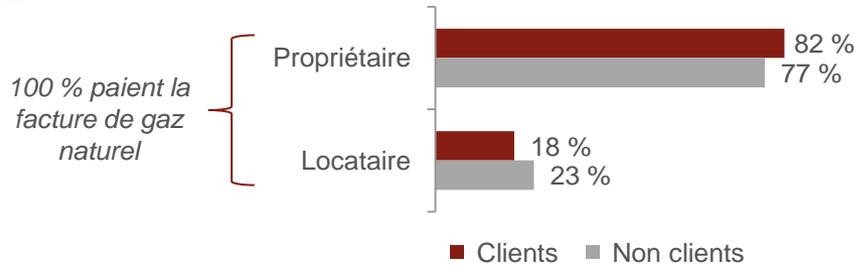


Usage du gaz naturel

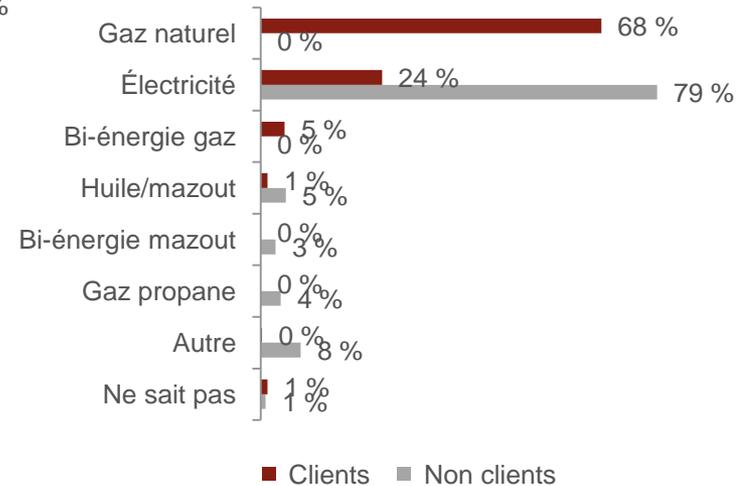


PROFIL DES RÉPONDANTS (RÉSIDENTIELS) (N=364)

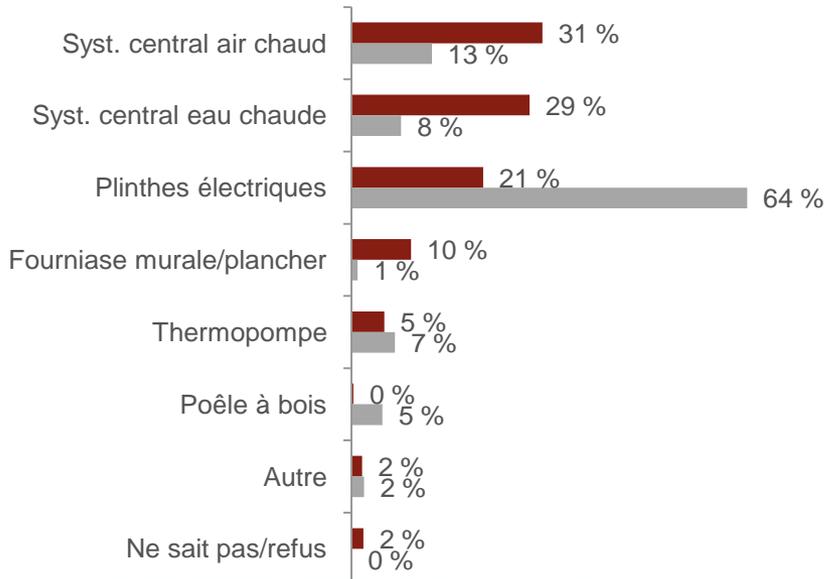
Propriétaire/locataire



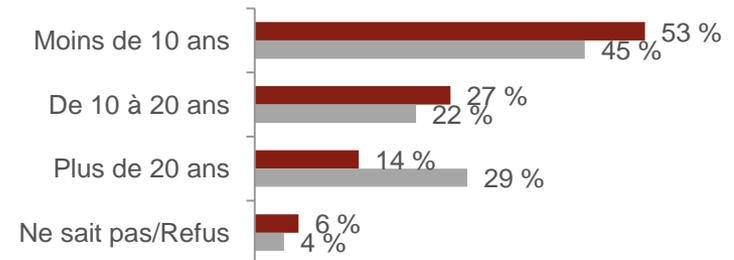
Source d'énergie (système de chauffage principal)



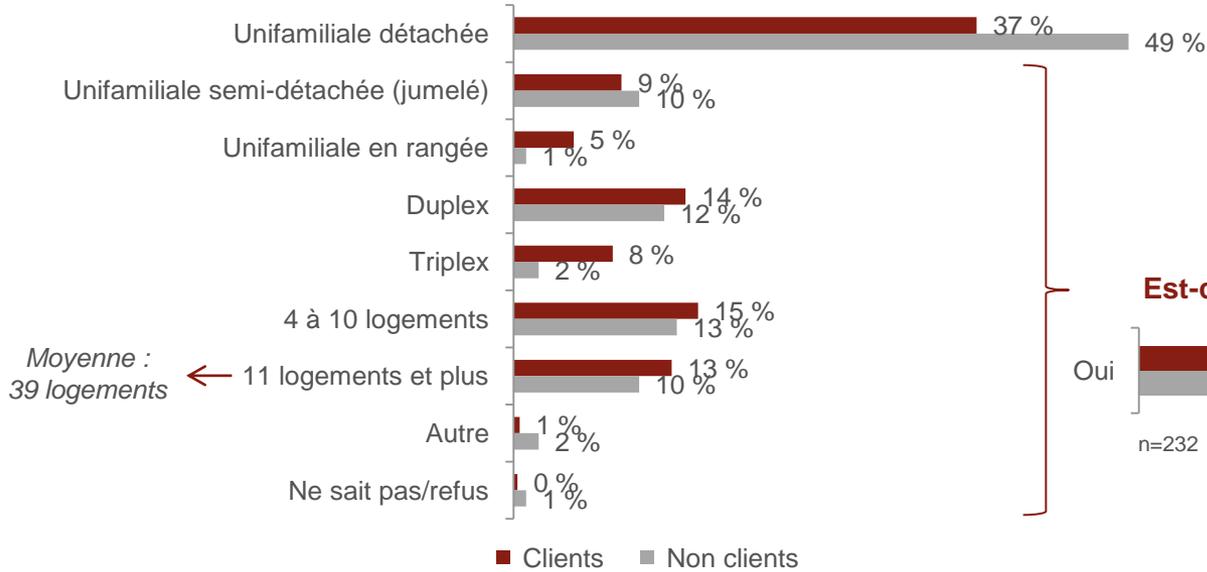
Système de chauffage principal



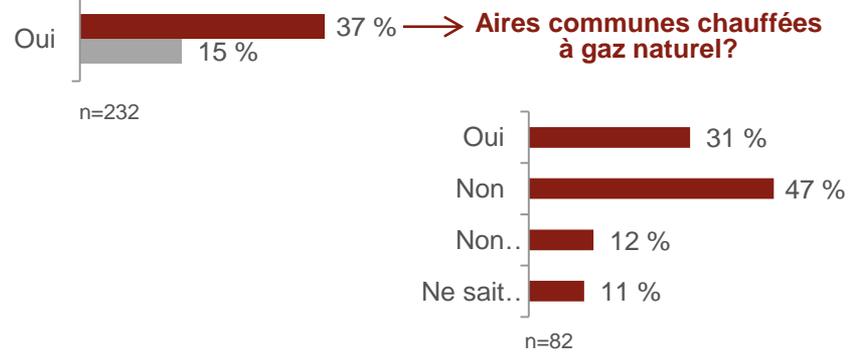
Âge du système de chauffage principal



Genre d'habitation

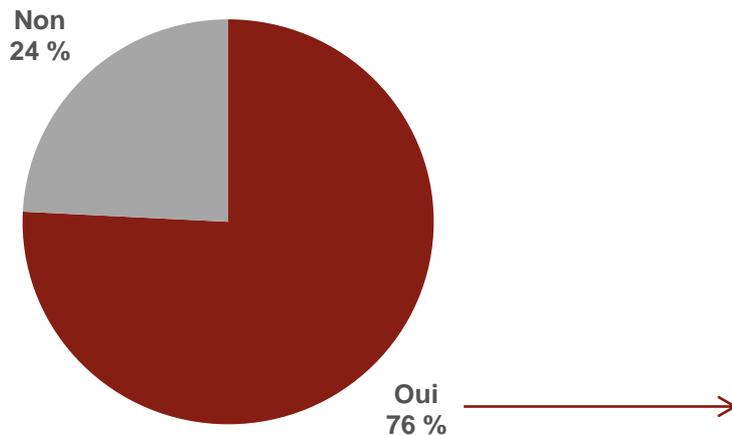


Est-ce un condo?



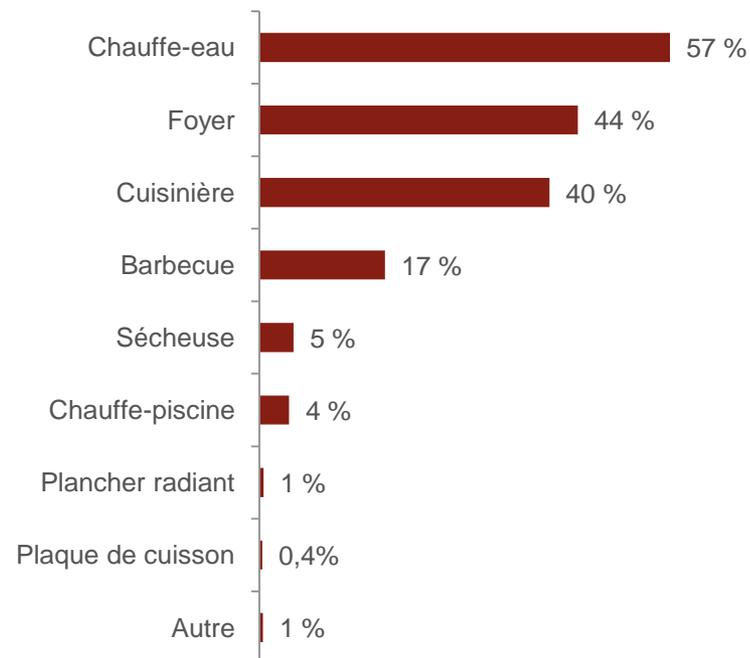
76 % DÉTIENNENT AU MOINS UN PÉRIPHÉRIQUE

Q10. En excluant le système de chauffage, avez-vous des appareils périphériques fonctionnant à gaz naturel, par exemple cuisinière, foyer, sècheuse, chauffe-eau, barbecue à gaz naturel? Cela exclut le gaz propane.



n = 264 (clients résidentiels)

Périphériques possédés



n = 196 (clients résidentiels possédant un périphérique)



VOLET QUANTITATIF

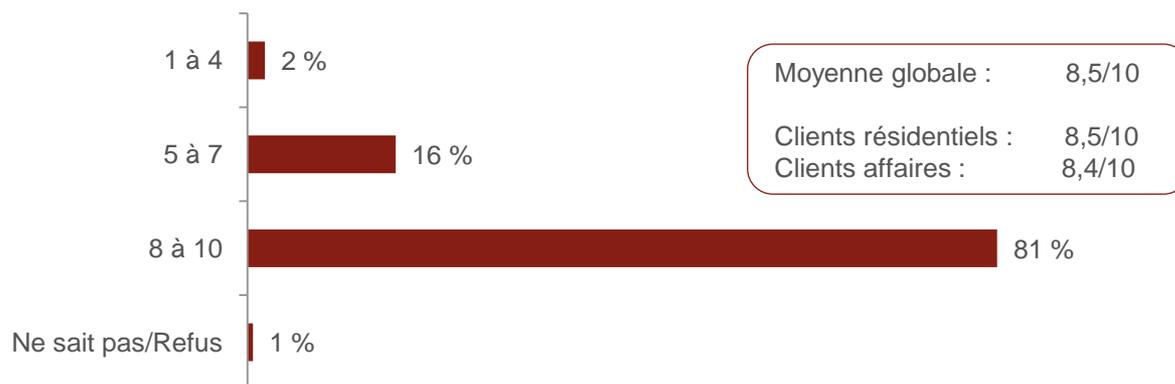
Perceptions à l'égard du gaz naturel



Niveau de satisfaction général

NIVEAU DE SATISFACTION MOYEN : 8,5/10

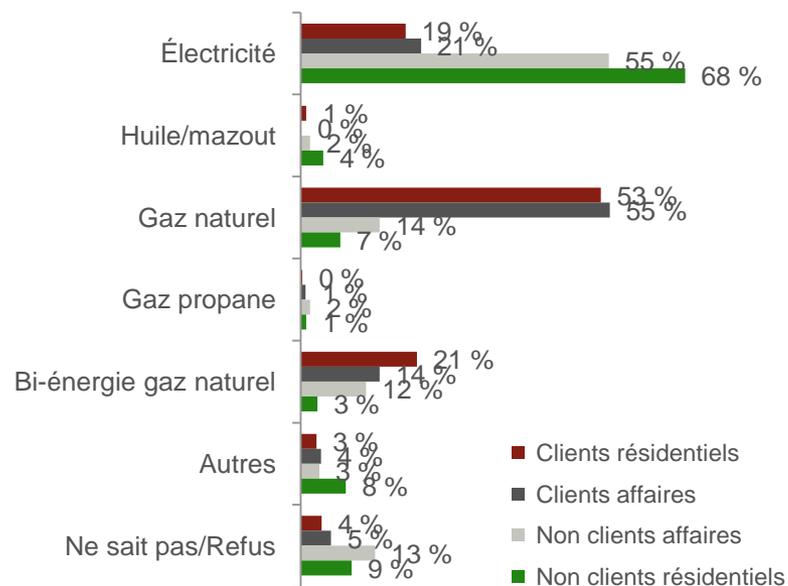
Q2a. Maintenant, j'aimerais avoir votre appréciation de *Gaz Métro* en général sur une échelle de 1 à 10 où 10 signifie que vous êtes extrêmement satisfait(e) de *Gaz Métro* et 1 que vous n'êtes pas du tout satisfait(e)?



n = 664 (clients *Gaz Métro*)

CLIENTS : GAZ NATUREL OU BI-ÉNERGIE GAZ NON CLIENT : ÉLECTRICITÉ

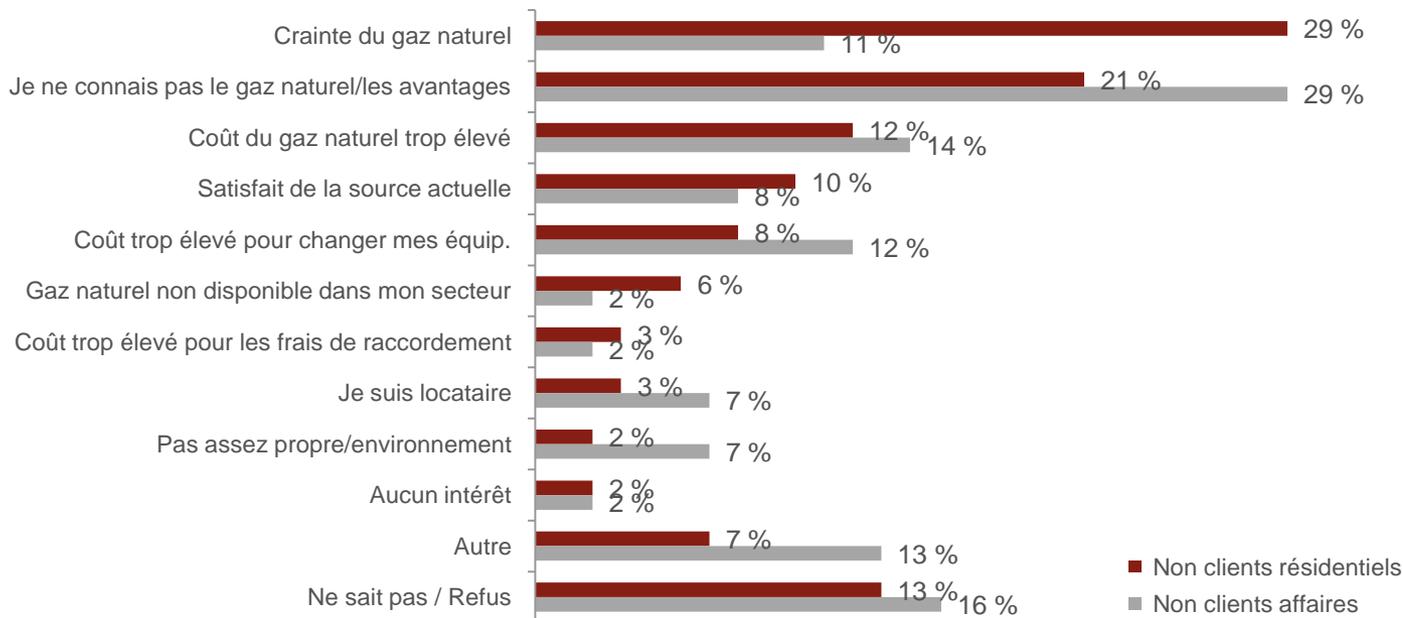
Q2b. Si aujourd'hui vous aviez accès à toutes les sources d'énergies, laquelle choisiriez-vous pour alimenter le « adresse de service » pour vos besoins en chauffage?



n = 885 (tous les répondants)

RÉSIDENTIELS : CRAINTE DU GAZ OU MÉCONNAISSANCE AFFAIRES : MÉCONNAISSANCE, COÛTS

Q2c. Pour quelle raison n'opteriez-vous pas pour le gaz naturel? Soyez le plus précis possible.

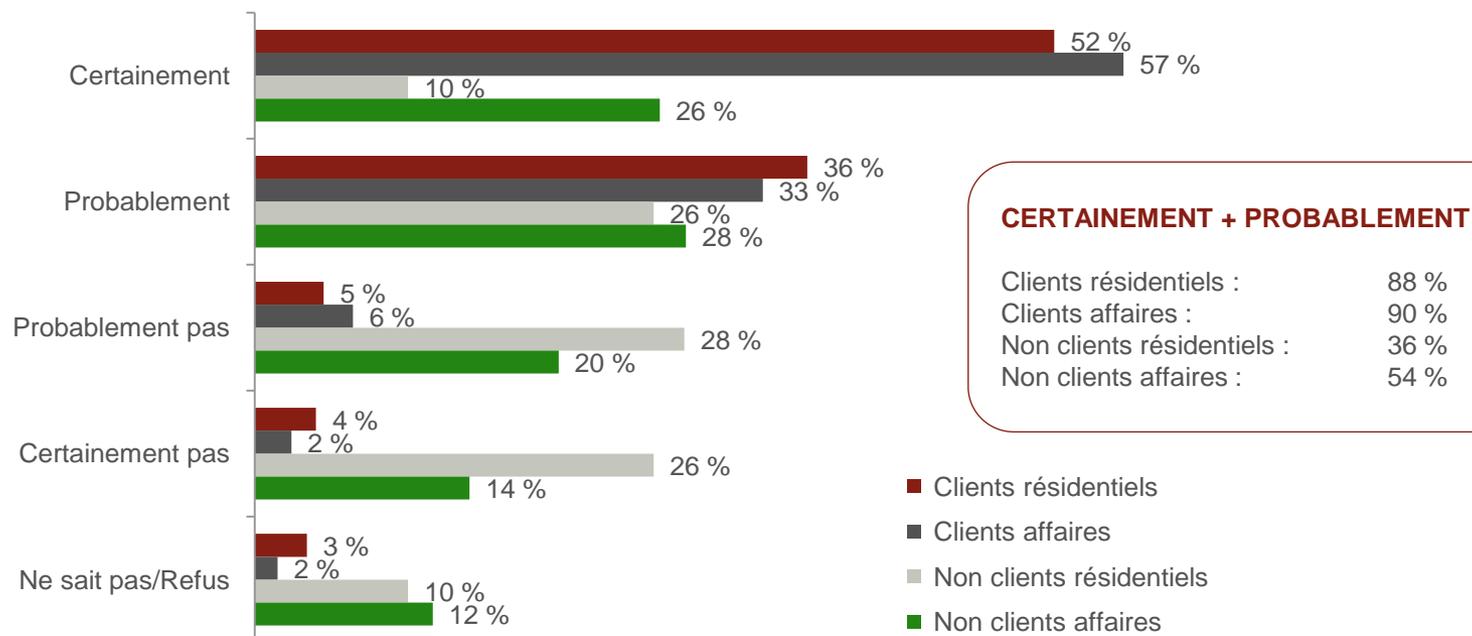


n=180 (non clients qui n'optent pas pour le gaz naturel à q2b)

NOTE : le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

RECOMMANDATION SIMILAIRE PARMIS LES CLIENTS AFFAIRES ET RÉSIDENTIELS

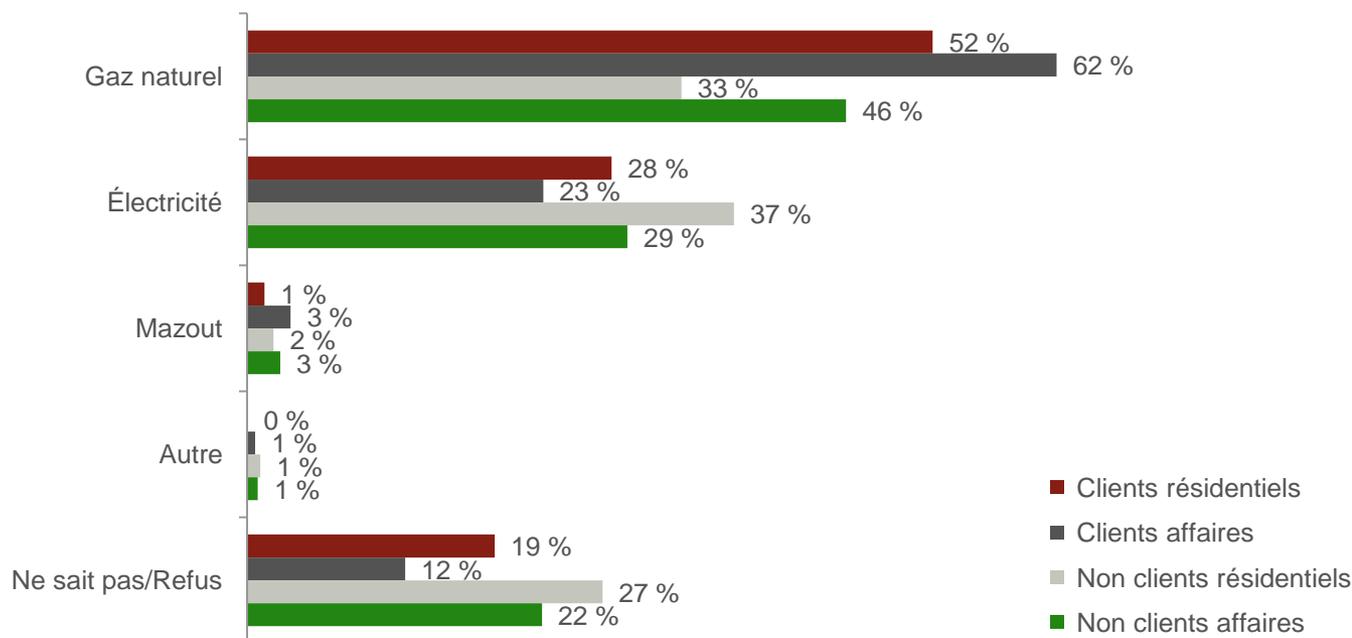
Q2d. Recommanderiez-vous à une connaissance d'utiliser le gaz naturel pour leurs besoins énergétiques ?



n = 885 (tous les répondants)

GAZ NATUREL PERÇU COMME ÉTANT MOINS DISPENDIEUX PARMIS TOUS SAUF LES NON CLIENTS RÉSIDENTIELS (ÉLECTRICITÉ)

Q2e. Selon vous, laquelle de ces sources d'énergies est présentement la moins chère, est-ce.. ?

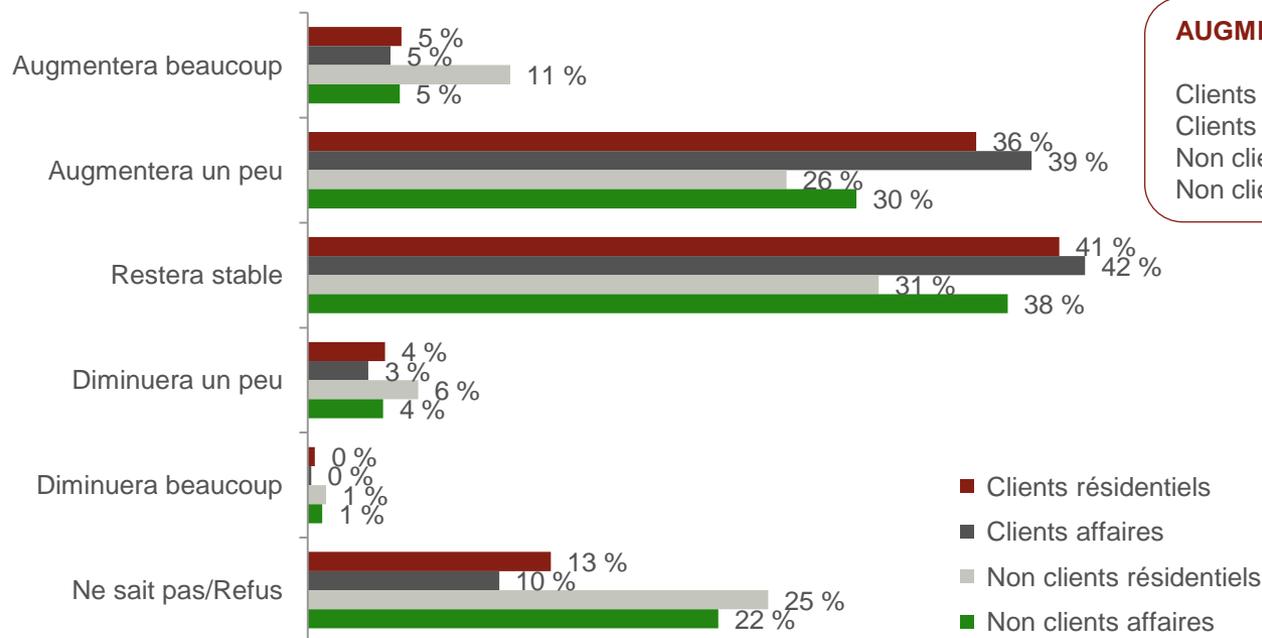


n = 885 (tous les répondants)

Augmentation du prix du gaz naturel (12 mois)

PRIX DU GAZ NATUREL RESTERA STABLE OU AUGMENTERA UN PEU
AU COURS DES 12 PROCHAINS MOIS

Q2f. Au cours des 12 prochains mois, pensez-vous que le prix du gaz naturel ... ?



AUGMENTERA BEAUCOUP + UN PEU

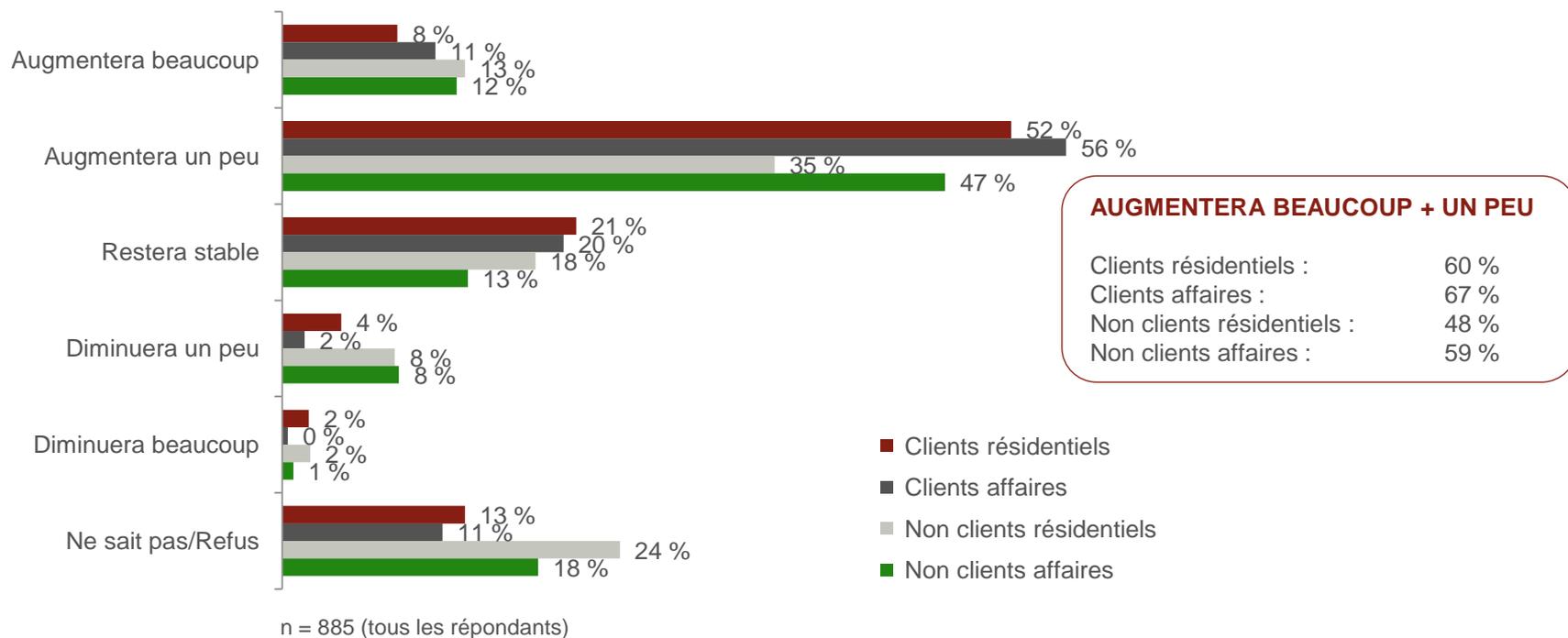
Clients résidentiels :	41 %
Clients affaires :	44 %
Non clients résidentiels :	37 %
Non clients affaires :	35 %

n = 885 (tous les répondants)



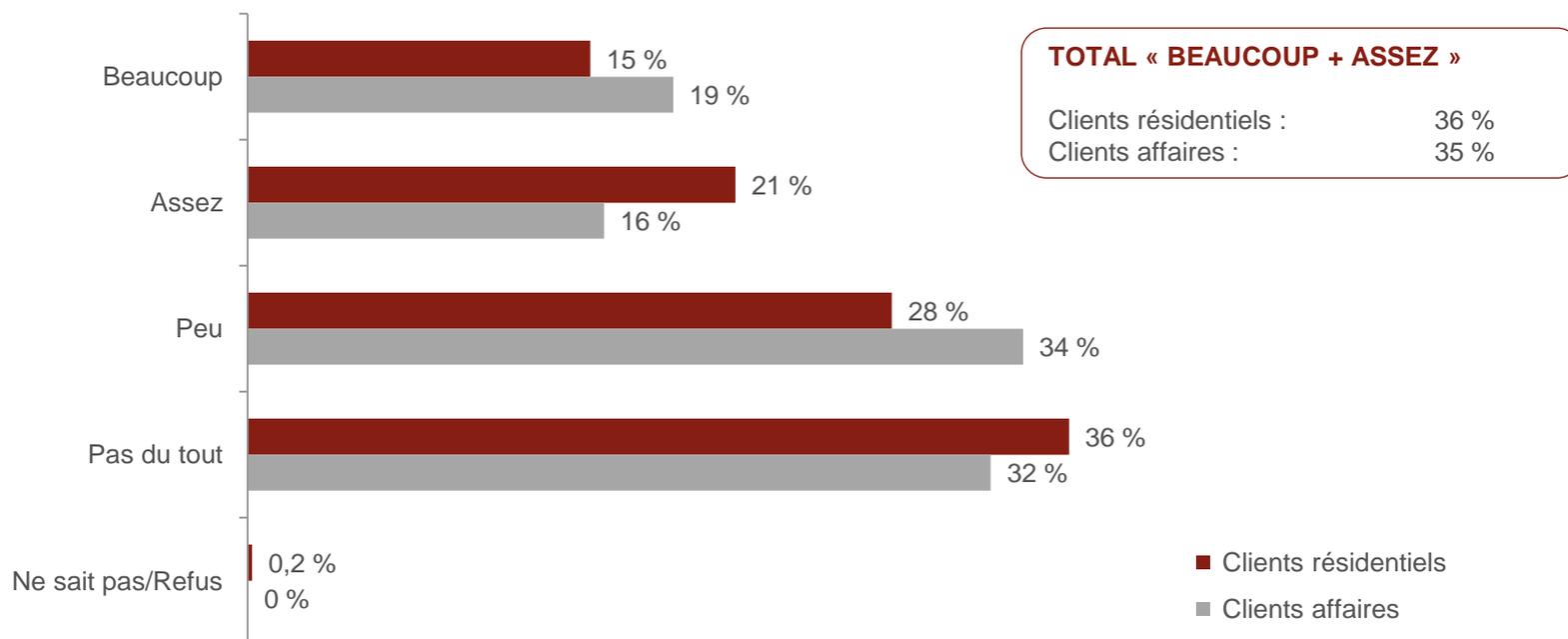
PRIX DU GAZ NATUREL AUGMENTERA LÉGÈREMENT AU COURS DES 3 PROCHAINES ANNÉES

Q2g. Maintenant au cours des 3 prochaines années, pensez-vous que le prix du gaz naturel ...?



ENVIRON LE TIERS DES CLIENTS SE DISENT PRÉOCCUPÉS PAR LA HAUSSE POSSIBLE DU PRIX DU GAZ NATUREL

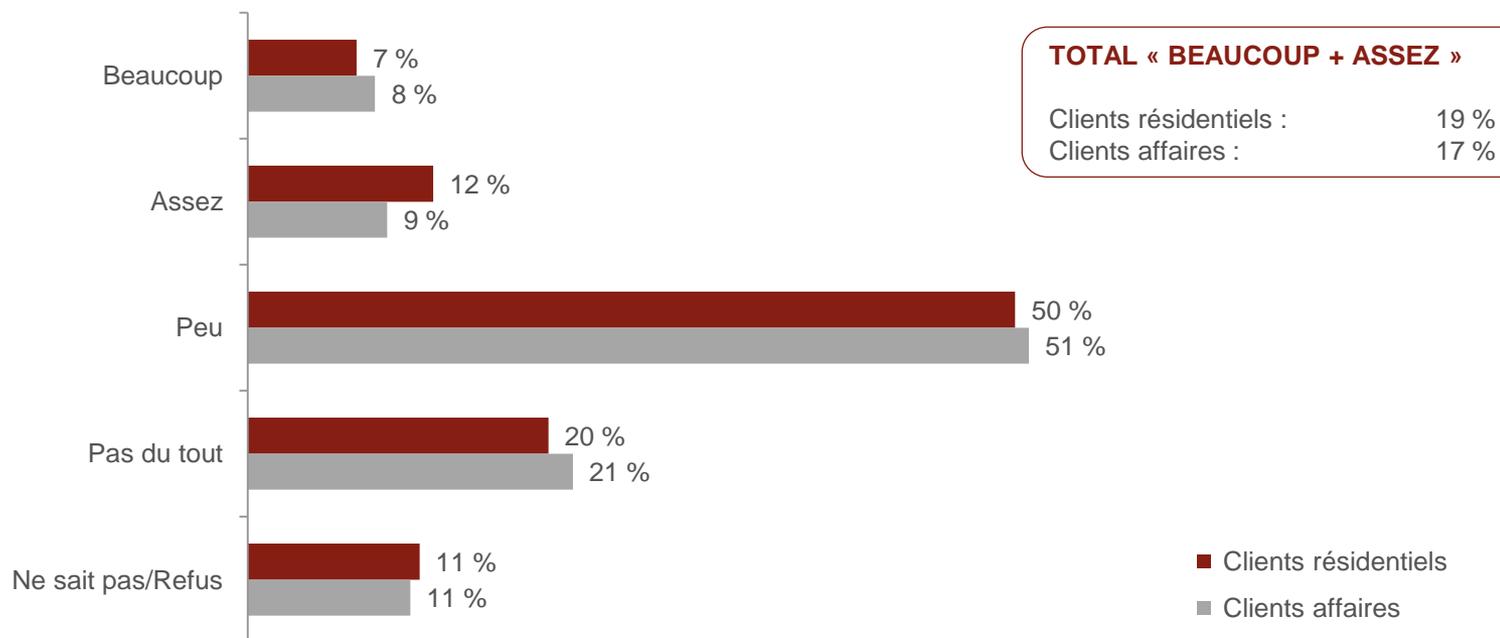
Q2h. Est-ce que la hausse possible du prix du gaz naturel dans les prochaines années vous préoccupe beaucoup, assez, peu ou pas du tout?



n =664 (clients Gaz Métro)

LA CONSOMMATION A PEU VARIÉ AU COURS DES 3 DERNIÈRES ANNÉES

Q2i. À votre connaissance, est-ce que votre consommation de gaz naturel pour le « adresse de service » a varié beaucoup, assez, peu ou pas du tout au cours des 3 dernières années?

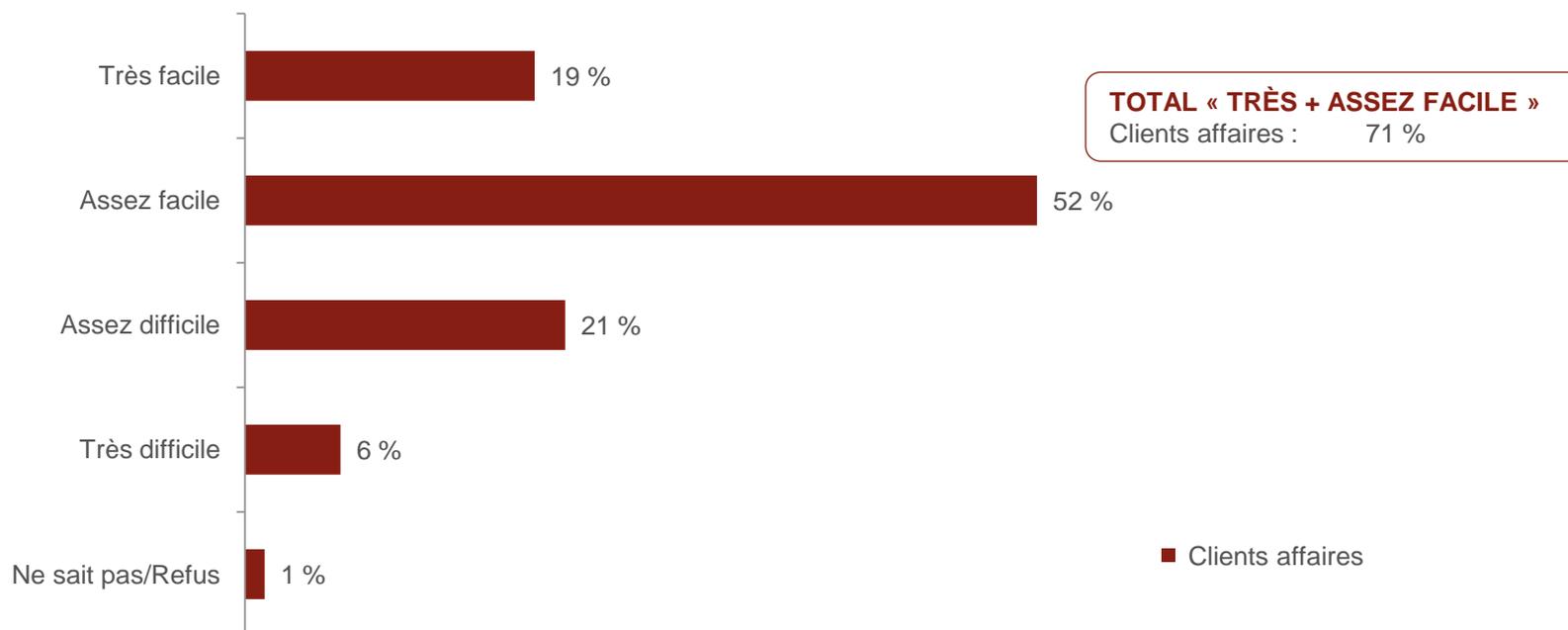


n =664 (clients Gaz Métro)

Capacité à prévoir la consommation de gaz naturel (12 prochains mois)

71 % DES CLIENTS AFFAIRES ESTIMENT TRÈS OU ASSEZ FACILE DE PRÉVOIR LEUR CONSOMMATION DE GAZ NATUREL

Q2j. Selon vous, quelle serait votre capacité à prévoir votre consommation de gaz naturel au cours des 12 prochains mois? Diriez-vous qu'il vous serait...



n =400 (clients affaires Gaz Métro)



VOLET QUANTITATIF

Sensibilité prix



- La prochaine section porte sur la sensibilité prix des clients et des non clients de *Gaz Métro*.
- Les questions posées sont les suivantes :

VERSION CLIENT

Comme vous le savez peut-être, *Gaz Métro* est un distributeur d'énergie et non un producteur de gaz naturel. Ainsi, *Gaz Métro* revend le gaz naturel à ses clients du Québec au même prix que cela lui en coûte pour l'acheter et l'acheminer des producteurs de l'ouest canadien jusqu'à nos frontières. Les revenus de *Gaz Métro* proviennent de la distribution du gaz naturel à l'intérieur de la province du Québec. En effet, les conduites et les compteurs de gaz naturel au Québec sont sous la gestion de *Gaz Métro*, et les coûts facturés aux clients doivent être approuvés annuellement par la *Régie de l'énergie* puisque *Gaz Métro* est dans une situation de monopole au Québec.

Ainsi, mis à part votre consommation et la température, c'est le prix du gaz naturel qui explique les plus importantes variations de votre facture de gaz naturel d'une année à l'autre. Les prochaines questions du sondage portent sur votre sensibilité face aux variations du prix du gaz naturel.

Q3a. En supposant que votre consommation, que la température et que le coût des autres sources d'énergie demeurent constants d'une année à l'autre, selon votre expérience comme consommateur, quelle augmentation **EN POURCENTAGE** estimez-vous être une augmentation annuelle ACCEPTABLE du prix global de votre facture de gaz naturel?

Q3b. Toujours en supposant que votre consommation, que la température et que le coût des autres sources d'énergie demeurent constants d'une année à l'autre, quelle augmentation **EN POURCENTAGE** estimez-vous être une augmentation annuelle INACCEPTABLE du prix global de votre facture de gaz naturel?

Q3c. Finalement, toujours en supposant que votre consommation, que la température et que le coût des autres sources d'énergie demeurent constants d'une année à l'autre, à partir de quel montant d'augmentation annuelle total de votre facture de gaz naturel **EN POURCENTAGE** vous envisageriez modifier vos équipements à gaz naturel pour utiliser une autre source d'énergie?

VERSION NON CLIENT

J'aimerais maintenant connaître votre perception face au coût de votre source d'énergie actuelle pour votre système de chauffage principal pour le « adresse de service ».

Q3xa. Donc en supposant que votre consommation, que la température et le coût des autres sources d'énergie demeurent constants d'une année à l'autre, selon votre expérience comme consommateur, quelle augmentation **EN POURCENTAGE** estimez-vous être une augmentation annuelle ACCEPTABLE du prix global de votre facture pour votre source d'énergie actuelle?

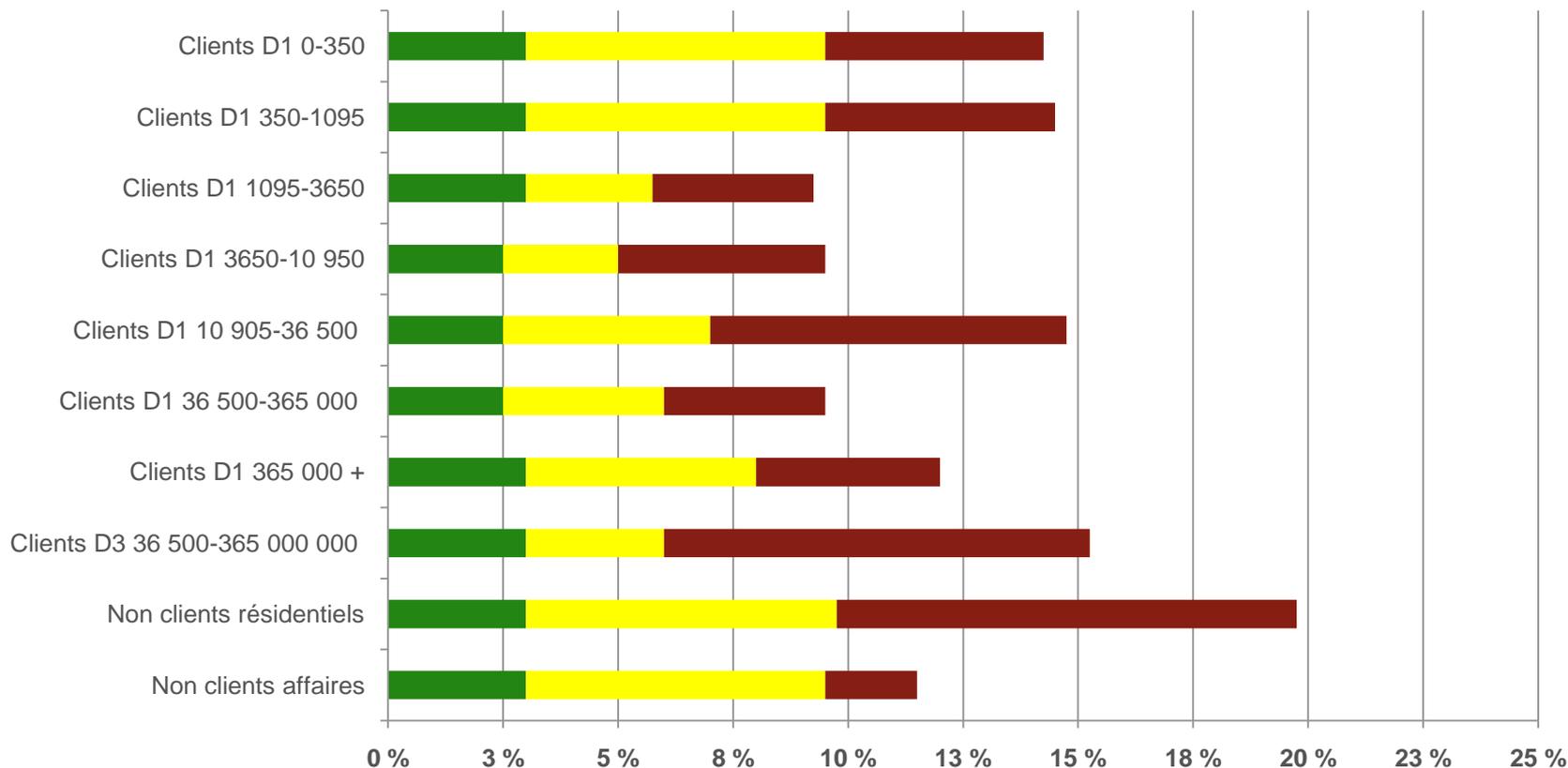
Q3xb. Toujours en supposant que votre consommation, que la température et que le coût des autres sources d'énergie demeurent constants d'une année à l'autre, quelle augmentation **EN POURCENTAGE** estimez-vous être une augmentation annuelle INACCEPTABLE du prix global de votre facture pour votre source d'énergie actuelle?

Q3xc. Finalement, toujours en supposant que votre consommation, que la température et que le coût des autres sources d'énergie demeurent constants d'une année à l'autre, à partir de quel montant d'augmentation annuelle total de votre facture d'énergie **EN POURCENTAGE** vous envisageriez modifier vos équipements actuels pour utiliser une autre source d'énergie?

Mise à jour du modèle développé en 2008 pour l'étude « sensibilité prix ».

Comparaison vs. 2008 : hausse de l'augmentation « acceptable » (3 % vs. 2 % en 2008)
 Courbes détaillées présentées à l'annexe 5.

Sensibilité prix – Comparaison des groupes



- Confort : suite à une baisse rapide de la courbe « augmentation acceptable »
- Inconfort : fin de la zone de confort jusqu'à 80 % des répondants qui considèrent la hausse inacceptable
- Irritation : fin de la zone inconfort jusqu'à 80 % des répondants qui envisagent changer de source





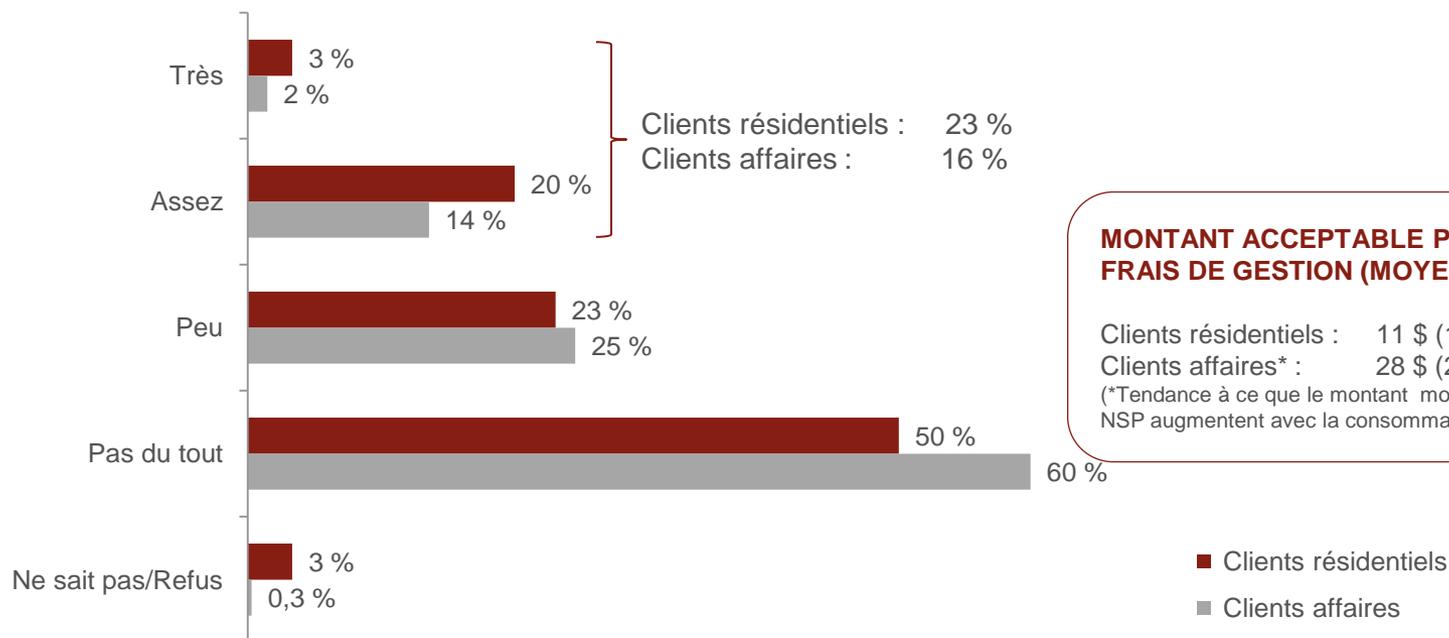
VOLET QUANTITATIF

Frais de gestion de dossier

FRAIS DE GESTION ACCEPTABLE : 11 \$ (RÉSIDENTIEL) ET 28 \$ (AFFAIRES)

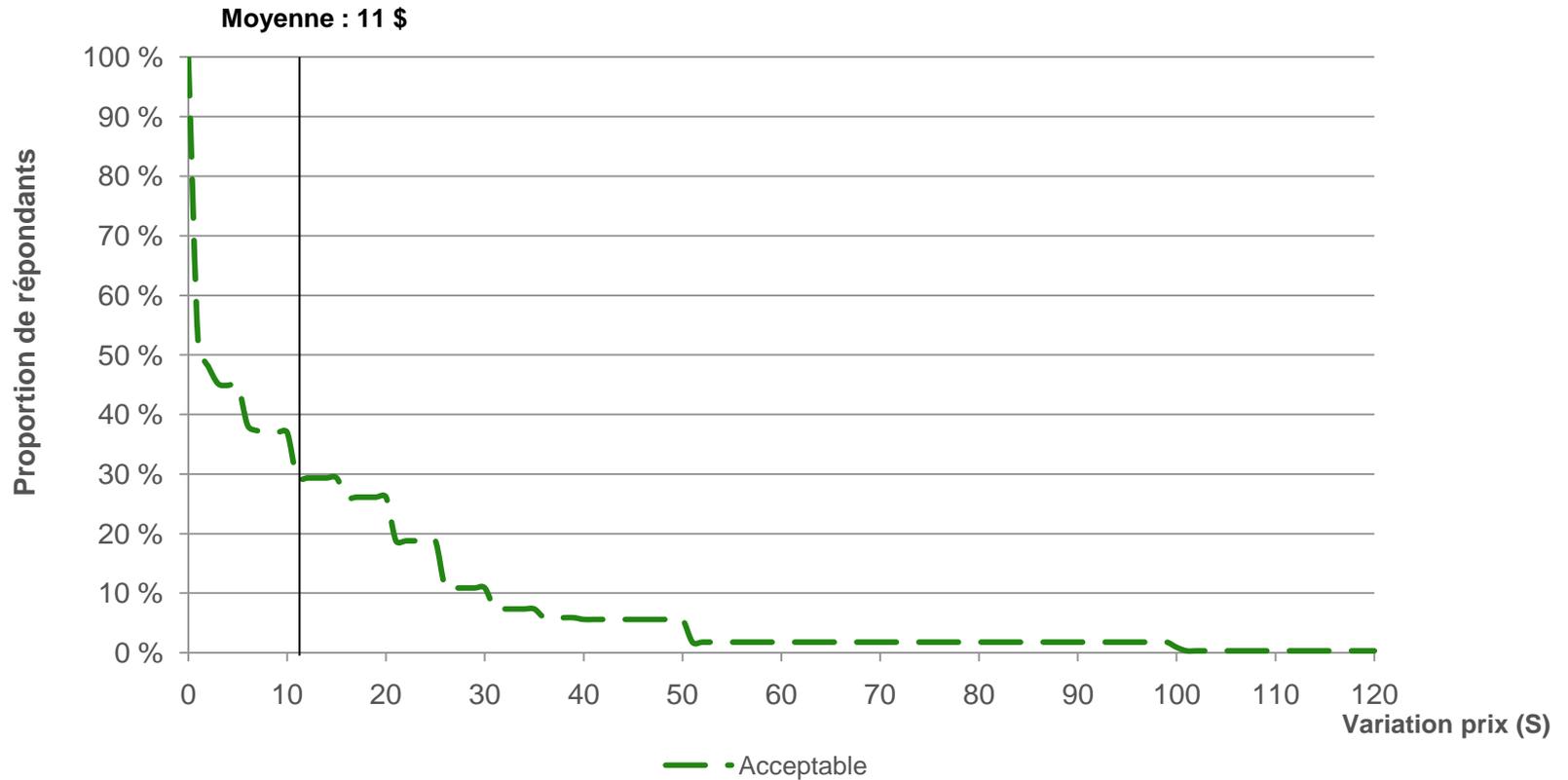
Q4a. Comme vous le savez peut-être, les fournisseurs de services ou d'énergie comme Bell, Vidéotron, Hydro-Québec et d'autres demandent ce que l'on appelle des « frais de gestion de dossier » pour l'ouverture du dossier des nouveaux clients ou encore pour les clients actuels qui font une demande de déménagement ou de changement de nom à leur dossier. »

Selon vous, est-ce très, assez, peu ou pas du tout acceptable pour un fournisseur de facturer des frais de gestion de dossier?



n =664 (clients Gaz Métro)

Frais de gestion de dossier (clients résidentiels)

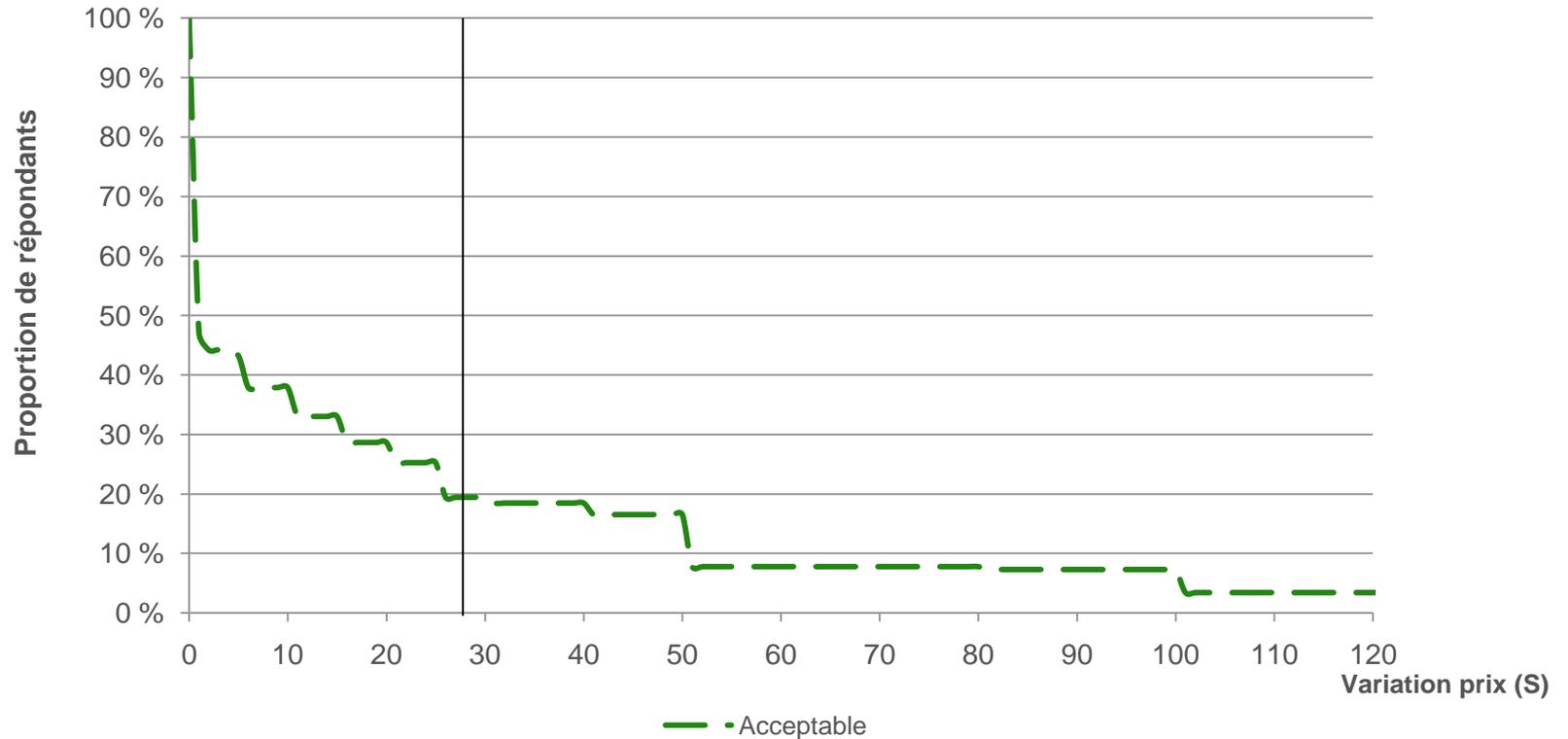


0-350 m ³ :	13 \$
350-1095 m ³ :	30 \$
1095-3650 m ³ :	36 \$
3650-10 950 m ³ :	17 \$
10 950-36 500 m ³ :	47 \$
36 500-365 000 m ³ :	45 \$

* Catégories supérieures sous -échantillons trop petits.

Frais de gestion de dossier (clients affaires)

Moyenne : 28 \$





VOLET QUANTITATIF

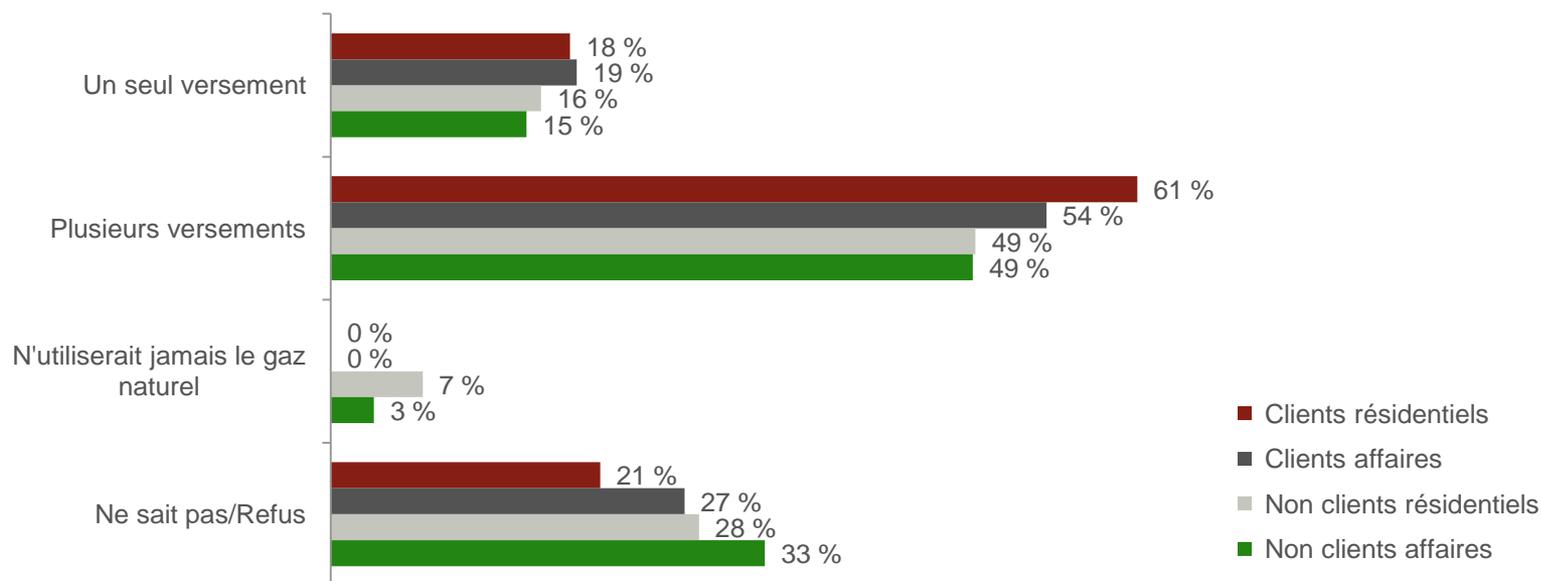
Frais de raccordement

FRAIS DE RACCORDEMENT : PRÉFÉRENCE POUR PLUSIEURS VERSEMENTS

Q5a. Des frais peuvent s'appliquer pour raccorder un immeuble/domicile au réseau de gaz naturel. Si aujourd'hui vous deviez faire raccorder cet immeuble au réseau de gaz naturel, quelle serait votre préférence entre les deux façons proposées de payer ces frais? Est-ce...

**Payer des frais en un seul versement lors de votre première facture de gaz naturel
OU**

Payer des frais en plusieurs versements étalés sur une période déterminée



n = 885 (tous les répondants)



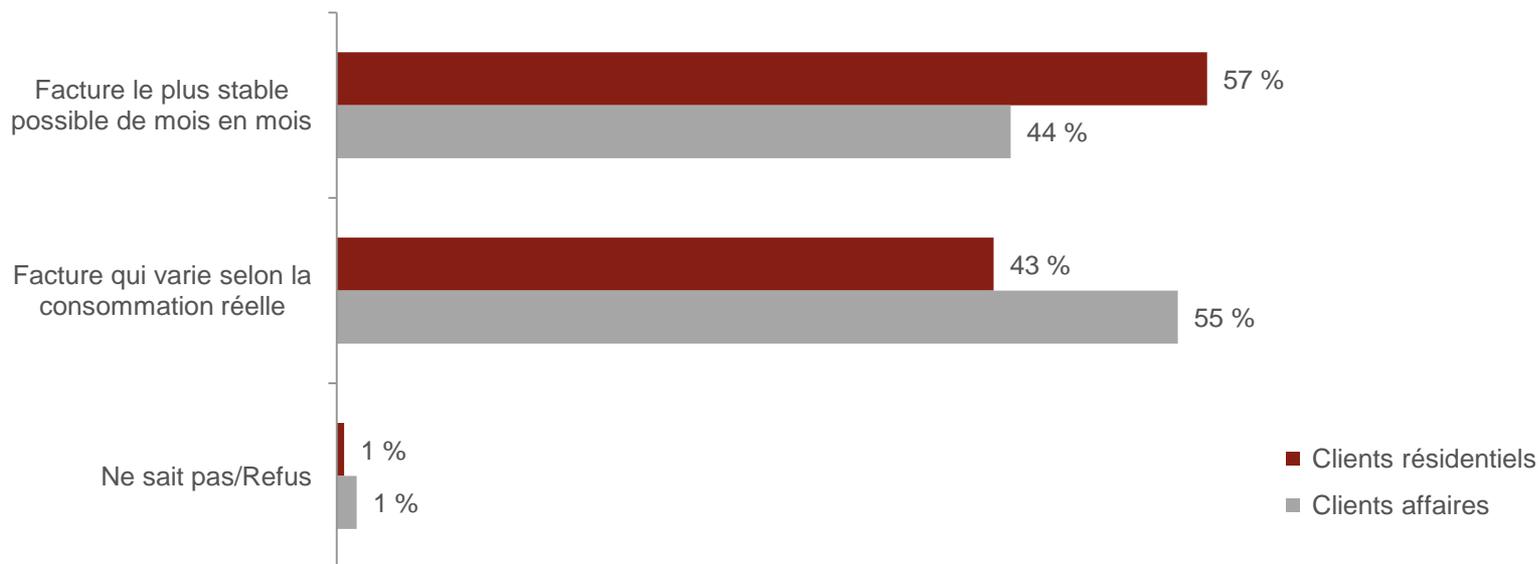
VOLET QUANTITATIF

Tarification plus fixe qu'actuellement

RÉSIDENTIELS : FACTURE STABLE (57 %)
AFFAIRES : CONSOMMATION RÉELLE (55 %)

Q6b. Certains clients de *Gaz Métro* préfèrent que le montant global de leur facture demeure le plus stable possible d'une facture à l'autre alors que d'autres préfèrent payer la consommation réelle au fur et à mesure, ce qui sous-entend des variations plus importantes d'une facture à l'autre.

Pour le « adresse de service », quelle option préférez-vous, sachant que le total à payer sur une année serait exactement le même? Est-ce...



n =664 (clients *Gaz Métro*)



VOLET QUANTITATIF

Dérivés financiers



NOTE MÉTHODOLOGIQUE :

Dans les raisons expliquant leur choix de ne pas adhérer au programme, beaucoup mentionnent qu'ils ne disposent pas assez d'informations pour faire un choix éclairé. Pour cette raison, *Extract* recommande d'utiliser les résultats qualitatifs de cette étude portant sur ce sujet.

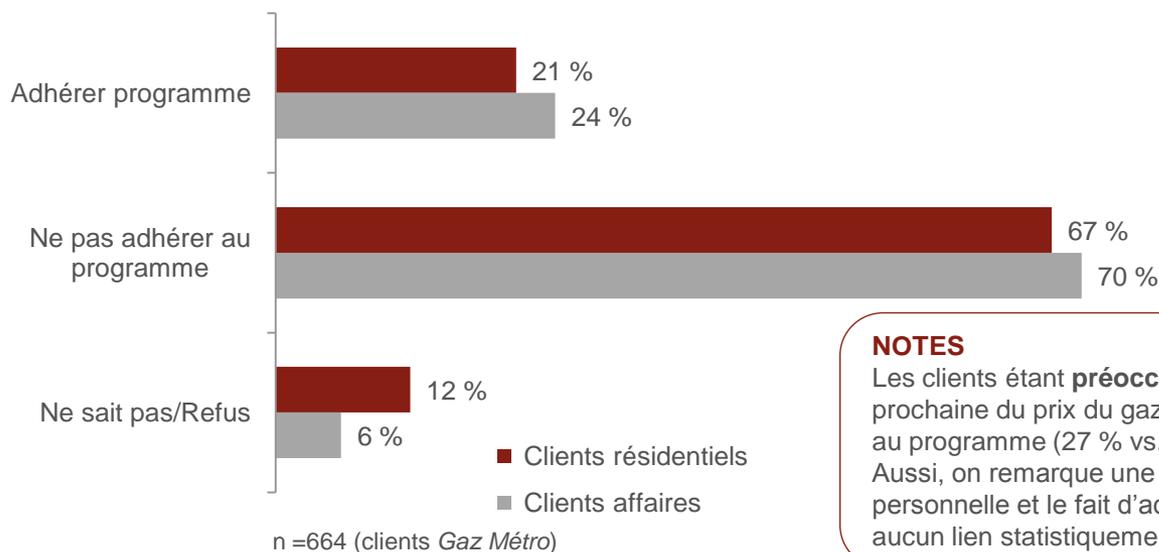
PEU CONNAISSENT LE PROGRAMME ET ENVIRON LE TIERS Y ADHÉRERAIT

Q6d. Maintenant, si *Gaz Métro* vous contactait aujourd'hui pour l'« adresse de service » et vous offrait un programme de protection contre les hausses possibles de prix du gaz naturel, quelle serait votre préférence? Est-ce que ce serait...

L'option 1, soit d'adhérer au programme de protection contre les hausses du prix du gaz naturel. Vous paieriez le gaz naturel moins cher advenant une hausse de prix, cependant, vous paieriez un peu plus cher que le prix du marché advenant une baisse de prix.

OU

L'option 2, soit de ne pas adhérer au programme de protection contre les hausses du prix du gaz naturel. Vous paieriez le gaz au prix du marché, avec les hausses et les baisses réelles.



NOTORIÉTÉ DU PROGRAMME DE PROTECTION CONTRE LES HAUSSES DU PRIX DU GAZ NATUREL

Clients résidentiels : 11 %
 Clients affaires : 13 %

NOTES

Les clients étant **préoccupés** (très ou assez) par une hausse prochaine du prix du gaz naturel sont davantage enclins à adhérer au programme (27 % vs. 19 %). Aussi, on remarque une tendance entre le type d'hypothèque personnelle et le fait d'adhérer ou non au programme. Cependant, aucun lien statistiquement significatif.





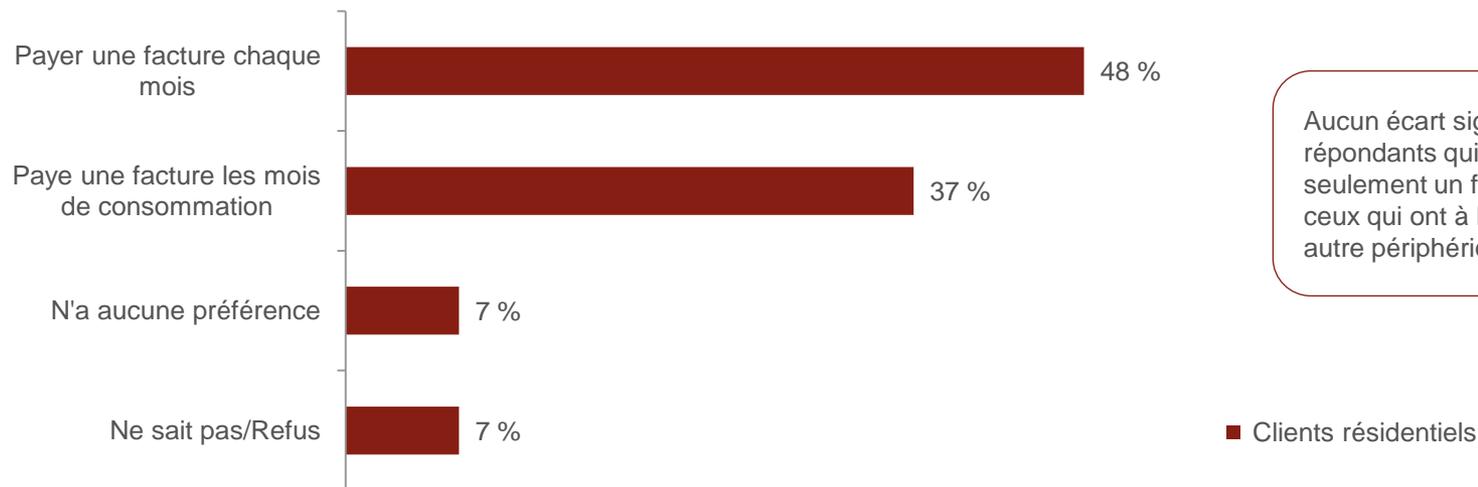
VOLET QUANTITATIF

Charge estivale

OPINIONS MITIGÉES

Q7a. Vous avez mentionné précédemment utiliser le gaz naturel pour votre foyer. Comme vous le savez, il y a des frais de base sur votre facture de gaz naturel que vous payez tous les mois plus des frais variables liés à votre consommation de gaz naturel. Sachant que le montant total que vous payerez serait le même sur une année, laquelle des options suivantes est la plus intéressante pour vous? Est-ce...

**Payer une facture chaque mois
OU
Payer une facture seulement les mois où vous avez consommé du gaz naturel. Les frais de base des mois où vous ne consommez pas de gaz sont ainsi reportés sur les mois où vous consommez du gaz.**



Aucun écart significatif entre les répondants qui détiennent seulement un foyer à gaz naturel et ceux qui ont à la fois un foyer et un autre périphérique à gaz naturel.

n =27* (clients résidentiels *Gaz Métro* « non chauffage » et possédant un foyer à gaz naturel)

ANNEXE 1

Guides d'entrevues



Entrevues affaires



Entrevues
résidentielles



ANNEXE 2

Questionnaire téléphonique



Questionnaire

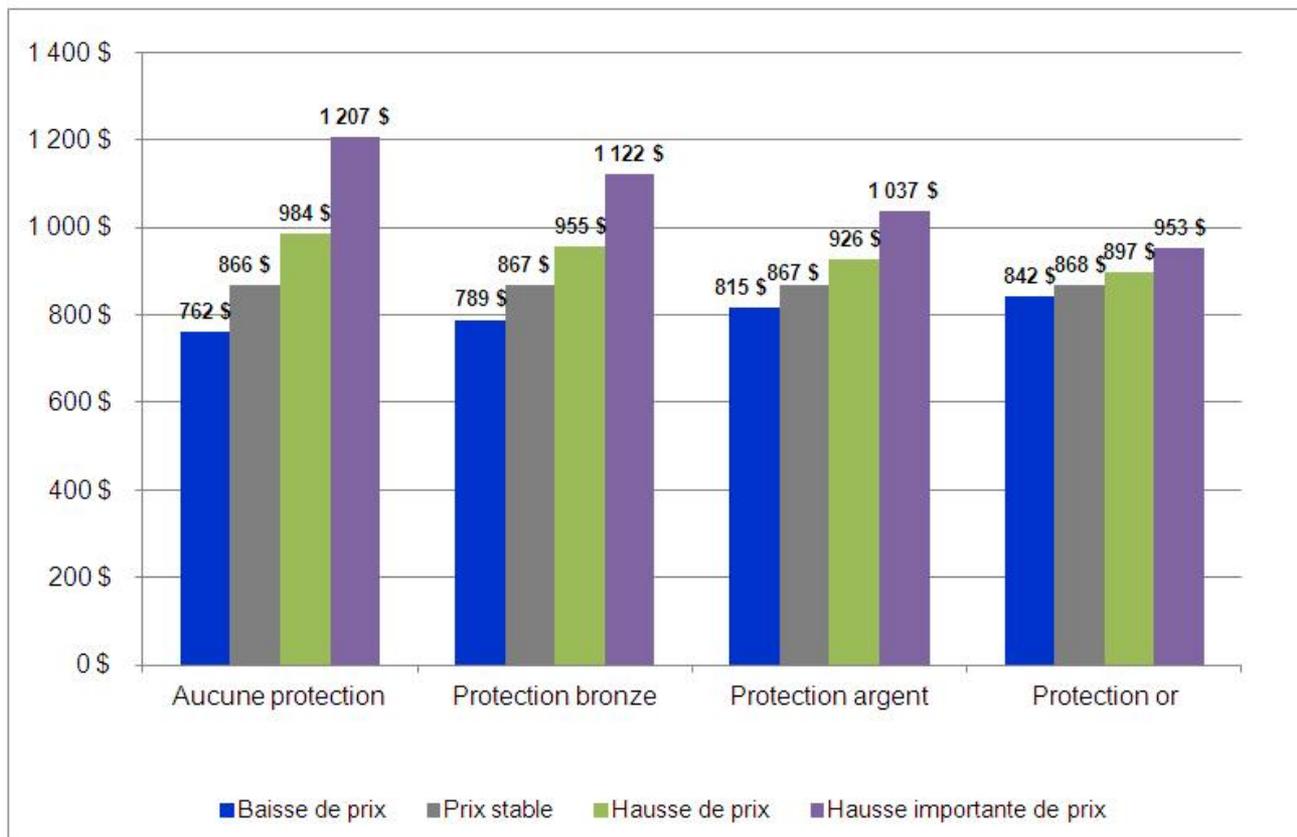


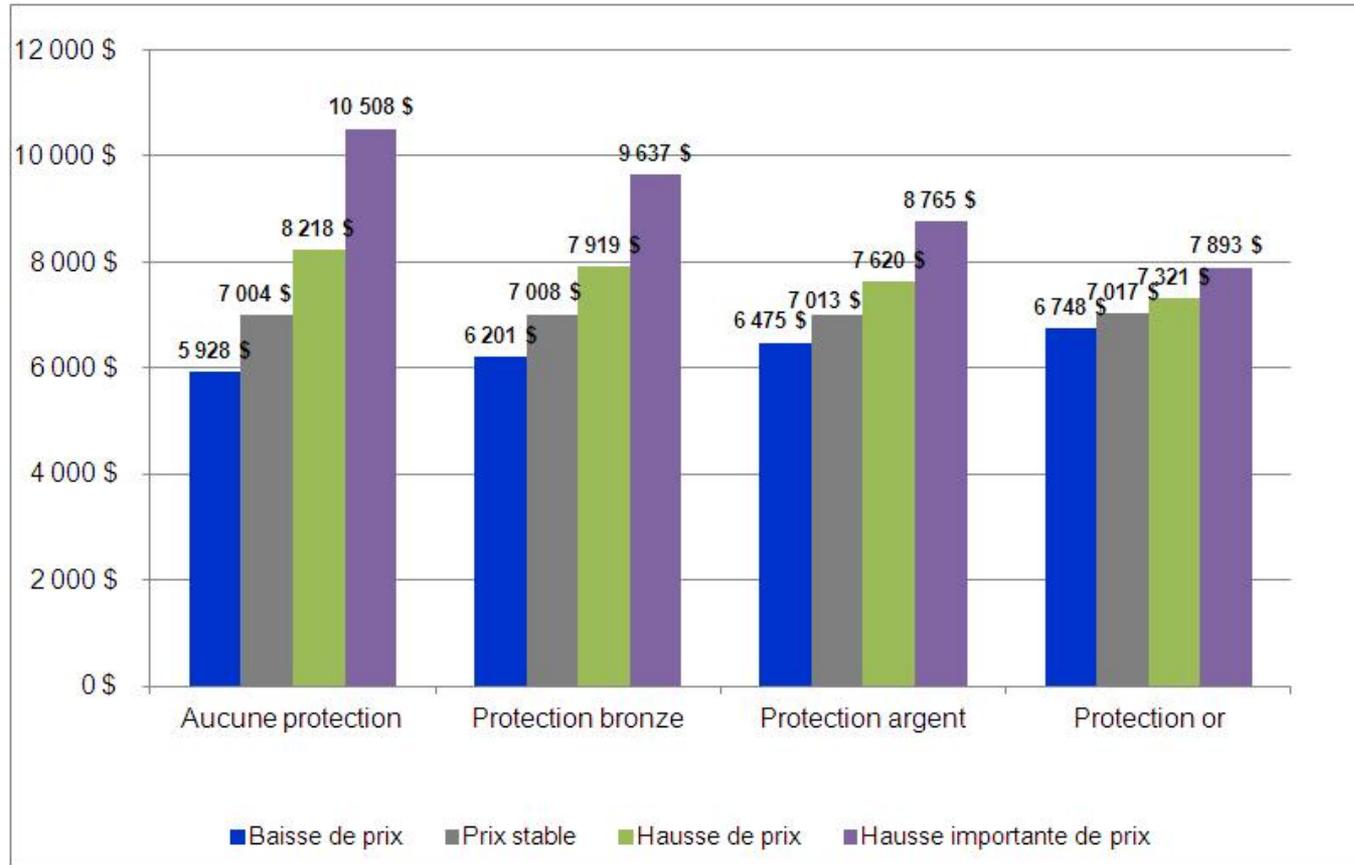


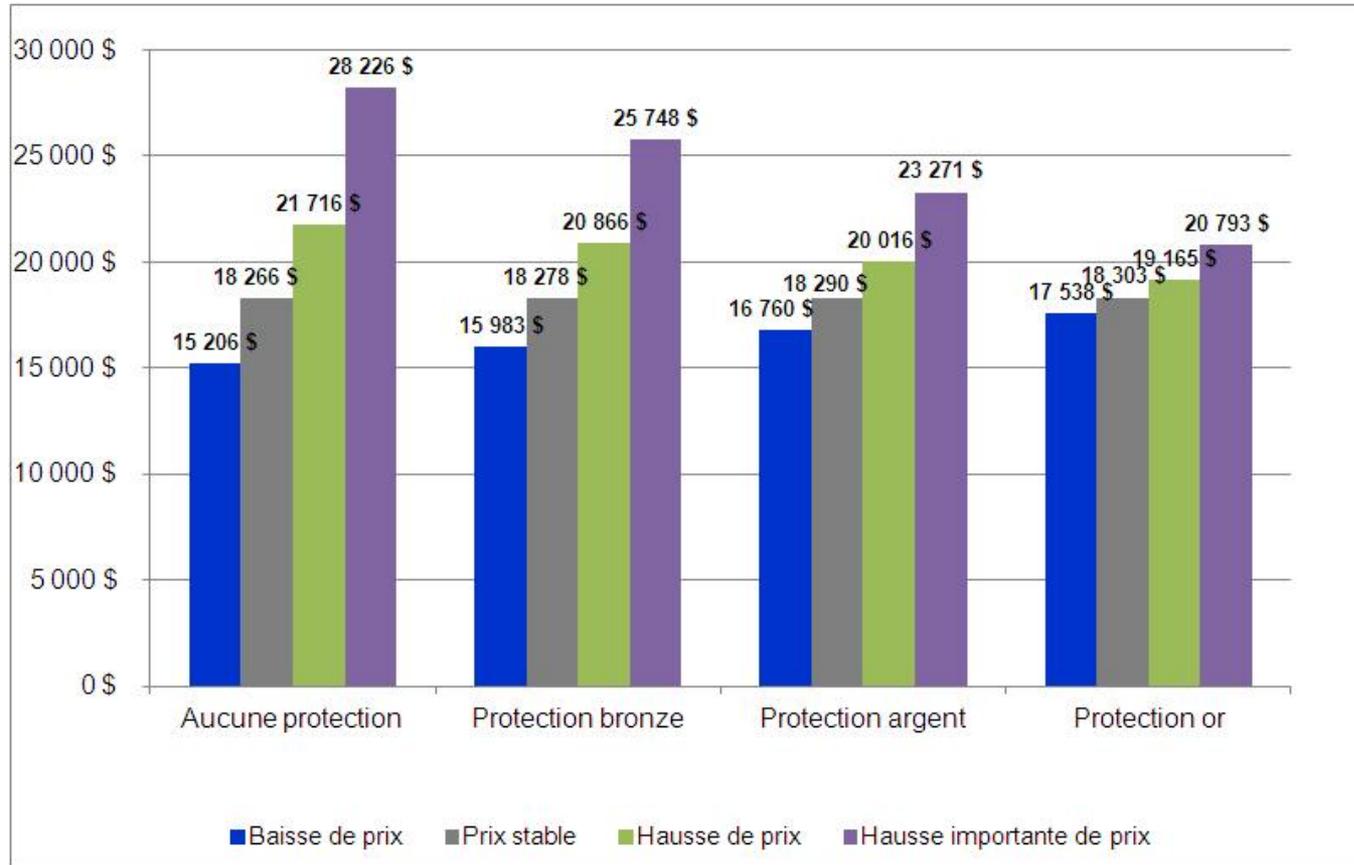
ANNEXE 3

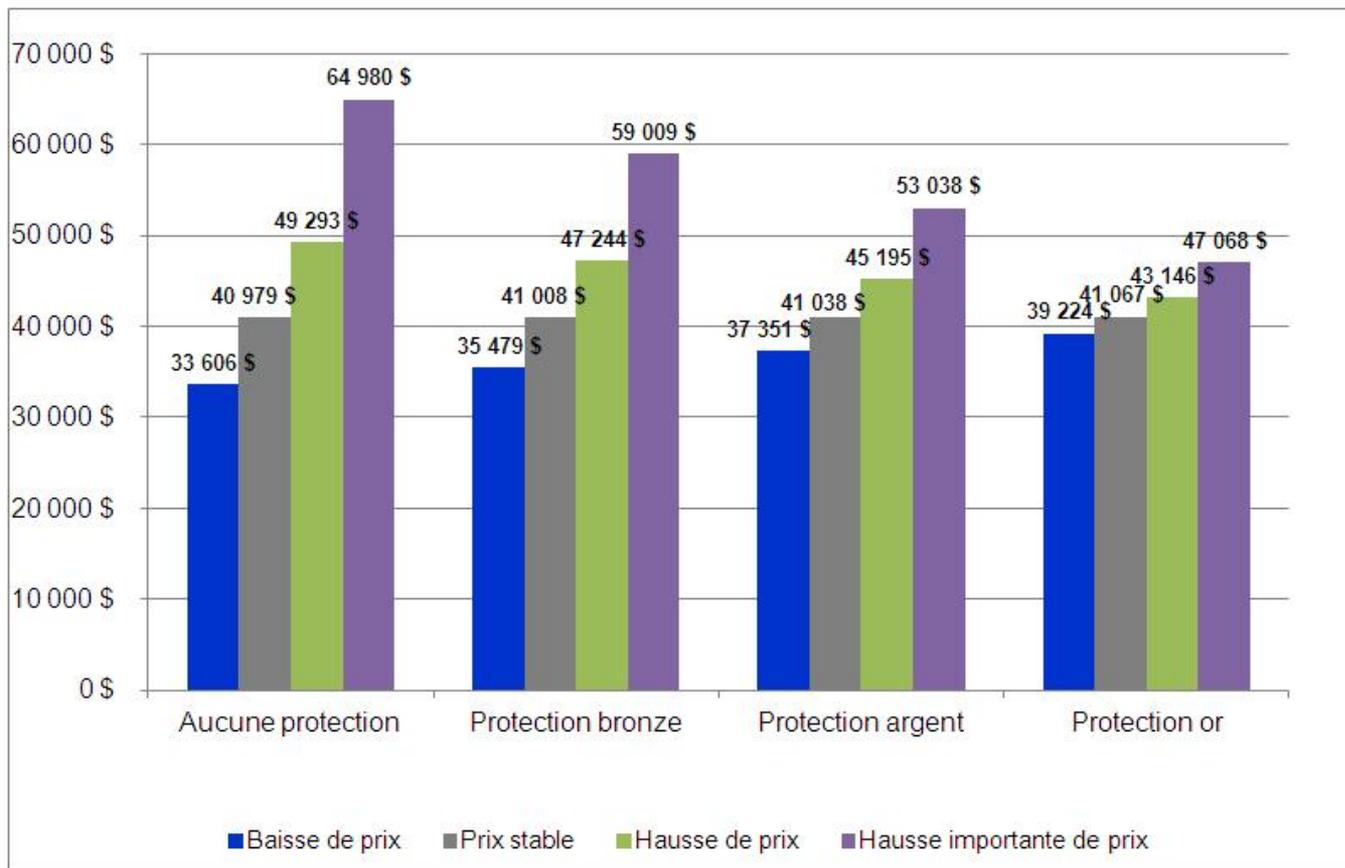
Visuels – Dérivés financiers

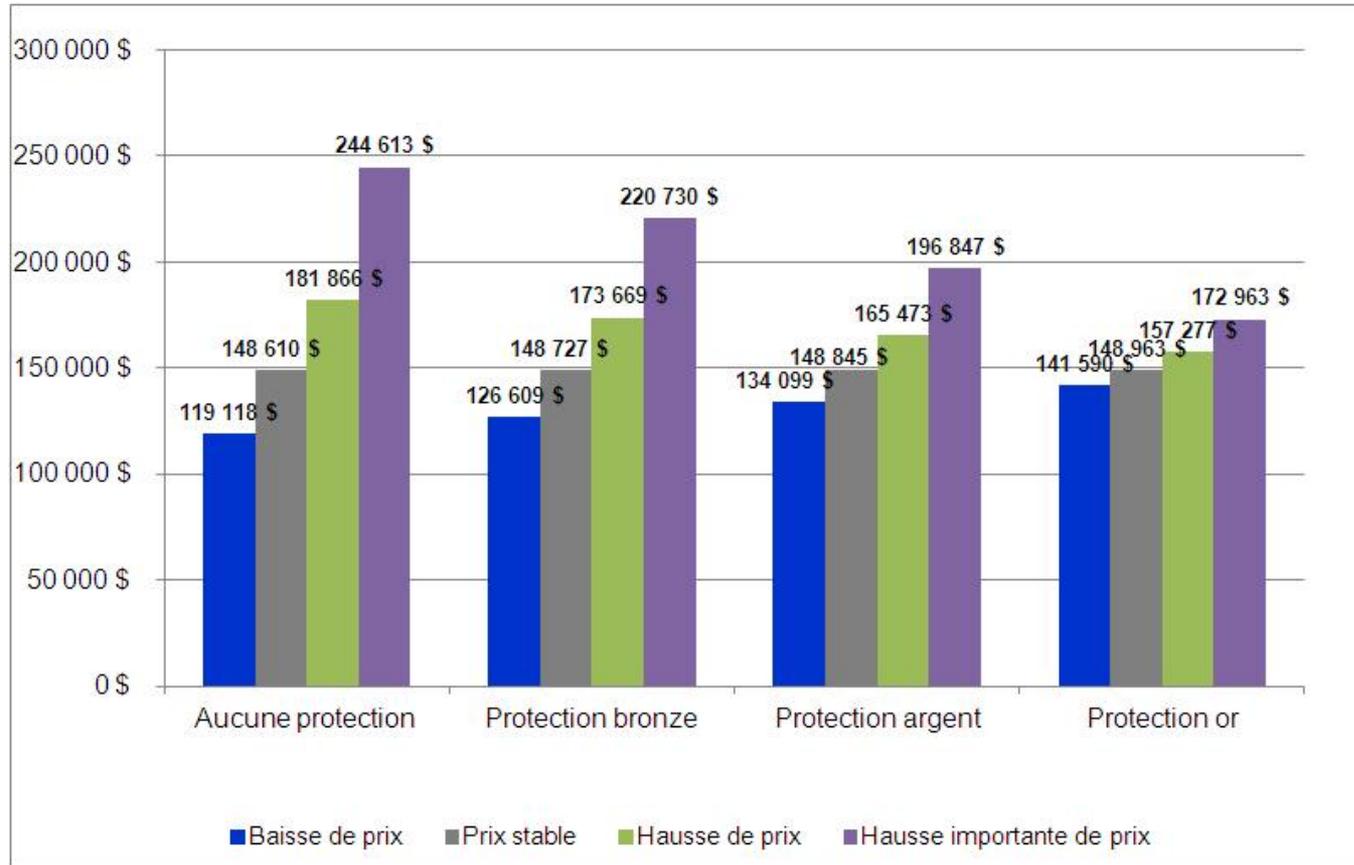














ANNEXE 4

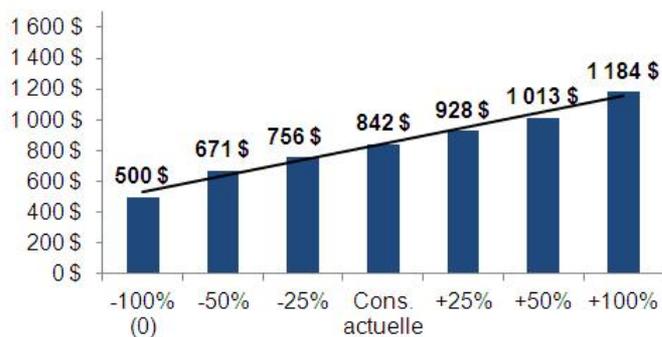
Visuels – Tarification fixe et variable



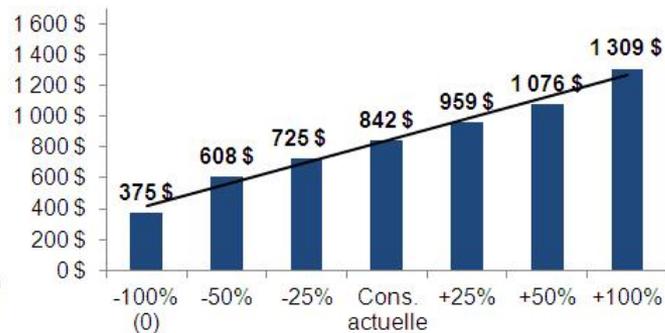
TARIFICATION

1417 m³ (D₁)

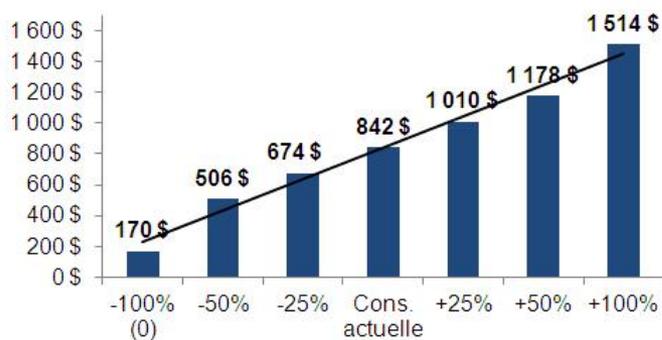
Quasi-totalement fixe



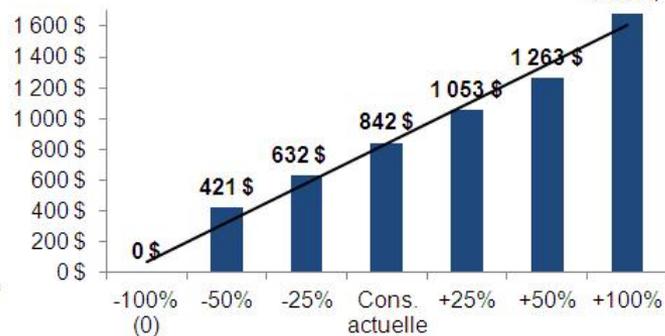
Majoritairement fixe



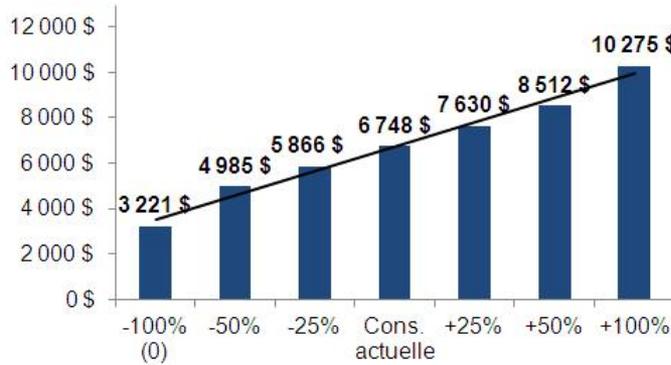
Majoritairement variable



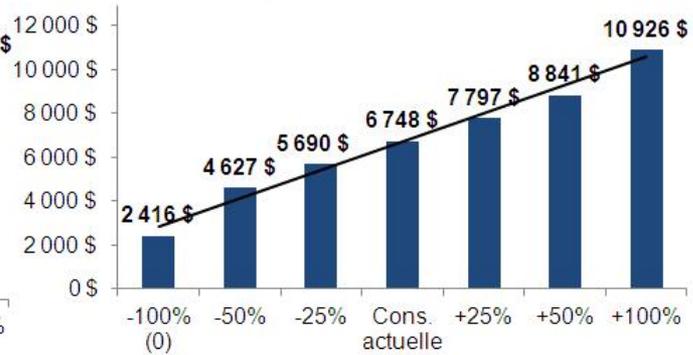
Quasi-totalement variable



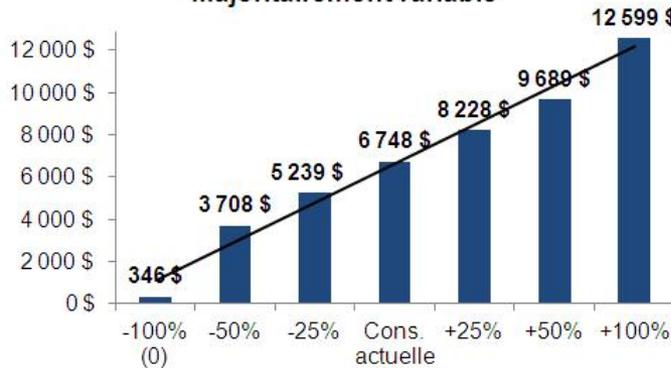
Quasi-totalement fixe



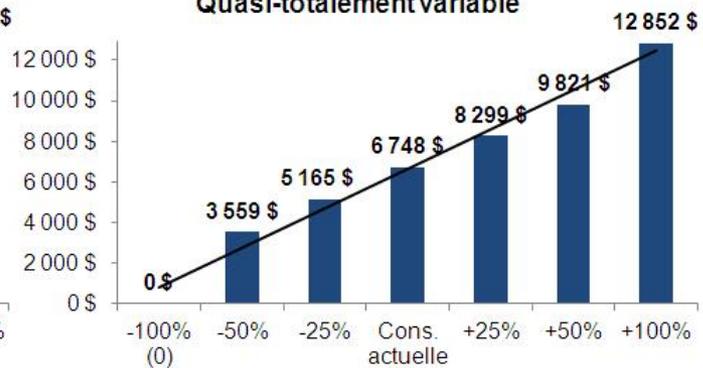
Majoritairement fixe



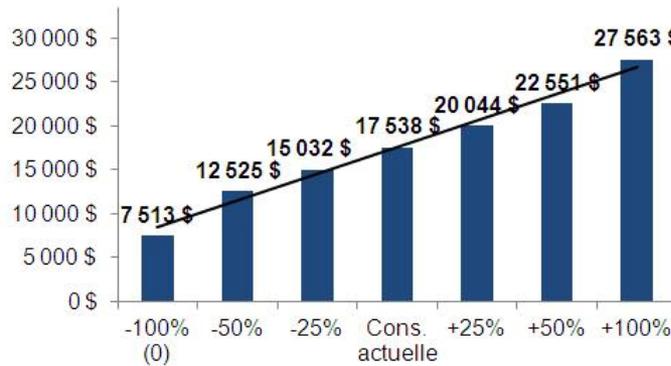
Majoritairement variable



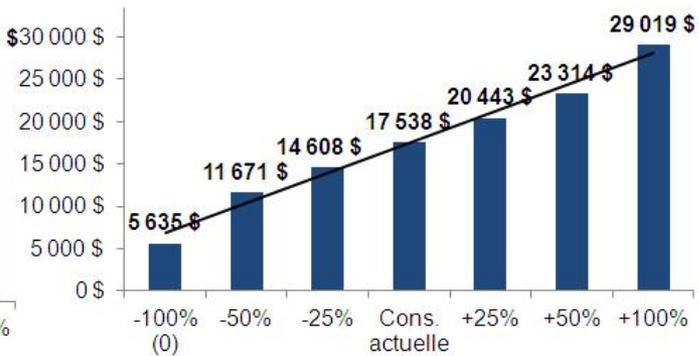
Quasi-totalement variable



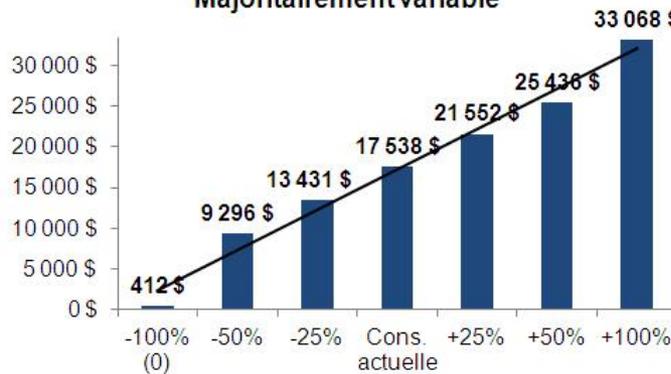
Quasi-totalement fixe



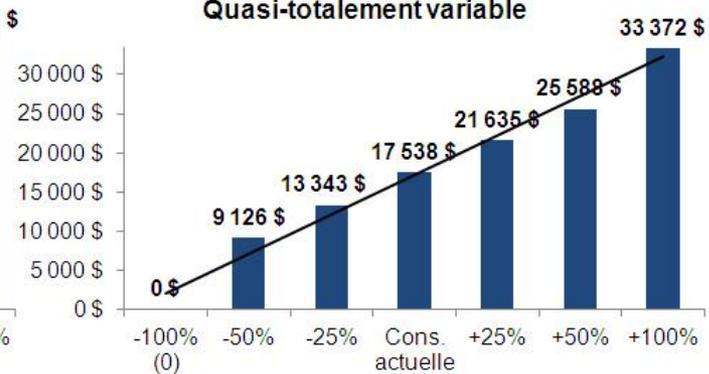
Majoritairement fixe



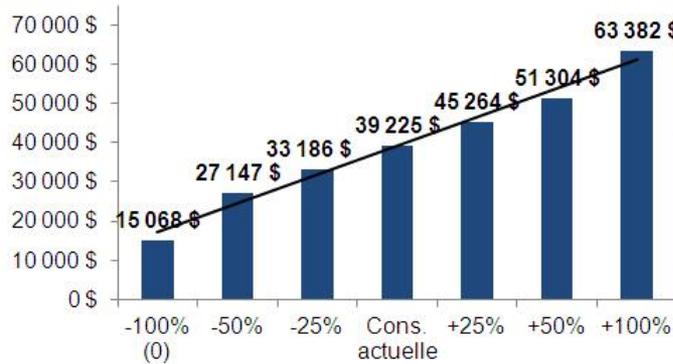
Majoritairement variable



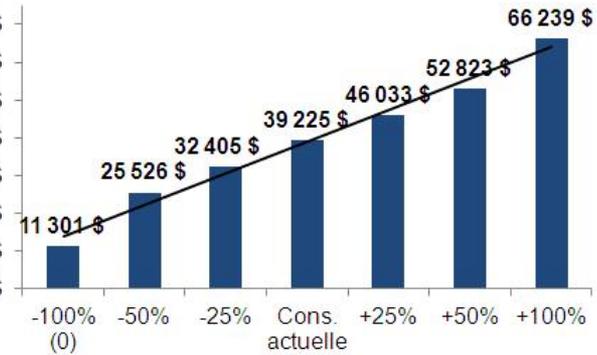
Quasi-totalement variable



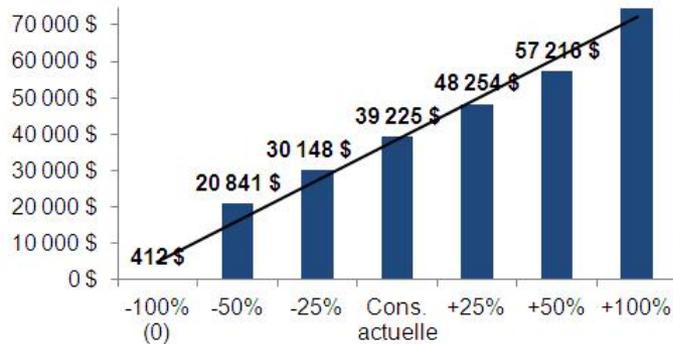
Quasi-totalement fixe



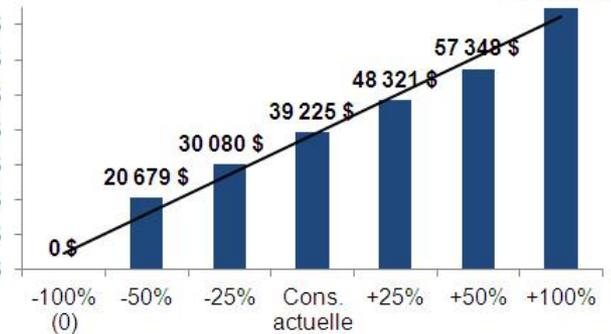
Majoritairement fixe



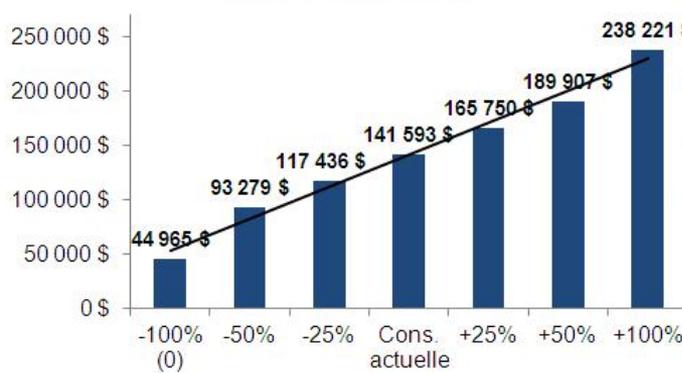
Majoritairement variable



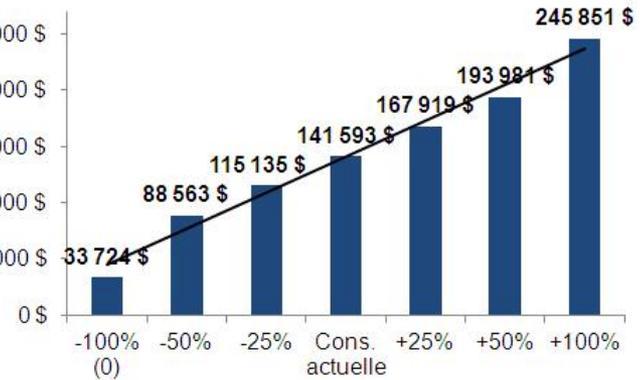
Quasi-totalement variable



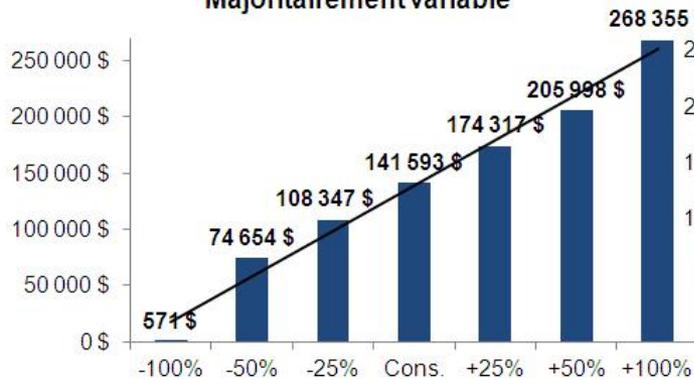
Quasi-totalement fixe



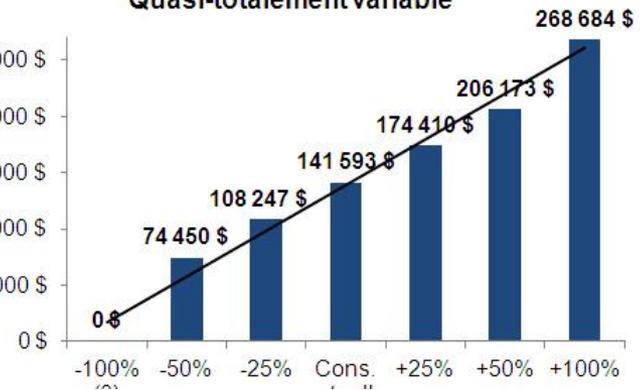
Majoritairement fixe



Majoritairement variable



Quasi-totalement variable

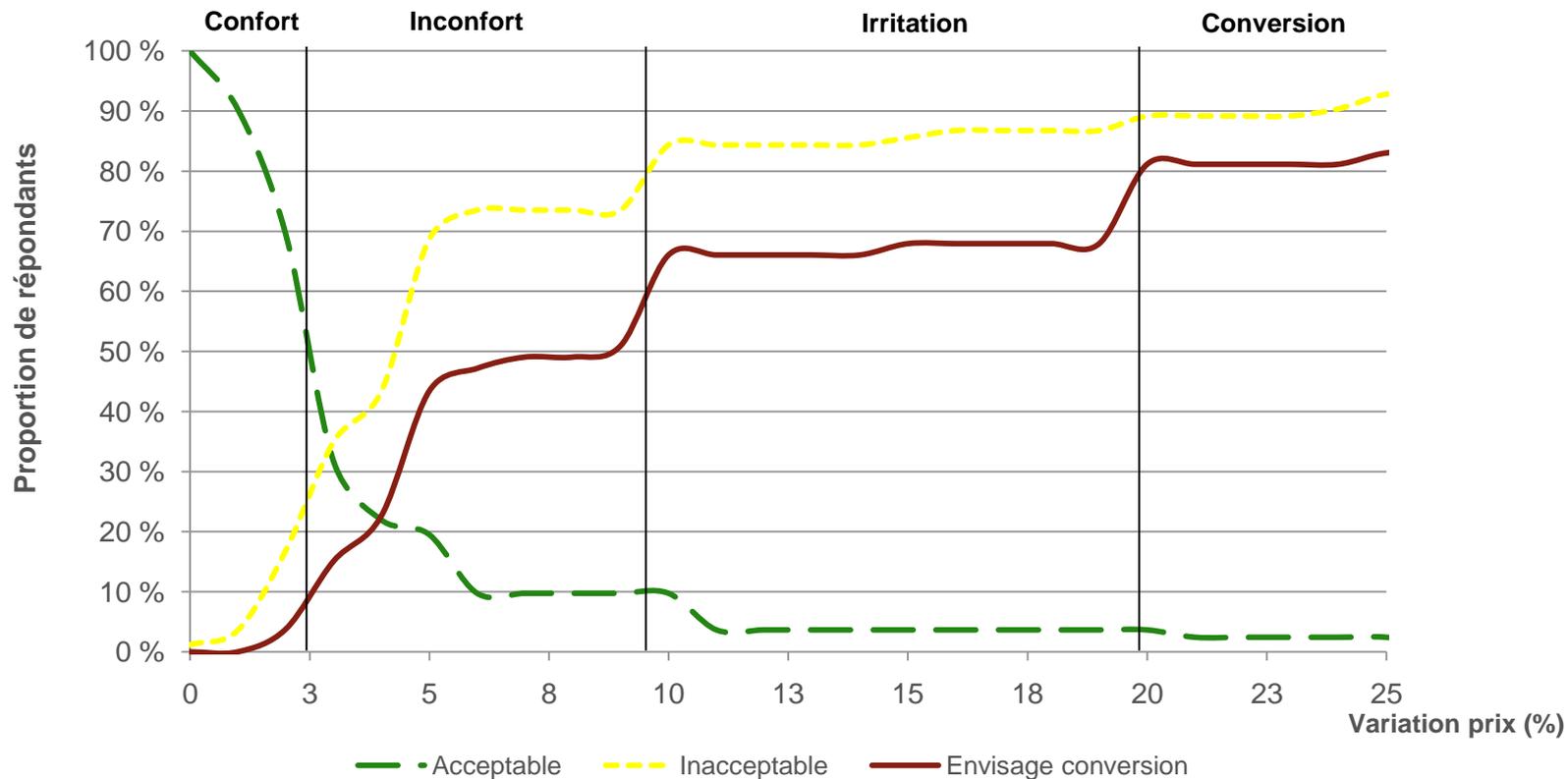




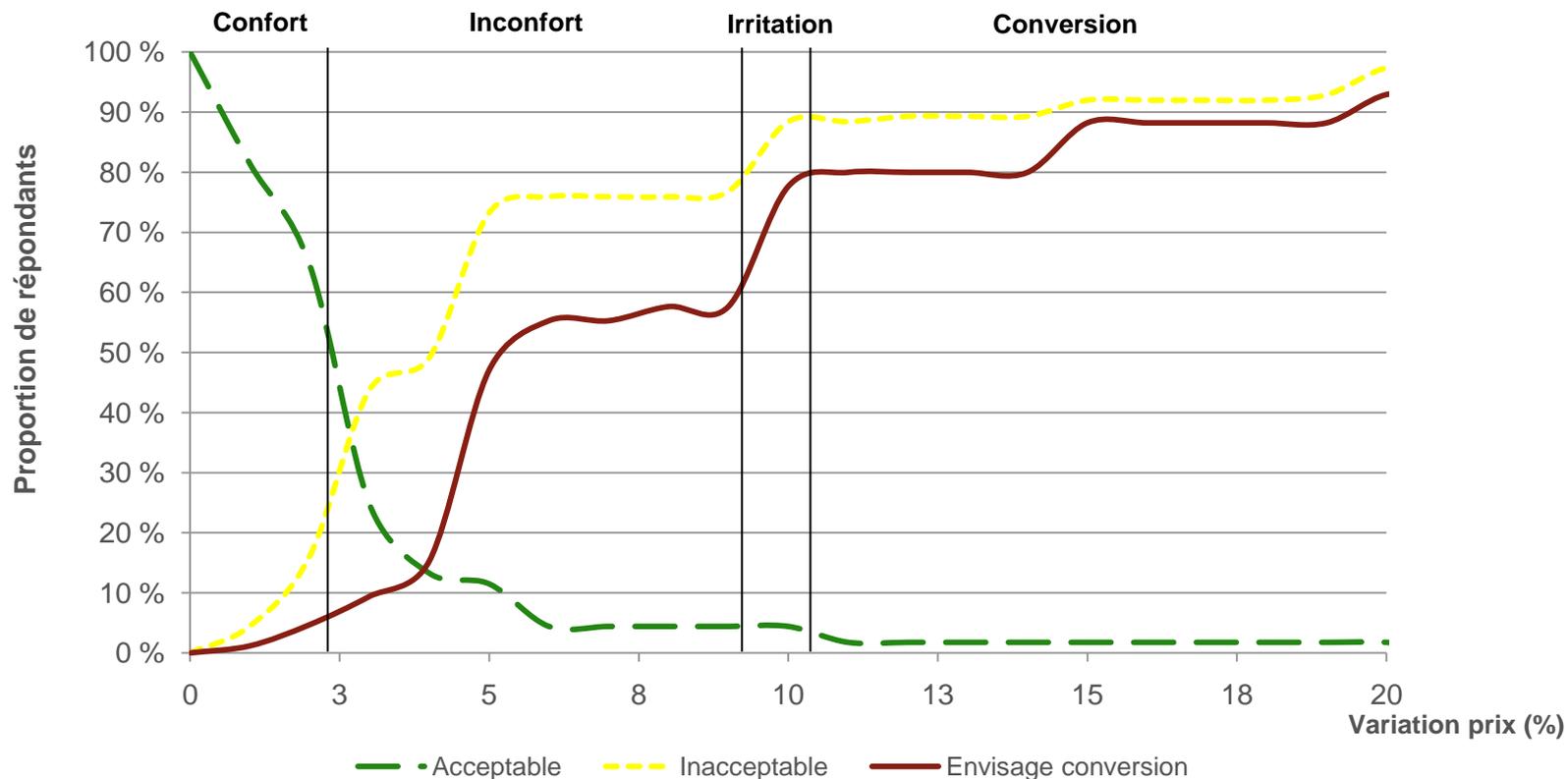
ANNEXE 5

Courbes détaillées sensibilité prix

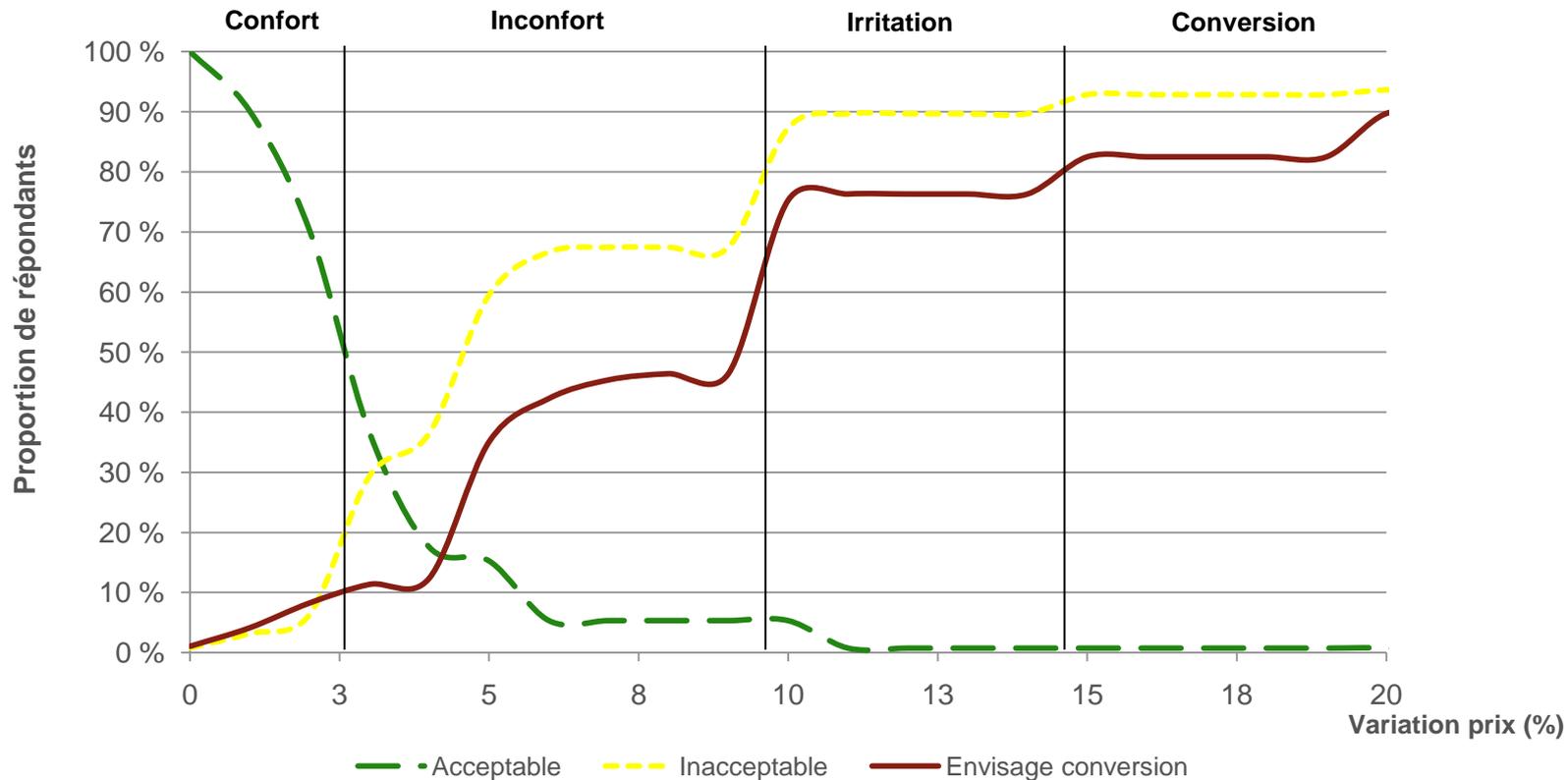
Non clients résidentiels (n=100)



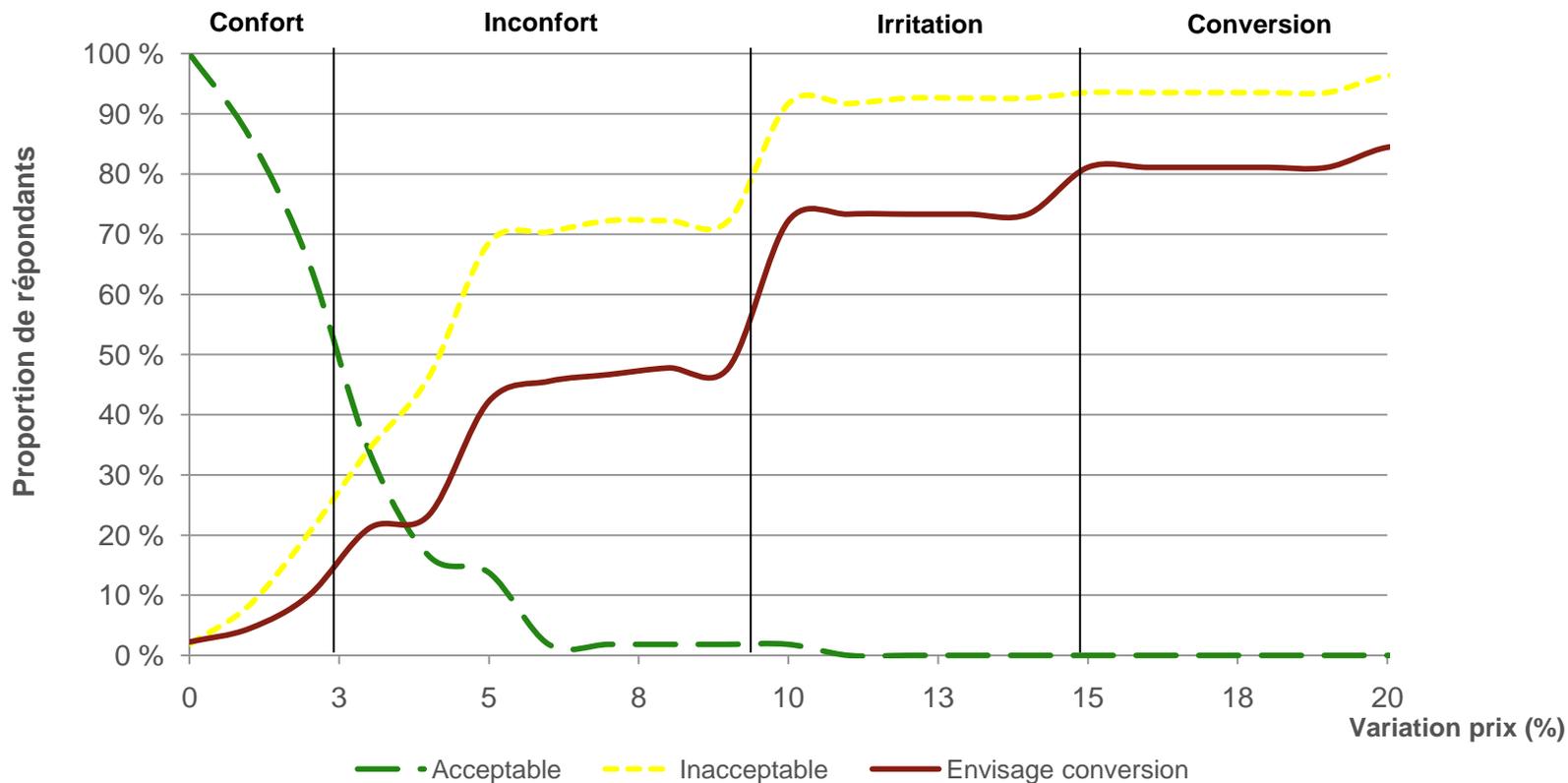
Non clients affaires (n=121)



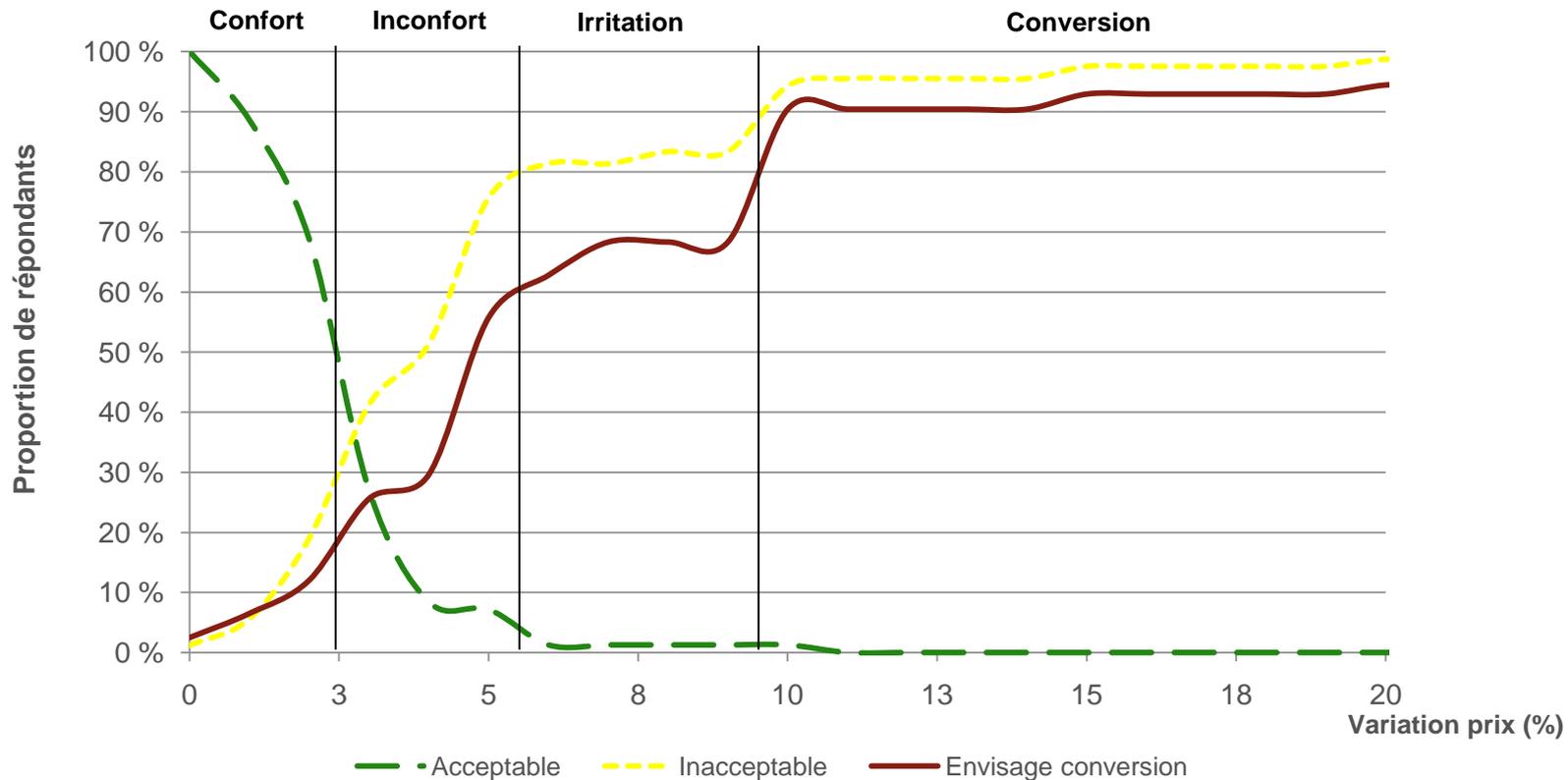
Clients D₁ 0-350 m³ (n=100)



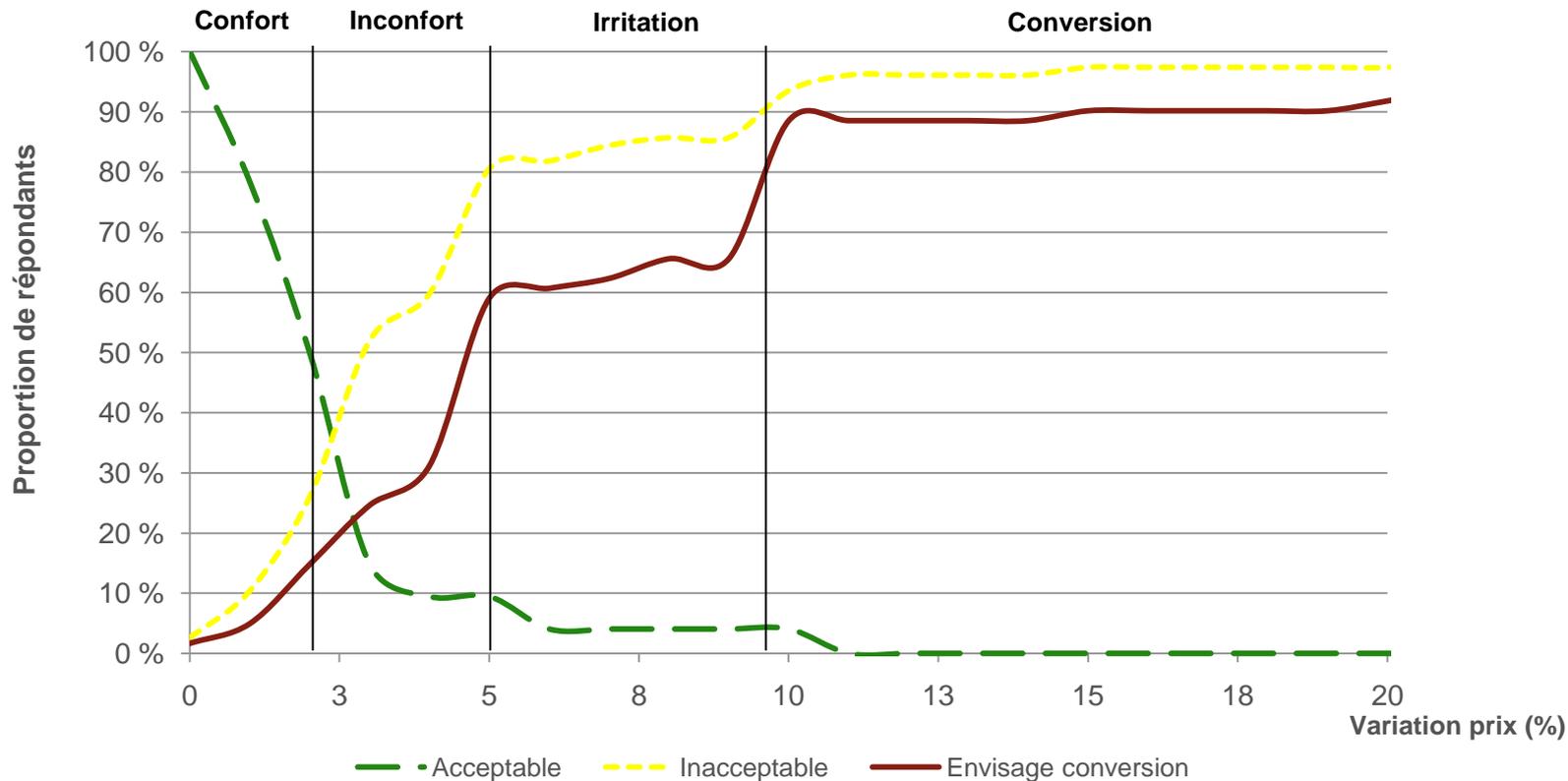
Clients D₁ 350-1095 m³ (n=100)



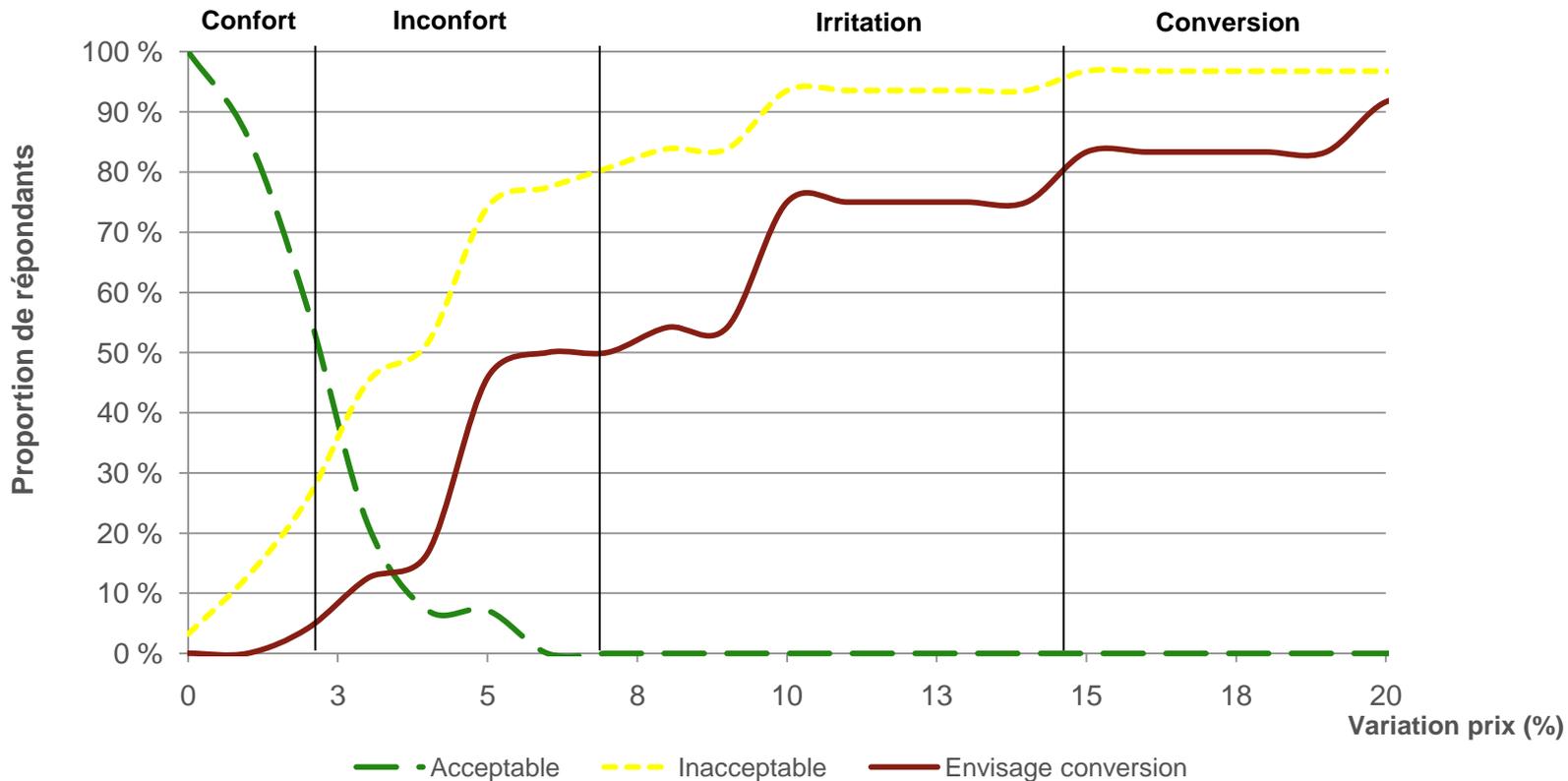
Clients D₁ 1095-3650 m³ (n=101)



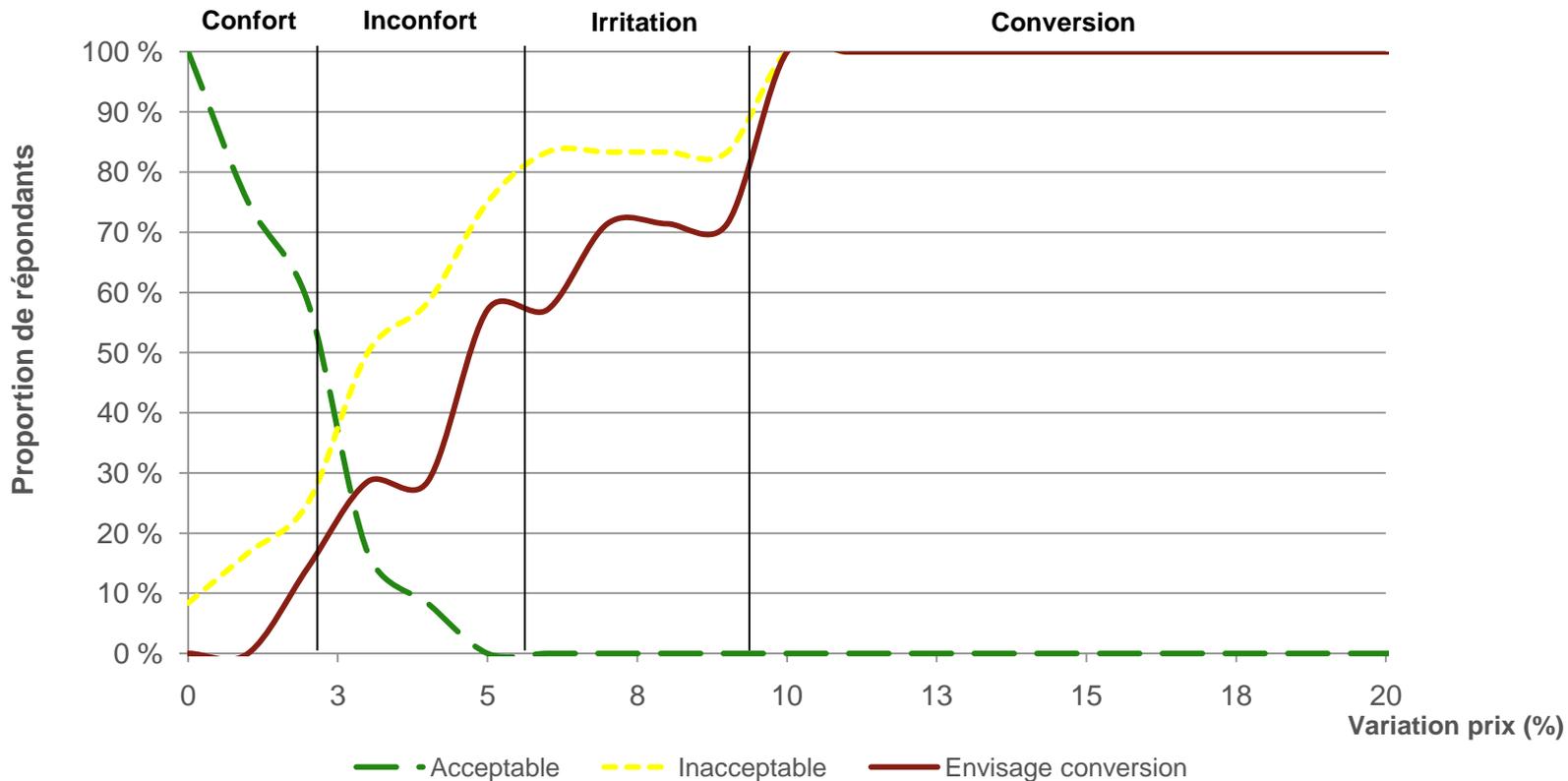
Clients D₁ 3650-10 950 m³ (n=101)



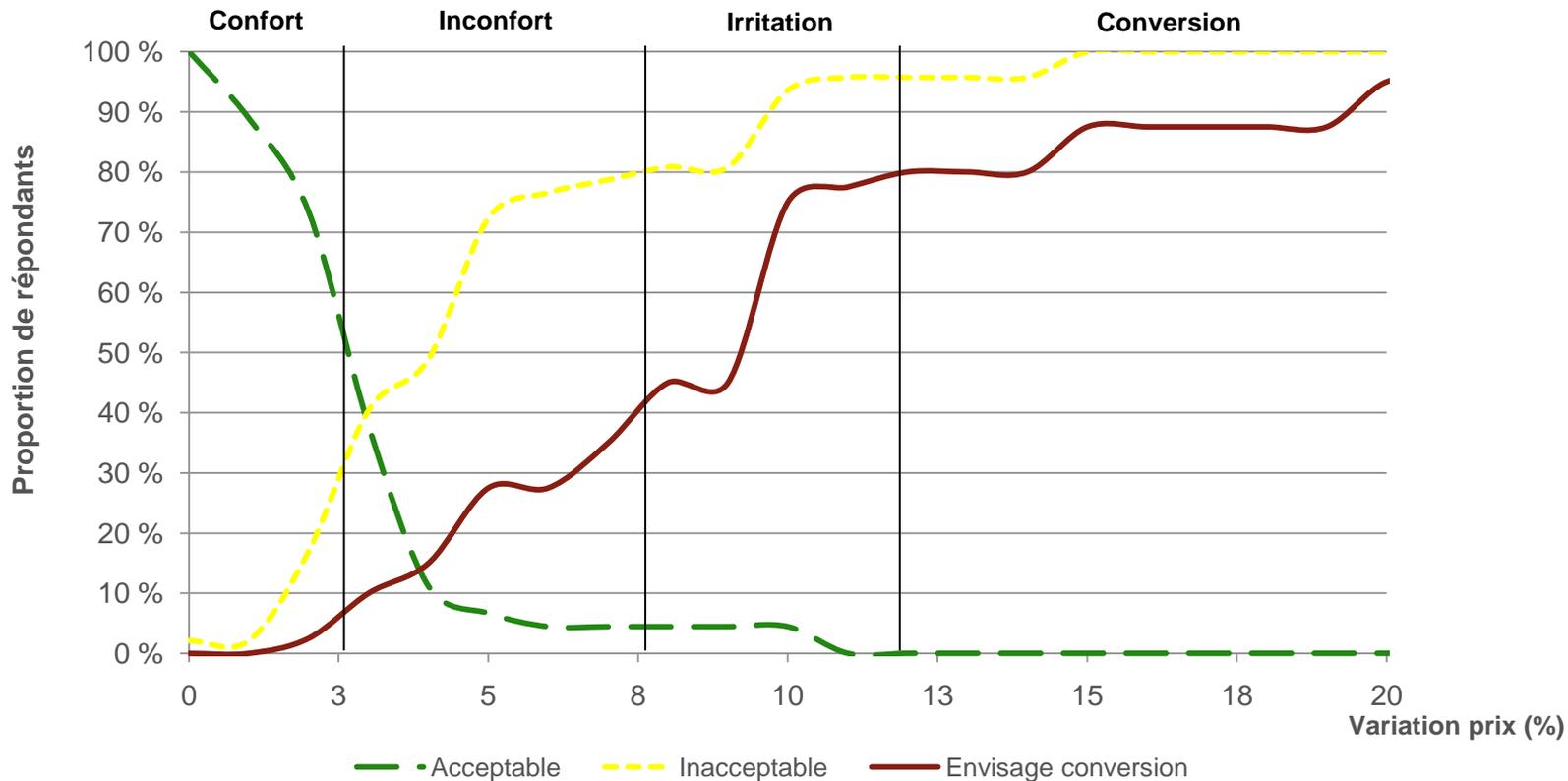
Clients D₁ 10 950-36 500 m³ (n=100)



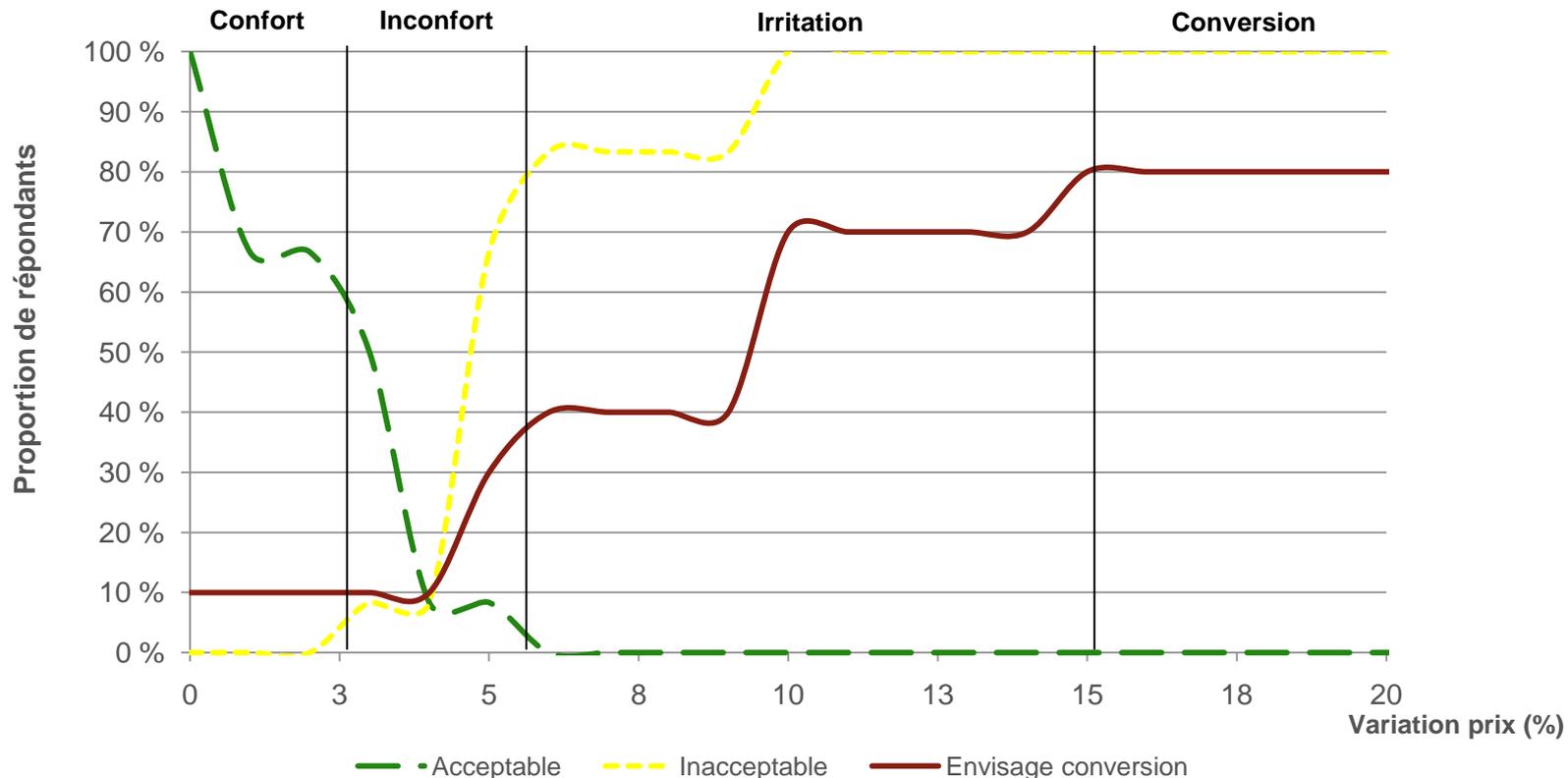
Clients D₁ 36 500-365 000 m³ (n=101)



Clients D₁ 365 000 m³ et + (n=48)



Clients D₃ 36 500-365 000 000 m³ et + (n=12*)



* NOTE MÉTHODOLOGIQUE : veuillez interpréter ces résultats avec prudence en raison de la petite taille du sous-échantillon.



Guide d'entrevues (format questionnaire afin d'uniformiser la collecte)
Version finale

Étude révision tarifaire 2013
(« Vision tarifaire » et « dérivés financiers »)

Clients affaires

Durée de l'entrevue : 25-30 minutes

NOTE AU LECTEUR : LES INSTRUCTIONS EN LETTRES MAJUSCULES SONT À L'USAGE
DE L'INTERVIEWEUR SEULEMENT.

Introduction

Durée : 2 minutes

Bonjour, puis-je parler à M./Mme _____ ?

Bonjour, je me présente, mon nom est _____ de la firme *Extract recherche marketing*. Nous avons convenu d'un rendez-vous téléphonique ce matin/après-midi afin de discuter de la tarification de *Gaz Métro*. Est-ce que vous êtes toujours disponible pour notre entretien?

Oui	01	→	POURSUIVRE L'ENTREVUE
Non	02	→	TENTER DE CÉDULER UN AUTRE R-V

Parfait. J'aimerais d'abord vous remercier d'avoir accepté de participer.

L'objectif général de notre discussion d'aujourd'hui est donc de discuter de la tarification de *Gaz Métro*.

Plus précisément, je vais dans un premier temps vous poser quelques questions d'ordre général afin de mieux comprendre votre profil de consommation.

Par la suite, nous allons regarder ensemble quelques cas typiques de facturation que vous pourrez visualiser via Internet et on pourra en discuter.

Est-ce que vous avez accès à Internet au moment où on se parle?

Oui	01	→	POURSUIVRE L'ENTREVUE
Non	02	→	TENTER DE RECÉDULER

Tel que mentionné, l'entretien est d'une durée maximum de 30 minutes.

Je vous rappelle que je travaille pour une firme externe, je ne travaille pas pour *Gaz Métro* alors notre entretien demeurera anonyme. Nous présenterons les résultats de cette étude sous forme agrégée, ce qui veut dire que jamais votre nom ne sera associé à un résultat particulier.

À la fin de l'entretien, je prendrai en note vos coordonnées afin de vous faire parvenir le cachet au montant de 100 \$ qui vous avait été promis en guise de remerciement pour votre participation.

Est-ce que cela vous convient?

DÉBUTER L'ENTREVUE

SECTION 1 – Profil du client Durée : 5 minutes	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Documenter le profil du client - Évaluer le niveau de satisfaction envers <i>Gaz Métro</i> et raisons associées - Déterminer la présence de d'autres sources d'énergies pour alimenter le bâtiment - Évaluer la perception du prix du gaz naturel vs. les autres sources d'énergies - Évaluer la perception des variations futures du prix du gaz naturel - Évaluer le niveau de stabilité de consommation
Technique	Dialogue

NOTE À L'INTERVIEWEUR :

Si le participant a complété le sondage téléphonique préalablement, ne pas poser Q1e à Q1o

Q1a. Avant de débiter, j'aimerais simplement vous rappeler que toutes les questions qui vous seront posées aujourd'hui sont en lien avec le bâtiment situé au « **ADRESSE** » pour « **NOM_COMPAGNIE** ».

Q1b. D'abord, depuis combien de temps êtes-vous responsable des décisions en matière énergétique pour votre organisation?

____ années **OU** ____ mois

Q1c. Quel est votre titre? _____

Q1d. Et de façon générale, quelle proportion de votre temps au travail diriez-vous est consacrée aux décisions en matière d'énergie pour votre organisation annuellement?

____ %
Ne sait pas 999

Q1e. Et pourriez-vous m'expliquer un peu quelle est la vocation du bâtiment en question?

01. Garage (sauf s'il y a un dépanneur)
02. Entrepôt
03. Commerce de détail ou de gros / condo commercial / messagerie
04. Restaurant / bar
05. École / enseignement
06. Hôpital et centre de santé
07. Théâtre et centre récréatif
08. Usine et manufacture
09. Ferme et agriculture
10. Hôtels et motels
11. Édifices à bureau (services professionnels, techniques, de gestion, administration publique)
12. Religieux / églises
13. Construction
96. Autre, préciser : _____
99. Ne sait pas / Refus

Q1e2. Quel est le type de système de chauffage principal du bâtiment situé au « adresse de service »? [UNE SEULE MENTION POSSIBLE – LIRE AU BESOIN]

- 01. Aérotherme
- 02. Plinthes électriques
- 03. Thermopompe
- 04. Géothermie
- 05. Générateur d'air chaud donc à air pulsé
- 06. Unité de chauffage intégrée/fournaise murale
- 07. Chaudière donc système à eau chaude
- 08. Unité de toit
- 09. Infrarouge
- 96. Autre, précisez : _____
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1e3. Quelle est la source d'énergie utilisée pour ce système de chauffage principal? Est-ce... [LIRE EN ROTATION - UNE SEULE MENTION POSSIBLE]

- 01. l'électricité seulement
- 02. l'huile ou le mazout
- 03. le gaz naturel
- 04. le gaz propane
- 05. la bi-énergie gaz
- 06. la bi-énergie mazout
- 96. Autre (précisez) : _____
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1f. Est-ce qu'il s'agit d'un immeuble... (LIRE)

- 01. Commercial
- 02. Industriel
- 03. Institutionnel (écoles, hôpitaux, etc.)
- 04. Multi-locatif (LIRE AU BESOIN : immeuble à logements)
- 05. Résidentiel
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1g. À votre connaissance, depuis combien de temps ce bâtiment est-il alimenté au gaz naturel?

_____ années **OU** _____ mois

Ne sait pas 99

Q1h. Présentement, quel(s) usage(s) faites-vous du gaz naturel pour ce bâtiment en particulier? Est-ce pour... (LIRE)

- Chauffage seulement 01
- Procédés/cuisson seulement 02
- Procédés/cuisson **ET** chauffage 03

Q1i. Maintenant, j'aimerais avoir votre appréciation de *Gaz Métro* en général sur une échelle de 1 à 10 où 10 signifie que vous êtes extrêmement satisfait(e) de *Gaz Métro* et 1 que vous n'êtes pas du tout satisfait(e)?

INSCRIRE NOTE 1 À 10 : _____

Ne sais pas/Refus 99

Q1j. Est-ce que ce bâtiment est présentement alimenté par d'autres sources d'énergies que le gaz naturel?

- Oui 01
- Non 02 → SAUT À Q1L
- Ne sait pas / Ne répond pas 99 → SAUT À Q1L

Q1k. Laquelle ou lesquelles? (MENTIONS MULTIPLES, LIRE AU BESOIN)

- Électricité 01
- Mazout 02
- Propane 03
- Bois 04
- Autre, préciser : _____ 96
- Ne sait pas / Ne répond pas 99

Q1l. Selon vous, laquelle de ces sources d'énergies est présentement la moins chère, est-ce.. ? (LIRE 01 À 03 EN ROTATION)

- 01. L'électricité
- 02. Le mazout
- 03. Le gaz naturel
- 96. Autre préciser : _____
- 97. Aucune
- 98. Toute
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1m. Au cours des 12 prochains mois, pensez-vous que le prix du **gaz naturel** ... (LIRE)?

- 01. Augmentera beaucoup
- 02. Augmentera un peu
- 03. Restera stable
- 04. Diminuera un peu
- 05. Diminuera beaucoup
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1n. À votre connaissance, est-ce que votre consommation de gaz naturel pour cette adresse de service a varié beaucoup, assez, peu ou pas du tout au cours des 3 dernières années?

- 01. Beaucoup
- 02. Assez
- 03. Peu
- 04. Pas du tout
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1o. Selon vous, quelle serait votre capacité à prévoir votre consommation de gaz naturel au cours des 12 prochains mois? Diriez-vous qu'il vous serait... (LIRE)

- 01. Très facile
- 02. Assez facile
- 03. Assez difficile
- 04. Très difficile
- 99. Ne sait pas / Refus

POSER SECTION 2 SI TARIFS D₁ #1 à #6

SECTION 2 – Dérivés financiers Durée : 10 minutes	
Objectif	<ul style="list-style-type: none">- Évaluer l'importance de maintenir une stabilité des prix du gaz naturel- Évaluer l'intérêt pour une protection contre la flambée des prix du gaz naturel
Technique	Dialogue avec support visuel en ligne

Q2a. Est-ce que vous connaissez le principe des taux hypothécaires fixes vs. variables?

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Ne sait pas / Refus

Avant de passer aux prochaines questions, j'aimerais que l'on regarde ensemble un exemple de ces 2 types de taux hypothécaires. Ça nous permettra de mieux comprendre mes prochaines questions qui elles se référeront au gaz naturel. Pour se faire, je vais vous donner l'adresse d'un site Internet où aller, soit le : www.monpointdevue.ca

1) Le numéro de sondage à entrer est le :

Catégorie tarif BD contact	Catégorie de cas en ligne	Numéro du sondage	Token
1	1	74248	Voir onglet pour interv
2	1	74248	Voir onglet pour interv
3	1	74248	Voir onglet pour interv
4	2	43119	Voir onglet pour interv
5	2	43119	Voir onglet pour interv
6	3 (moins de 50 000 m3)	68836	Voir onglet pour interv
	4 (plus de 50 000 m3)	85393	Voir onglet pour interv
7	5	93967	Voir onglet pour interv

2) Le numéro d'invitation (token) est le suivant : (fourni dans le fichier des rendez-vous)

Vous voyez donc à l'écran un graphique vous présentant un taux hypothécaire variable et un autre fixe. Dans les 2 cas, le principe de présentation est le même, donc la colonne en gris est ce qu'il vous en coûterait actuellement. La colonne en vert présente votre coût advenant une hausse du taux et la colonne en bleue présente votre coût advenant une baisse du taux.

Sans entrer dans les détails, si on résume, avec un taux hypothécaire variable, vous bénéficiez des baisses du taux mais devez en contrepartie absorber les hausses de taux également. Si on compare avec un taux fixe qui est lui est plus élevé à la base qu'un taux variable, mais qui vous donne une certaine protection envers les hausses et les baisses de taux. Donc le taux fixe protège en quelque sorte contre les grandes variations de taux.

VERSION AFFAIRES

À la base, vous en tant que gestionnaire/preneur de décision pour l'adresse de service que nous étudions aujourd'hui, est-ce que vous seriez plus porté vers un concept de taux hypothécaire variable ou fixe? Je sais que votre rôle n'est pas nécessairement d'évaluer ce type de besoin de financement, je cherche seulement à voir quel type de concept vous attirerait le plus et serait le plus approprié dans le contexte actuel pour cette adresse de service.

- 01. Variable
- 02. Fixe
- 99. Ne sait pas / Refus

Q2b. Pour quelles raisons?

Q2c. Revenons maintenant au sujet du gaz naturel.

Donc depuis 2001, *Gaz Métro* offre un programme pour protéger ses clients des hausses importantes du prix du gaz naturel. Je vous rappelle que *Gaz Métro* n'est pas un producteur de gaz naturel mais bien un distributeur, donc il achète le gaz naturel de fournisseurs de l'ouest canadien qu'il vous revend au même prix. Son profit, il le fait sur la distribution du gaz naturel dans son réseau et non sur le gaz naturel lui-même.

Donc pour contrer les variations de prix du gaz naturel, *Gaz Métro* a mis en place un programme qui permet d'atténuer les écarts de variations pour vous advenant une hausse des prix. On peut comparer ce programme à une hypothèque à taux fixe où vous êtes protégé des grandes variations versus au taux variable.

Chez *Gaz Métro*, on appelle cette protection les « dérivés financiers ». Avant que l'on vous contacte (aujourd'hui ou pour le sondage téléphonique), saviez-vous que *Gaz Métro* offrait un tel programme?

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Ne sait pas / Refus

(NOTES À L'INTERVIEWEUR :

- Le participant n'a pas besoin de se souvenir du nom de ce programme, seulement de son existence.
- À ne pas confondre avec le prix fixe du gaz naturel offert lorsque les clients sont en « achat direct ».)

EXPLICATION DU CONCEPT

Avant de passer aux prochaines questions, j'aimerais que l'on regarde ensemble un autre exemple visuel pour nous aider à mieux comprendre. Je vous demanderais donc de retourner à votre écran et de cliquer sur le bouton « suivant » que vous voyez au bas de l'écran.

Vous voyez donc apparaître à l'écran un exemple de facture annuelle de gaz naturel. Évidemment, il ne s'agit pas de vos données de consommation mais bien d'un exemple. À gauche du graphique, on voit le montant en dollars qui serait payé annuellement.

Sur l'axe horizontal, donc au bas du graphique, on vous présente différents scénarios de « protections » ou « non protection » que pourraient vous offrir *Gaz Métro* contre les variations du prix du gaz naturel.

Premièrement, si on regarde le scénario « argent », on présente ici à quoi ressemblerait la variation de votre facture globale de gaz naturel annuellement si vous aviez une protection contre la hausse du prix du gaz naturel. Donc à prix stable à celui d'aujourd'hui, soit la colonne en gris, vous paieriez _____ \$ annuellement. On vous présente aussi le prix qu'il vous en coûterait advenant une hausse du prix du gaz naturel (colonne en vert) ou une baisse du prix du gaz naturel (colonne en bleu). Finalement, on vous présente votre coût advenant une hausse importante des prix du gaz naturel, soit la colonne en mauve. Pour votre information, ces variations sont basées sur les données de prix du gaz naturel des 10 dernières années.

Donc voilà à quoi ressemblerait la variation de votre facture globale de gaz naturel si vous optiez pour la protection « argent ».

Maintenant, vous voyez que vous avez également d'autres types de protections qui pourraient vous être offertes, soit un peu plus basse avec la protection « bronze » et plus élevé avec la protection « or ».

Finalement, le scénario le plus à votre gauche présente votre variation de prix advenant que vous ne bénéficiez d'aucune protection du prix du gaz naturel. Dans ce cas-ci, le coût pourrait varier de ____ \$ à _____ \$.

Est-ce que ça va jusqu'à maintenant? (AU BESOIN, CLARIFIER)

Ma question est la suivante : si aujourd'hui on vous demandait de choisir entre les 4 options présentées à votre écran, laquelle choisirez-vous pour l'adresse de service que nous étudions aujourd'hui (RAPPELER ADRESSE AU BESOIN). Il n'y pas de bonne ou de mauvaise réponse, cela dépend de vos préférences.

Q2d. Est-ce l'option... (LIRE, SONDER POUR OBTENIR PRÉFÉRENCE)

Sans protection	01
Protection bronze	02
Protection argent	03
Protection or	04
Ne sait pas	99

Q2e. Qu'est-ce qui vous fait pencher vers cette option plutôt qu'une autre? Soyez le plus précis possible.

RELANCER AFIN D'OBTENIR LE PLUS DE DÉTAILS POSSIBLE

POSER SECTION 3 SI TARIFS D₁ #1 à #7

SECTION 3 – Tarification plus fixe qu’actuellement Durée : 10 minutes	
Objectif	<ul style="list-style-type: none">- Clients D₁ (moins de 10 950 m³) : évaluer l’intérêt des clients pour une tarification plus fixe qu’actuellement (objectif #5)- Clients D₁ (10 950 m³ et plus) : évaluer l’impact de hausser la portion fixe de leur tarif (en contrepartie d’une réduction de la portion variable) (objectif #10)
Technique	Dialogue

Q3a. Est-ce que vous êtes présentement inscrit au système de paiement à modes égaux pour votre contrat chez *Gaz Métro* pour l’adresse de service que nous étudions aujourd’hui?

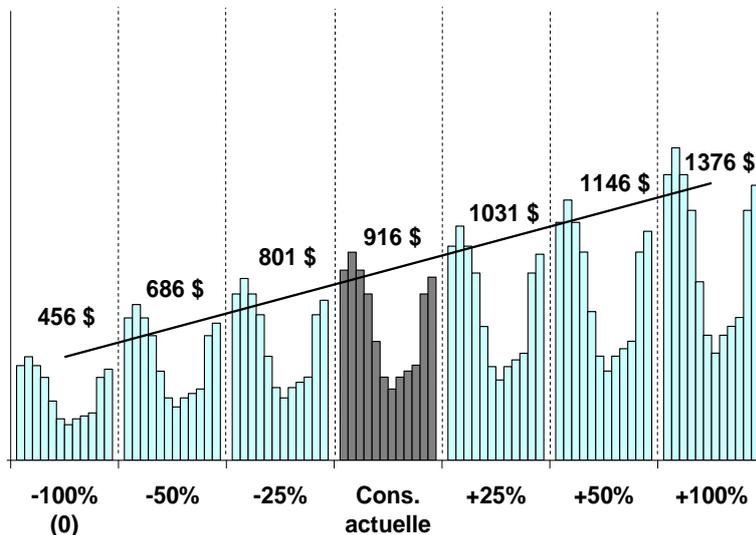
AU BESOIN : au lieu de payer votre consommation réelle à chaque mois, *Gaz Métro* calcule votre montant total de consommation de gaz naturel sur une année et vous le charge en mensualités égales tout au long de l’année.

Oui	01
Non	02
Ne sait pas	99

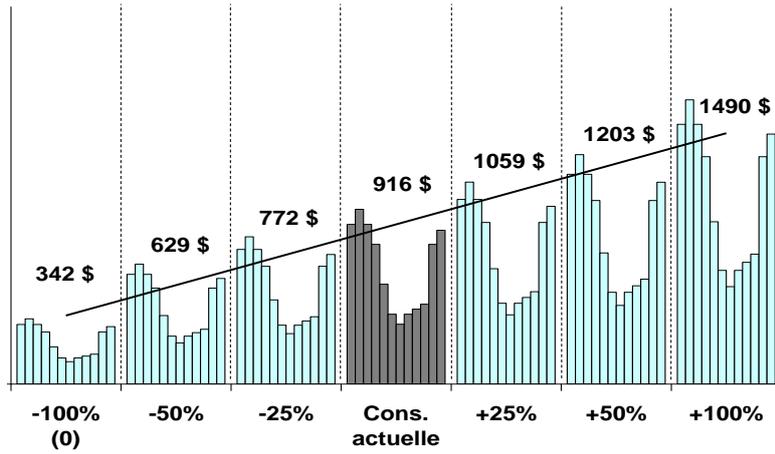
Q3b. Pour mes prochaines questions, je vous inviterais à regarder quelques derniers graphiques ensemble. Je vous demanderais donc de retourner à votre écran et de cliquer sur le bouton « suivant » que vous voyez au bas de l’écran.

EXEMPLE (PRÉSENTÉ SUR 1 ÉCRAN) :

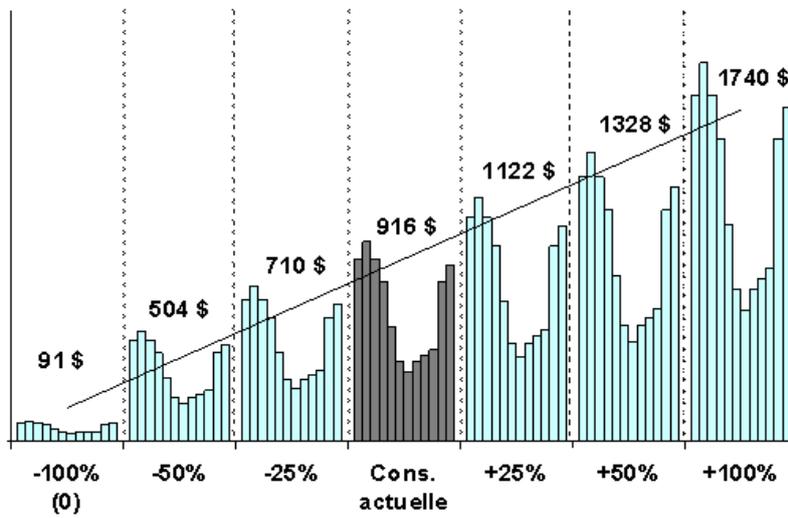
SCÉNARIO 1 : QUASI-TOTALEMENT FIXE



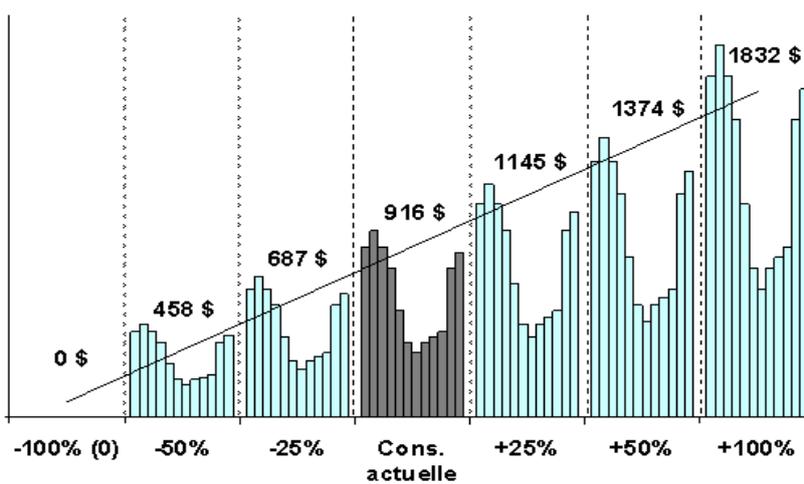
SCÉNARIO 2 : MAJORITAIREMENT FIXE



SCÉNARIO 3 : MAJORITAIREMENT VARIABLE



SCÉNARIO 4 : QUASI-TOTALEMENT VARIABLE



Vous voyez apparaître 4 graphiques. Je vais vous les expliquer et ensuite vous pourrez me dire, si on vous donnait le choix, lequel vous préféreriez pour l'adresse de service que l'on étudie aujourd'hui.

Vous voyez donc 4 graphiques illustrant chacun un type de tarification : on les voit dans l'ordre, ils se nomment : tarif quasi-totalement fixe, tarif majoritairement fixe, tarif majoritairement variable et enfin, tarif quasi-totalement variable. Ils sont basés non pas sur votre consommation exacte annuelle mais sur une consommation moyenne donnée en exemple pour nos besoins d'aujourd'hui.

Si on regarde maintenant plus en détail le premier graphique, soit le « tarif quasi-totalement fixe », on voit que le montant moyen annuel payé pour le gaz naturel serait dans cet exemple de xxx \$.

Si on prend comme hypothèse que le prix du gaz naturel demeure le même et que votre consommation augmente de 25 %, le montant serait alors de xxx \$. Si votre consommation augmente maintenant de 50 %, le montant à payer serait de xxx \$. Même chose à l'inverse, si votre consommation diminue de 25 %, vous paieriez xxx \$ et xxx \$ si votre consommation diminue de 50 %. Vous voyez qu'il y a quand même un montant à déboursier si vous ne consommez aucun gaz naturel pendant une certaine période de votre contrat car il y aurait dans cet exemple certains frais de base pour avoir accès au réseau de gaz naturel.

Maintenant, si on regarde les 3 autres graphiques, c'est la même logique, c'est-à-dire qu'on part du même montant annuel actuel comme exemple (voir la colonne en gris), mais cette fois-ci les variations ne sont pas les mêmes, car les exemples de types de tarifs présentés sont de moins en moins fixe, donc ils ont une plus grande portion de frais variables. Donc si on regarde le dernier graphique, il se nomme « quasi-totalement variable », on voit que tous les frais sont variables. L'écart de variation advenant une hausse ou une baisse de consommation de gaz naturel occasionnent donc des écarts plus grands si on compare avec le premier exemple du « tarif quasi-totalement fixe ». Dans cet exemple, vous voyez aussi qu'étant donné que tous les frais sont variables, le montant à déboursier est de 0 \$ si vous ne consommez pas de gaz naturel.

Est-ce que ça va jusqu'à maintenant? (CLAIRIFER AU BESOIN)

Je vous demanderais maintenant de prendre 1 minute pour regarder les 4 options et me dire laquelle serait selon vous la plus appropriée pour les besoins de votre immeuble/résidence. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, je cherche simplement à obtenir votre point de vue.

- 01. Quasi-totalement fixe
- 02. Majoritairement fixe
- 03. Majoritairement variable
- 04. Quasi-totalement variable
- 99. Ne sait pas / Refus

Q3c. Qu'est-ce qui vous fait pencher vers cette option plutôt qu'une autre? Soyez le plus précis possible.

RELANCER AFIN D'OBTENIR LE PLUS DE DÉTAILS POSSIBLE

Q3d. Je vais maintenant vous demander de cliquer sur le bouton « envoyer » au bas de votre écran et lire ce qui apparaît s'il-vous-plaît.

(POUR DÉSACTIVER L'ACCÈS UNE FOIS LES QUESTIONS ABORDÉES)

SECTION 4 – Conclusion Durée : 3 minutes	
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir commentaires et suggestions - Valider coordonnées pour l'envoi du cachet de participation - Demander la permission de rappel
Technique	Dialogue

Q4a. En terminant, avez-vous des suggestions ou commentaires à l'égard de la tarification de Gaz Métro, des éléments dont nous n'avons pas encore discuté?

Oui	01	→	Q4b
Non	02	→	Q4c
Ne sait pas / Ne répond pas	99	→	Q4c

Q4b. Veuillez préciser :

M1 : _____

M2 : _____

Q4c. L'entrevue est maintenant terminée. Je vais simplement prendre en note vos coordonnées afin de vous faire parvenir votre chèque au montant de 100 \$.

a) Je fais le chèque à quel nom? (VALIDER ORTHOGRAPHE) :

M. / Mme. _____

b) Votre adresse postale complète?

Adresse : _____

Ville : _____

Code postal : _____

Nous ferons l'envoi des chèques au début mai.

(À LA DEMANDE DU PARTICIPANT, LE CHÈQUE POURRA ÊTRE POSTÉ PLUS TÔT)

En cas de problème, n'hésitez pas à communiquer avec nous au 1-877-820-0767 poste 22?? (poste intervieweur).

Q8d. Il se peut que Gaz Métro souhaite rappeler certains clients au cours des prochains mois afin de clarifier certains éléments de la tarification. Est-ce que vous nous autoriser à vous rappeler en cas de besoin?

Oui 01

Non 02

L'ENTREVUE EST MAINTENANT TERMINÉE.

JE VOUS REMERCIE DU TEMPS QUE VOUS M'AVEZ ACCORDÉ AUJOURD'HUI.

BONNE JOURNÉE!

**Étude révision tarifaire 2013
(« Vision tarifaire » et « dérivés financiers »)**

Clients résidentiels

Durée de l'entrevue : 25-30 minutes

NOTE AU LECTEUR : LES INSTRUCTIONS EN LETTRES MAJUSCULES SONT À L'USAGE DE L'INTERVIEWEUR SEULEMENT.

Introduction

Durée : 2 minutes

Bonjour, puis-je parler à M./Mme _____ ?

Bonjour, je me présente, mon nom est _____ de la firme *Extract recherche marketing*. Nous avons convenu d'un rendez-vous téléphonique ce matin/après-midi/soir afin de discuter de la tarification de *Gaz Métro*. Est-ce que vous êtes toujours disponible pour notre entretien?

Oui	01	→	POURSUIVRE L'ENTREVUE
Non	02	→	TENTER DE CÉDULER UN AUTRE R-V

Parfait. J'aimerais d'abord vous remercier d'avoir accepté de participer.

L'objectif général de notre discussion d'aujourd'hui est donc de discuter de la tarification de *Gaz Métro*.

Plus précisément, je vais dans un premier temps vous poser quelques questions d'ordre général afin de mieux comprendre votre profil de consommation.

Par la suite, nous allons regarder ensemble quelques cas typiques de facturation que vous pourrez visualiser via Internet et on pourra en discuter.

Est-ce que vous avez accès à Internet au moment où on se parle?

Oui	01	→	POURSUIVRE L'ENTREVUE
Non	02	→	TENTER DE RECÉDULER

Tel que mentionné, l'entretien est d'une durée maximum de 30 minutes.

Je vous rappelle que je travaille pour une firme externe, je ne travaille pas pour *Gaz Métro* alors notre entretien demeurera anonyme. Nous présenterons les résultats de cette étude sous forme agrégée, ce qui veut dire que jamais votre nom ne sera associé à un résultat particulier.

À la fin de l'entretien, je prendrai en note vos coordonnées afin de vous faire parvenir le cachet au montant de 50 \$ qui vous avait été promis en guise de remerciement pour votre participation.

Est-ce que cela vous convient?

DÉBUTER L'ENTREVUE

SECTION 1 – Profil du client Durée : 5 minutes	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Documenter le profil du client - Évaluer le niveau de satisfaction envers <i>Gaz Métro</i> et raisons associées - Évaluer la perception du prix du gaz naturel vs. les autres sources d'énergies - Évaluer la perception des variations futures du prix du gaz naturel - Évaluer le niveau de stabilité de consommation
Technique	Dialogue

Q1a. Avant de débiter, j'aimerais simplement vous rappeler que toutes les questions qui vous seront posées aujourd'hui sont en lien avec le bâtiment situé au « **ADRESSE** ».

Q1b. Pour fins de validation, dans quel genre d'habitation demeurez-vous ?

- 01. Unifamiliale détachée
- 02. Unifamiliale semi-détachée (jumelée)
- 03. Unifamiliale en rangée
- 04. Duplex
- 05. Triplex → REMERCIER ET TERMINER
- 06. 4 à 10 logements
- 07. 11 logements et plus
- 96. Autre → REMERCIER ET TERMINER
- 99. Ne sait pas / Refus → REMERCIER ET TERMINER

Q1g. Quelle est la source d'énergie utilisée par votre système de chauffage principal? Est-ce...
[LIRE EN ROTATION]

- 01. l'électricité seulement → REMERCIER ET TERMINER
- 02. l'huile ou le mazout → REMERCIER ET TERMINER
- 03. le gaz naturel
- 04. le gaz propane → REMERCIER ET TERMINER
- 05. la bi-énergie gaz → REMERCIER ET TERMINER
- 06. la bi-énergie mazout → REMERCIER ET TERMINER
- 96. Autre (précisez) : _____ → REMERCIER ET TERMINER
- 99. Ne sait pas / Refus → REMERCIER ET TERMINER

Q1f. Quel est le type de système de chauffage principal du « adresse de service »?
[UNE SEULE MENTION POSSIBLE – LIRE AU BESOIN – S'ASSURER QUE C'EST LE SYSTÈME PRINCIPAL]

- 01. Thermopompe (pompe à chaleur)
- 02. Système central à eau chaude
- 03. Système central à air chaud (bouches de chaleur)
- 04. Plinthes électriques (cailles)
- 05. Fournaise murale ou de plancher
- 06. Poêle à bois
- 96. Autre (précisez) : _____
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1h. À votre connaissance, environ quel âge a cet équipement de chauffage principal? Est-ce ... (LIRE)

- 01. Moins de 10 ans
- 02. De 10 à 20 ans
- 03. Plus de 20 ans
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1i. En excluant le système de chauffage, avez-vous des appareils périphériques fonctionnant à gaz naturel, par exemple cuisinière, foyer, sècheuse, chauffe-eau, barbecue à gaz naturel? Cela exclut le gaz propane.

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Ne sait pas / Refus

POSER SI Q1i = 01

Q1j. Quels sont les appareils périphériques fonctionnant à gaz naturel que vous possédez? [MENTIONS MULTIPLES]

- 01. Foyer
- 02. Cuisinière
- 03. Sècheuse
- 04. Barbecue
- 05. Chauffe-eau
- 06. Chauffe-piscine
- 07. Plancher radiant
- 08. Chauffe-serviettes
- 96. Autre : _____
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1k. Maintenant, j'aimerais avoir votre appréciation de *Gaz Métro* en général sur une échelle de 1 à 10 où 10 signifie que vous êtes extrêmement satisfait(e) de *Gaz Métro* et 1 que vous n'êtes pas du tout satisfait(e)?

INSCRIRE NOTE 1 À 10 : _____

Ne sais pas/Refus 99

Q1l. Selon vous, laquelle de ces sources d'énergies est présentement la moins chère, est-ce.. ? (LIRE 01 À 03 EN ROTATION)

- 01. L'électricité
- 02. Le mazout
- 03. Le gaz naturel
- 96. Autre préciser : _____
- 97. Aucune
- 98. Toute
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1m. Au cours des 12 prochains mois, pensez-vous que le prix du gaz naturel ... (LIRE)?

- 01. Augmentera beaucoup
- 02. Augmentera un peu
- 03. Restera stable
- 04. Diminuera un peu
- 05. Diminuera beaucoup
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1n. Selon vous, quelle serait votre capacité à prévoir votre consommation de gaz naturel au cours des 12 prochains mois? Diriez-vous qu'il vous serait... (LIRE)

- 01. Très facile
- 02. Assez facile
- 03. Assez difficile
- 04. Très difficile
- 99. Ne sait pas / Refus

SECTION 2 – Dérivés financiers Durée : 10 minutes	
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluer l'importance de maintenir une stabilité des prix du gaz naturel - Évaluer l'intérêt pour une protection contre la flambée des prix du gaz naturel
Technique	Dialogue avec support visuel en ligne

Q2a. Est-ce que vous connaissez le principe des taux hypothécaires fixes vs. variables?

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Ne sait pas / Refus

Avant de passer aux prochaines questions, j'aimerais que l'on regarde ensemble un exemple de ces 2 types de taux hypothécaires. Ça nous permettra de mieux comprendre mes prochaines questions qui elles se référeront au gaz naturel. Pour se faire, je vais vous donner l'adresse d'un site Internet où aller, soit le : www.monpointdevue.ca

- 1) Le numéro de sondage à entrer est le : XXXXX
- 2) Le numéro d'invitation (token) est le suivant : XXXXX (fourni dans le fichier des rendez-vous)

Vous voyez donc à l'écran un graphique vous présentant un taux hypothécaire variable et un autre fixe. Dans les 2 cas, le principe de présentation est le même, donc la colonne en gris est ce qu'il vous en coûterait actuellement. La colonne en vert présente votre coût advenant une hausse du taux et la colonne en bleue présente votre coût advenant une baisse du taux.

Sans entrer dans les détails, si on résume, avec un taux hypothécaire variable, vous bénéficiez des baisses du taux mais devez en contrepartie absorber les hausses de taux également. Si on compare avec un taux fixe qui est lui est plus élevé à la base qu'un taux variable, mais qui vous donne une certaine protection envers les hausses et les baisses de taux. Donc le taux fixe protège en quelque sorte contre les grandes variations de taux.

À la base, vous en tant que consommateur, est-ce que vous seriez plus porté vers un concept de taux hypothécaire variable ou fixe pour l'adresse en question? Je cherche seulement à voir quel type de concept vous attirerait le plus et serait le plus approprié selon vous pour vos besoins.

- 01. Variable
- 02. Fixe
- 99. Ne sait pas / Refus

Q2b. Pour quelles raisons?

Q2c. Revenons maintenant au sujet du gaz naturel.

Donc depuis 2001, *Gaz Métro* offre un programme pour protéger ses clients des hausses importantes du prix du gaz naturel. Je vous rappelle que *Gaz Métro* n'est pas un producteur de gaz naturel mais bien un distributeur, donc il achète le gaz naturel de fournisseurs de l'ouest canadien qu'il vous revend au même prix. Son profit, il le fait sur la distribution du gaz naturel dans son réseau et non sur le gaz naturel lui-même.

Donc pour contrer les variations de prix du gaz naturel, *Gaz Métro* a mis en place un programme qui permet d'atténuer les écarts de variations pour vous advenant une hausse des prix. On peut comparer ce programme à une hypothèque à taux fixe où vous êtes protégé des grandes variations versus au taux variable.

Chez *Gaz Métro*, on appelle cette protection les « dérivés financiers ». Avant que l'on vous contacte aujourd'hui, saviez-vous que *Gaz Métro* offrait un tel programme?

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Ne sait pas / Refus

(NOTES À L'INTERVIEWEUR :

- Le participant n'a pas besoin de se souvenir du nom de ce programme, seulement de son existence.
- À ne pas confondre avec le prix fixe du gaz naturel offert lorsque les clients sont en « achat direct ».)

EXPLICATION DU CONCEPT

Avant de passer aux prochaines questions, j'aimerais que l'on regarde ensemble un autre exemple visuel pour nous aider à mieux comprendre. Je vous demanderais donc de retourner à votre écran et de cliquer sur le bouton « suivant » que vous voyez au bas de l'écran.

Vous voyez donc apparaître à l'écran un exemple de facture annuelle de gaz naturel. Évidemment, il ne s'agit pas de vos données de consommation mais bien d'un exemple. À gauche du graphique, on voit le montant en dollars qui serait payé annuellement.

Sur l'axe horizontal, donc au bas du graphique, on vous présente différents scénarios de « protections » ou « non protection » que pourraient vous offrir *Gaz Métro* contre les variations du prix du gaz naturel.

Premièrement, si on regarde le scénario « argent », on présente ici à quoi ressemblerait la variation de votre facture globale de gaz naturel annuellement si vous aviez une protection contre la hausse du prix du gaz naturel. Donc à prix stable à celui d'aujourd'hui, soit la colonne en gris, vous paieriez 867 \$ annuellement. On vous présente aussi le prix qu'il vous en coûterait advenant une hausse du prix du gaz naturel (colonne en vert) ou une baisse du prix du gaz naturel (colonne en bleu). Finalement, on vous présente votre coût advenant une hausse importante des prix du gaz naturel, soit la colonne en mauve. Pour votre information, ces variations sont basées sur les données de prix du gaz naturel des 10 dernières années.

Donc voilà à quoi ressemblerait la variation de votre facture globale de gaz naturel si vous optiez pour la protection « argent ».

Maintenant, vous voyez que vous avez également d'autres types de protections qui pourraient vous être offertes, soit un peu plus basse avec la protection « bronze » et plus élevé avec la protection « or ».

Finalement, le scénario le plus à votre gauche présente votre variation de prix advenant que vous ne bénéficiez d'aucune protection du prix du gaz naturel. Dans ce cas-ci, le coût pourrait varier de 762 \$ à 1207 \$.

Est-ce que ça va jusqu'à maintenant? (AU BESOIN, CLARIFIER)

Ma question est la suivante : si aujourd'hui on vous demandait de choisir entre les 4 options présentées à votre écran, laquelle choisirez-vous pour l'adresse de service que nous étudions aujourd'hui (RAPPELER ADRESSE AU BESOIN). Il n'y pas de bonne ou de mauvaise réponse, cela dépend de vos préférences.

Q2d. Est-ce l'option... (LIRE, SONDER POUR OBTENIR PRÉFÉRENCE)

Sans protection	01
Protection bronze	02
Protection argent	03
Protection or	04
Ne sait pas	99

Q2e. Qu'est-ce qui vous fait pencher vers cette option plutôt qu'une autre? Soyez le plus précis possible.

RELANCER AFIN D'OBTENIR LE PLUS DE DÉTAILS POSSIBLE

SECTION 3 – Tarification plus fixe qu’actuellement
Durée : 10 minutes

Objectif	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluer l’intérêt des clients pour une tarification plus fixe qu’actuellement - Évaluer l’impact de hausser la portion fixe de leur tarif (en contrepartie d’une réduction de la portion variable)
Technique	Dialogue

Q3a. Est-ce que vous êtes présentement inscrit au système de paiement à modes égaux pour votre contrat chez *Gaz Métro* pour l’adresse de service que nous étudions aujourd’hui?

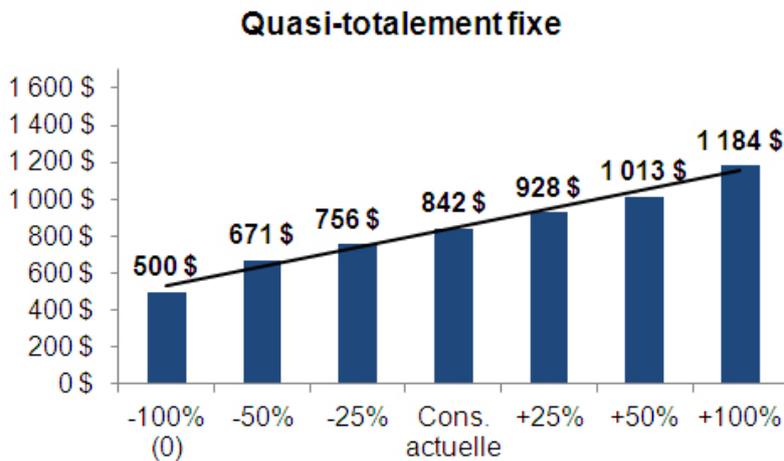
AU BESOIN : au lieu de payer votre consommation réelle à chaque mois, *Gaz Métro* calcule votre montant total de consommation de gaz naturel sur une année et vous le charge en mensualités égales tout au long de l’année.

- Oui 01
- Non 02
- Ne sait pas 99

Q3b. Pour mes prochaines questions, je vous inviterais à regarder quelques derniers graphiques ensemble. Je vous demanderais donc de retourner à votre écran et de cliquer sur le bouton « suivant » que vous voyez au bas de l’écran.

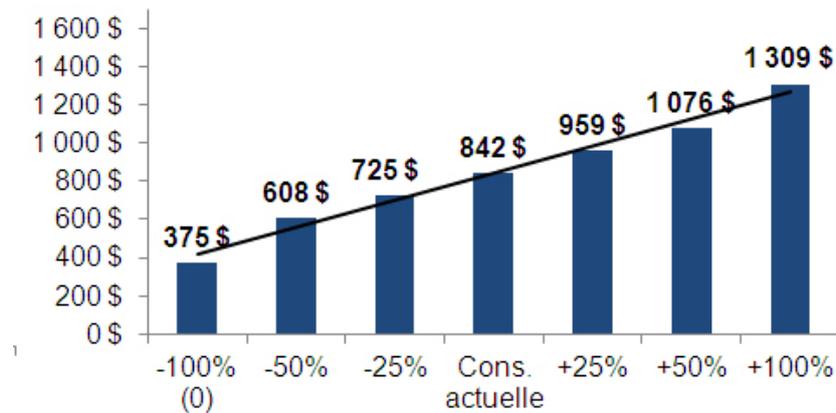
EXEMPLE (PRÉSENTÉ SUR 1 ÉCRAN) :

SCÉNARIO 1 : QUASI-TOTALEMENT FIXE



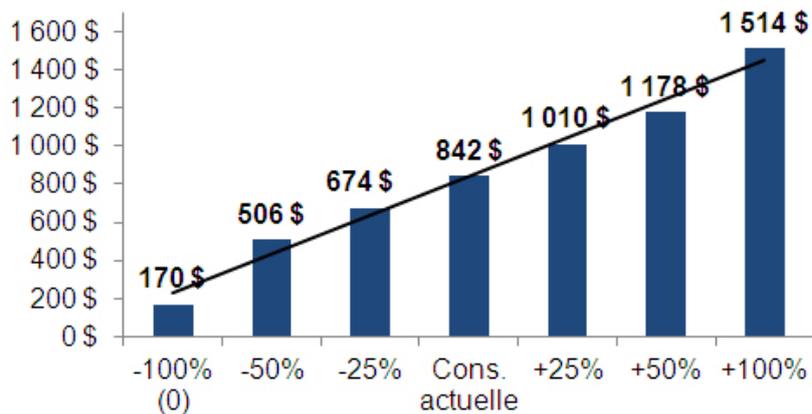
SCÉNARIO 2 : MAJORITAIREMENT FIXE

Majoritairement fixe



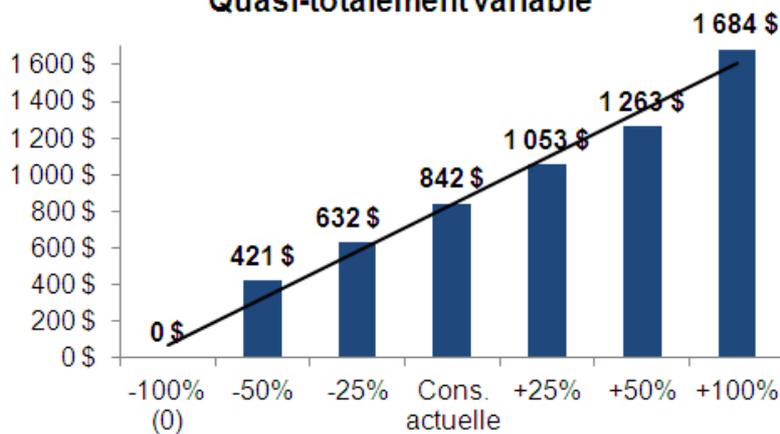
SCÉNARIO 3 : MAJORITAIREMENT VARIABLE

Majoritairement variable



SCÉNARIO 4 : QUASI-TOTALEMENT VARIABLE

Quasi-totalement variable



Vous voyez apparaître 4 graphiques. Je vais vous les expliquer et ensuite vous pourrez me dire, si on vous donnait le choix, lequel vous préféreriez pour l'adresse de service que l'on étudie aujourd'hui.

Vous voyez donc 4 graphiques illustrant chacun un type de tarification : on les voit dans l'ordre, ils se nomment : tarif quasi-totalement fixe, tarif majoritairement fixe, tarif majoritairement variable et enfin, tarif quasi-totalement variable. Ils sont basés non pas sur votre consommation exacte annuelle mais sur une consommation moyenne donnée en exemple pour nos besoins d'aujourd'hui.

Si on regarde maintenant plus en détail le premier graphique, soit le « tarif quasi-totalement fixe », on voit que le montant moyen annuel payé pour le gaz naturel serait dans cet exemple de 842 \$.

Si on prend comme hypothèse que le prix du gaz naturel demeure le même et que votre consommation augmente de 25 %, le montant serait alors de 928 \$. Si votre consommation augmente maintenant de 50 %, le montant à payer serait de 1013 \$. Même chose à l'inverse, si votre consommation diminue de 25 %, vous paieriez 756 \$ et 671 \$ si votre consommation diminue de 50 %. Vous voyez qu'il y a quand même un montant à déboursier si vous ne consommez aucun gaz naturel pendant une certaine période de votre contrat car il y aurait dans cet exemple certains frais de base pour avoir accès au réseau de gaz naturel.

Maintenant, si on regarde les 3 autres graphiques, c'est la même logique, c'est-à-dire qu'on part du même montant annuel actuel comme exemple (voir la colonne en gris), mais cette fois-ci les variations ne sont pas les mêmes, car les exemples de types de tarifs présentés sont de moins en moins fixe, donc ils ont une plus grande portion de frais variables. Donc si on regarde le dernier graphique, il se nomme « quasi-totalement variable », on voit que tous les frais sont variables. L'écart de variation advenant une hausse ou une baisse de consommation de gaz naturel occasionnent donc des écarts plus grands si on compare avec le premier exemple du « tarif quasi-totalement fixe ». Dans cet exemple, vous voyez aussi qu'étant donné que tous les frais sont variables, le montant à déboursier est de 0 \$ si vous ne consommez pas de gaz naturel.

Est-ce que ça va jusqu'à maintenant? (CLAIRIFER AU BESOIN)

Je vous demanderais maintenant de prendre 1 minute pour regarder les 4 options et me dire laquelle serait selon vous la plus appropriée pour les besoins de votre immeuble/résidence. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, je cherche simplement à obtenir votre point de vue.

- 01. Quasi-totalement fixe
- 02. Majoritairement fixe
- 03. Majoritairement variable
- 04. Quasi-totalement variable
- 99. Ne sait pas / Refus

Q3c. Qu'est-ce qui vous fait pencher vers cette option plutôt qu'une autre? Soyez le plus précis possible.

RELANCER AFIN D'OBTENIR LE PLUS DE DÉTAILS POSSIBLE

Q3d. Je vais maintenant vous demander de cliquer sur le bouton « envoyer » au bas de votre écran et lire ce qui apparaît s'il-vous-plaît.

(POUR DÉSACTIVER L'ACCÈS UNE FOIS LES QUESTIONS ABORDÉES)

SECTION 4 – Conclusion Durée : 3 minutes	
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir commentaires et suggestions - Valider coordonnées pour l'envoi du cachet de participation - Demander la permission de rappel
Technique	Dialogue

Q4a. En terminant, avez-vous des suggestions ou commentaires à l'égard de la tarification de Gaz Métro, des éléments dont nous n'avons pas encore discuté?

Oui 01 → Q4b
Non 02 → Q4c
Ne sait pas / Ne répond pas 99 → Q4c

Q4b. Veuillez préciser :

M1 : _____

M2 : _____

Q4c. L'entrevue est maintenant terminée. Je vais simplement prendre en note vos coordonnées afin de vous faire parvenir votre chèque au montant de 50 \$.

a) Je fais le chèque à quel nom? (VALIDER ORTHOGRAPHE) :

M. / Mme. _____

b) Votre adresse postale complète?

Adresse : _____

Ville : _____

Code postal : _____

Nous ferons l'envoi des chèques d'ici la fin d'août.

(À LA DEMANDE DU PARTICIPANT, LE CHÈQUE POURRA ÊTRE POSTÉ PLUS TÔT)

En cas de problème, n'hésitez pas à communiquer avec nous au 1-877-820-0767 poste 2230 (poste intervieweur).

Q8d. Il se peut que Gaz Métro souhaite rappeler certains clients au cours des prochains mois afin de clarifier certains éléments de la tarification. Est-ce que vous nous autoriser à vous rappeler en cas de besoin?

Oui 01

Non 02

L'ENTREVUE EST MAINTENANT TERMINÉE.

JE VOUS REMERCIE DU TEMPS QUE VOUS M'AVEZ ACCORDÉ AUJOURD'HUI.

BONNE JOURNÉE!

Objet :	Questionnaire téléphonique – Version finale Étude vision tarifaire 2013 et dérivés financiers	
Destinataire :	Josyane Fortin, <i>Gaz Métro</i>	
Date :	25 février 2013	

	CATÉGORIE	TARIF	CONSOMMATION M3	QUOTAS
CLIENTS	1	D1	0 - 350	100
CLIENTS	2	D1	350 - 1095	100
CLIENTS	3	D1	1095 - 3650	100
CLIENTS	4	D1	3650 - 10 950	100
CLIENTS	5	D1	10 905 – 36 500	100
CLIENTS	6	D1	36 500 – 365 000	100
CLIENTS	7	D1	365 000 +	70
CLIENTS	8	D3	36 500 – 365 000	Le maximum de clients D3 (53 contacts disponibles)
CLIENTS	9	D3	365 000 – 365 000 000	
	10	D5	365 000 +	0
NON CLIENTS	Résidentiel		Équivalent 0 – 10 950	100
NON CLIENTS	Affaires		Équivalent 0 – 10 950	100

(NOTE : SVP IMPORTER TOUTES LES VARIABLES EN JAUNE DE LA BD CLIENT ET NON CLIENT)

INTRODUCTION A (SI NOM DE CONTACT NON DISPONIBLE DANS LA LISTE)

Bonjour, puis-je parler à la personne responsable des décisions en matière d'énergie pour le « adresse de service »?

SI BONNE PERSONNE :

Bonjour, mon nom est _____ de la firme *MBA recherche*. Nous avons été mandatés par *Gaz Métro* afin de réaliser une consultation sur les besoins en énergie. Nous aurions quelques questions à vous poser. L'entretien prendra 8 minutes.

Avez-vous quelques minutes à me consacrer?

Oui	01	→	Passez à Q1a
Non, autre moment	02	→	Prendre rendez-vous
Non définitif	03	→	REMERCIER ET TERMINER
Ne sait pas / Ne répond pas	99	→	REMERCIER ET TERMINER

SI TRANSFERT À UNE AUTRE PERSONNE, RELIRE :

Bonjour, mon nom est _____ de la firme *MBA recherche*. Nous avons été mandatés par *Gaz Métro* afin de réaliser une consultation sur les besoins en énergie. Nous aurions quelques questions à vous poser. L'entretien prendra 8 minutes. En fait, nous aimerions parler à la personne responsable des décisions en matière d'énergie pour le « adresse de service », est-ce bien vous? (DEMANDER TRANSFERT ET RELIRE).

Avez-vous quelques minutes à me consacrer?

Oui	01	→	Passez à Q1a
Non, autre moment	02	→	Prendre rendez-vous
Non définitif	03	→	REMERCIER ET TERMINER
Ne sait pas / Ne répond pas	99	→	REMERCIER ET TERMINER

INTRODUCTION B (SI NOM DE CONTACT DISPONIBLE DANS LA LISTE)

Bonjour, puis-je parler à M/Mme _____

Bonjour, mon nom est _____ de la firme *MBA recherche*. Nous avons été mandatés par *Gaz Métro* afin de réaliser une consultation sur les besoins en énergie. Nous aurions quelques questions à vous poser. L'entretien prendra 8 minutes. En fait, nous aimerions parler à la personne responsable des décisions en matière d'énergie pour le « adresse de service », est-ce bien vous? (DEMANDER TRANSFERT ET RELIRE).

Avez-vous quelques minutes à me consacrer?

Oui	01	→	Passez à Q1a
Non, autre moment	02	→	Prendre rendez-vous
Non définitif	03	→	REMERCIER ET TERMINER
Ne sait pas / Ne répond pas	99	→	REMERCIER ET TERMINER

Qualification

Q1a. Tout d'abord, pour le « adresse de service » est-ce qu'il s'agit d'un immeuble... (LIRE)

- 01. Commercial
- 02. Industriel
- 03. Institutionnel (écoles, hôpitaux, etc.)
- 04. Multi-locatif (LIRE AU BESOIN : immeuble à logements)
- 05. Résidentiel
- 99. Ne sait pas / Refus → REMERCIER ET TERMINER

Q1a2. Et est-ce que vous êtes présentement client de **Gaz Métro** pour le « adresse de service »?

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Ne sait pas / Refus → REMERCIER ET TERMINER

**Section 1 : profil affaires
(POSER SI Q1A = 01 À 04)**

Q1a3. Êtes-vous...

- 01. Propriétaire du « adresse de service »
- 02. Locataire
- 99. Ne sait pas / Refus → REMERCIER ET TERMINER

POSER SI Q1A2 = OUI (CLIENT) ET Q1a3 = 02

Q1a4. Est-ce vous qui payez la facture de gaz naturel pour cette adresse ou est-ce le propriétaire?

- 01. Oui c'est moi qui paie
- 02. Non, c'est le propriétaire qui paie → REMERCIER ET TERMINER
- 99. Ne sait pas / Refus → REMERCIER ET TERMINER

Q1b. Quel est le type de système de chauffage principal du bâtiment situé au « adresse de service »?
[UNE SEULE MENTION POSSIBLE – LIRE AU BESOIN]

- 01. Aérotherme
- 02. Plinthes électriques
- 03. Thermopompe
- 04. Géothermie
- 05. Générateur d'air chaud donc à air pulsé
- 06. Unité de chauffage intégrée/fournaise murale
- 07. Chaudière donc système à eau chaude
- 08. Unité de toit
- 09. Infrarouge
- 96. Autre, précisez : _____
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1c. Quelle est la source d'énergie utilisée pour ce système de chauffage principal? Est-ce...
[LIRE EN ROTATION - UNE SEULE MENTION POSSIBLE]

- 01. l'électricité seulement
- 02. l'huile ou le mazout
- 03. le gaz naturel
- 04. le gaz propane
- 05. la bi-énergie gaz
- 06. la bi-énergie mazout
- 96. Autre (précisez) : _____
- 99. Ne sait pas / Refus → REMERCIER ET TERMINER

Q1d. À votre connaissance, environ quel âge a cet équipement de chauffage principal?

- Inscrire : _____ [EN ANNÉES]
- 99. Ne sait pas / Refus

POSER SI Q1A2 = 01 (client)

Q1e. Est-ce que vous utilisez le gaz naturel pour... (LIRE)

- 01. La chauffe uniquement
- 02. Les procédés et/ou la cuisson uniquement
- 03. La chauffe et les procédés et/ou cuisson
- 98. N'utilise pas/plus le gaz naturel (NE PAS LIRE) → REMERCIER ET TERMINER
- 99. Ne sait pas / Refus

**Section 1 : profil résidentiel
(POSER SI Q1A = 05)**

Q1g. Êtes-vous...

- 01. Propriétaire du « adresse de service »
- 02. Locataire
- 99. Ne sait pas / Refus → REMERCIER ET TERMINER

POSER SI Q1A2 = OUI (CLIENT) ET Q1G = 02

Q1g2. Est-ce vous qui payez la facture de gaz naturel pour cette adresse ou est-ce le propriétaire?

- 01. Oui c'est moi qui paie
- 02. Non, c'est le propriétaire qui paie → REMERCIER ET TERMINER
- 99. Ne sait pas / Refus → REMERCIER ET TERMINER

Q1h. Dans quel genre d'habitation demeurez-vous ? [LIRE AU BESOIN]

- 01. Unifamiliale détachée
- 02. Unifamiliale semi-détachée (jumelée)
- 03. Unifamiliale en rangée
- 04. Duplex
- 05. Triplex
- 06. 4 à 10 logements
- 07. 11 logements et plus
- 96. Autre (précisez) : _____
- 99. Ne sait pas / Refus

POSER SI Q1H = 02 à 99

Q1i. Est-ce qu'il s'agit d'un condominium ?

(LIRE AU BESOIN : Un condominium est un complexe résidentiel dans lequel les logements sont détenus en propriété individuelle, mais le terrain et les éléments communs sont détenus en propriété conjointe.)

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Ne sait pas / Refus

POSER SI Q1H = 07 ET Q1i = 01

Q1j. Environ combien de logements ou d'unités sont présents dans votre immeuble?

- _____
- 999. Ne sait pas / Refus

POSER SI Q1i = 01

Q1k. À votre connaissance, est-ce que les aires communes donc accessibles à tous les propriétaires sont chauffées à gaz naturel?

- 01. Oui
- 02. Non
- 98. Non applicable, aucune aire commune
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1l. Quel est le type de système de chauffage principal du « adresse de service »?
[UNE SEULE MENTION POSSIBLE – LIRE AU BESOIN – S'ASSURER QUE C'EST LE SYSTÈME PRINCIPAL]

- 01. Thermopompe (pompe à chaleur)
- 02. Système central à eau chaude
- 03. Système central à air chaud (bouches de chaleur)
- 04. Plinthes électriques (caïlles)
- 05. Fournaise murale ou de plancher
- 06. Poêle à bois
- 96. Autre (précisez) : _____
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1m. Quelle est la source d'énergie utilisée par ce système de chauffage principal? Est-ce...
[LIRE EN ROTATION - UNE SEULE MENTION POSSIBLE]

- 01. l'électricité seulement
- 02. l'huile ou le mazout
- 03. le gaz naturel
- 04. le gaz propane
- 05. la bi-énergie gaz
- 06. la bi-énergie mazout
- 96. Autre (précisez) : _____
- 99. Ne sait pas / Refus

Q1n. À votre connaissance, environ quel âge a cet équipement de chauffage principal? Est-ce ... (LIRE)

- 01. Moins de 10 ans
- 02. De 10 à 20 ans
- 03. Plus de 20 ans
- 99. Ne sait pas / Refus

POSER SI Q1A2 = 01 (client)

Q1o. En excluant le système de chauffage, avez-vous des appareils périphériques fonctionnant à gaz naturel, par exemple cuisinière, foyer, sècheuse, chauffe-eau, barbecue à gaz naturel? Cela exclut le gaz propane.

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Ne sait pas / Refus

POSER SI Q10 = 01

Q1p. Quels sont les appareils périphériques fonctionnant à gaz naturel que vous possédez?
[MENTIONS MULTIPLES]

- 01. Foyer
- 02. Cuisinière
- 03. Sècheuse
- 04. Barbecue
- 05. Chauffe-eau
- 06. Chauffe-piscine
- 07. Plancher radiant
- 08. Chauffe-serviettes
- 96. Autre : _____
- 99. Ne sait pas / Refus

**Section 2 : satisfaction à l'égard du gaz naturel (objectif #1, #6, #8)
(POSER À TOUS)**

POSER SI Q1A2 = 01 (client)

Q2a. Maintenant, j'aimerais avoir votre appréciation de *Gaz Métro* en général sur une échelle de 1 à 10 où 10 signifie que vous êtes extrêmement satisfait(e) de *Gaz Métro* et 1 que vous n'êtes pas du tout satisfait(e)?

Inscrire : _____

99. Ne sait pas / Refus

Q2b. Si aujourd'hui vous aviez accès à toutes les sources d'énergies, laquelle choisiriez-vous pour alimenter le « adresse de service » pour vos besoins en chauffage?

- 01. l'électricité seulement
- 02. l'huile ou le mazout
- 03. le gaz naturel
- 04. le gaz propane
- 05. la bi-énergie gaz naturel
- 06. la bi-énergie mazout
- 96. Autre (précisez) : _____
- 99. Ne sait pas / Refus

POSER SI Q1A2 = 02 (non client) et Q2B = 01, 02, 04, 06, 96, 99 (ne choisit pas le gaz naturel)

Q2c. Pour quelle raison n'opteriez-vous pas pour le gaz naturel? Soyez le plus précis possible.

(NE PAS LIRE, SONDER EN PROFONDEUR,

NE PAS ACCEPTER LA RÉPONSE « GAZ NATUREL NON DISPONIBLE DANS CE QUARTIER »)

- 01. Crainte du gaz naturel
- 02. Coût du gaz naturel trop élevé
- 03. Coût trop élevé pour changer mes équipements
- 04. Coût trop élevé pour les frais de raccordement au réseau de gaz naturel
- 05. Je ne connais pas le gaz naturel/les avantages du gaz naturel
- 96. Autre (précisez) : _____
- 99. Ne sait pas / Refus

Q2d. Recommanderiez-vous à une connaissance d'utiliser le gaz naturel pour leurs besoins énergétiques ?
(LIRE)

- 01. Oui, certainement
- 02. Oui, probablement
- 03. Non, probablement pas
- 04. Non, certainement pas
- 99. Ne sait pas / Refus

Q2e. Selon vous, laquelle de ces sources d'énergies est présentement la moins chère, est-ce.. ?

(LIRE 01 À 03 EN ROTATION)

- 01. L'électricité
- 02. Le mazout
- 03. Le gaz naturel
- 96. Autre préciser : _____
- 97. Aucune
- 98. Toute
- 99. Ne sait pas / Refus

Q2f. Au cours des 12 prochains mois, pensez-vous que le prix du **gaz naturel** ... (LIRE)?

- 01. Augmentera beaucoup
- 02. Augmentera un peu
- 03. Restera stable
- 04. Diminuera un peu
- 05. Diminuera beaucoup
- 99. Ne sait pas / Refus

Q2g. Maintenant au cours des 3 prochaines années, pensez-vous que le prix du **gaz naturel** ... (LIRE)?

- 01. Augmentera beaucoup
- 02. Augmentera un peu
- 03. Restera stable
- 04. Diminuera un peu
- 05. Diminuera beaucoup
- 99. Ne sait pas / Refus

Q2h. Est-ce que la hausse possible du prix du gaz naturel dans les prochaines années vous préoccupe beaucoup, assez, peu ou pas du tout?

- 01. Beaucoup
- 02. Assez
- 03. Peu
- 04. Pas du tout
- 99. Ne sait pas / Refus

POSER SI Q1A2 = 01 (client)

Q2i. À votre connaissance, est-ce que votre consommation de gaz naturel pour le « adresse de service » a varié beaucoup, assez, peu ou pas du tout au cours des 3 dernières années?

- 01. Beaucoup
- 02. Assez
- 03. Peu
- 04. Pas du tout
- 99. Ne sait pas / Refus

POSER SI Q1A2 = 01 (client)

ET

POSER SI Q1A = 01 À 04

Q2j. Selon vous, quelle serait votre capacité à prévoir votre consommation de gaz naturel au cours des 12 prochains mois? Diriez-vous qu'il vous serait... (LIRE)

- 01. Très facile
- 02. Assez facile
- 03. Assez difficile
- 04. Très difficile
- 99. Ne sait pas / Refus

Section 3 : test de sensibilité prix (objectif #1)
(POSER SI Q1A2 = 01; clients)

Comme vous le savez peut-être, *Gaz Métro* est un distributeur d'énergie et non un producteur de gaz naturel. Ainsi, *Gaz Métro* revend le gaz naturel à ses clients du Québec au même prix que cela lui en coûte pour l'acheter et l'acheminer des producteurs de l'ouest canadien jusqu'à nos frontières. Les revenus de *Gaz Métro* proviennent de la distribution du gaz naturel à l'intérieur de la province du Québec. En effet, les conduites et les compteurs de gaz naturel au Québec sont sous la gestion de *Gaz Métro*, et les coûts facturés aux clients doivent être approuvés annuellement par la *Régie de l'énergie* puisque *Gaz Métro* est dans une situation de monopole au Québec.

Ainsi, mis à part votre consommation et la température, c'est le prix du gaz naturel qui explique les plus importantes variations de votre facture de gaz naturel d'une année à l'autre. Les prochaines questions du sondage portent sur votre sensibilité face aux variations du prix du gaz naturel.

Q3a. En supposant que votre consommation, que la température et que le coût des autres sources d'énergie demeurent constants d'une année à l'autre, selon votre expérience comme consommateur, quelle augmentation **EN POURCENTAGE** estimez-vous être une augmentation annuelle ACCEPTABLE du prix global de votre facture de gaz naturel?

Inscrire : _____ (BORNES 0 ET 100 %)
999. Ne sait pas / Refus

Q3b. Toujours en supposant que votre consommation, que la température et que le coût des autres sources d'énergie demeurent constants d'une année à l'autre, quelle augmentation **EN POURCENTAGE** estimez-vous être une augmentation annuelle INACCEPTABLE du prix global de votre facture de gaz naturel?

Inscrire : _____ (BORNES 0 ET 100 %) (RÉPONSE DOIT ÊTRE SUPÉRIEURE A Q3A)
999. Ne sait pas / Refus

Q3c. Finalement, toujours en supposant que votre consommation, que la température et que le coût des autres sources d'énergie demeurent constants d'une année à l'autre, à partir de quel montant d'augmentation annuelle total de votre facture de gaz naturel **EN POURCENTAGE** vous envisageriez modifier vos équipements à gaz naturel pour utiliser une autre source d'énergie?

Inscrire : _____ (BORNES 0 ET 100 %) (RÉPONSE DOIT ÊTRE SUPÉRIEURE A Q3A)
999. Ne sait pas / Refus

Section 3x : test de sensibilité prix (objectif #7)
(POSER SI Q1A2 = 02; non clients)

J'aimerais maintenant connaître votre perception face au coût de votre source d'énergie actuelle pour votre système de chauffage principal pour le « adresse de service ».

Q3xa. Donc en supposant que votre consommation, que la température et le coût des autres sources d'énergie demeurent constants d'une année à l'autre, selon votre expérience comme consommateur, quelle augmentation **EN POURCENTAGE** estimez-vous être une augmentation annuelle ACCEPTABLE du prix global de votre facture pour votre source d'énergie actuelle?

Inscrire : _____ (BORNES 0 ET 100 %)
999. Ne sait pas / Refus

Q3xb. Toujours en supposant que votre consommation, que la température et que le coût des autres sources d'énergie demeurent constants d'une année à l'autre, quelle augmentation **EN POURCENTAGE** estimez-vous être une augmentation annuelle INACCEPTABLE du prix global de votre facture pour votre source d'énergie actuelle?

Inscrire : _____ (BORNES 0 ET 100 %) (RÉPONSE DOIT ÊTRE SUPÉRIEURE A Q3XA)
999. Ne sait pas / Refus

Q3xc. Finalement, toujours en supposant que votre consommation, que la température et que le coût des autres sources d'énergie demeurent constants d'une année à l'autre, à partir de quel montant d'augmentation annuelle total de votre facture d'énergie **EN POURCENTAGE** vous envisageriez modifier vos équipements actuels pour utiliser une autre source d'énergie?

Inscrire : _____ (BORNES 0 ET 100 %) (RÉPONSE DOIT ÊTRE SUPÉRIEURE A Q3XA)
999. Ne sait pas / Refus

Section 4 : frais de gestion de dossier (objectif #2)
POSER SI Q1A2 = 01 (client)

Q4a. Comme vous le savez peut-être, les fournisseurs de services ou d'énergie comme *Bell, Vidéotron, Hydro-Québec* et d'autres demandent ce que l'on appelle des « frais de gestion de dossier » pour l'ouverture du dossier des nouveaux clients ou encore pour les clients actuels qui font une demande de déménagement ou de changement de nom à leur dossier. »

Selon vous, est-ce très, assez, peu ou pas du tout acceptable pour un fournisseur de facturer des frais de gestion de dossier?

- 01. Très
- 02. Assez
- 03. Peu
- 04. Pas du tout
- 99. Ne sait pas / Refus

POSER SI Q1A = 01 À 04 (affaires)

Q4b. Maintenant, selon vous, quel serait le montant pour des frais de gestion acceptables pour un client affaire tel que vous-mêmes chez *Gaz Métro*? (NE PAS ACCEPTER LES INTERVALLES)

Inscrire : _____ \$
99999. Ne sait pas / Refus

POSER SI Q1A = 05 (résidentiel)

Q4c. Maintenant, selon vous, quel serait le montant pour des frais de gestion acceptables pour un client résidentiel tel que vous-mêmes chez *Gaz Métro*? (NE PAS ACCEPTER LES INTERVALLES)

Inscrire : _____ \$
99999. Ne sait pas / Refus

Section 5 : frais de raccordement (objectifs #3, #4, #8)

Q5a. Des frais peuvent s'appliquer pour raccorder un immeuble/domicile au réseau de gaz naturel. Si aujourd'hui vous deviez faire raccorder cet immeuble au réseau de gaz naturel, quelle serait votre préférence entre les deux façons proposées de payer ces frais? Est-ce... (LIRE)

- 01. Payer des frais en un seul versement lors de votre première facture de gaz naturel
- 02. Payer des frais en plusieurs versements étalés sur une période déterminée
- 03. Aucune préférence entre les deux options
- 98. Je n'utiliserais jamais le gaz naturel (NE PAS LIRE)
- 99. Ne sait pas / Refus (NE PAS LIRE)

**Section 6 : tarification de gaz naturel plus fixe qu'actuellement (objectifs #5, #10) et dérivés financiers
POSER SI Q1A2 = 01 (client) + GAZ DE RÉSEAU DANS LA BD CONTACT (TOUS)**

Q6a. Est-ce que vous êtes présentement inscrit au système de paiement à modes égaux pour votre contrat chez *Gaz Métro* pour le « adresse de service »?

Donc au lieu de payer votre consommation réelle à chaque mois, *Gaz Métro* calcule votre montant total de consommation de gaz naturel sur une année et vous le charge en mensualités égales tout au long de l'année.

- Oui, inscrit pour cette adresse 01
- Non inscrit pour cette adresse 02
- Ne sait pas / Refus 99

Les prochaines questions portent sur différentes façon de vous facturer le gaz naturel. *Gaz Métro* souhaite connaître la façon qui serait la plus satisfaisante pour vous.

POSER SI Q6A = 02 OU 99

Q6b. Certains clients de *Gaz Métro* préfèrent que le montant global de leur facture demeure le plus stable possible d'une facture à l'autre alors que d'autres préfèrent payer la consommation réelle au fur et à mesure, ce qui sous-entend des variations plus importantes d'une facture à l'autre.

Pour le « adresse de service », quelle option préférez-vous, sachant que le total à payer sur une année serait exactement le même? Est-ce... (LIRE)

- 01. Une facture le plus stable possible de mois en mois OU
- 02. Une facture qui varie selon votre consommation réelle, donc une variation entre les mois de facturation
- 99. Ne sait pas / Refus

Q6c. À votre connaissance, est-ce que *Gaz Métro* offre un programme de protection contre les hausses du prix du gaz naturel?

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Ne sait pas / Refus

Q6d. Maintenant, si *Gaz Métro* vous contactait aujourd'hui pour l' « adresse de service » et vous offrait un programme de protection contre les hausses possibles de prix du gaz naturel, quelle serait votre préférence? Est-ce que ce serait... (LIRE)

01. L'option 1, soit d'adhérer au programme de protection contre les hausses du prix du gaz naturel. Vous paieriez le gaz naturel moins cher advenant une hausse de prix, cependant, vous paieriez un peu plus cher que le prix du marché advenant une baisse de prix.

OU

02. L'option 2, soit de ne pas adhérer au programme de protection contre les hausses du prix du gaz naturel. Vous paieriez le gaz au prix du marché, avec les hausses et les baisses réelles.

99. Ne sait pas / Refus

Section 7 : charge estivale alors que le foyer ne fonctionne pas (objectif #6)
POSER SI Q1A2 = 01 (client) + Q1a = 05 (résidentiel) + TARIFS D₁ #1 (CATÉGORIE #1 DANS LA LISTE) + Q1m ≠ 03 ou 05 (non chauffage) + Q1p = 01 (foyer)

Q7a. Vous avez mentionné précédemment utiliser le gaz naturel pour votre foyer. Comme vous le savez, il y a des frais de base sur votre facture de gaz naturel que vous payez tous les mois plus des frais variables liés à votre consommation de gaz naturel.

Sachant que le montant total que vous payerez serait le même sur une année, laquelle des options suivantes est la plus intéressante pour vous? Est-ce... (LIRE)

01. Payer une facture chaque mois OU

02. Payer une facture seulement les mois où vous avez consommé du gaz naturel. Les frais de base des mois où vous ne consommez pas de gaz sont ainsi reportés sur les mois où vous consommez du gaz.

03. N'a aucune préférence (NE PAS LIRE)

99. Ne sait pas / Refus

Section 8 : profil

POSER SI Q1A = 01, 02, 03

Q8a. Quel est la vocation principale du « adresse de service » ? (LIRE AU BESOIN)

01. Garage (sauf s'il y a un dépanneur) – exclut les concessionnaires
02. Entrepôt
03. Commerce de détail ou de gros et centre commercial (inclut les épiceries, les dépanneurs et les concessionnaires)
04. Entreprises de service (inclut salon de coiffure, garderie, salons funéraires)
05. Édifices à bureau (services professionnels, techniques, de gestion, finance, banque, architecture)
06. Restaurant / bar
07. Hôtels et motels
08. École / enseignement
09. Hôpital, centre de santé (CSSS) et maison de retraite
10. Cliniques de soin de santé (clinique dentaire, cabinet de médecin de famille et spécialiste)
11. Culturel et récréatif (inclut les bibliothèques)
12. Usine et manufacture
13. Ferme et agriculture (inclut foresterie et pêche)
14. Municipal et gouvernemental (hôtel de ville, service Canada).
15. Religieux / églises (exclut les salons funéraires)
16. Transport (ex. STM, Via rail)
17. Construction
96. Autre, préciser : _____
99. Ne sait pas / Refus

POSER SI Q1A = 05

Q8b. En vous incluant, combien de personnes (adultes et enfants) habitent votre foyer?

01. 1 personne
02. 2 personnes
03. 3 personnes
04. 4 personnes
05. 5 personnes
06. 6 personnes
07. 7 personnes ou plus
99. Refus

POSER SI Q8B = 01

Q8c1. En 2012, le revenu annuel avant impôt pour votre foyer était-il supérieur ou inférieur à 23 298 \$, incluant les aides gouvernementales?

- 01. Inférieur
- 02. Supérieur
- 03. Refus

POSER SI Q8B = 02

Q8c2. En 2012, le revenu annuel avant impôt pour votre foyer était-il supérieur ou inférieur à 29 004 \$, incluant les aides gouvernementales?

- 01. Inférieur
- 02. Supérieur
- 03. Refus

POSER SI Q8B = 03

Q8c3. En 2012, le revenu annuel avant impôt pour votre foyer était-il supérieur ou inférieur à 35 657 \$, incluant les aides gouvernementales?

- 01. Inférieur
- 02. Supérieur
- 03. Refus

POSER SI Q8B = 04

Q8c4. En 2012, le revenu annuel avant impôt pour votre foyer était-il supérieur ou inférieur à 43 292 \$, incluant les aides gouvernementales?

- 01. Inférieur
- 02. Supérieur
- 03. Refus

POSER SI Q8B = 05

Q8c5. En 2012, le revenu annuel avant impôt pour votre foyer était-il supérieur ou inférieur à 49 102 \$, incluant les aides gouvernementales?

- 01. Inférieur
- 02. Supérieur
- 03. Refus

POSER SI Q8B = 06

Q8c6. En 2012, le revenu annuel avant impôt pour votre foyer était-il supérieur ou inférieur à 55 398 \$, incluant les aides gouvernementales?

- 01. Inférieur
- 02. Supérieur
- 03. Refus

POSER SI Q8B = 07

Q8c7. En 2012, le revenu annuel avant impôt pour votre foyer était-il supérieur ou inférieur à 61 656 \$, incluant les aides gouvernementales?

- 01. Inférieur
- 02. Supérieur
- 03. Refus

Q8d. Présentement, détenez-vous personnellement une hypothèque résidentielle?

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Refus

POSER SI Q8D = 01

Q8e. Et finalement, est-ce une hypothèque à taux fermé ou à taux ouvert?

- 01. Taux fermé
- 02. Taux ouvert
- 99. Ne sait pas / Refus

**Section 9 : permission de rappel
POSER À TOUS**

Q9a. Advenant le cas où *Gaz Métro* désirerait approfondir certains constats dans les résultats de cette étude, est-ce que vous nous donnez la permission de vous rappeler au besoin pour clarifier certains éléments? Il s'agirait probablement d'une entrevue téléphonique en profondeur d'environ 20 à 30 minutes pour laquelle vous ou un organisme de votre choix recevriez une rémunération.

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Ne sait pas / Refus

L'ENTREVUE EST MAINTENANT TERMINÉE.

**AU NOM DE GAZ MÉTRO, NOUS VOUS REMERCIONS DU TEMPS QUE VOUS NOUS AVEZ ACCORDÉ.
BONNE JOURNÉE/SOIRÉE!**