

**REPONSE DE SOCIETE EN COMMANDITE GAZ METRO (GAZ METRO) A
LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS DU REGROUPEMENT DES
ORGANISMES ENVIRONNEMENTAUX EN ENERGIE (ROÉÉ)**

Référence

i) R-3867-2013-GM-DOC-6, B-0030, p. 6 tableau 1

Préambule

Le tableau 1 présente les effets de la proposition du distributeur sur l'allocation des coûts en pourcentage

Demande

1.1 Est-ce que le distributeur a déjà produit une étude d'élasticité sur l'impact du tarif sur la consommation par tarif ?

Réponse :

Oui. Lors de la Cause tarifaire 2014, dans le cadre des travaux entourant la révision du programme de dérivés financiers, Gaz Métro a retenu les services d'un expert afin de sonder les besoins de la clientèle en termes de protection contre les fluctuations des prix du gaz naturel (R-3837-2013, B-0417, Gaz Métro-6, Document 2). Le sondage avait entre autres pour but de procurer de l'information concernant la sensibilité des clients au prix.

1.2 Si oui, pouvez-vous la fournir ?

Réponse :

Les résultats de l'étude sont présentés à l'annexe 1.

1.3 Sinon, pourquoi ?

Réponse :

Non applicable.

1.4 Sinon, est-ce que le distributeur serait ouvert à présenter cette étude dans une éventuelle phase 2 du présent dossier ?

Réponse :

Non applicable.

[24 SEPTEMBRE 2013]

RAPPORT
ÉTUDE DE SENSIBILITÉ PRIX DES CLIENTS ET NON-CLIENTS DE GAZ
MÉTRO

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

EXTRACT RECHERCHE
MARKETING



- Objectifs de l'étude.....3
- Méthodologie5
- Résultats10
- Annexe13





OBJECTIFS DE L'ÉTUDE



L'objectif principal de l'étude était d'évaluer la sensibilité-prix envers le gaz naturel des clients de Gaz Métro. Chez les non-clients, le même objectif était poursuivi au sujet de la source d'énergie principale utilisée pour le chauffage (électricité et mazout).

Les objectifs spécifiques étaient les suivants auprès des clients et des non-clients de Gaz Métro :

- Évaluer la zone de confort, soit la zone à l'intérieur de laquelle une augmentation du coût de la source d'énergie est jugée acceptable;
- Évaluer la zone d'inconfort, soit la zone à l'intérieur de laquelle une augmentation du coût de la source d'énergie est jugée inacceptable;
- Évaluer la zone d'irritation, soit la zone à l'intérieur de laquelle une augmentation du coût de la source d'énergie provoque l'intention de changer de source d'énergie pour son système de chauffage.



MÉTHODOLOGIE



Clients (D1 et D3) et non-clients résidentiels et affaires

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.
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 (marge d'erreur de $\pm 3,3\%$, 19 fois sur 20)<ul style="list-style-type: none">- Clients <i>Gaz Métro</i> : 664 (Marge d'erreur : $\pm 3,8\%$)- Non-clients affaires : 121 (Marge d'erreur : $\pm 8,9\%$)- Non-clients résidentiels : 100 (Marge d'erreur : $\pm 9,8\%$)▪ Pour être éligibles, les répondants affaires devaient occuper un poste décisionnel au sein de l'organisation relativement à l'approvisionnement énergétique. Les répondants résidentiels devaient être responsables des décisions en matière d'énergie dans le ménage.
Taux de réponse et pondération	<ul style="list-style-type: none">▪ Le taux de réponse global est de 42 % (n=885).▪ Les résultats parmi les clients sont pondérés par palier de consommation afin de refléter la réalité de la clientèle de <i>Gaz Métro</i>.
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 la page 8).▪ Durée moyenne du questionnaire sur la sensibilité au prix : 4 minutes.

Population cible	<ul style="list-style-type: none">▪ Clients Grandes entreprises de <i>Gaz Métro</i>.
Méthode de collecte	<ul style="list-style-type: none">▪ Sondage en ligne.
Cadre d'échantillonnage	<ul style="list-style-type: none">▪ Le sondage a été effectué du 13 mai au 7 juin 2013.▪ Au total, 105 répondants ont participé à l'étude (marge d'erreur de $\pm 6,9\%$, 19 fois sur 20) sur une population de 220 contacts valides (excluant les doublons) issus d'une liste originale de 225 contacts fournis par <i>Gaz Métro</i>.
Taux de réponse	<ul style="list-style-type: none">▪ Le taux de réponse global est de 48 % (n=105).
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 la page 9).

Questionnaire CLIENTS (tarifs D1 et D3)

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.

Qa. 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

Qb. 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

Qc. 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

Questionnaire 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



Questionnaire CLIENTS GRANDES ENTREPRISES

Le questionnaire tire à sa fin. Les trois questions qui suivent portent sur la tarification de Gaz Métro.

Veillez noter que le « prix global de votre facture de gaz naturel » inclut les cinq composantes soient la fourniture, la compression, le transport, l'équilibrage et la distribution.

Q12a. 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

Q12b. 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

Q12c. 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 d'une façon quelconque ou remettre en question votre utilisation du gaz naturel comme source d'énergie?

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

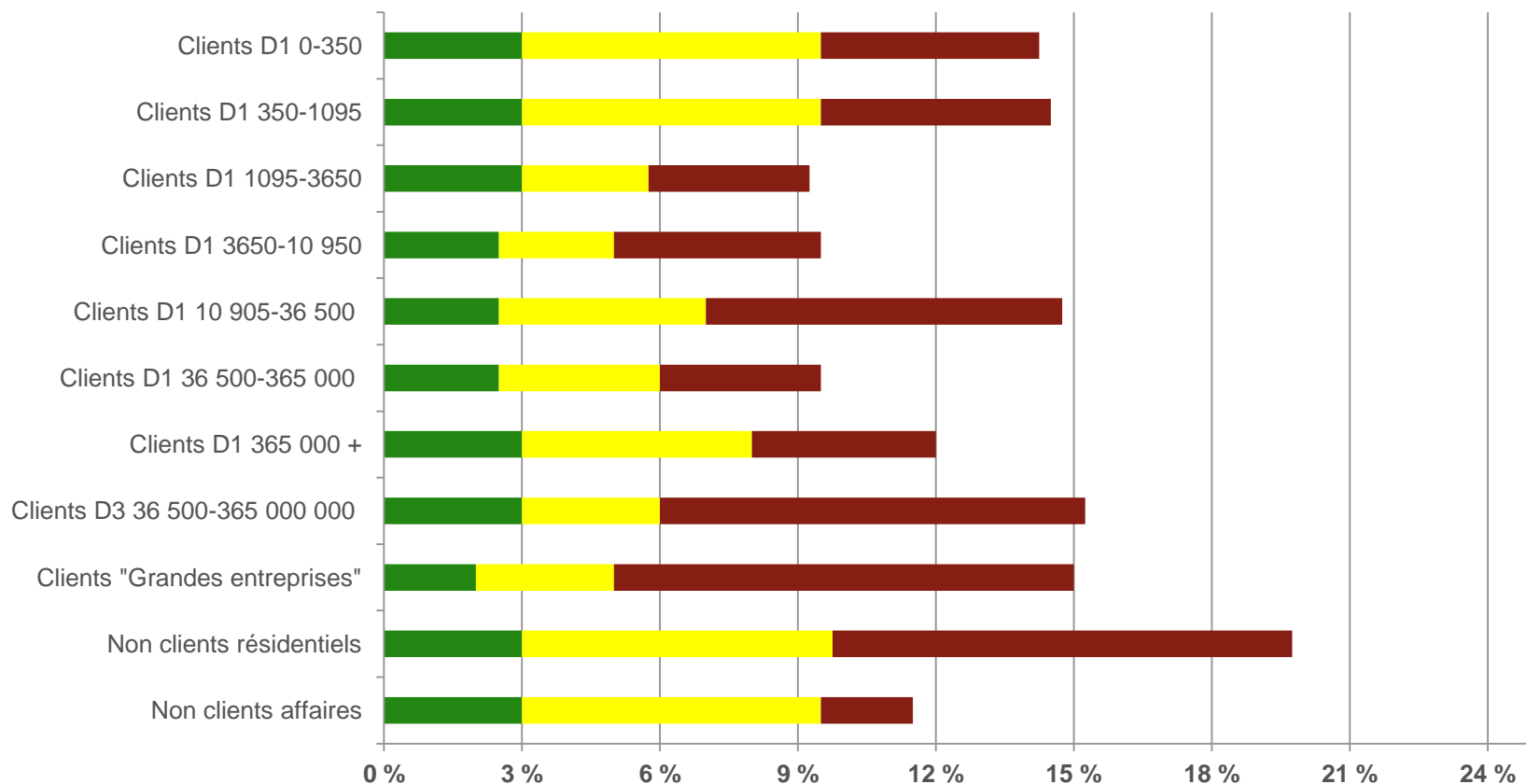


RÉSULTATS

Sensibilité prix



Sensibilité prix – Comparaison des groupes (2013)



■ Confort : au moins 50% des clients considèrent la hausse 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



ACCEPTABLE JUSQU'À 3% D'AUGMENTATION POUR LES CLIENTS D1 ET D3

L'analyse de sensibilité prix 2013 révèle que les répondants sont prêts à absorber une hausse de prix allant jusqu'à environ 3 % de la facture de gaz naturel.

ACCEPTABLE JUSQU'À 2% D'AUGMENTATION POUR LES CLIENTS GRANDES ENTREPRISES

Les clients Grandes entreprises sont plus sensibles aux augmentations de prix du gaz naturel que les autres groupes de clients. La zone de confort se termine à 2 % d'augmentation.

LES PETITS CONSOMMATEURS DE GAZ NATUREL SONT MOINS SENSIBLES AU PRIX

Les clients de Gaz Métro consommant 1095 m³ et moins par année sont moins sensibles aux augmentations de prix du gaz naturel que les autres groupes de clients. Il en est de même pour les non-clients de Gaz Métro.

UNE HAUSSE DE 10% PROVOQUE L'INTENTION DE CHANGER DE SOURCE D'ÉNERGIE

Une hausse de la facture de gaz naturel de 10% et plus provoque une intention de changer de source d'énergie pour son système de chauffage principal pour l'ensemble des clients et non-clients de Gaz Métro.

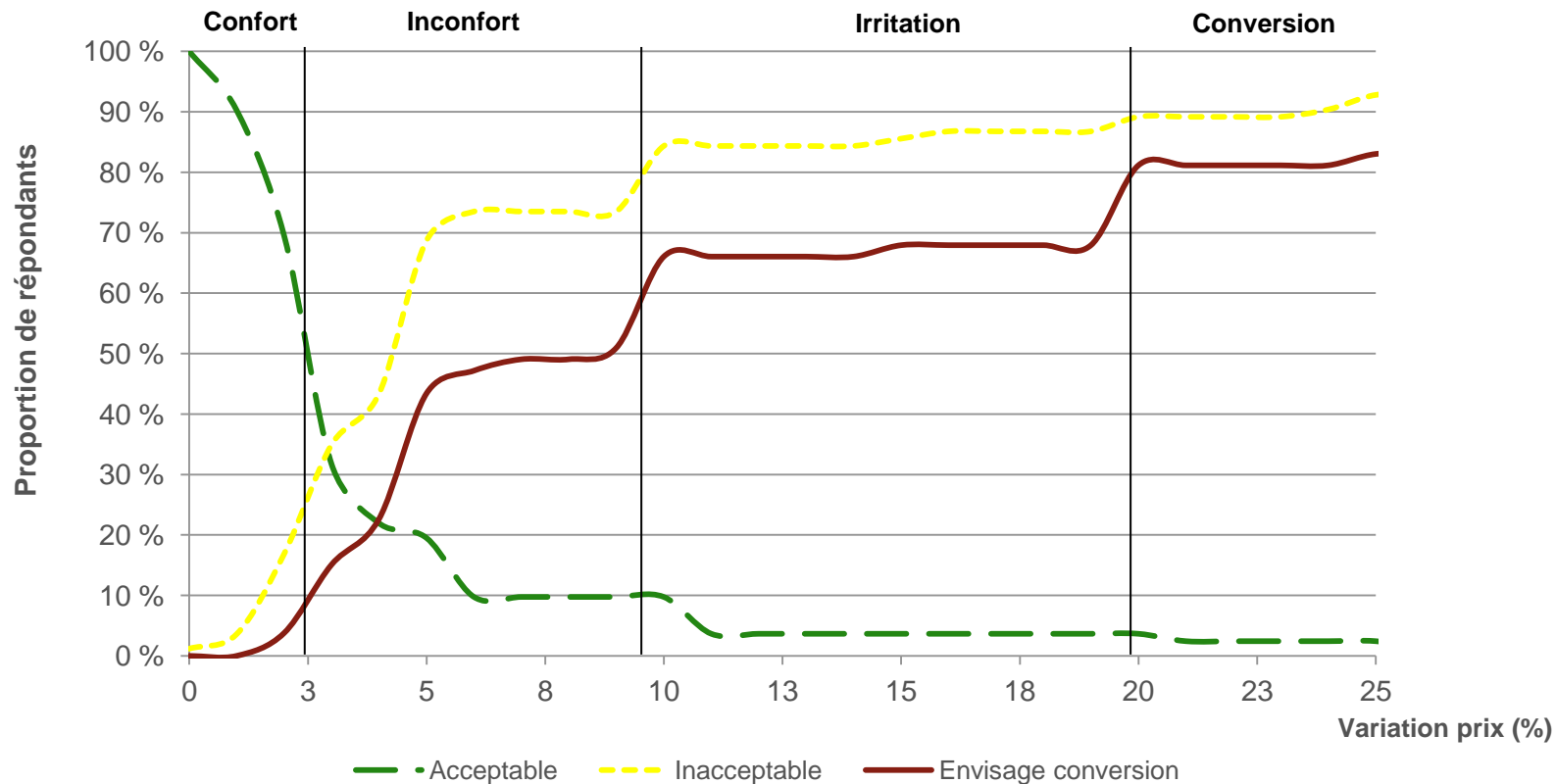


ANNEXE

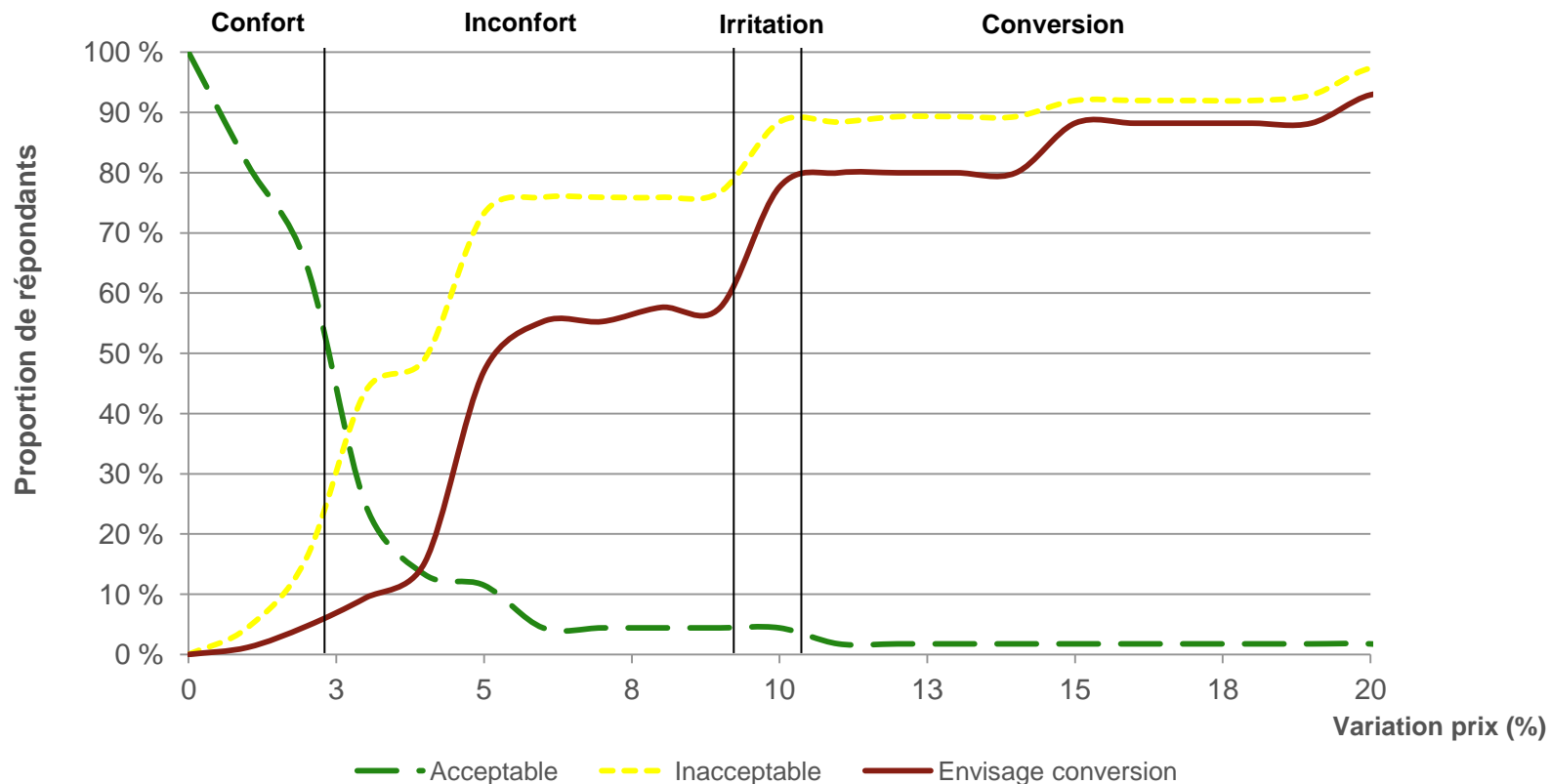
Courbes détaillées sensibilité prix



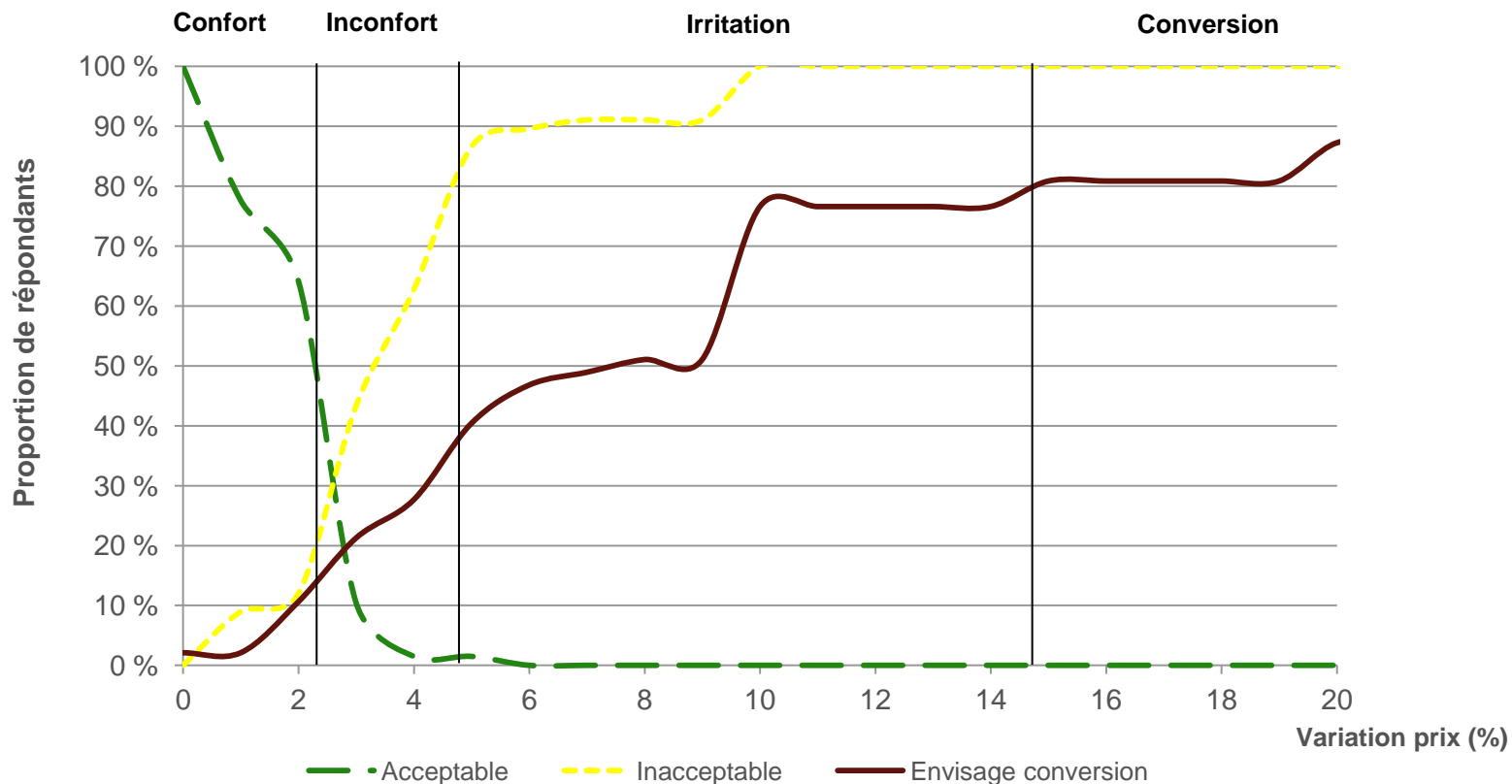
Non-clients résidentiels (n=100)



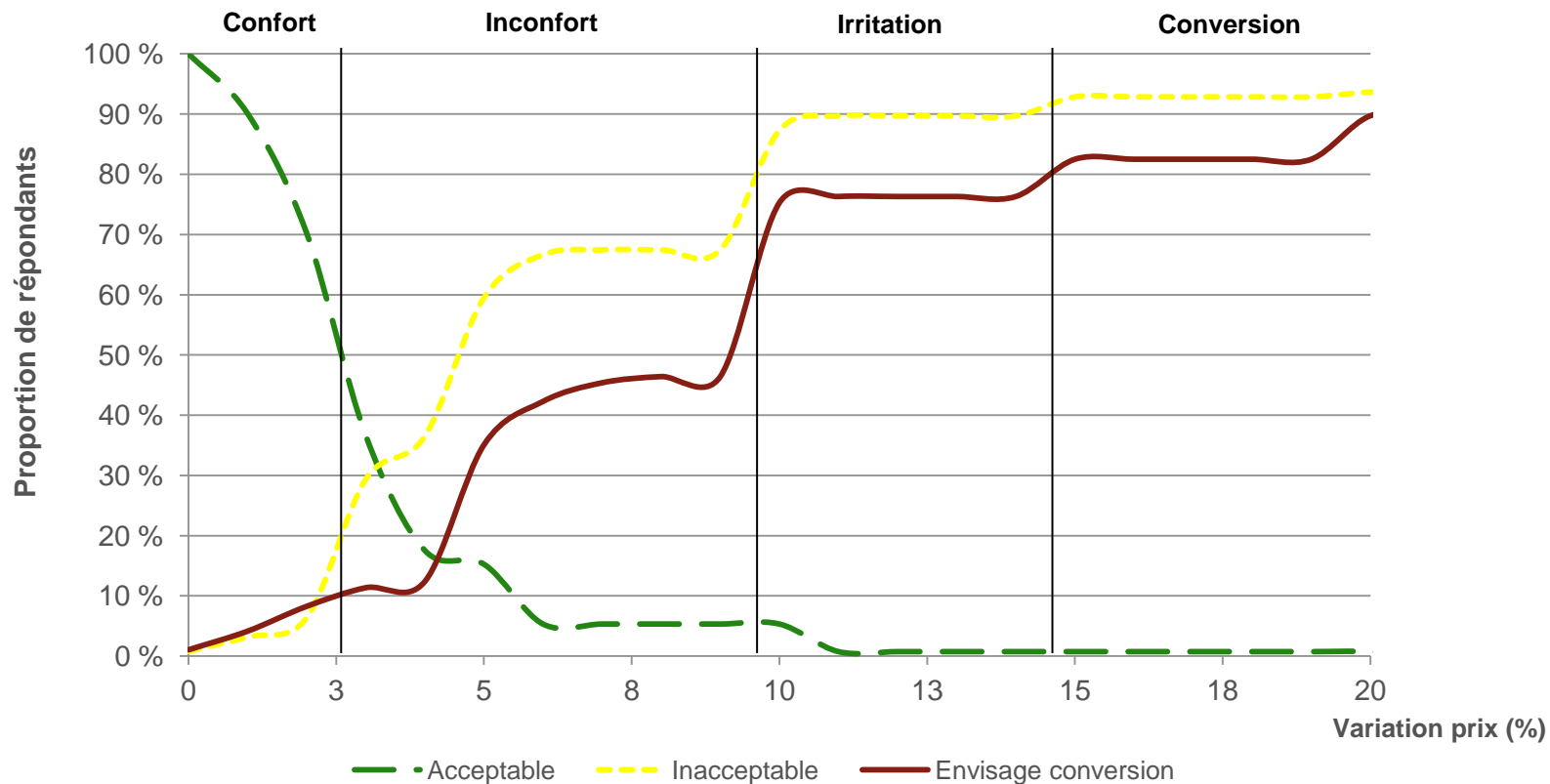
Non-clients affaires (n=121)



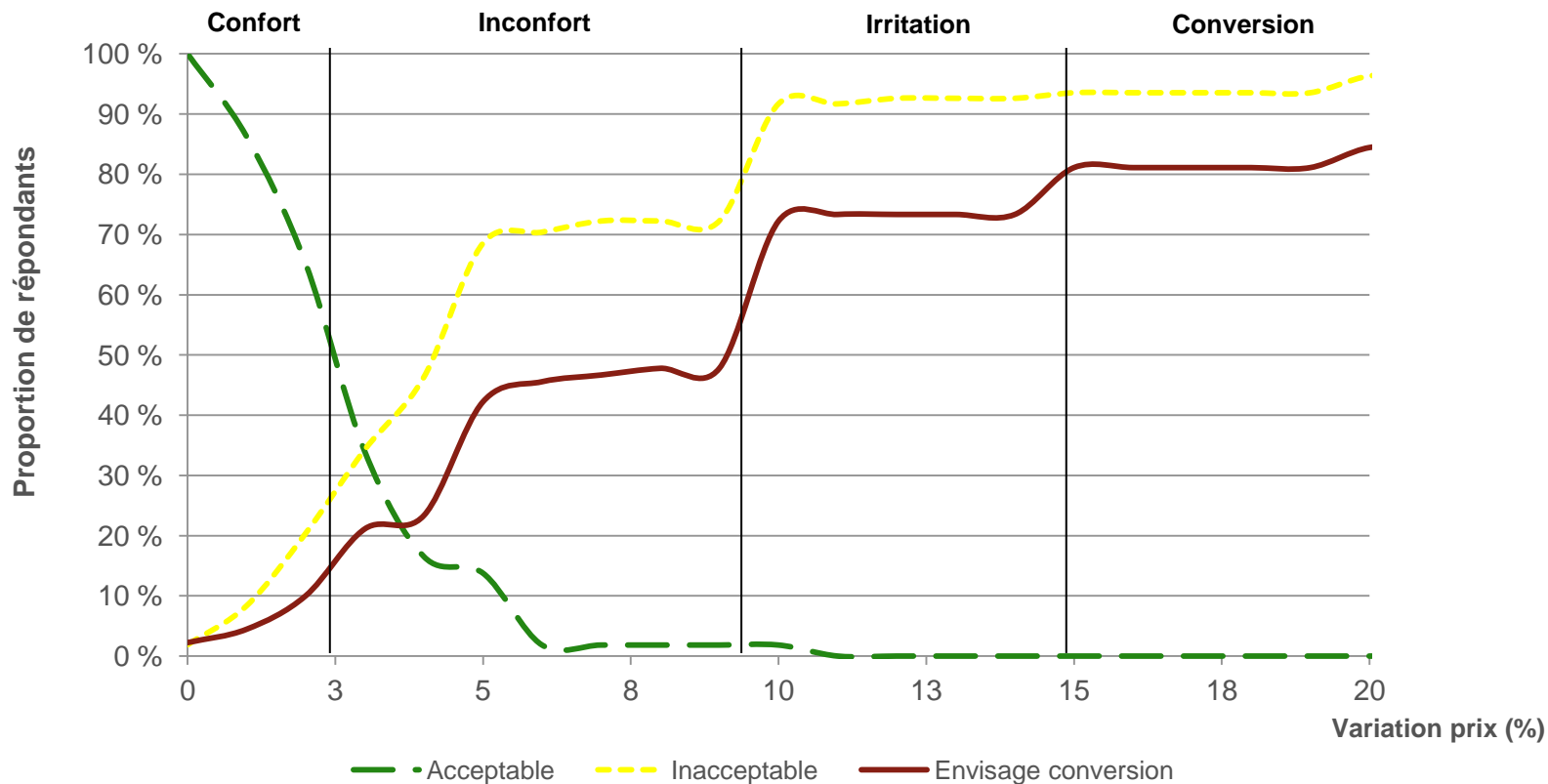
Clients « grandes entreprises »



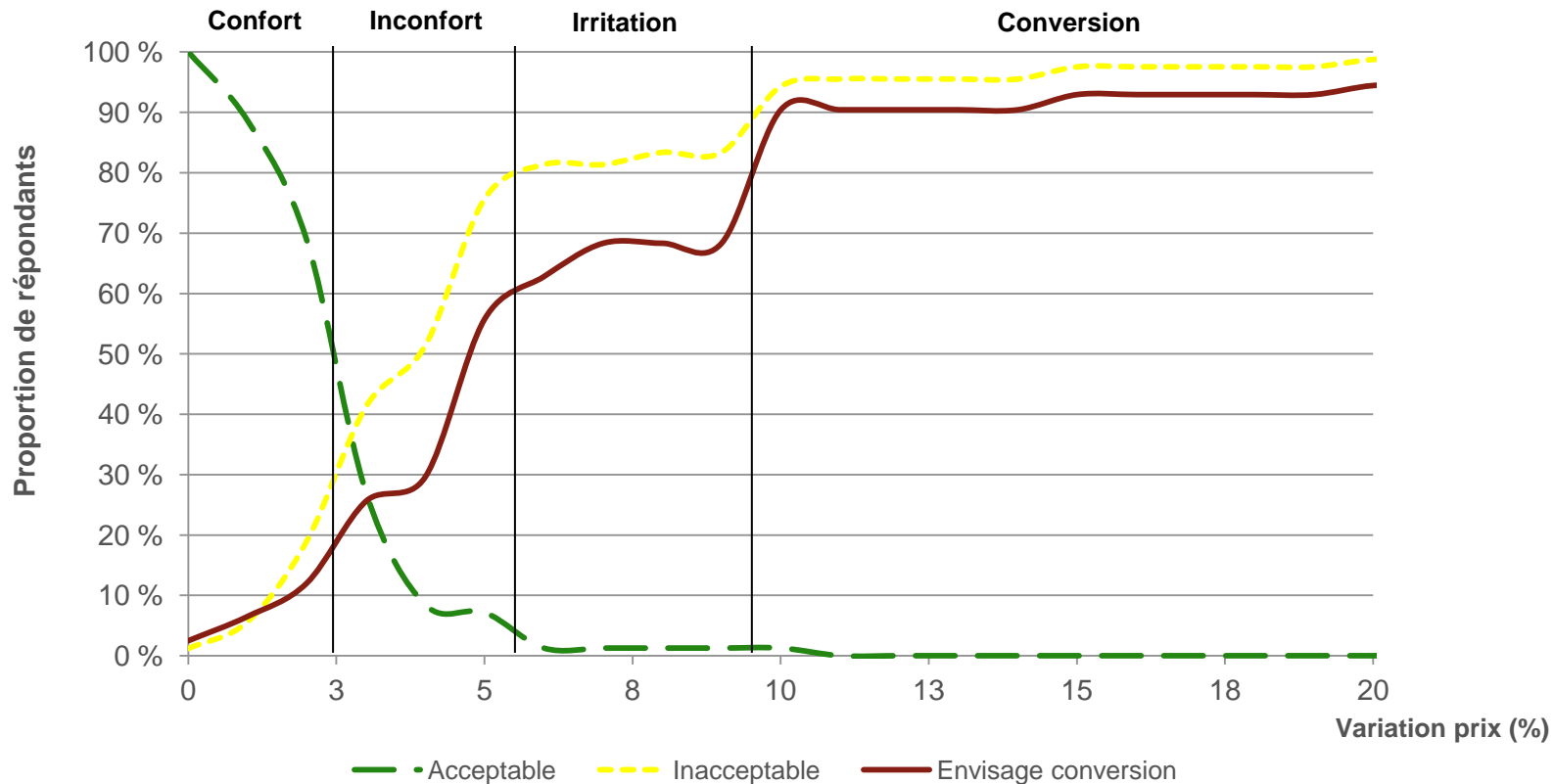
Clients D₁ 0-350 m³ (n=100)



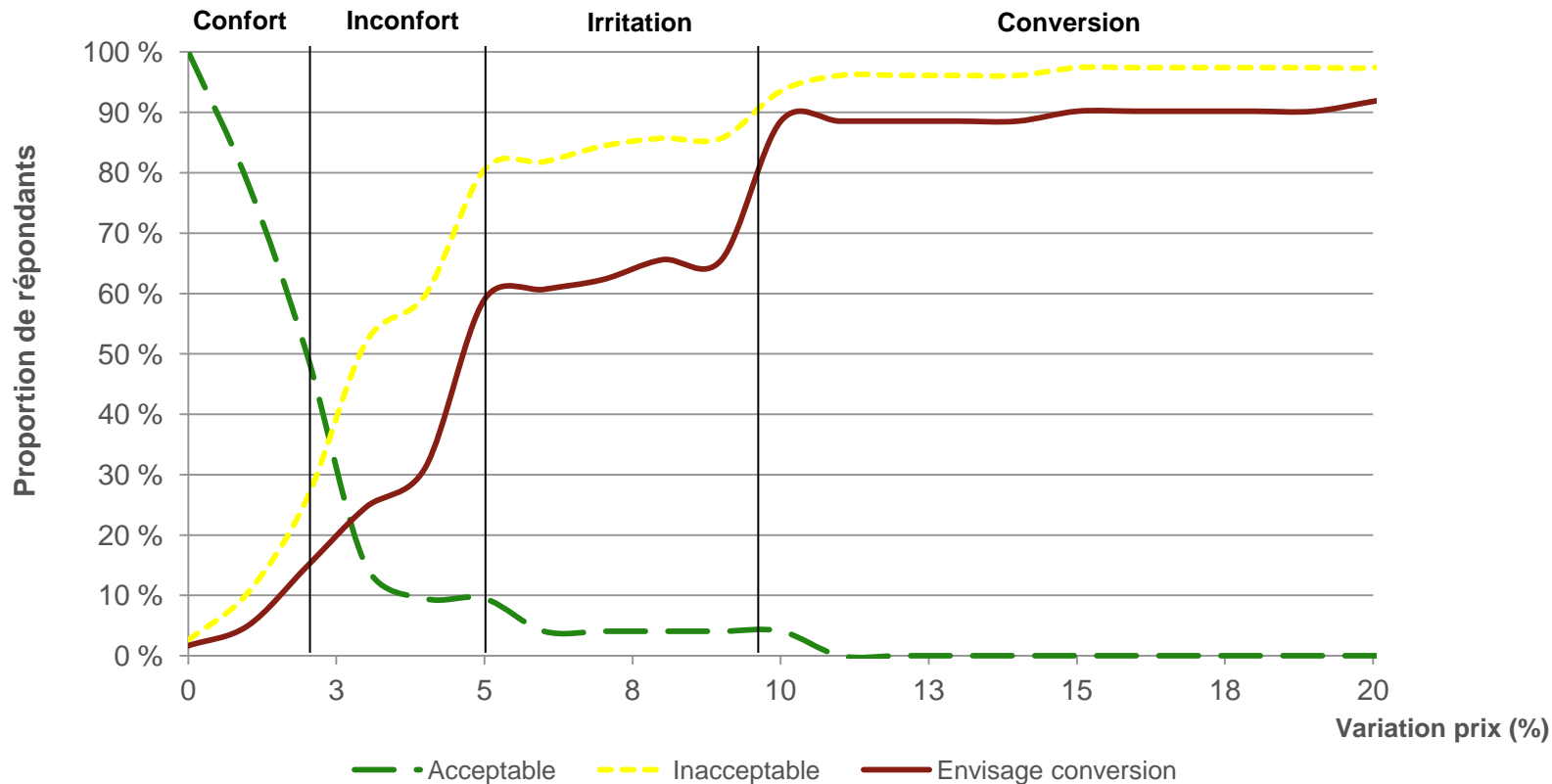
Clients D₁ 350-1095 m³ (n=100)



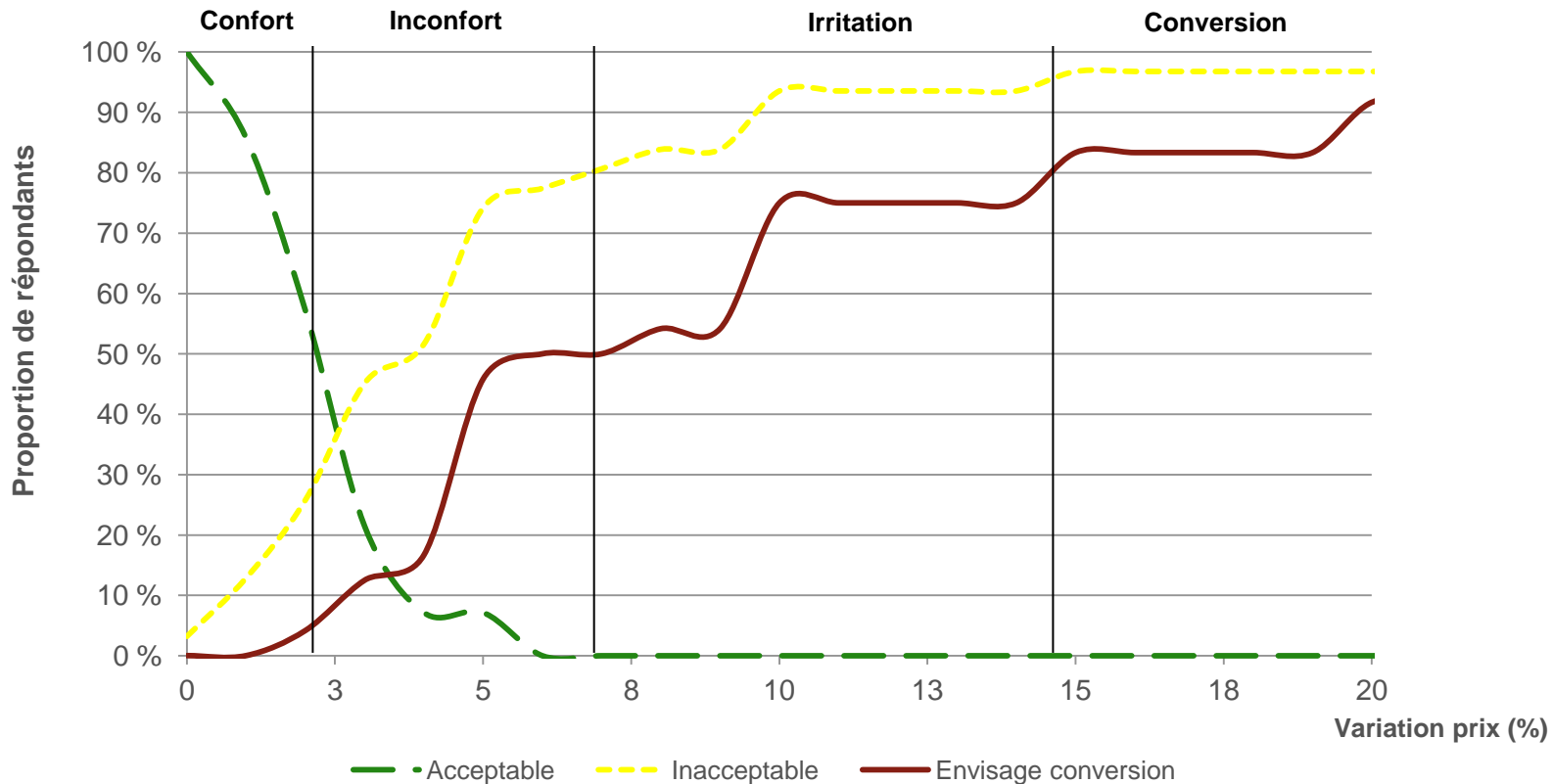
Clients D₁ 1095-3650 m³ (n=101)



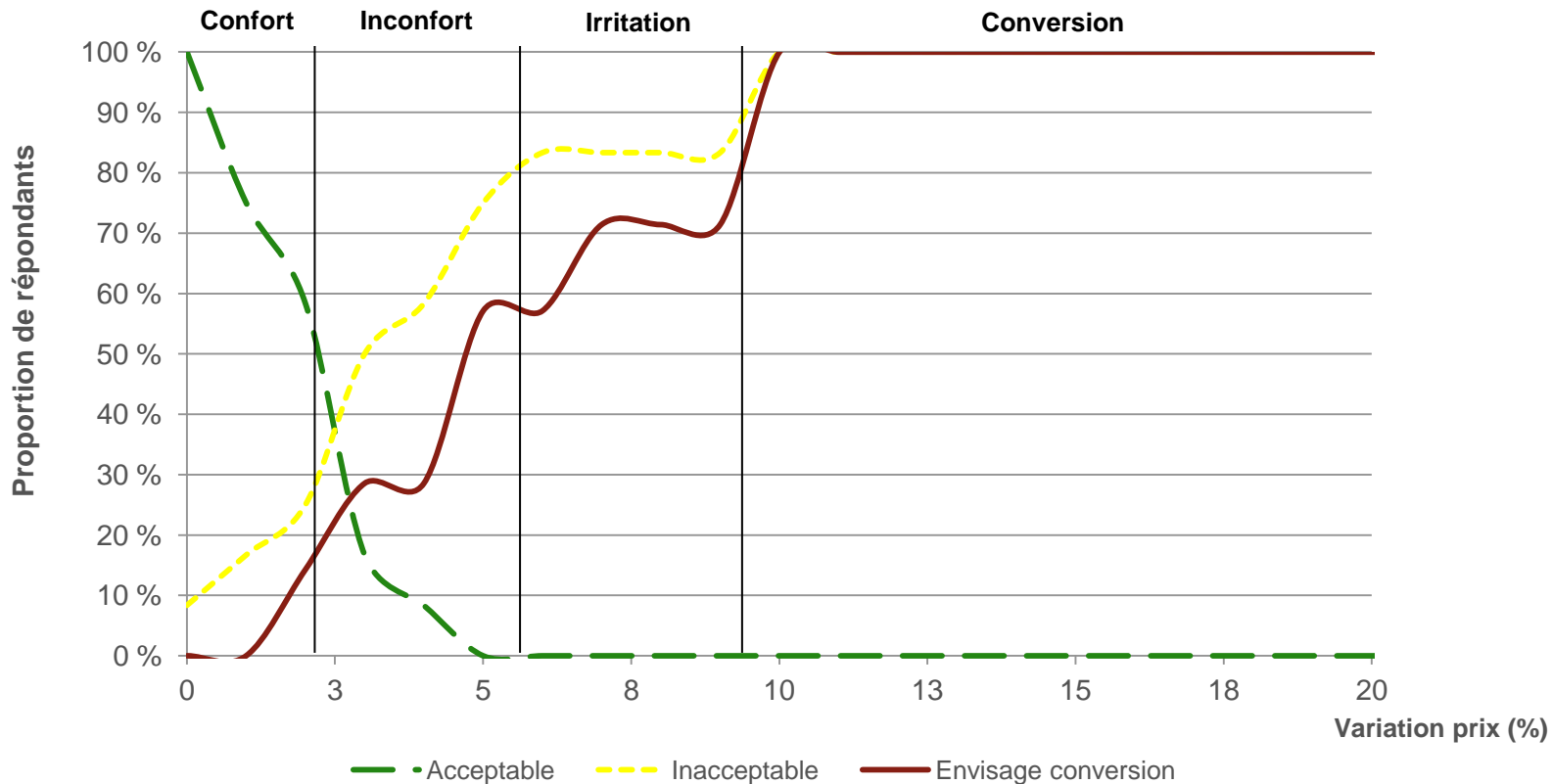
Clients D₁ 3650-10 950 m³ (n=101)



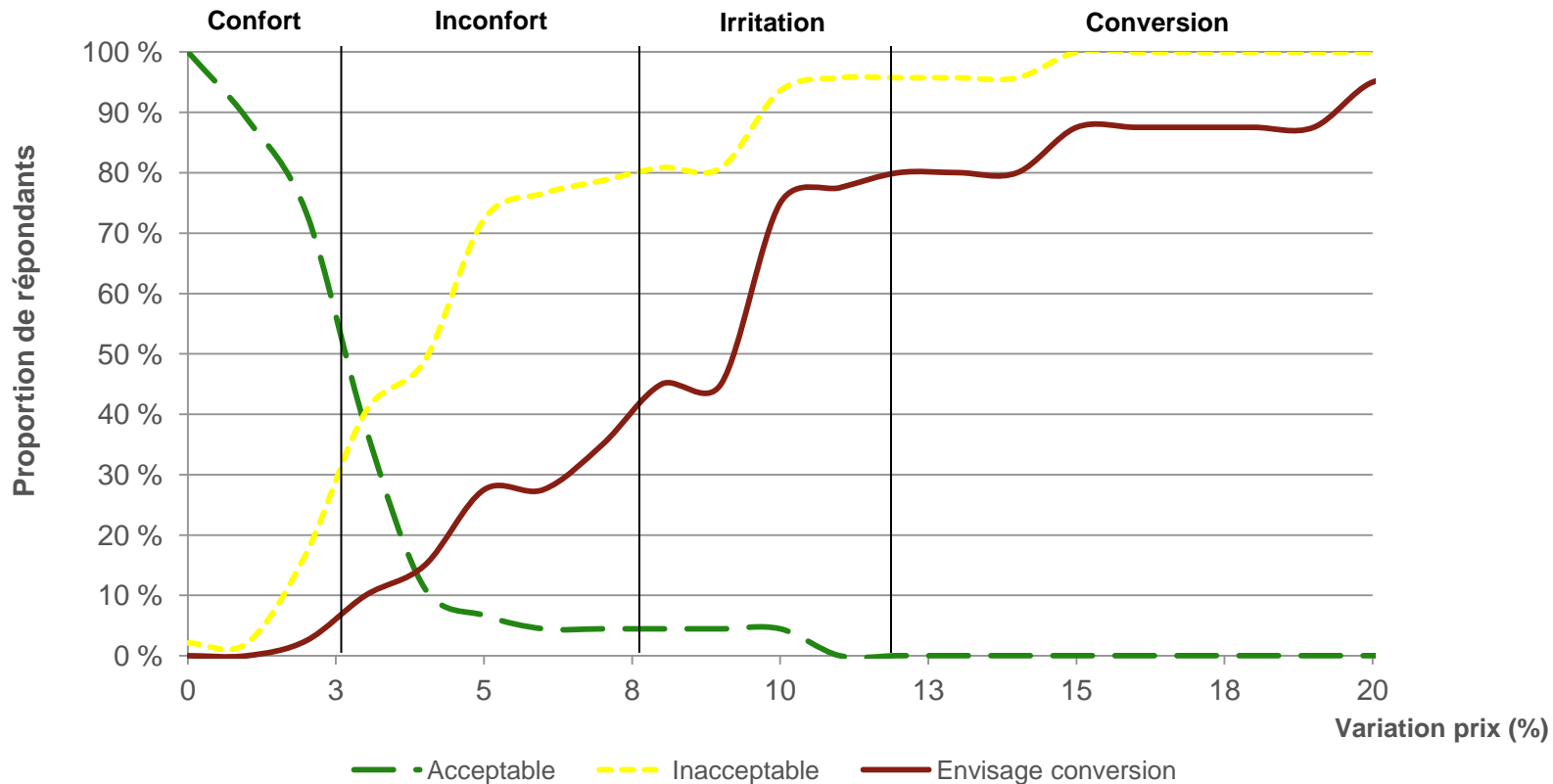
Clients D₁ 10 950-36 500 m³ (n=100)



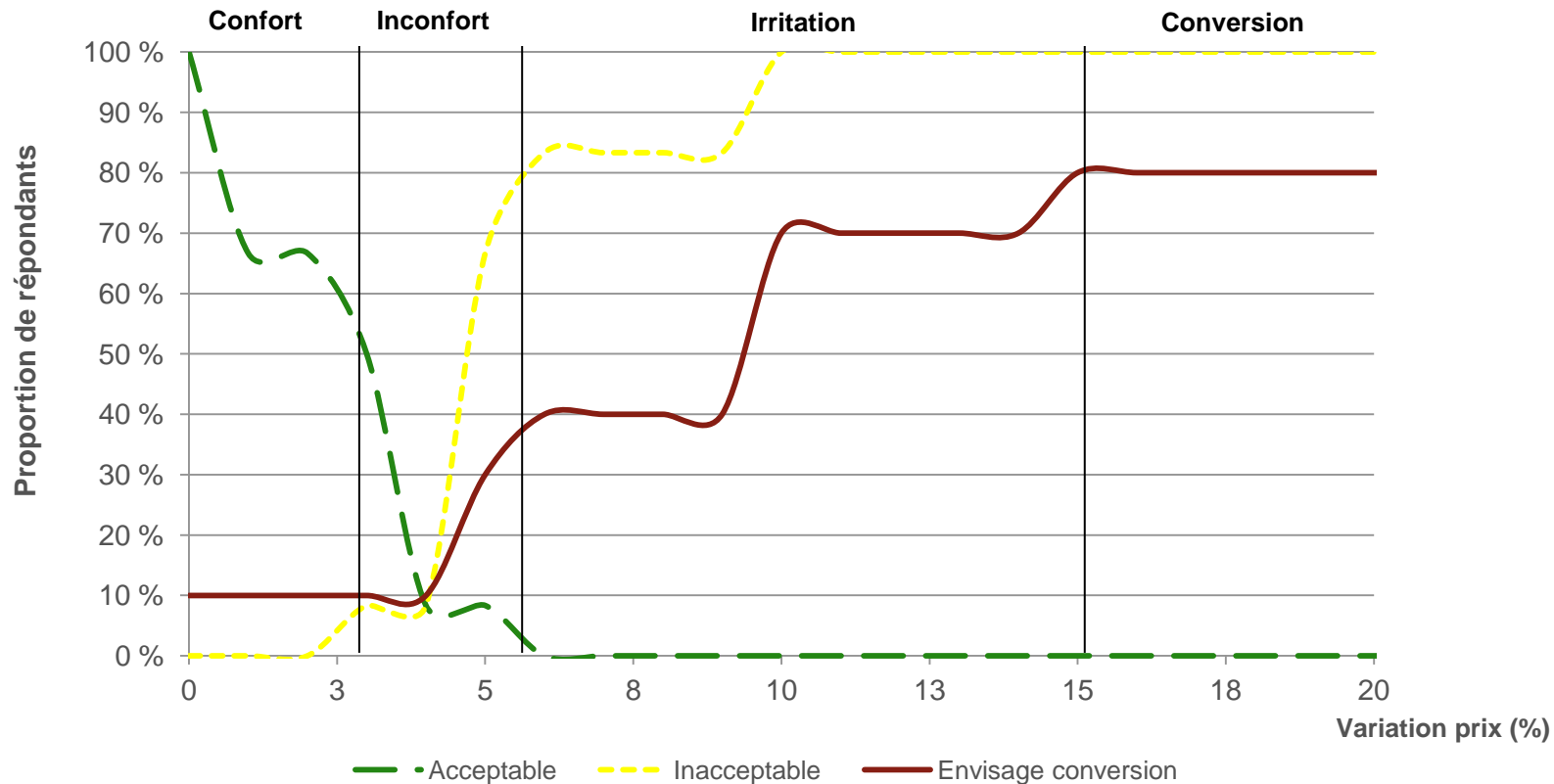
Clients D₁ 36 500-365 000 m³ (n=101)



Clients D₁ 365 000 m³ et + (n=49)



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.