



Chers consommateurs,

Nous sommes sensibles aux commentaires de nos clients et des consommateurs et nous tentons toujours d'apporter des informations qui leur permettront de mieux comprendre le contexte concurrentiel à l'intérieur duquel nous évoluons.

Comme vous, nous suivons de près les variations des cours du pétrole. En effet, Ultramar n'a pas d'activité en «amont» - exploration et production - et elle doit acheter son pétrole brut tous les jours...et ainsi subir les hausses du marché. Nous comprenons très bien la frustration des consommateurs et nous sommes conscients que les fluctuations des prix des produits pétroliers, en particulier de l'essence, du carburant diesel et du mazout, s'avèrent une source de préoccupation importante pour les consommateurs canadiens.

Nous espérons que les renseignements suivants vous permettront de mieux comprendre notre industrie et de corriger cette fausse perception qu'ont certains consommateurs, que nous tentons par tous les moyens de profiter d'eux.

Nous sommes très conscients que de faire le plein d'essence n'a rien d'excitant et, bien au contraire, qu'il s'agit souvent d'une activité qui apporte beaucoup de frustration. En effet, les consommateurs sont souvent confrontés à une situation où faire le plein d'essence arrive au mauvais moment, au mauvais endroit ou au mauvais prix. Ceux-ci achètent un produit qu'ils ne voient pas, qui n'apporte aucun plaisir et qui est très taxé. Son seul avantage est qu'il permet d'alimenter un véhicule utilisé pour le travail ou les loisirs. Il n'est comparable à aucun autre produit de consommation et, de plus, son prix est affiché sur des enseignes de rues qui font souvent plus de 10 mètres<sup>2</sup>, rappelant ainsi, quotidiennement aux consommateurs, combien il en coûte pour faire le plein.

De plus, il est évident que la volatilité des prix (les nombreuses fluctuations des prix à la pompe) vient ajouter une autre dimension à cette frustration. Par contre, il vous faut réaliser que cette volatilité est souvent le résultat de plusieurs facteurs sur lesquels la pétrolière et le détaillant n'ont aucun, sinon très peu de contrôle ou d'influence.

En effet, les prix de l'essence sont principalement influencés par les facteurs suivants: le prix du pétrole brut; les taxes; les prix de gros, tant pour les raffineurs que les importateurs; les niveaux de production et d'inventaires; la valeur du dollar canadien par rapport au dollar américain ainsi que les forces du marché (la concurrence que se livrent les nombreux intervenants). Les pays

producteurs (membres de l'OPEP «11 pays») établissent des «quotas» de production, ce qui vient influencer directement l'équilibre ou le déséquilibre de l'offre et de la demande, donc les prix de gros et, par conséquent, ceux à la pompe.

Une station-service est en concurrence avec celle de son voisin immédiat. C'est une question de coin de rue. D'un quartier ou d'une région à l'autre, la concurrence n'est pas la même. Le type de service offert (libre-service, avec service, dépanneur, lave-auto) n'est pas nécessairement le même. Chaque concurrent a des objectifs et des stratégies qui sont aussi différentes. De plus, les taxes varient d'une province et d'une région à l'autre.

Ce sont là autant de raisons qui expliquent les nombreuses fluctuations de prix.

La réalité, c'est que les prix du pétrole sont sujets à de fortes fluctuations, amplifiées par les pressions des pays exportateurs et les guerres de prix locales. Ces mouvements en dents de scie peuvent avoir pour effet de faire augmenter de plusieurs cents les prix en quelques jours, semaines et mois (ou de les faire chuter d'autant, puisque les prix évoluent dans les deux sens).

À titre d'information, le pétrole, qu'il soit à l'état brut ou raffiné, est une commodité qui comme bien d'autres produits (café, sucre, coton, gaz naturel...), se transige quotidiennement en bourse. Il est donc normal que certaines situations, comme la menace d'une guerre, les baisses et les hausses de la demande, les niveaux de production et d'inventaires, l'arrêt d'usines ou le bris d'oléoducs, affectant les producteurs et raffineurs du bassin de l'Atlantique (Europe, Afrique, Caraïbes, Amériques du Sud, Centrale et du Nord), influencent le prix de cette commodité. Tout comme le consommateur, Ultramar, avec des activités limitées au raffinage et à la commercialisation, est assujettie à ces fluctuations et elle doit rapidement ajuster ses prix de gros et de détail si elle veut minimiser l'impact négatif que de telles fluctuations pourraient avoir.

Le Québec et les provinces de l'Est du Canada sont facilement accessibles par navire. Grossistes et détaillants indépendants sont donc en mesure d'importer de l'essence, du carburant diesel et du mazout domestique et de bénéficier des prix internationaux. En réalité, cela veut dire que notre raffinerie de Lévis n'est pas uniquement en concurrence avec celles de Montréal, de l'Ontario ou des provinces de l'Atlantique, mais aussi avec toutes les raffineries du bassin de l'Atlantique. Par conséquent, si nous voulons conserver notre clientèle et tenir compte des opportunités d'affaires, nous devons nécessairement ajuster nos prix de gros en fonction des prix de New-York, ceux-ci étant les prix de référence pour les marchés de l'Est du Canada et des États-Unis.

En ce qui concerne les prix à la pompe, les graphiques de la page « Les prix » de notre site web vous fourniront certains renseignements qui faciliteront votre compréhension. L'exemple que nous vous fournissons est basé sur les prix moyens affichés pour l'année 2010 qui étaient de :  
Canada : 103,6 c/l - Montréal : 108,3 c/l, Halifax : 105,8 c/l et Calgary : 93,1 c/l.

À cet effet, les définitions suivantes vous aideront à vous familiariser davantage avec certains termes associés à l'industrie pétrolière :

**Le prix de gros (raffinage) :**

Coût du produit, tant pour les raffineurs que les importateurs, selon le Oil Buyer's Guide «OBG».

**La marge de commercialisation (détail) :**

Sert à couvrir nos coûts d'exploitation, entre autres, le coût des actifs : station-service et équipements «les pompes, réservoirs, marquise, etc. » ; les dépenses d'exploitation: distribution, salaires, commissions, entretien, taxes municipales ; les coûts pour se conformer aux normes environnementales et autres. Une fois toutes ces dépenses d'exploitation payées, il devrait aussi, en principe, nous rester un certain profit brut.

Nous évoluons à l'intérieur d'un marché très concurrentiel où, très souvent, pour aussi peu que quelques dixièmes de cents le litre, les consommateurs sont prêts à parcourir deux kilomètres de plus pour faire le plein d'essence et ainsi bénéficier d'un prix inférieur. La marge de profit brute avec laquelle nous travaillons est très mince et il nous faut toujours identifier et mettre sur pied des programmes et services qui nous permettront de satisfaire notre clientèle, de maintenir et d'augmenter nos ventes. L'ajout de services connexes tels que les dépanneurs, les lave-autos, les guichets bancaires de même que les campagnes promotionnelles, en sont quelques exemples.

De là aussi l'origine du lancement de notre programme *Valeur Plus* à l'été 1996. Ce programme a comme objectif d'offrir des essences à prix imbattables. Notre but est d'égaliser les prix affichés les plus bas dans un territoire de vente. Nous avons donc convenu de «surveiller» les prix de l'essence et d'ajuster nos prix au besoin.

Contrairement à la croyance populaire, les compagnies pétrolières ne forment pas un monopole. En effet, nous sommes plusieurs dizaines d'intervenants (raffineurs, grossistes et indépendants) à vouloir servir les mêmes consommateurs. Et, pour ce faire, chacun veut offrir les meilleurs services, produits et prix. Bien que plusieurs intervenants disposent de stratégies commerciales différentes, le prix reste souvent le meilleur outil pour attirer la clientèle. C'est pourquoi il est fréquent de voir un intervenant baisser ses prix pour attirer de nouveaux clients, et de voir la concurrence le suivre pour conserver leur clientèle.

Du même coup, il est aussi normal, lorsque les prix ont atteint un niveau où ils suffisent à peine à couvrir les frais d'acquisition du produit (gros), les taxes et le transport de voir un intervenant augmenter ses prix à un niveau raisonnable où la marge de détail permet de couvrir ses coûts d'exploitation et de procurer un profit. De voir la concurrence suivre ce mouvement à la hausse n'est qu'une réaction d'affaire tout à fait normale pour une entreprise qui veut maintenir une viabilité financière. Contrairement à la croyance populaire, ces fluctuations de prix n'ont rien à voir avec la venue d'un long week-end ou celle de jours fériés. Elles sont le résultat de la concurrence que se livrent les différents intervenants dans le marché très concurrentiel des produits pétroliers.

En réalité, cette façon de faire n'est pas unique à l'industrie pétrolière, sauf que dans notre cas, les prix sont clairement affichés sur des enseignes de rues, à la vue de tous. Cette pratique s'avère

utile aux consommateurs, puisqu'ils n'ont pas à stationner leur véhicule et à entrer à l'intérieur du commerce pour vérifier les prix.

Mentionnons maintenant quelques mots au sujet du mazout domestique. Des centaines de milliers de résidents de l'est du Canada comptent depuis longtemps sur le mazout pour assurer le confort de leur demeure durant nos longs et rigoureux hivers. Or, malgré les récentes fluctuations des prix du pétrole, ce mode de chauffage, en plus d'être fiable de par la stabilité des approvisionnements, efficace et respectueux de l'environnement en raison des nombreuses améliorations technologiques des dernières années, est aussi économiquement compétitif à long terme.

De plus, chez Ultramar, nous nous démarquons de la compétition en offrant à nos clients des programmes tels *Prix Confort* qui permettent à ces derniers de pouvoir davantage planifier leur budget énergétique.

Il est aussi souvent question de nos profits, mais avez-vous réalisé ce qu'il en coûte pour extraire le pétrole, le transporter, le raffiner et le distribuer ?

Pour votre information, la construction d'une raffinerie nécessite des investissements de l'ordre de 5 milliards de dollars; une station-service, quant à elle, nécessite des investissements variant souvent entre 1,5 et 2,5 millions de dollars. Par la suite, il nous faut investir régulièrement des montants importants pour respecter les normes environnementales, améliorer nos opérations et moderniser nos actifs, satisfaire et attirer la clientèle, payer nos employés, les taxes et nos impôts et en retirer un profit.

La meilleure façon d'évaluer réellement l'ampleur des bénéfices des sociétés est de calculer leur rendement net sur l'avoir des actionnaires et non pas de se fier uniquement à l'ampleur de leurs profits. Le taux de rendement du capital investi de nos activités de raffinage et de commercialisation, bien que parfois attrayant, est souvent inférieur à celui de plusieurs entreprises manufacturières. En réalité, notre profit net se situe en moyenne aux environs de 2 cents pour chaque litre d'essence vendu.

Pour des informations additionnelles nous vous invitons à visiter les sites web suivants :

Bulletin Info-Carburant du ministère des Ressources naturelles du Canada :  
[http://infocarburant.rncan.gc.ca/index\\_f.cfm](http://infocarburant.rncan.gc.ca/index_f.cfm)

Régie de l'énergie du Québec : <http://www.regie-energie.qc.ca/>

Rapport sur le prix de l'essence du Ministère de l'énergie et de l'infrastructure de l'Ontario :  
<http://www.mei.gov.on.ca/fr/energy/oilandgas/index.php?page=gasoline-report>

Commission de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick :  
<http://www.nbeub.ca/index.php/fr/>

Services Nouvelle-Écosse : <http://www.gov.ns.ca/snsmr/petroleum/f/fr-default.asp>

Commission de réglementation et d'appels de l'île-du-Prince-Édouard : <http://www.irac.pe.ca/>

*Board of Commissioners of Public Utilities* de Terre-Neuve: <http://www.pub.nl.ca/>

Ces organismes publient pour la plupart sur leur site web des renseignements en français et font des mises à jour régulièrement. Les informations qui s'y trouvent vous aideront à suivre le marché et à mieux en comprendre la dynamique.

D'un point de vue stratégique, il est important pour le Canada et les provinces que l'industrie pétrolière enregistre un rendement raisonnable sur les investissements. Compte tenu du climat du Canada et de l'étendue du pays, il est essentiel que son secteur du raffinage soit fort pour assurer un approvisionnement suffisant d'essence, de mazout, de diesel, de carburacteur et d'autres produits pétroliers.

Des compagnies pétrolières rentables peuvent faire des investissements pour trouver de nouvelles sources d'approvisionnement et les raffineurs peuvent réinvestir dans l'amélioration de leurs produits et de leurs opérations. D'ailleurs, les compagnies pétrolières investissent des sommes importantes dans les technologies de pointe pour respecter les nouvelles réglementations rigoureuses en matière d'environnement.

L'industrie pétrolière contribue de façon importante à l'économie canadienne et des provinces. Elle emploie directement 140 000 personnes et est à l'origine de plus de 150 000 emplois indirects au Canada.

Il n'y a pas tellement de points en commun entre les perceptions des consommateurs et le fonctionnement réel de l'industrie pétrolière. De fait, plusieurs études et analyses ont révélé que les consommateurs profitaient de l'efficacité accrue du système de marché actuel qui détermine les prix de l'essence partout au Canada. Pourtant, les consommateurs continuent de nourrir une méfiance à l'égard de notre industrie.

C'est une question de perception et pour le public en général, la perception c'est aussi souvent la réalité.

Nous espérons que ces quelques renseignements vous aideront à mieux comprendre le contexte dans lequel nous évoluons.

Salutations distinguées !

L'équipe d'Ultramar