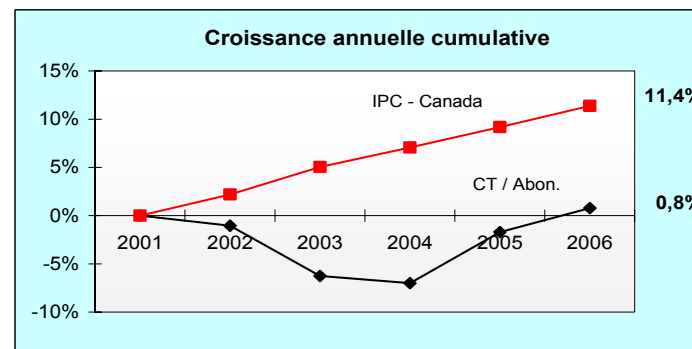
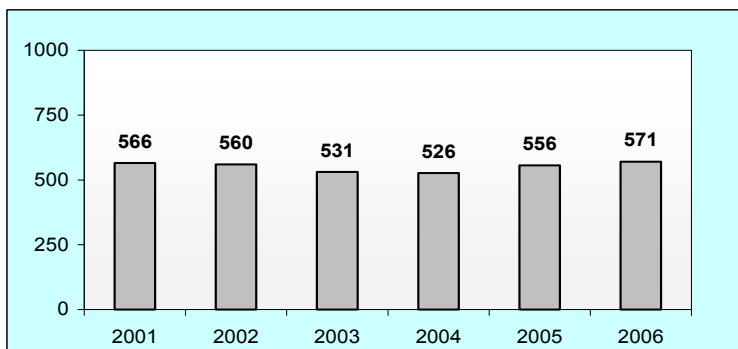


**ANNEXE 2**  
**FICHES – INDICATEURS D’EFFICIENCE**



**G1. Coût total Distribution et Services à la clientèle \$ / Abonnement**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : 0,2%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure le coût annuel global par abonnement nécessaire pour réaliser les activités de distribution et de services à la clientèle. Le coût total représente les coûts sur lesquels le Distributeur a un contrôle, soit les charges d'exploitation et les coûts reliés aux actifs. L'indicateur met en lien direct les ressources financières utilisées avec le niveau d'activité, soit le nombre d'abonnés à desservir.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, le coût total est passé de 566\$ à 571\$ par abonnement, soit une légère hausse annuelle moyenne de 0,2%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%. La performance de l'indicateur résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses coûts.

**Facteurs clés**

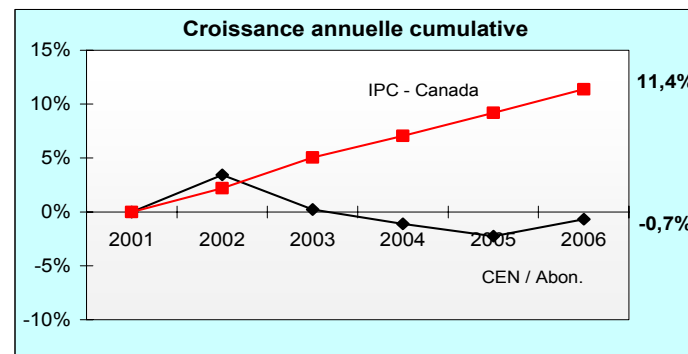
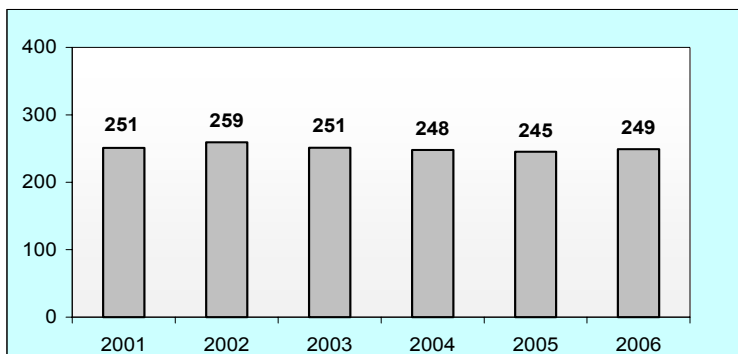
L'augmentation annuelle moyenne de 0,2% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des coûts limitée à 1,5%;
- croissance annuelle moyenne du nombre d'abonnements de 1,3%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- Baisse des taux d'intérêt utilisés dans le calcul du coût du capital de 2001 à 2004, suivi d'une hausse en 2005;
- Évolution des coûts de retraite, passant d'un crédit de -32 M\$ en 2001 à une charge nette de 58 M\$ en 2006, soit une croissance de 90 M\$;
- Hausse des amortissements associée au frais reporté du tarif BT, ainsi qu'aux mises en service associées à la croissance de la demande et aux raccordements de clients qui ont fait augmenter la base de tarification du Distributeur.

**G2. Charges d'exploitation nettes (CEN) Distribution et Services à la clientèle \$ / Abonnement**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -0,1%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure les charges, par abonnement, directement associées aux activités courantes de distribution et de services à la clientèle. Les CEN représentent les coûts directs d'exploitation sur lesquels le Distributeur a un contrôle. L'indicateur met en lien direct les ressources financières utilisées avec le niveau d'activité, soit le nombre d'abonnés à desservir.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, les CEN par abonnement sont passées de 251\$ à 249\$, soit une réduction annuelle moyenne de 0,1%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges et absorber le plus possible la croissance de son volume d'affaires.

**Facteurs clés**

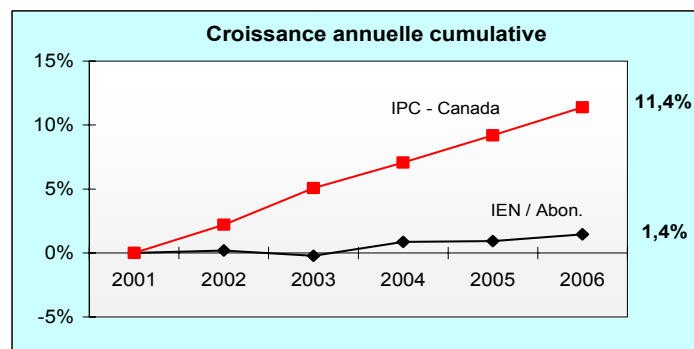
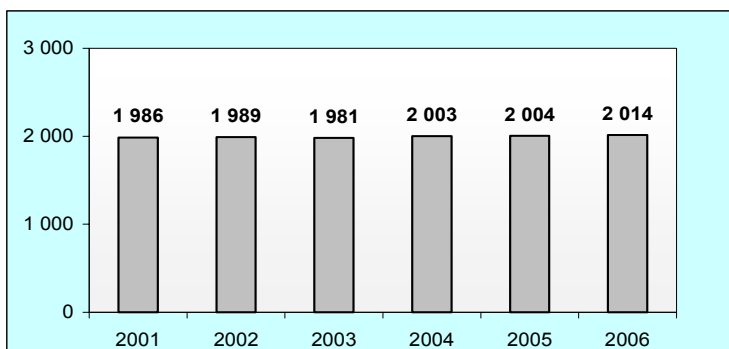
La réduction annuelle moyenne de 0,1% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes limitée à 1,2%;
- croissance annuelle moyenne du nombre d'abonnements de 1,3%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- Hausse moyenne de la masse salariale d'environ 3% par année de 2001 à 2006. Hausse en 2002 attribuable au plan d'évaluation bureau;
- Réduction des charges de services partagés attribuable à l'optimisation des ententes client fournisseur et à la baisse des coûts unitaires du CSP;
- Réduction des mauvaises créances résultant des efforts d'optimisation des activités de crédit et de recouvrement.
- Croissance de l'effectif associés à des projets approuvés (SIC, PGEÉ), compensé par une augmentation des prestations de travail.

**G3. Immobilisations en exploitation nettes (IEN) \$ / Abonnement**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : 0,3%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur présente la valeur comptable nette, par abonnement, des équipements et infrastructures nécessaires pour distribuer l'électricité et fournir l'ensemble des services aux clients. La valeur des IEN évolue en fonction des mises en service de projets et de leur amortissement. Cet indicateur met en lien direct la valeur des immobilisations du Distributeur avec le niveau d'activité, soit le nombre d'abonnés.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, la valeur des IEN est passée de 1 986\$ à 2 014\$ par abonnement, soit une croissance annuelle moyenne de 0,3%. Considérant la croissance annuelle du volume de ventes et la prise en charge des nouveaux abonnés, cet indicateur démontre une très bonne performance. Ce résultat découle des efforts de contrôle des coûts et de priorisation des projets d'investissements du Distributeur.

**Facteurs clés**

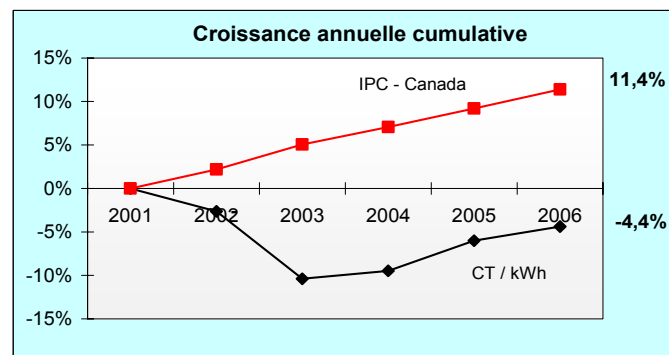
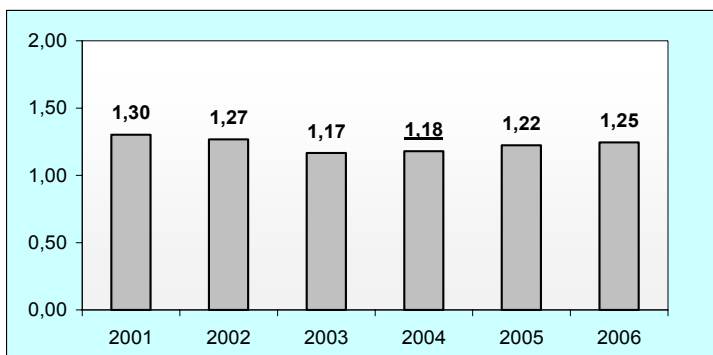
La croissance annuelle moyenne de 0,3% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des IEN limitée à 1,6%;
- croissance annuelle moyenne du nombre d'abonnements de 1,3%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- La croissance des IEN résulte des mises en service liées aux stratégies d'investissement et aux objectifs d'amélioration du Distributeur ;
- La prise en charge des nouveaux abonnés et les investissements pour assurer la pérennité de l'ensemble des actifs ont fait augmenter la valeur de l'ensemble des actifs, dont les réseaux aériens et souterrains.

**G4. Coût total Distribution et Services à la clientèle ¢ / kWh normalisé**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -0,9%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure le coût annuel global par kWh nécessaire pour réaliser l'ensemble des activités de distribution et de services à la clientèle. Le coût total représente les coûts sur lesquels le Distributeur a un contrôle, soit les charges d'exploitation et les coûts reliés aux actifs. L'indicateur met en lien direct l'effort requis par le Distributeur avec le volume d'activité, soit les ventes totales normalisées, et il fournit une base d'analyse comparable à un tarif d'électricité de distribution, si les tarifs étaient dégroupés.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, le coût total est passé de 1,30 ¢ à 1,25 ¢ par kWh normalisé, soit une réduction annuelle moyenne de 0,9%. Cet indicateur démontre une excellente performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses coûts et absorber le plus possible la croissance de son volume d'affaires.

**Facteurs clés**

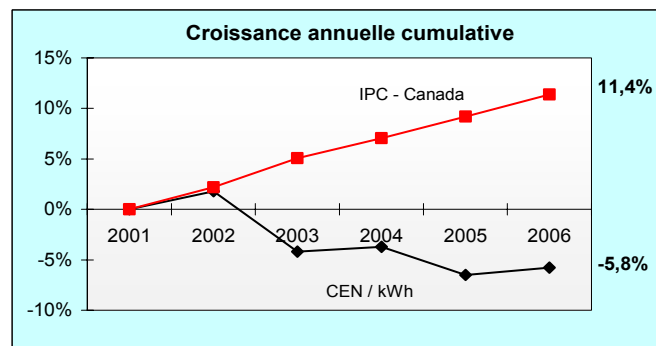
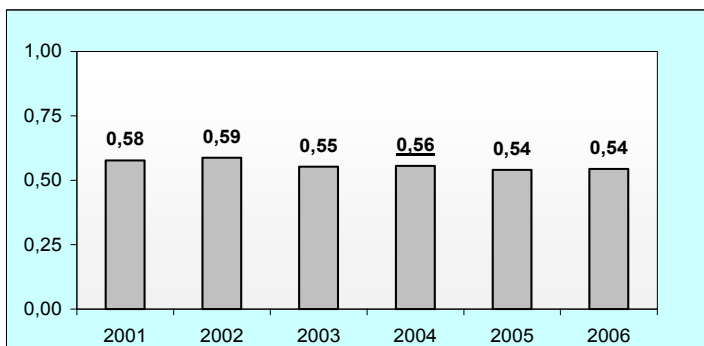
La réduction annuelle moyenne de 0,9% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des coûts limitée à 1,5%;
- croissance annuelle moyenne du volume des ventes normalisées de 2,4%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- Baisse des taux d'intérêt utilisés dans le calcul du coût du capital de 2001 à 2004, suivi d'une hausse en 2005;
- Évolution des coûts de retraite, passant d'un crédit de -32 M\$ en 2001 à une charge nette de 58 M\$ en 2006, soit une croissance de 90 M\$;
- Hausse des amortissements associée au frais reporté du tarif BT, ainsi qu'aux mises en service associées à la croissance de la demande et aux raccordements de clients qui ont fait augmenter la base de tarification du Distributeur.

**G5. Charges d'exploitation nettes (CEN) Distribution et SALC ¢ / kWh normalisé**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -1,2%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure les charges, par kWh, directement associées aux activités courantes de distribution et de services à la clientèle. Les CEN représentent les coûts directs d'exploitation sur lesquels le Distributeur a un contrôle. L'indicateur met en lien direct l'effort requis par le Distributeur avec le volume d'activité, soit les ventes totales normalisées, et il fournit une base d'analyse comparable à un tarif d'électricité de distribution, si les tarifs étaient dégroupés.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, les CEN sont passées de 0,58 ¢ à 0,54 ¢ par kWh normalisé, soit une réduction annuelle moyenne de 1,2%. Cet indicateur démontre une excellente performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges et absorber le plus possible la croissance de son volume d'affaires.

**Facteurs clés**

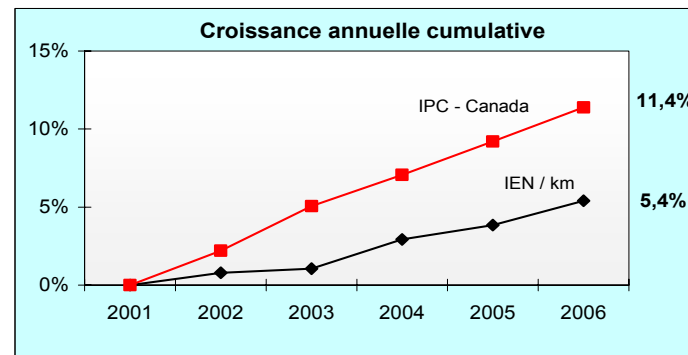
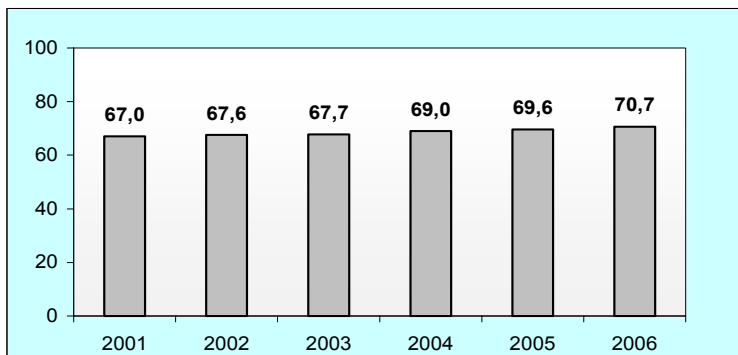
La réduction annuelle moyenne de 1,2% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes limitée à 1,2%;
- croissance annuelle moyenne du volume des ventes normalisées de 2,4%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- Hausse moyenne de la masse salariale d'environ 3% par année de 2001 à 2006. Hausse en 2002 attribuable au plan d'évaluation bureau;
- Réduction des charges de services partagés attribuable à l'optimisation des ententes client fournisseur et à la baisse des coûts unitaires du CSP;
- Réduction des mauvaises créances résultant des efforts d'optimisation des activités de crédit et de recouvrement.
- Croissance de l'effectif associés à des projets approuvés (SIC, PGEÉ), compensé par une augmentation des prestations de travail.

**G6. Immobilisations en exploitation nettes (IEN) k\$ / km de réseau**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : 1,1%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur présente la valeur comptable nette, par km de réseau, des équipements et infrastructures nécessaires pour distribuer l'électricité et fournir l'ensemble des services aux clients. La valeur des IEN évolue en fonction des mises en service de projets et de leur amortissement. Cet indicateur met en lien la valeur des immobilisations du Distributeur avec l'étendue du réseau en kilomètres de moyenne tension.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, la valeur des IEN est passée de 67,0 k\$ à 70,7 k\$ par km de réseau, soit une hausse annuelle moyenne de 1,1%. Considérant la croissance annuelle du volume de ventes et la prise en charge des nouveaux abonnés, cet indicateur démontre une très bonne performance. Ce résultat découle des efforts de contrôle des coûts et de priorisation des projets d'investissements du Distributeur.

**Facteurs clés**

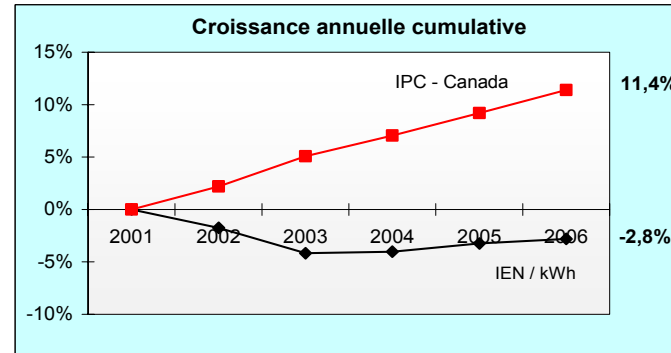
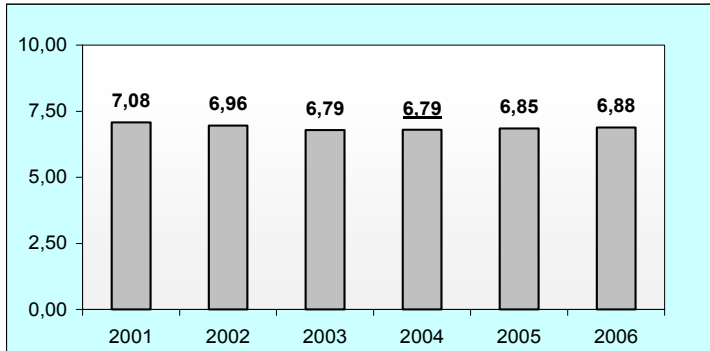
L'augmentation annuelle moyenne de 1,1% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des IEN limitée à 1,6%;
- croissance annuelle moyenne du nombre de kilomètres de réseau de 0,6%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- La croissance des IEN résulte des mises en service liées aux stratégies d'investissement et aux objectifs d'amélioration du Distributeur ;
- La prise en charge des nouveaux abonnés et les investissements pour assurer la pérennité de l'ensemble des actifs ont fait augmenter la valeur de l'ensemble des actifs, dont les réseaux aériens et souterrains.

**G7. Immobilisations en exploitation nettes (IEN) ¢ / kWh normalisé transité par le réseau**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -0,6%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur présente la valeur comptable nette, par kWh, des équipements et infrastructures nécessaires pour distribuer l'électricité et fournir l'ensemble des services aux clients. La valeur des IEN évolue en fonction des mises en service de projets et de leur amortissement. Cet indicateur met en lien direct la valeur des immobilisations avec le volume d'activité, soit les ventes transitées par le réseau de distribution.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, la valeur des IEN est passée de 7,08 ¢ à 6,88 ¢ par kWh transité normalisé, soit une baisse annuelle moyenne de 0,6%. Cet indicateur démontre une excellente performance et témoigne des efforts pour absorber le plus possible la croissance du volume d'affaires. Ce bon résultat découle notamment des efforts de contrôle des coûts et de priorisation des projets d'investissements du Distributeur.

**Facteurs clés**

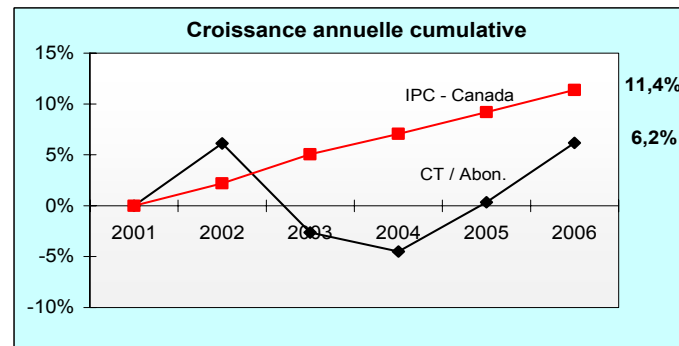
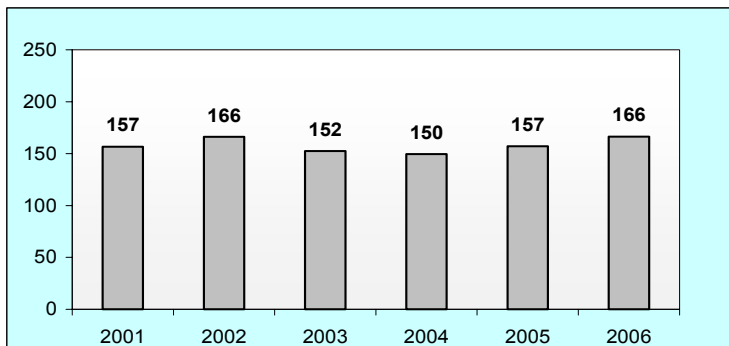
La réduction annuelle moyenne de 0,6% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des IEN limitée à 1,6%;
- croissance annuelle moyenne du volume des ventes normalisées de 2,4%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- La croissance des IEN résulte des mises en service liées aux stratégies d'investissement et aux objectifs d'amélioration du Distributeur ;
- La prise en charge des nouveaux abonnés et les investissements pour assurer la pérennité de l'ensemble des actifs ont fait augmenter la valeur de l'ensemble des actifs, dont les réseaux aériens et souterrains.

**C1. Coût total du processus Services à la clientèle \$ / Abonnement**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : 1,2%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure le coût annuel global par abonnement pour réaliser l'ensemble des activités de services à la clientèle. Le coût total représente les coûts sur lesquels le Distributeur a un contrôle, soit les charges d'exploitation et les coûts reliés aux actifs de SALC. L'indicateur met en lien direct les ressources financières utilisées avec le niveau d'activité, soit le nombre d'abonnés à desservir.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, le coût total est passé de 157\$ à 166\$ par abonnement, soit une croissance annuelle moyenne de 1,2%. Cet indicateur démontre une bonne performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%. Ce bon résultat découle des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler les coûts des services à la clientèle.

**Facteurs clés**

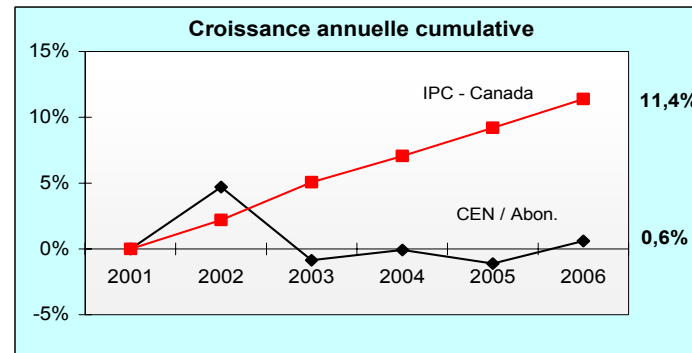
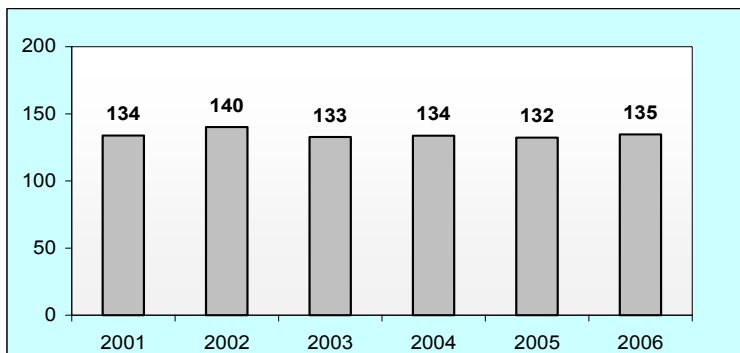
La croissance annuelle moyenne de 1,2% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des coûts de 2,6%;
- croissance annuelle moyenne du nombre d'abonnements de 1,3%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- En 2002, le plan d'évaluation bureau et la radiation de compteurs bi-énergie expliquent la hausse ponctuelle;
- Baisse des taux d'intérêt utilisés dans le calcul du coût du capital de 2001 à 2004, suivi d'une hausse en 2005;
- Évolution des coûts de retraite, passant d'un crédit de -13 M\$ en 2001 à une charge nette de 29 M\$ en 2006, soit une croissance de 42 M\$.

**C2. Charges d'exploitation nettes (CEN) du processus Services à la clientèle \$ / Abonnement**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : 0,1%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure les charges, par abonnement, directement associées aux activités courantes de services à la clientèle. Les CEN représentent les coûts directs nécessaires pour fournir les services à tous les clients et sur lesquels le Distributeur a un contrôle. L'indicateur met en lien direct les ressources financières utilisées avec le niveau d'activité, soit le nombre d'abonnés à desservir.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, les CEN par abonnement sont passées de 134\$ à 135\$, soit une légère croissance annuelle moyenne de 0,1%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges et absorber le plus possible la croissance de son volume d'affaires.

**Facteurs clés**

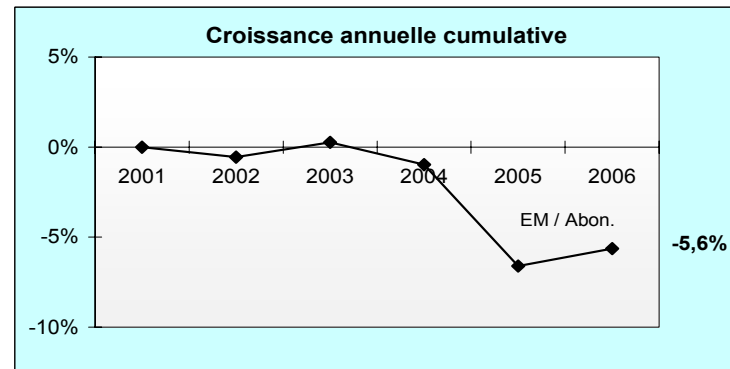
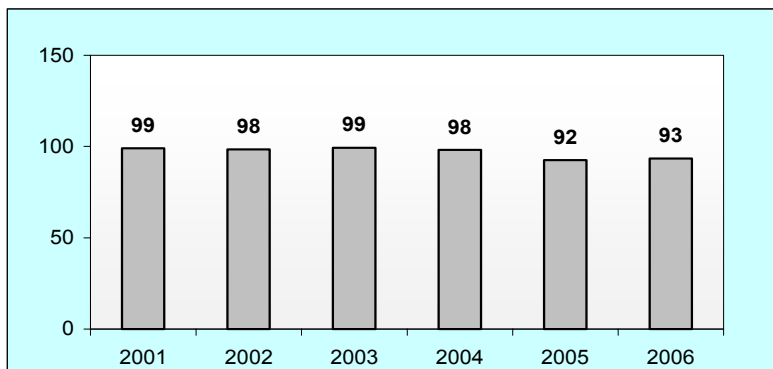
La croissance annuelle moyenne de 0,1% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes limitée à 1,5%;
- croissance annuelle moyenne du nombre d'abonnements de 1,3%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- En 2002, le plan d'évaluation bureau explique la hausse ponctuelle;
- Hausse annuelle moyenne de la masse salariale d'environ 3% de 2001 à 2006;
- Réduction des charges de services partagés attribuable à l'optimisation des ententes client fournisseur et à la baisse des coûts unitaires du CSP;
- Réduction des mauvaises créances résultant des efforts d'optimisation des activités de crédit et de recouvrement.

**C3. Effectif moyen du processus Services à la clientèle / 100 000 abonnements**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -1,2%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure le nombre d'employés, par 100 000 abonnements, nécessaires pour réaliser les activités de services à la clientèle. Il met en lien direct l'effort requis en terme d'effectif, avec le niveau d'activité, soit le nombre d'abonnés à desservir.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, le nombre d'employés requis par 100 000 abonnements est passé de 99 à 93, soit une réduction annuelle moyenne de 1,2%. Cet indicateur démontre une excellente performance et témoigne des efforts de gestion des ressources faits par le Distributeur.

**Facteurs clés**

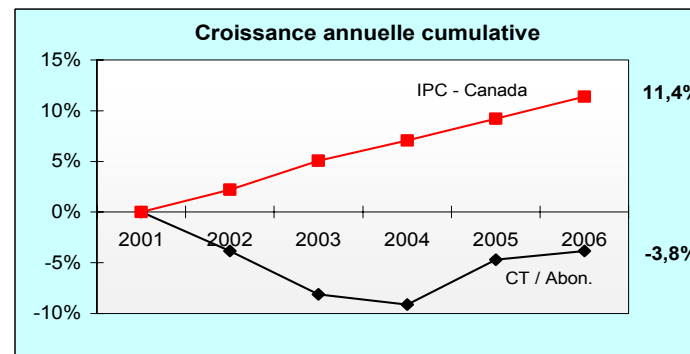
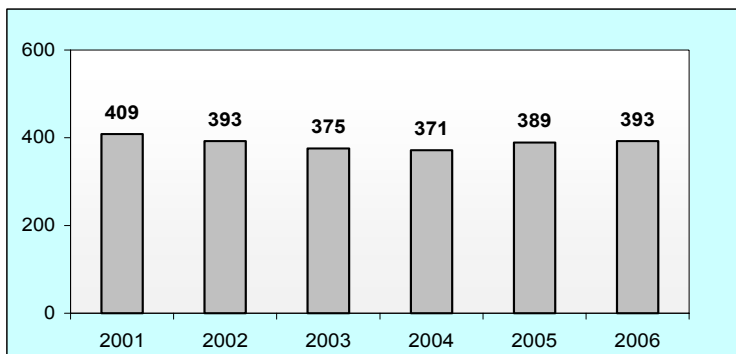
La réduction annuelle moyenne de 1,2% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- réduction annuelle moyenne de l'effectif de 0,4% ;
- croissance annuelle moyenne du nombre d'abonnements de 1,3%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- De 2001 à 2004, la croissance du nombre d'employés a suivi la hausse du niveau d'activité et a été influencée par le démarrage du projet SIC et du Plan global en efficacité énergétique (PGEE);
- En 2004, 71 employés du service après-vente ont été transférés au processus Distribuer.
- En 2005 et 2006, transfert d'activités et de ressources (formation, planification et contrôle) vers les unités corporatives du Distributeur.

**R1. Coût total du processus Distribution \$ / Abonnement**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -0,8%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure le coût annuel global par abonnement nécessaire pour réaliser l'ensemble des activités de distribution. Le coût total représente les coûts sur lesquels le Distributeur a un contrôle, soit les charges d'exploitation et les coûts reliés aux actifs Distribution. L'indicateur met en lien direct les ressources financières utilisées avec le niveau d'activité, soit le nombre d'abonnés à desservir.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, le coût total est passé de 409 \$ à 393\$ par abonnement, soit une réduction annuelle moyenne de 0,8%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses coûts et absorber le plus possible la croissance de son volume d'affaires.

**Facteurs clés**

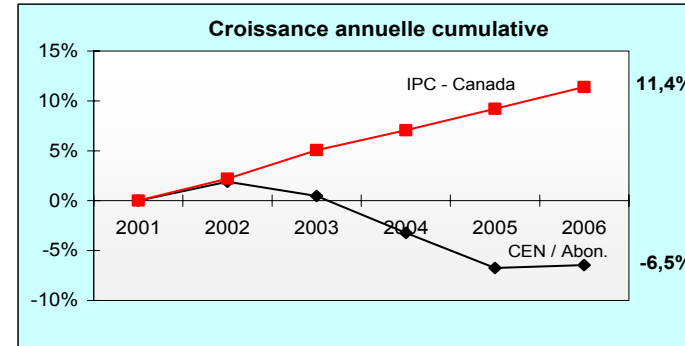
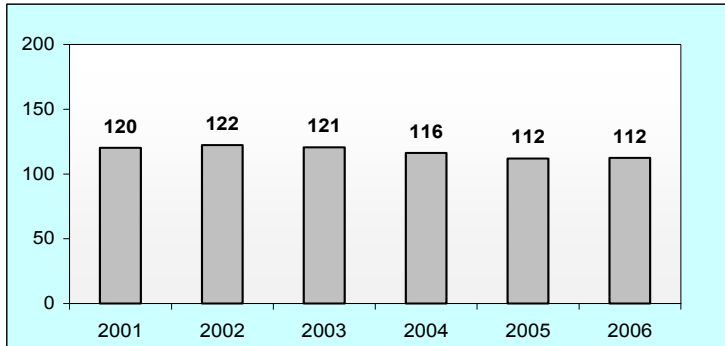
La réduction annuelle moyenne de 0,8% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des coûts contenue à l'intérieur de 0,6%;
- croissance annuelle moyenne du nombre d'abonnements de 1,3%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- Baisse des taux d'intérêt utilisés dans le calcul du coût du capital de 2001 à 2004, suivi d'une hausse en 2005;
- Évolution des coûts de retraite, passant d'un crédit de -18 M\$ en 2001 à une charge nette de 24 M\$ en 2006, soit une croissance de 42 M\$.
- Hausse des amortissements associée à la mise en service des investissements en croissance de la demande et aux raccordements de clients;

**R2. Charges d'exploitation nettes (CEN) du processus Distribution \$ / Abonnement**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -1,3%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure les charges par abonnement nécessaires pour réaliser les opérations et la maintenance du réseau de distribution. Les CEN représentent les coûts d'exploitation directs sur lesquels le Distributeur a un contrôle. L'indicateur met en lien direct les ressources financières utilisées avec le niveau d'activité, soit le nombre d'abonnés à desservir.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, les charges d'exploitation nettes sont passées de 120 \$ à 112\$ par abonnement, soit une réduction annuelle moyenne de 1,3%. Cet indicateur démontre une bonne performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges et absorber le plus possible la croissance de son volume d'affaires.

**Facteurs clés**

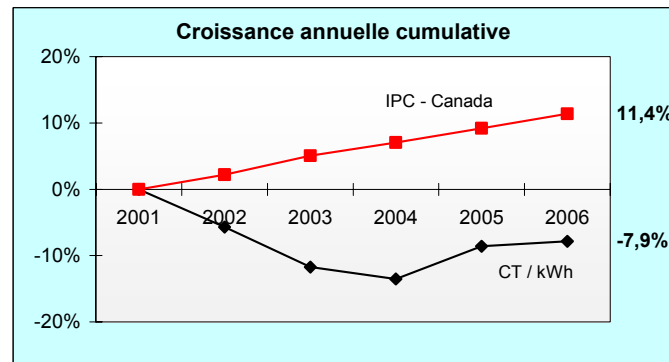
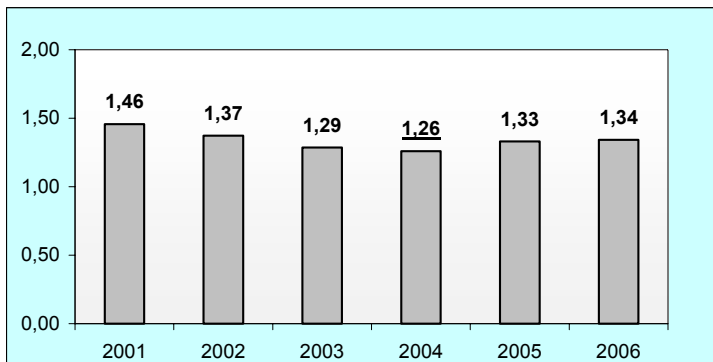
La réduction annuelle moyenne de 1,3% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes de 0,0%;
- croissance annuelle moyenne du nombre d'abonnements de 1,3%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- Hausse annuelle moyenne de la masse salariale d'environ 3% de 2001 à 2006; En 2002, le plan d'évaluation bureau explique la hausse ponctuelle;
- Croissance de l'effectif moyen (hausse de la masse salariale) compensé par une augmentation des prestations de travail;
- Réduction des charges de services partagés attribuable à l'optimisation des ententes client fournisseur et à la baisse des coûts unitaires du CSP;
- Augmentation des coûts des services d'émondage à compter de l'année 2004.

**R3. Coût total du processus Distribution ¢ / kWh normalisé transité par le réseau**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -1,6%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure le coût annuel global par kWh nécessaire pour réaliser l'ensemble des activités de distribution. Le coût total représente les coûts sur lesquels le Distributeur a un contrôle, soit les charges d'exploitation et les coûts reliés aux actifs de Distribution. L'indicateur met en lien direct les ressources financières utilisées avec le volume d'activité, soit les ventes transitées par le réseau.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, le coût total est passé de 1,46 ¢ à 1,34 ¢ par kWh normalisé, soit une réduction annuelle moyenne de 1,6%. Cet indicateur démontre une excellente performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses coûts et absorber le plus possible la croissance de son volume d'affaires.

**Facteurs clés**

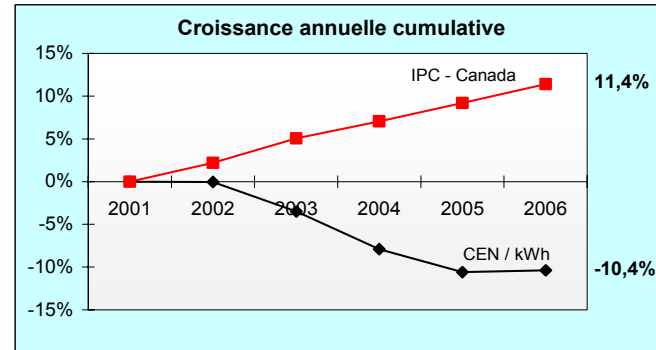
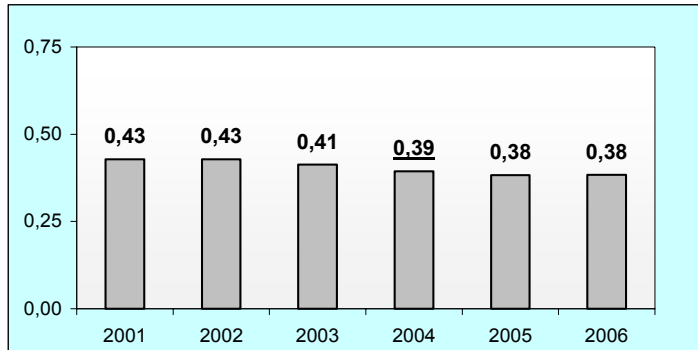
La réduction annuelle moyenne de 1,6% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des coûts contenue à l'intérieur de 0,6%;
- croissance annuelle moyenne du volume des ventes normalisées transitées par le réseau de 2,2%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- Baisse des taux d'intérêt utilisés dans le calcul du coût du capital de 2001 à 2004, suivi d'une hausse en 2005;
- Évolution des coûts de retraite, passant d'un crédit de -18 M\$ en 2001 à une charge nette de 24 M\$ en 2006, soit une croissance de 42 M\$.
- Hausse des amortissements associée à la mise en service des investissements en croissance de la demande et aux raccordements de clients;

**R4. Charges d'exploitation nettes (CEN) du processus Distribution ¢ / kWh normalisé transité par le réseau**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -2,2%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure les charges, par kWh, nécessaires pour réaliser les opérations et la maintenance du réseau de distribution. Les CEN représentent les coûts d'exploitation directs sur lesquels le Distributeur a un contrôle. L'indicateur met en lien direct l'effort requis par le Distributeur avec le volume d'activité, soit les ventes transitées par le réseau de distribution.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, les CEN sont passées de 0,43 ¢ à 0,38 ¢ par kWh normalisé, soit une réduction annuelle moyenne de 2,2%. Cet indicateur démontre une excellente performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges et absorber le plus possible la croissance de son volume d'affaires.

**Facteurs clés**

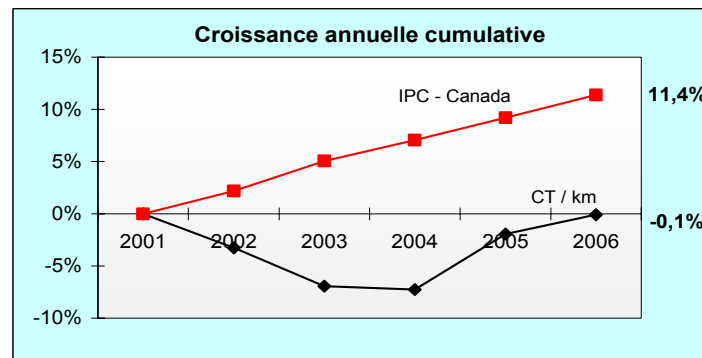
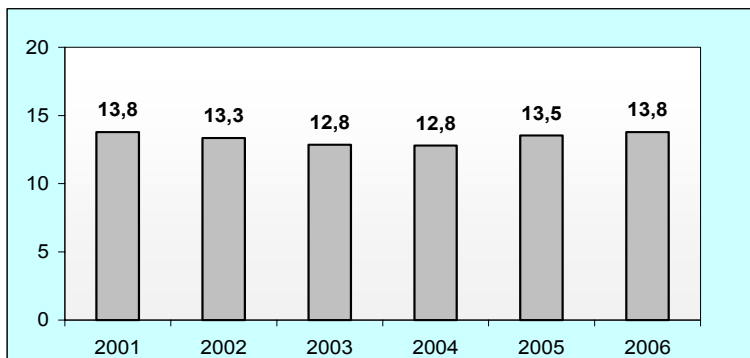
La réduction annuelle moyenne de 2,2% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes de 0,0%;
- croissance annuelle moyenne du volume des ventes normalisées transitées par le réseau de 2,2%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- Hausse annuelle moyenne de la masse salariale d'environ 3% de 2001 à 2006; En 2002, le plan d'évaluation bureau explique la hausse ponctuelle;
- Croissance de l'effectif moyen (hausse de la masse salariale) compensé par une augmentation des prestations de travail;
- Réduction des charges de services partagés attribuable à l'optimisation des ententes client fournisseur et à la baisse des coûts unitaires du CSP;
- Augmentation des coûts des services d'émondage à compter de l'année 2004.

**R5. Coût total du processus Distribution k\$ / km de réseau**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : 0,0%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure le coût annuel global par kilomètre de réseau nécessaire pour réaliser l'ensemble des activités de distribution. Le coût total représente les coûts sur lesquels le Distributeur a un contrôle, soit les charges d'exploitation et les coûts reliés aux actifs de Distribution. L'indicateur met en lien l'effort total requis pour les activités de Distribution avec le nombre de kilomètres moyenne tension du réseau de distribution.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, le coût total s'est maintenu aux environs de 13,8 k\$ par km de réseau. Cet indicateur démontre une très bonne performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%. Le bon résultat l'indicateur découle des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses coûts et en limiter la croissance.

**Facteurs clés**

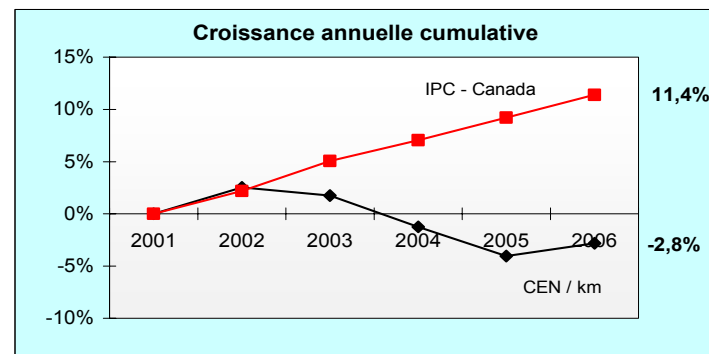
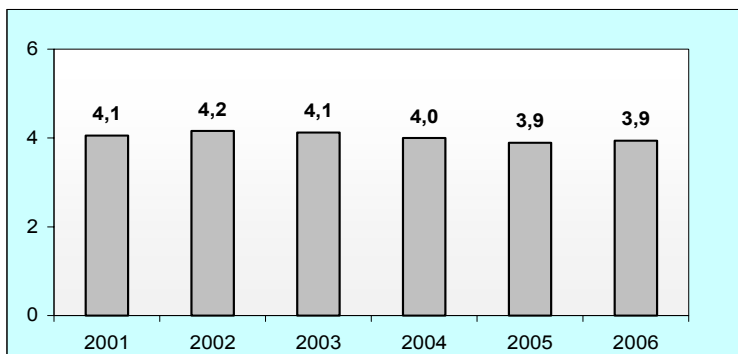
La croissance annuelle moyenne de 0,0% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des coûts contenue à l'intérieur de 0,6%;
- croissance annuelle moyenne du nombre de kilomètres de réseau de 0,6%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- Baisse des taux d'intérêt utilisés dans le calcul du coût du capital de 2001 à 2004, suivi d'une hausse en 2005;
- Évolution des coûts de retraite, passant d'un crédit de -18 M\$ en 2001 à une charge nette de 24 M\$ en 2006, soit une croissance de 42 M\$.
- Hausse des amortissements associée à la mise en service des investissements en croissance de la demande et aux raccordements de clients;

**R6. Charges d'exploitation nettes (CEN) du processus Distribution k\$ / km de réseau**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -0,6%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure les charges, par km de réseau, nécessaires pour réaliser les opérations et la maintenance du réseau de distribution. Les CEN représentent les coûts d'exploitation directs sur lesquels le Distributeur a un contrôle. L'indicateur met en lien l'effort requis par le Distributeur avec le nombre de kilomètres de moyenne tension du réseau.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, les CEN sont passées de 4,1 k\$ à 3,9 k\$ par km de réseau, soit une réduction annuelle moyenne de 0,6%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%. Cette performance résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges d'exploitation.

**Facteurs clés**

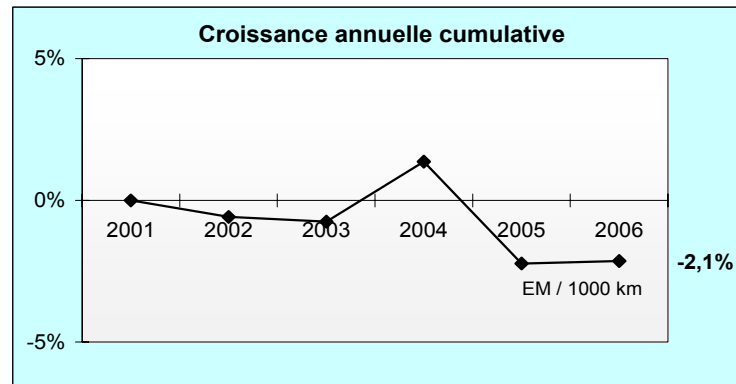
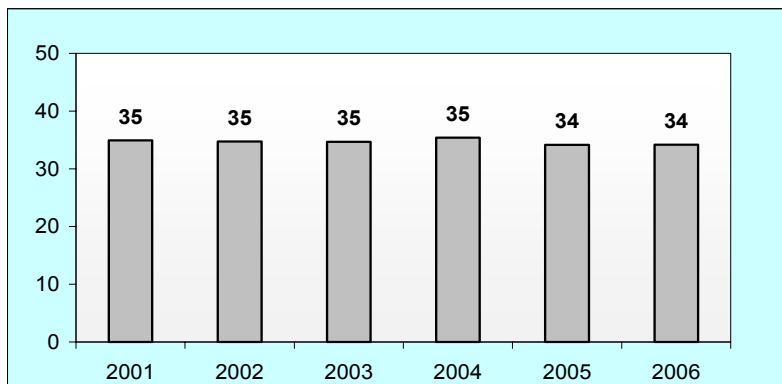
La réduction annuelle moyenne de 0,6% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes de 0,0%;
- croissance annuelle moyenne du nombre de kilomètres de réseau de 0,6%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- Hausse annuelle moyenne de la masse salariale d'environ 3% de 2001 à 2006; En 2002, le plan d'évaluation bureau explique la hausse ponctuelle;
- Croissance de l'effectif moyen (hausse de la masse salariale) compensé par une augmentation des prestations de travail;
- Réduction des charges de services partagés attribuable à l'optimisation des ententes client fournisseur et à la baisse des coûts unitaires du CSP;
- Augmentation des coûts des services d'émondage à compter de l'année 2004.

**R7. Effectif moyen du processus Distribution / 1 000 km de réseau**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -0,4%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure le nombre d'employés par 1 000 km de réseau nécessaires pour réaliser l'ensemble des activités de distribution. Il met en lien l'effort requis en terme d'effectif, avec le nombre de kilomètres de moyenne tension du réseau.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, le nombre d'employés requis est passé de 35 à 34 par 1 000 km de réseau, soit une baisse annuelle moyenne de 0,4%. Cet indicateur démontre une très bonne performance et témoigne des efforts de gestion des ressources faits par le Distributeur.

**Facteurs clés**

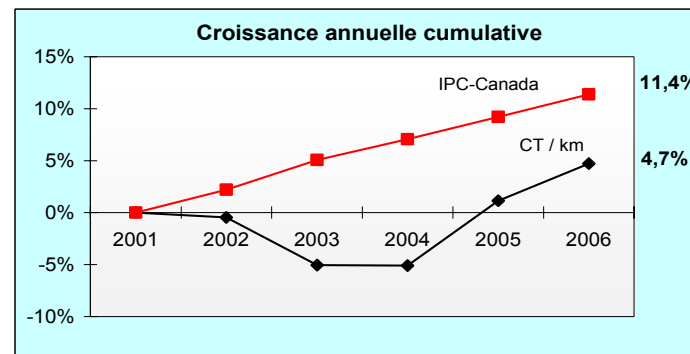
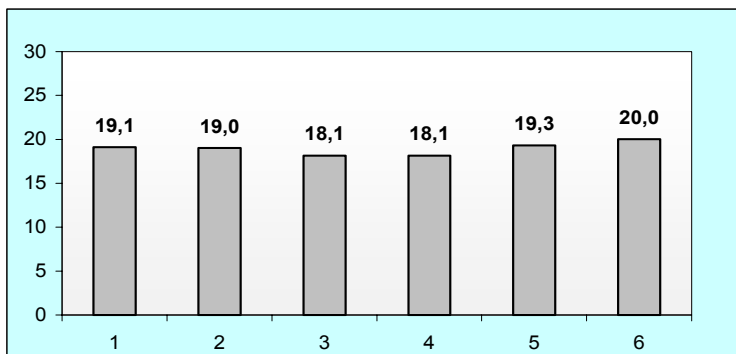
La réduction annuelle moyenne de 0,4% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne de l'effectif limitée à 0,1%;
- croissance annuelle moyenne du nombre de kilomètres de réseau de 0,6%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- De 2001 à 2003, le nombre d'employés est relativement stable ;
- En 2004, accueil de 71 employés du service après-vente, transférés du processus SALC;
- En 2005 et 2006, transfert d'activités et de ressources (formation, planification et contrôle) vers les unités corporatives du Distributeur.

**N1. Coût total Distribution et Services à la clientèle k\$ / km de réseau**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : 0,9%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur est jugé non pertinent par le Distributeur dans la mesure où il n'existe pas de lien entre les coûts de services à la clientèle et la longueur du réseau.

L'indicateur met en lien l'effort requis par le Distributeur avec l'étendue du réseau en kilomètres de moyenne tension.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, le coût total est passé de 19,1 k\$ à 20,0 k\$ par km de réseau, soit une hausse annuelle moyenne de 0,9%.

Cet indicateur démontre une très bonne performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%.

La performance de l'indicateur résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses coûts et en limiter la croissance.

**Facteurs clés**

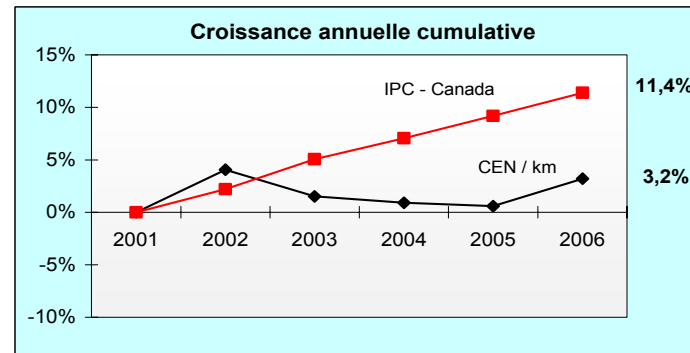
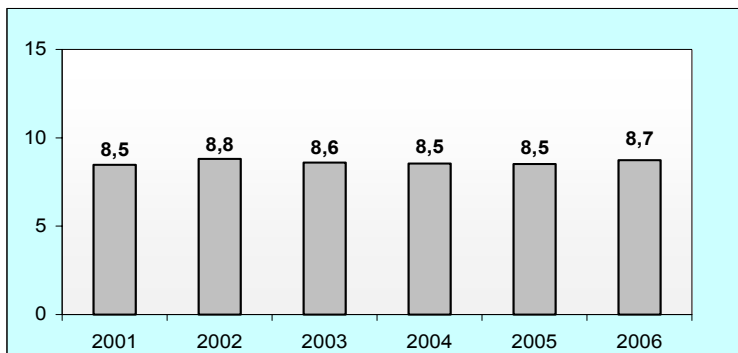
L'augmentation annuelle moyenne de 0,9% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des coûts limitée à 1,5%;
- croissance annuelle moyenne du nombre de kilomètres de réseau de 0,6%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- Baisse des taux d'intérêt utilisés dans le calcul du coût du capital de 2001 à 2004, suivi d'une hausse en 2005;
- Évolution des coûts de retraite, passant d'un crédit de -32 M\$ en 2001 à une charge nette de 58 M\$ en 2006, soit une croissance de 90 M\$;
- Hausse des amortissements associée au frais reporté du tarif BT, ainsi qu'aux mises en service associées à la croissance de la demande et aux raccordements de clients qui ont fait augmenter la base de tarification du Distributeur.

**N2. Charges d'exploitation nettes (CEN) Distribution et Services à la clientèle k\$ / km de réseau**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : 0,6%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur est jugé non pertinent par le Distributeur dans la mesure où il n'existe pas de lien entre les coûts de services à la clientèle et la longueur du réseau.

L'indicateur met en lien l'effort requis par le Distributeur avec le nombre de kilomètres de moyenne tension du réseau.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, les CEN sont passées de 8,5 k\$ à 8,7 k\$ par km de réseau, soit une réduction annuelle moyenne de 0,6%.

Cet indicateur démontre une très bonne performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%.

Cette performance résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges d'exploitation.

**Facteurs clés**

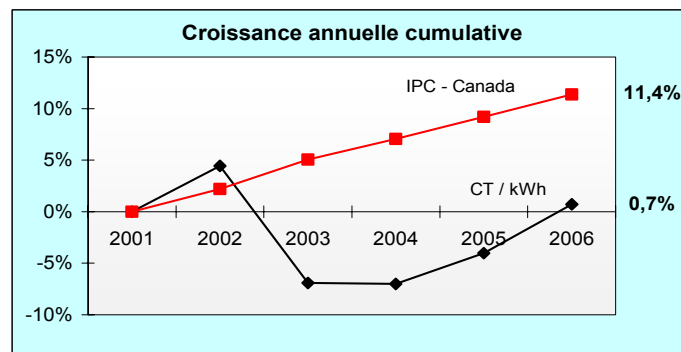
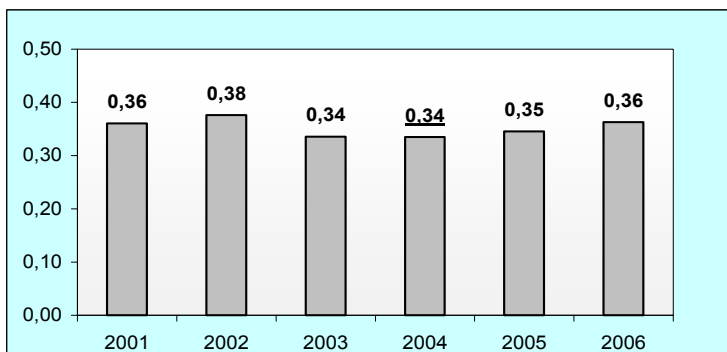
La réduction annuelle moyenne de 0,6% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes limitée à 1,2%;
- croissance annuelle moyenne du nombre de kilomètres de réseau de 0,6%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- Hausse moyenne de la masse salariale d'environ 3% par année de 2001 à 2006. Hausse en 2002 attribuable au plan d'évaluation bureau;
- Réduction des charges de services partagés attribuable à l'optimisation des ententes client fournisseur et à la baisse des coûts unitaires du CSP;
- Réduction des mauvaises créances résultant des efforts d'optimisation des activités de crédit et de recouvrement.
- Croissance de l'effectif associés à des projets approuvés (SIC, PGÉE), compensé par une augmentation des prestations de travail.

**N3. Coût total du processus Services à la clientèle ¢ / kWh normalisé**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : 0,1%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur est jugé non pertinent par le Distributeur puisque les coûts pour offrir les services à la clientèle sont rarement en relation directe avec le niveau de consommation des clients.

Cet indicateur mesure le coût annuel global par kWh normalisé pour réaliser l'ensemble des activités de services à la clientèle.

Le coût total représente les coûts sur lesquels le Distributeur a un contrôle, soit les charges d'exploitation et les coûts reliés aux actifs de SALC.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, le coût total a fluctué aux environs de 0,36 ¢ par kWh normalisé.

Cet indicateur démontre une très bonne performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%.

L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses coûts et absorber le plus possible la croissance du volume d'affaires.

**Facteurs clés**

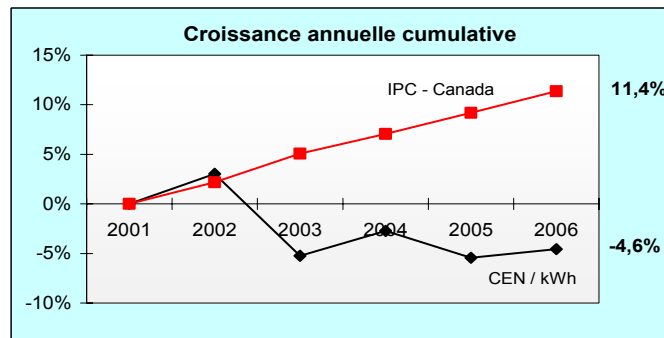
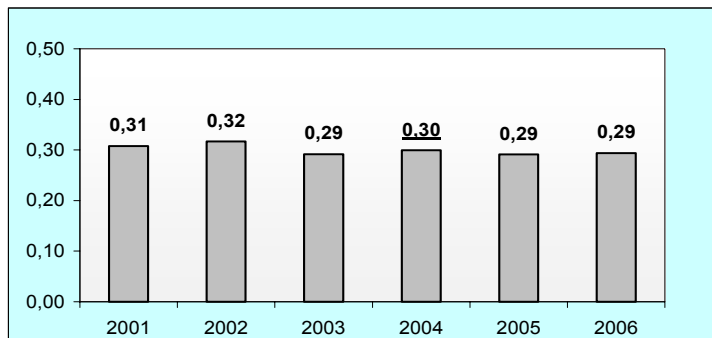
La stabilité annuelle moyenne de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des coûts de 2,6%;
- croissance annuelle moyenne du volume des ventes normalisées de 2,4%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- En 2002, le plan d'évaluation bureau et la radiation de compteurs bi-énergie expliquent la hausse ponctuelle;
- Baisse des taux d'intérêt utilisés dans le calcul du coût du capital de 2001 à 2004, suivi d'une hausse en 2005;
- Évolution des coûts de retraite, passant d'un crédit de -13 M\$ en 2001 à une charge nette de 29 M\$ en 2006, soit une croissance de 42 M\$.

**N4. Charges d'exploitation nettes (CEN) du processus Services à la clientèle ¢ / kWh normalisé**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -0,9%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur est jugé non pertinent par le Distributeur puisque les coûts pour offrir les services à la clientèle sont rarement en relation directe avec le niveau de consommation des clients.

Cet indicateur mesure les charges, par kWh, directement associées aux activités courantes de services à la clientèle.

Les CEN représentent les coûts directs nécessaires pour fournir les services à tous les clients et sur lesquels le Distributeur a un contrôle.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, les CEN sont passées de 0,31 ¢ à 0,29 ¢ par kWh normalisé, soit une réduction annuelle moyenne de 0,9%.

Cet indicateur démontre une très bonne performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 2,2%.

L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges et absorber le plus possible la croissance de son volume d'affaires.

**Facteurs clés**

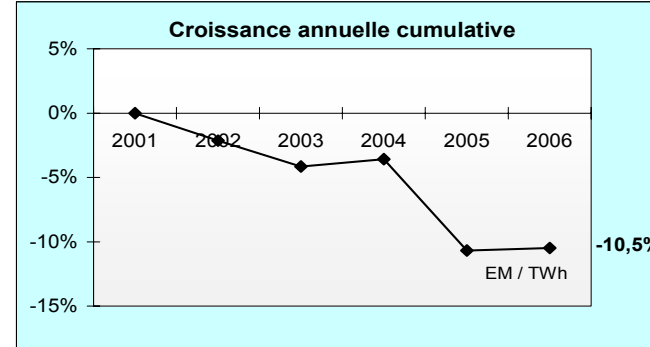
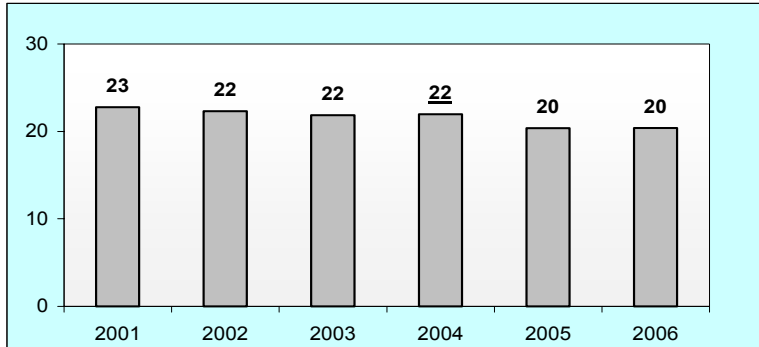
La réduction annuelle moyenne de 0,9% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes limitée à 1,5%;
- croissance annuelle moyenne du volume des ventes normalisées de 2,4%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- En 2002, le plan d'évaluation bureau explique la hausse ponctuelle;
- Hausse annuelle moyenne de la masse salariale d'environ 3% de 2001 à 2006;
- Réduction des charges de services partagés attribuable à l'optimisation des ententes client fournisseur et à la baisse des coûts unitaires du CSP;
- Réduction des mauvaises créances résultant des efforts d'optimisation des activités de crédit et de recouvrement.

**N5. Effectif moyen du processus Services à la clientèle / TWh normalisé**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -2,2%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur est jugé non pertinent par le Distributeur puisque le nombre d'employés requis pour offrir les services du processus SALC ne sont que rarement en relation directe avec le niveau de consommation des clients.

Cet indicateur mesure le nombre d'employés, par TWh, nécessaires pour réaliser les activités de services à la clientèle.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, le nombre d'employés requis par TWh normalisé est passé de 23 à 20, soit une baisse annuelle moyenne de 2,2%.

Cet indicateur démontre une très bonne performance et témoigne des efforts de gestion des ressources faits par le Distributeur.

**Facteurs clés**

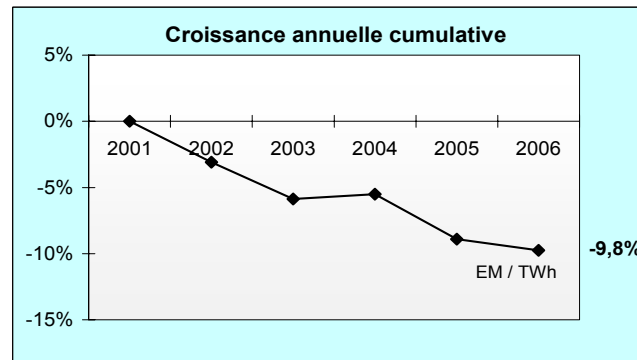
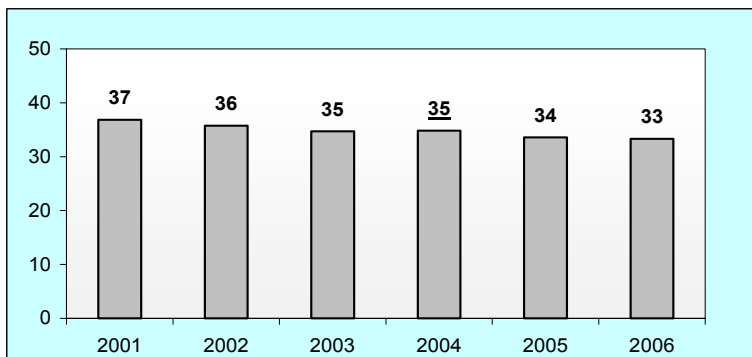
La réduction annuelle moyenne de 2,2% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- réduction annuelle moyenne de l'effectif de 0,4% ;
- croissance annuelle moyenne du volume des ventes normalisées de 2,4%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- De 2001 à 2004, la croissance du nombre d'employés a suivi la hausse du niveau d'activité et a été influencée par le démarrage du projet SIC et du Plan global en efficacité énergétique (PGEE);
- En 2004, 71 employés du service après-vente ont été transférés au processus Distribuer.
- En 2005 et 2006, transfert d'activités et de ressources (formation, planification et contrôle) vers les unités corporatives du Distributeur.

**N6. Effectif moyen du processus Distribution / TWh normalisé transité par le réseau**



Croissance annuelle moyenne 2001-2006 : -2,0%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur est jugé non pertinent par le distributeur car il y a peu de lien de causalité entre le nombre d'employés dédiés au réseau de distribution et l'énergie qui y est transitée.

Cet indicateur mesure le nombre d'employés par TWh nécessaires pour réaliser l'ensemble des activités de distribution.

Il met en lien direct l'effort requis en terme d'effectif, avec le volume d'activité, soit les ventes transitées par le réseau de distribution.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2006, le nombre d'employés requis par TWh normalisé est passé de 37 à 33, soit une baisse annuelle moyenne de 2,0%.

Cet indicateur démontre une très bonne performance et témoigne des efforts de gestion des ressources faits par le Distributeur.

**Facteurs clés**

La réduction annuelle moyenne de 2,0% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants:

- croissance annuelle moyenne de l'effectif limitée à 0,1%;
- croissance annuelle moyenne du volume des ventes normalisées transitées par le réseau de 2,2%.

Les principaux éléments de variation des coûts sur la période sont:

- De 2001 à 2003, le nombre d'employés est relativement stable ;
- En 2004, accueil de 71 employés du service après-vente, transférés du processus SALC;
- En 2005 et 2006, transfert d'activités et de ressources (formation, planification et contrôle) vers les unités corporatives du Distributeur.