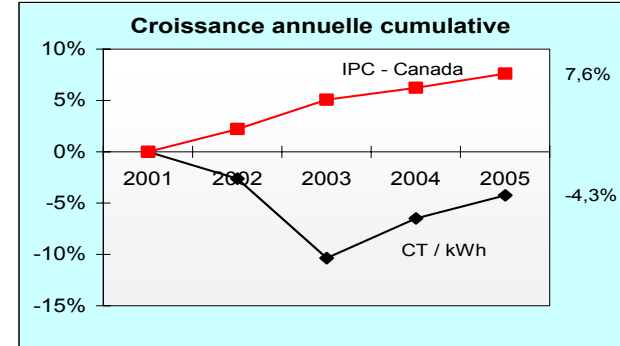
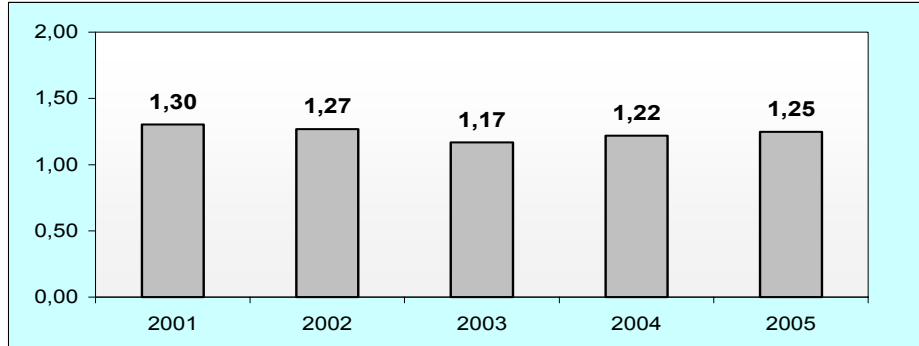


## **ANNEXE 2**

### **FICHES – INDICATEURS D'EFFICIENCE**



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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -1,1%

**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 directement comparable au tarif d'électricité.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2005, le coût total est passé de 1,30¢ à 1,25¢ par kWh normalisé, soit une réduction annuelle moyenne de 1,1%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, particulièrement en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 1,9%. 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**

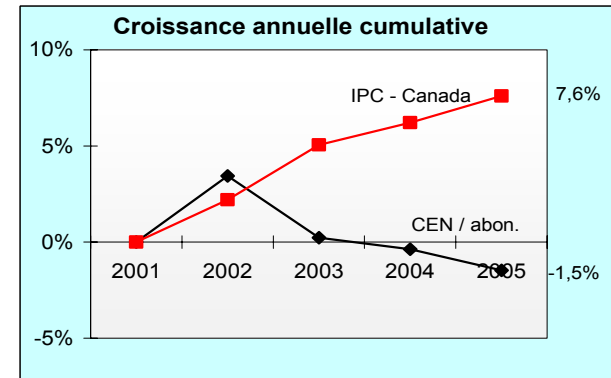
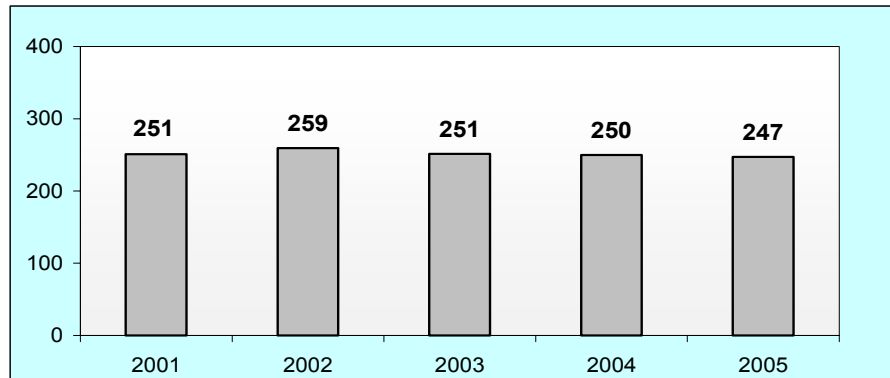
La réduction annuelle moyenne de 1,1% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des coûts limitée à 1,2% ;
- croissance annuelle moyenne du volume de ventes normalisées de 2,3% .

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 2003, suivi d'une hausse de 2004 à 2005;
- Évolution de la charge de retraite, passant d'un crédit de -32 M\$ en 2001 à une charge de 18 M\$ en 2005;
- Hausse des amortissements associée aux mises en service, principalement en 2004 et 2005.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -0,4%

**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 2005, les CEN par abonnement sont passées de 251\$ à 247\$, soit une réduction annuelle moyenne de 0,4%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, surtout en comparaison de l'inflation annuelle moyenne de 1,9%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges et absorber le plus possible la croissance du volume d'affaires.

**Facteurs clés**

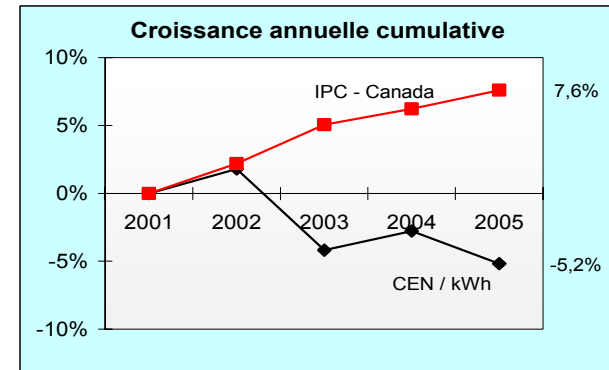
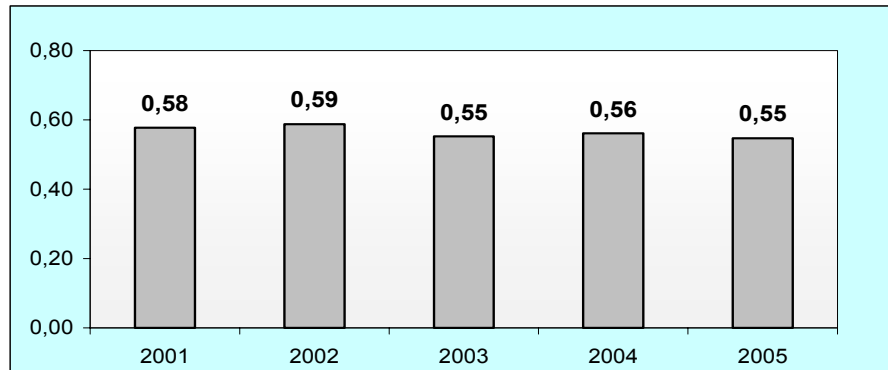
La réduction annuelle moyenne de 0,4% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes limitée à 0,9% ;
- 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 2005. 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.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -1,3%

**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 directement comparable au tarif d'électricité.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2005, les CEN sont passées de 0,58¢ à 0,55¢ par kWh normalisé, soit une réduction annuelle moyenne de 1,3%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, particulièrement en comparaison de l'inflation annuelle moyenne de 1,9%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges et absorber le plus possible la croissance du volume d'affaires.

**Facteurs clés**

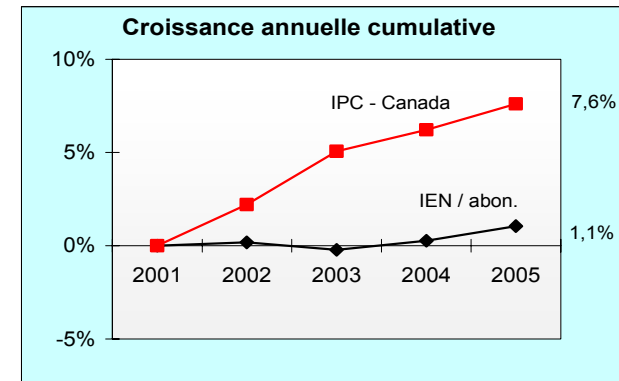
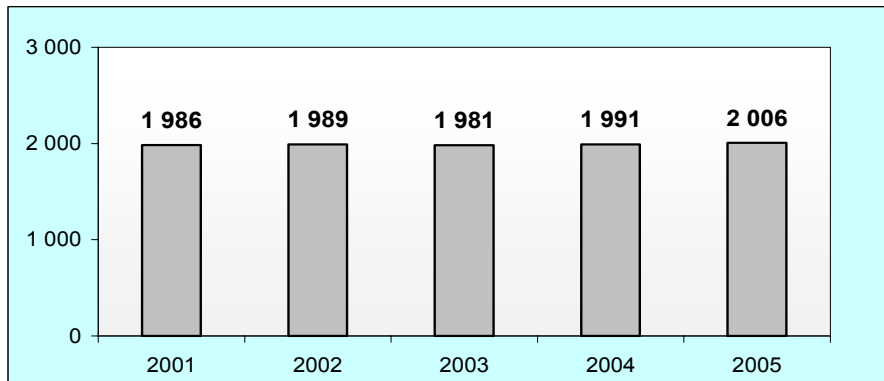
La réduction annuelle moyenne de 1,3% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes limitée à 0,9% ;
- croissance annuelle moyenne du volume de ventes normalisées de 2,3% .

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 2005. 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.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : 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 2005, la valeur des IEN est passée de 1 986\$ à 2 006\$ par abonnement, soit une hausse 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**

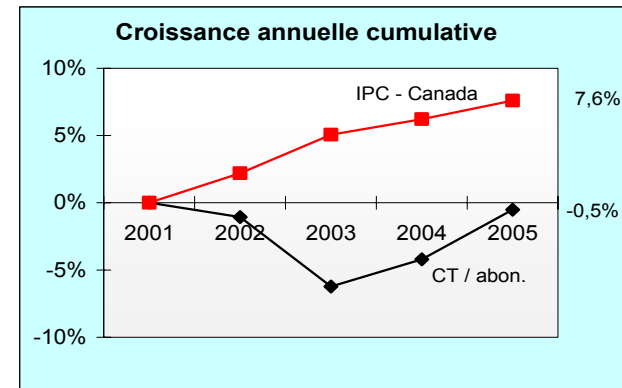
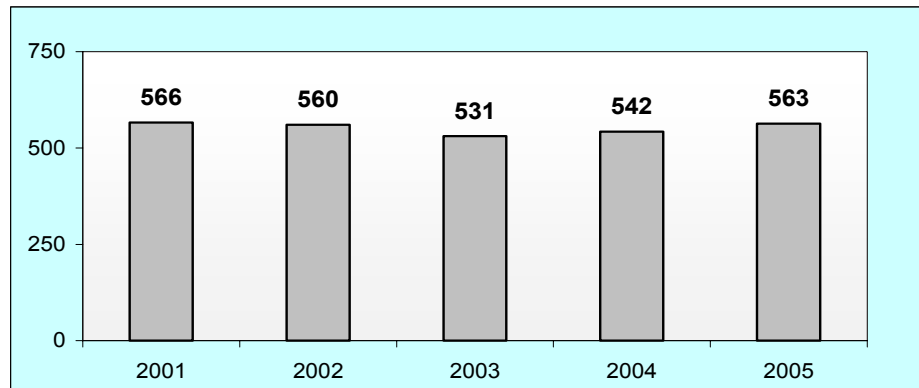
L'augmentation annuelle moyenne de 0,3% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

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

Les principaux éléments de variation 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.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -0,1%

**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 liés 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 2005, le coût total est passé de 566\$ à 563\$ par abonnement, soit une réduction annuelle moyenne de 0,1%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, surtout en comparaison de l'inflation annuelle moyenne de 1,9%. L'amélioration de l'indicateur résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses coûts.

**Facteurs clés**

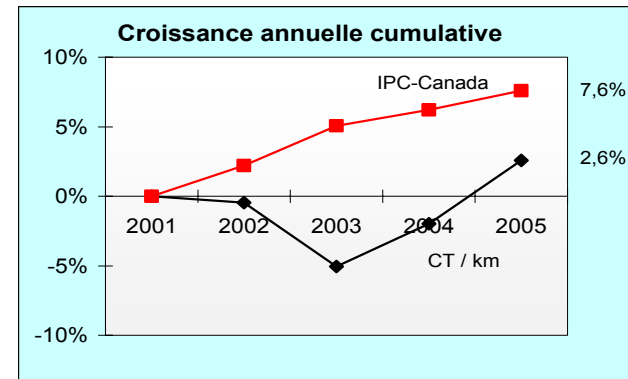
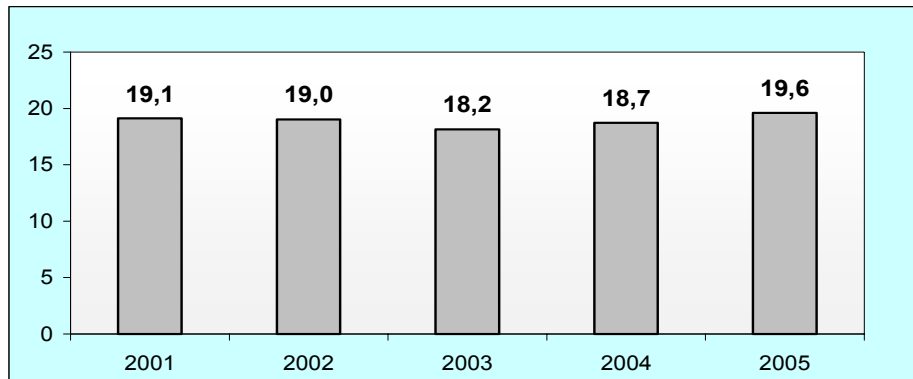
La réduction annuelle moyenne de 0,1% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des coûts 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 :

- Baisse des taux d'intérêt utilisés dans le calcul du coût du capital de 2001 à 2003, suivi d'une hausse de 2004 à 2005;
- Évolution de la charge de retraite, passant d'un crédit de -32 M\$ en 2001 à une charge de 18 M\$ en 2005;
- Hausse des amortissements associée aux mises en service, principalement en 2004 et 2005.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : 0,6%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure le coût annuel global par km de réseau 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 l'effort requis par le Distributeur avec l'étendue du réseau en kilomètres de moyenne tension.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2005, le coût total est passé de 19,1 k\$ à 19,6 k\$ par km de réseau, soit une légère croissance annuelle moyenne de 0,6%. Cet indicateur démontre une bonne performance, particulièrement en comparaison de l'inflation annuelle moyenne de 1,9%. Ce résultat découle des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses coûts et en limiter la croissance.

**Facteurs clés**

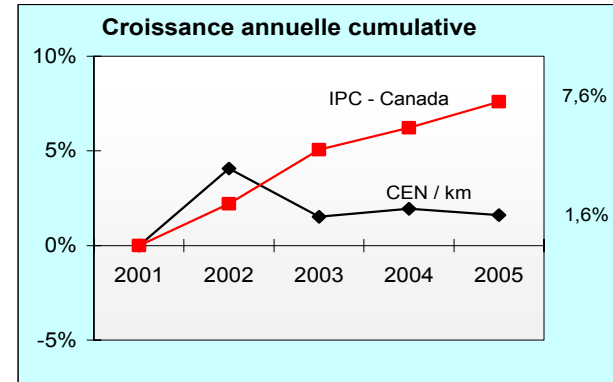
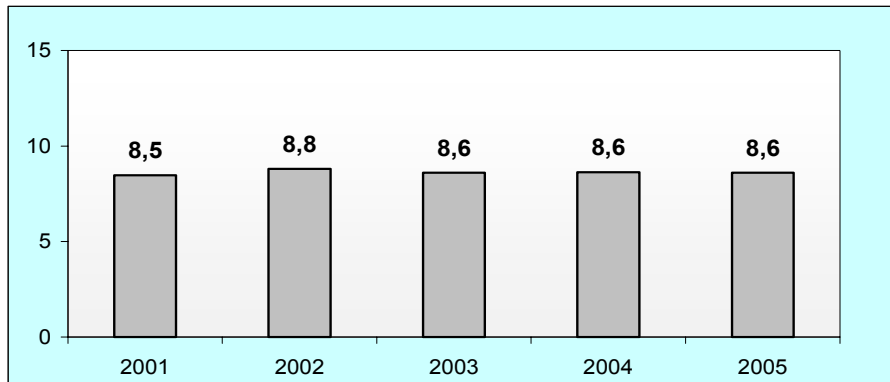
L'augmentation annuelle moyenne de 0,6% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des coûts limitée à 1,2% ;
- croissance annuelle moyenne du nombre de kilomètres de réseau qui n'est que de 0,5% .

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 2003, suivi d'une hausse de 2004 à 2005;
- Évolution de la charge de retraite, passant d'un crédit de -32 M\$ en 2001 à une charge de 18 M\$ en 2005;
- Hausse des amortissements associée aux mises en service, principalement en 2004 et 2005.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : 0,4%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure les charges, par km de réseau, 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 l'effort requis par le Distributeur avec le nombre de kilomètres de moyenne tension du réseau.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2005, les CEN sont passées de 8,5 k\$ à 8,6 k\$ par km de réseau, soit une légère croissance annuelle moyenne de 0,4%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, surtout en comparaison de l'inflation annuelle moyenne de 1,9%. Cette performance résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges d'exploitation.

**Facteurs clés**

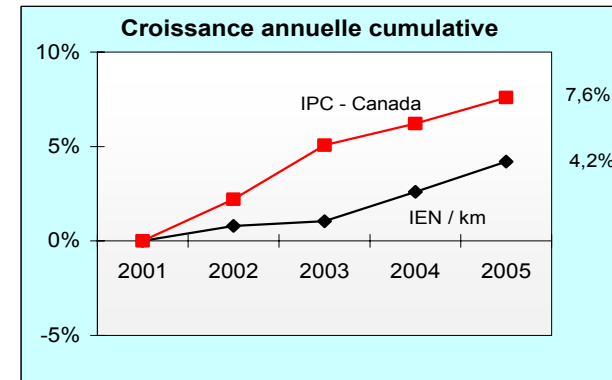
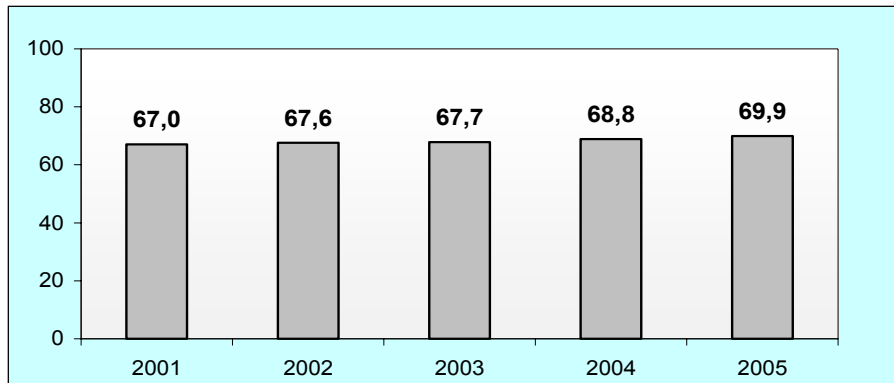
L'augmentation annuelle moyenne de 0,4% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes limitée à 0,9% ;
- croissance annuelle moyenne du nombre de kilomètres de réseau qui n'est que de 0,5% .

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 2005. 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.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : 1,0%

**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 2005, la valeur des IEN est passée de 67,0 k\$ à 69,9 k\$ par km de réseau, soit une hausse annuelle moyenne de 1,0%. 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**

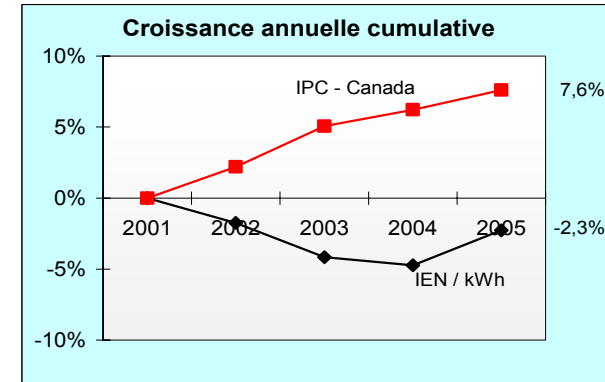
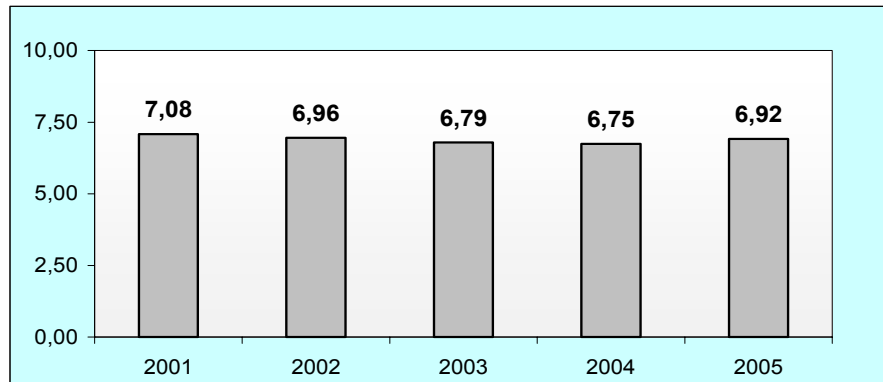
L'augmentation annuelle moyenne de 1,0% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des IEN limitée à 1,6% ;
- croissance annuelle moyenne du nombre de kilomètres de réseau qui n'est que de 0,5% .

Les principaux éléments de variation 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.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -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 2005, la valeur des IEN est passée de 7,08¢ à 6,92¢ par kWh transité normalisé, soit une baisse annuelle moyenne de 0,6%. Cet indicateur démontre donc une très bonne performance et il 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**

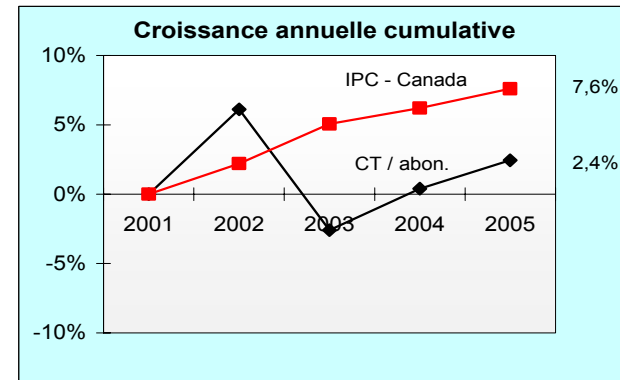
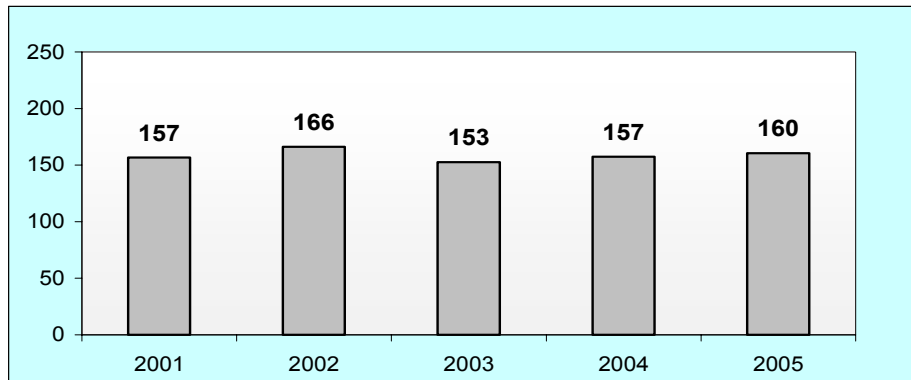
La réduction annuelle moyenne de 0,6% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

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

Les principaux éléments de variation 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.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : 0,6%

**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 2005, le coût total est passé de 157\$ à 160\$ par abonnement, soit une légère croissance annuelle moyenne de 0,6%. Cet indicateur démontre une bonne performance, surtout en comparaison d'une inflation annuelle moyenne de 1,9%. Ce résultat découle des efforts soutenus pour contrôler les coûts des services à la clientèle.

**Facteurs clés**

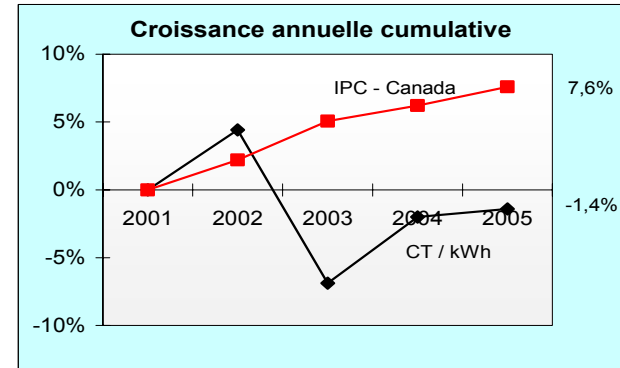
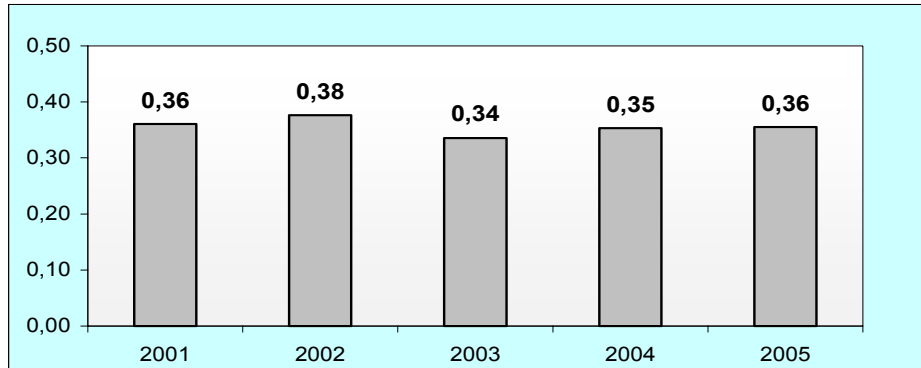
L'augmentation annuelle moyenne de 0,6% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des coûts de 1,9% ;
- 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 2003, suivi d'une hausse de 2004 à 2005;
- Évolution de la charge de retraite, passant d'un crédit de -13 M\$ en 2001 à une charge de 9 M\$ en 2005.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -0,4%

**Signification de l'indicateur**

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. L'indicateur met en lien l'effort requis avec le volume de ventes normalisées. Les coûts pour offrir les services à la clientèle n'étant que rarement en relation directe avec le niveau de consommation des clients, le Distributeur est d'avis que la comparaison des coûts aux ventes d'énergie amène peu d'information sur l'efficacité du processus SALC.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2005, le coût total s'est situé aux environs de 0,36¢ par kWh normalisé et il affiche une légère réduction annuelle moyenne de 0,4%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, surtout en comparaison d'une inflation annuelle de 1,9%. 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**

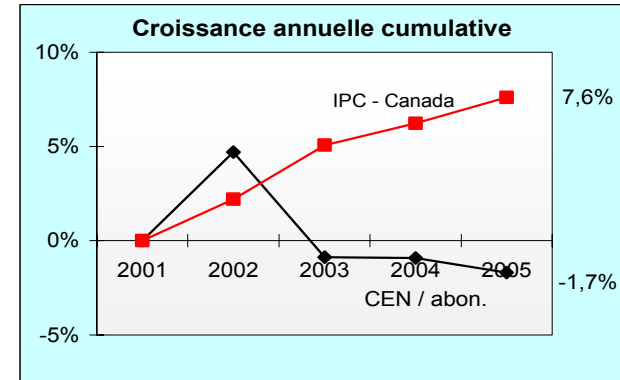
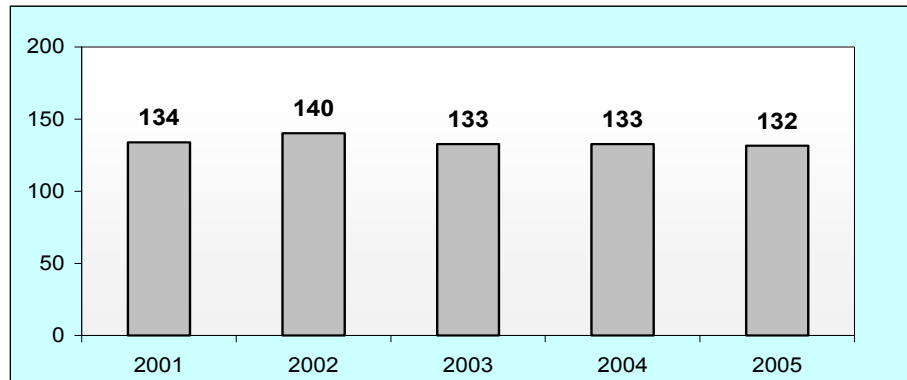
La réduction annuelle moyenne de 0,4% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des coûts de 1,9% ;
- croissance annuelle moyenne du volume de ventes normalisées de 2,3% .

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 2003, suivi d'une hausse de 2004 à 2005;
- Évolution de la charge de retraite, passant d'un crédit de -13 M\$ en 2001 à une charge de 9 M\$ en 2005.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -0,4%

**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 2005, les CEN sont passées de 134\$ à 132\$ par abonnement, soit une baisse annuelle moyenne de 0,4%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, surtout en comparaison de l'inflation annuelle moyenne de 1,9%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges et absorber le plus possible la croissance du volume d'affaires.

**Facteurs clés**

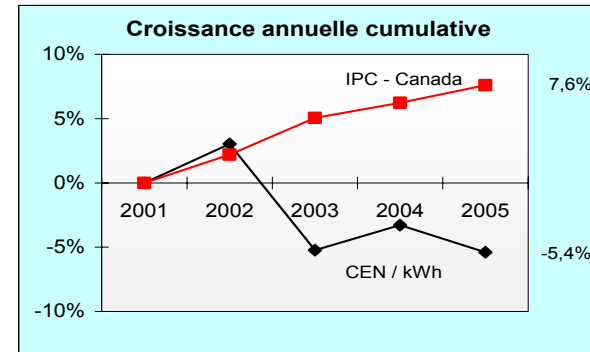
La réduction annuelle moyenne de 0,4% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes, limitée à 0,9% ;
- 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 2005;
- 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.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -1,4%

**Signification de l'indicateur**

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. L'indicateur met en lien l'effort requis par l'unité avec le volume de ventes normalisées. Les coûts pour offrir les services à la clientèle n'étant que rarement en relation directe avec le niveau de consommation des clients, le Distributeur est d'avis que la comparaison des coûts aux ventes d'énergie amène peu d'information sur l'efficacité du processus SALC.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2005, les CEN sont passées de 0,31¢ à 0,29¢ par kWh normalisé, soit une baisse annuelle moyenne de 1,4%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, surtout en comparaison de l'inflation annuelle moyenne de 1,9%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges et absorber le plus possible la croissance du volume d'affaires.

**Facteurs clés**

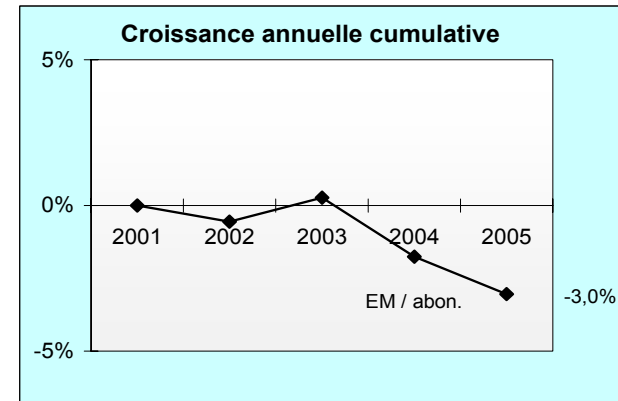
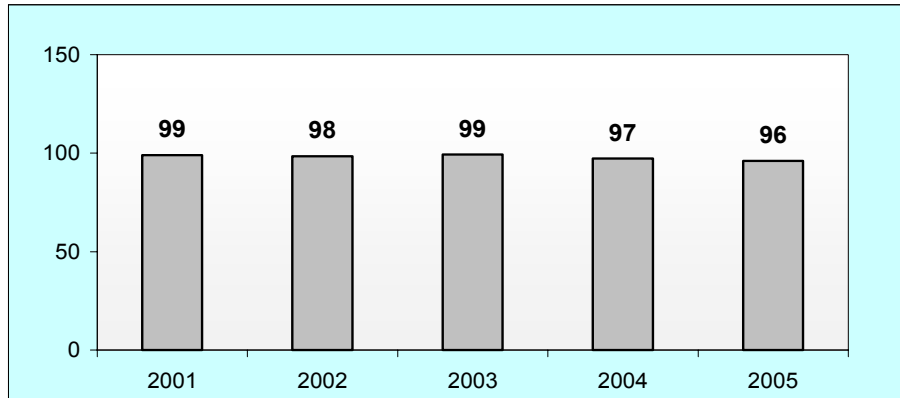
La réduction annuelle moyenne de 1,4% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes, limitée à 0,9% ;
- croissance annuelle moyenne du volume de ventes normalisées de 2,3% .

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 2005;
- 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.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -0,8%

**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 2005, le nombre d'employés par 100 000 abonnements est passé de 99 à 96, soit une réduction annuelle moyenne de 0,8%. Cet indicateur démontre une très bonne performance et témoigne des efforts de gestion des ressources faits par le Distributeur.

**Facteurs clés**

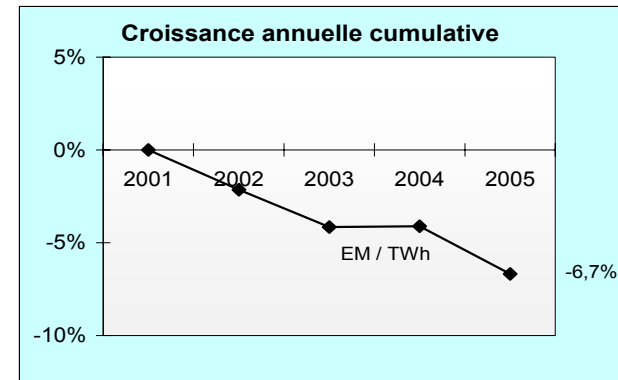
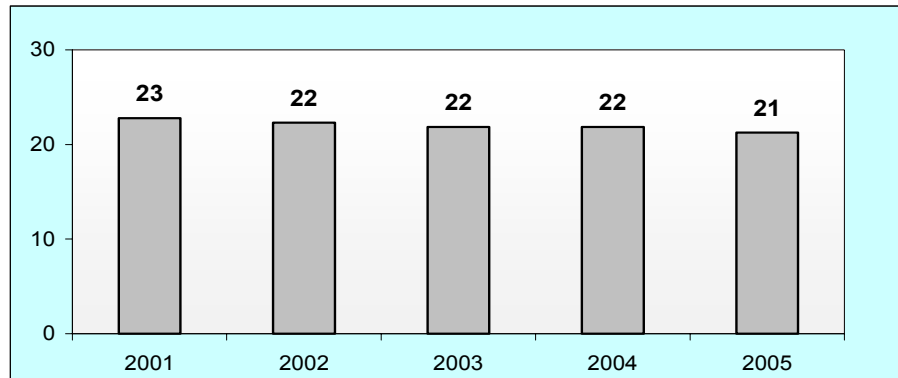
La réduction annuelle moyenne de 0,8% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne de l'effectif, limitée à 0,5% ;
- croissance annuelle moyenne du nombre d'abonnements de 1,3% .

Les principaux éléments de variation du nombre d'employés sur la période sont :

- De 2001 à 2003, 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 transférés au processus Distribuer, ensuite l'effectif sera stabilisé aux environs de 3 600 employés.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -1,7%

**Signification de l'indicateur**

Cet indicateur mesure le nombre d'employés, par TWh, nécessaires pour réaliser les activités de services à la clientèle. Il met en lien l'effort requis en termes d'effectif, avec le volume de ventes normalisées. Le nombre d'employés requis pour offrir les services du processus SALC n'étant que rarement en relation directe avec le niveau de consommation, le Distributeur est d'avis que la comparaison de l'effectif aux ventes d'énergie amène peu d'information sur l'efficacité du processus SALC.

**Évolution de l'indicateur**

De 2001 à 2005, le nombre d'employés requis par TWh normalisé est passé de 23 à 21, soit une baisse annuelle moyenne de 1,7%. Cet indicateur démontre une très bonne performance et témoigne des efforts de gestion des ressources faits par le Distributeur.

**Facteurs clés**

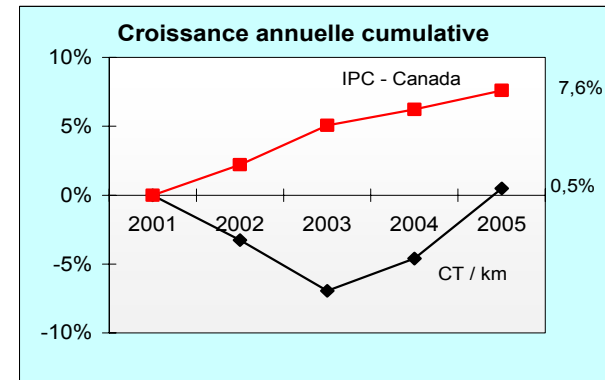
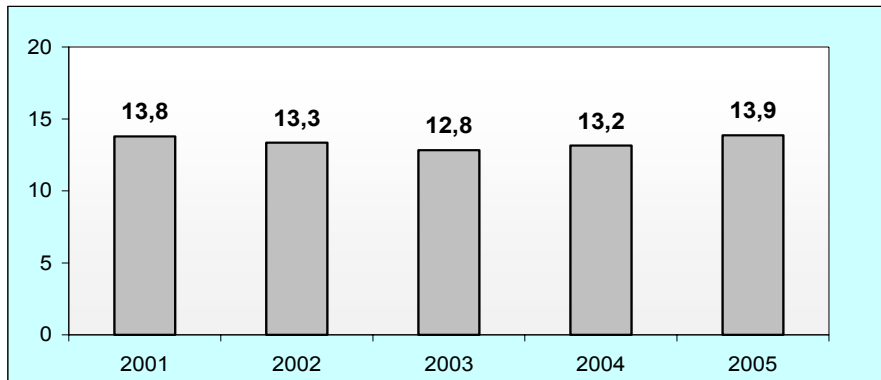
La réduction annuelle moyenne de 1,7% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne de l'effectif, limitée à 0,5% ;
- croissance annuelle moyenne du volume de ventes normalisées de 2,3% .

Les principaux éléments de variation du nombre d'employés sur la période sont :

- De 2001 à 2003, 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 transférés au processus Distribuer, ensuite l'effectif sera stabilisé aux environs de 3 600 employés.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : 0,1%

**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 2005, le coût total est passé de 13,8 k\$ à 13,9 k\$ par km de réseau, soit une légère hausse annuelle de 0,1%. Cet indicateur démontre une bonne performance, particulièrement en comparaison de l'inflation annuelle moyenne de 1,9%. Ce résultat découle des efforts soutenus pour contrôler les coûts du processus Distribution et en limiter la croissance.

**Facteurs clés**

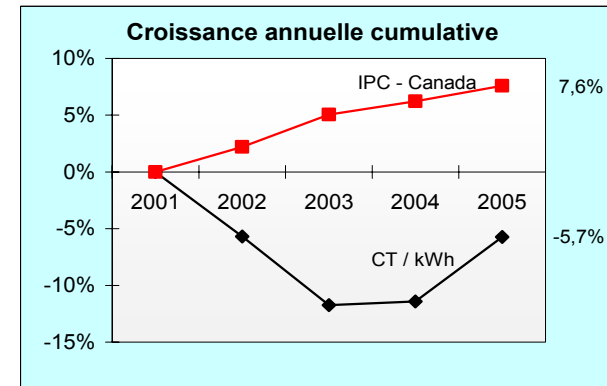
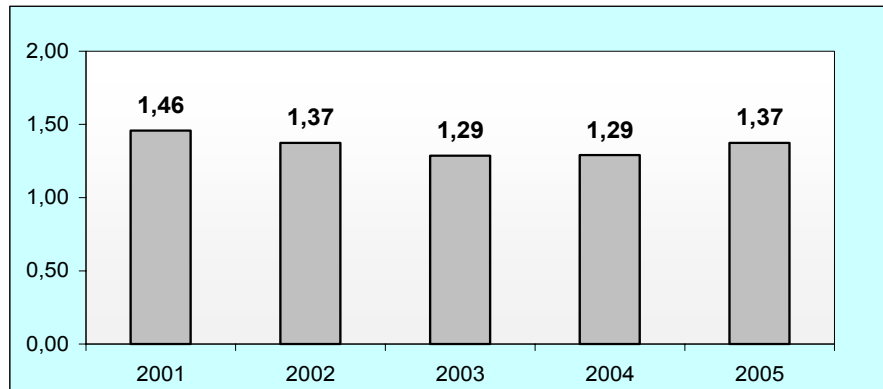
La hausse annuelle moyenne de 0,1% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des coûts contenue à l'intérieur de 0,7% ;
- croissance annuelle moyenne du nombre de kilomètres de réseau qui n'est que de 0,5% .

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 2003, suivi d'une hausse en 2005;
- Hausse des amortissements associée à la mise en exploitation de nouvelles immobilisations, principalement de 2003 à 2005;
- Évolution de la charge de retraite, passant d'un crédit de -18 M\$ en 2001 à une charge de 10 M\$ en 2005.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -1,5%

**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 2005, le coût total est passé de 1,46¢ à 1,37¢ par kWh normalisé, soit une réduction annuelle moyenne de 1,5%. Cet indicateur démontre une excellente performance, surtout en comparaison d'une inflation annuelle de 1,9%. 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**

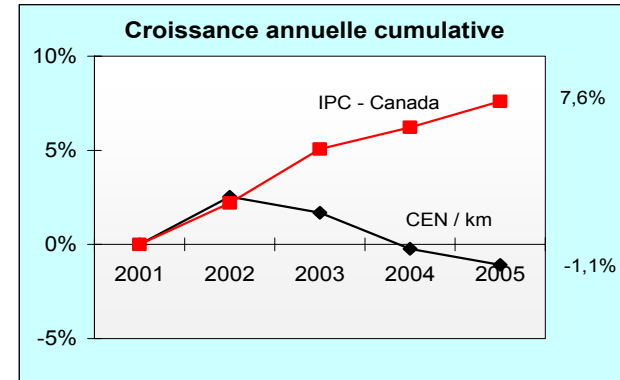
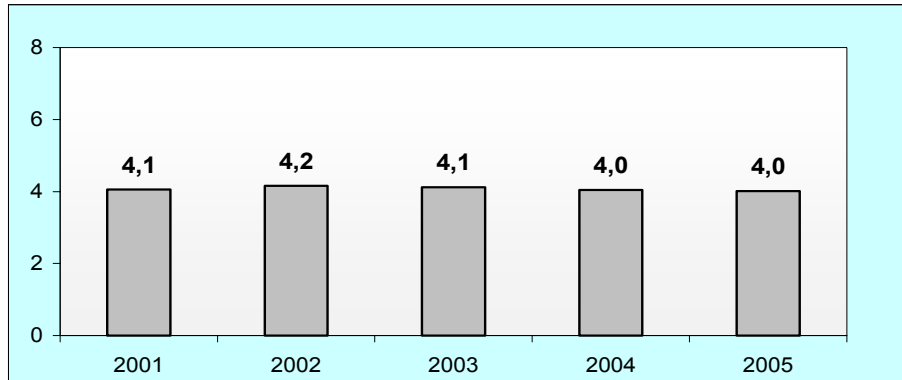
La réduction annuelle moyenne de 1,5% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des coûts contenue à l'intérieur de 0,7% ;
- croissance annuelle moyenne du volume de 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 2003, suivi d'une hausse en 2005;
- Hausse des amortissements associée à la mise en exploitation de nouvelles immobilisations, principalement de 2003 à 2005;
- Évolution de la charge de retraite, passant d'un crédit de -18 M\$ en 2001 à une charge de 10 M\$ en 2005.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -0,3%

**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 2005, les charges d'exploitation sont passées de 4,1 k\$ à 4,0 k\$ par km de réseau, soit une baisse annuelle moyenne de 0,3%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, surtout en comparaison de l'inflation annuelle moyenne de 1,9%. Cette performance résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges d'exploitation.

**Facteurs clés**

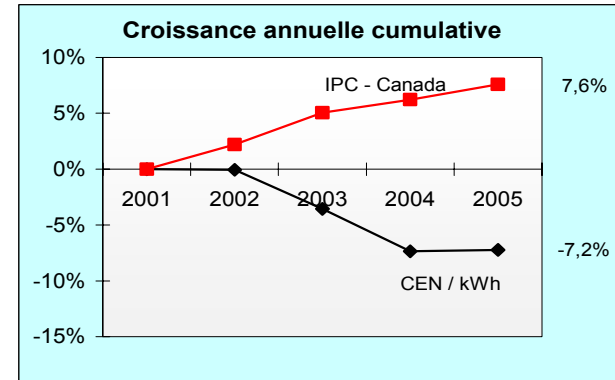
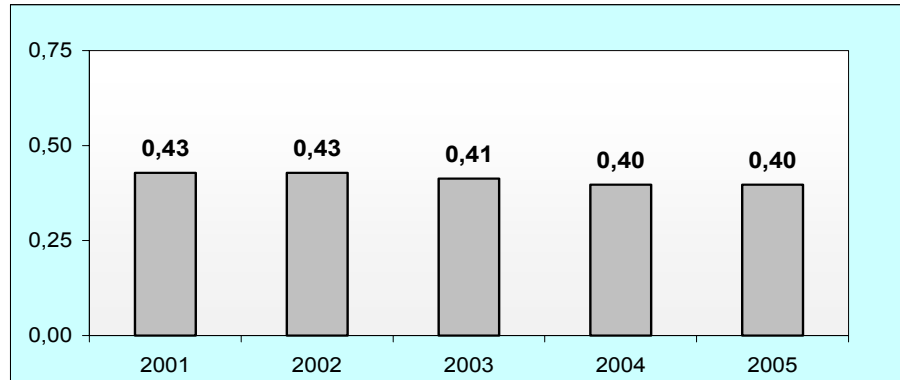
La réduction annuelle moyenne de 0,3% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes contenue à l'intérieur de 0,3% ;
- croissance annuelle moyenne du nombre de kilomètres de réseau qui n'est que de 0,5% .

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

- Hausse annuelle moyenne de la masse salariale d'environ 3% de 2001 à 2005;
- En 2002, le plan d'évaluation bureau explique la hausse ponctuelle;
- 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.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -1,9%

**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 2005, les charges d'exploitation nettes sont passées de 0,43¢ à 0,40¢ par kWh normalisé, soit une réduction annuelle de 1,9%. Cet indicateur démontre une excellente performance, particulièrement en comparaison de l'inflation annuelle moyenne de 1,9%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges et absorber le plus possible la croissance du volume d'affaires.

**Facteurs clés**

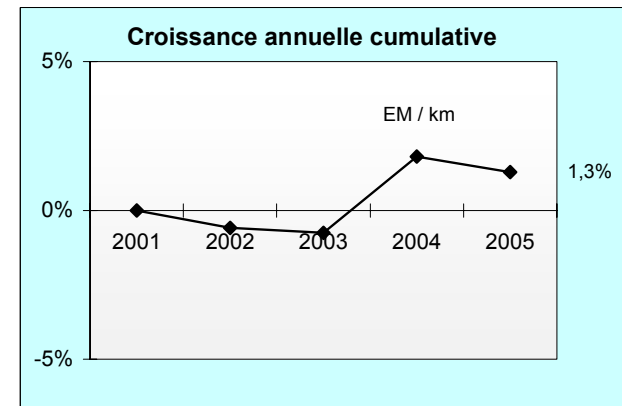
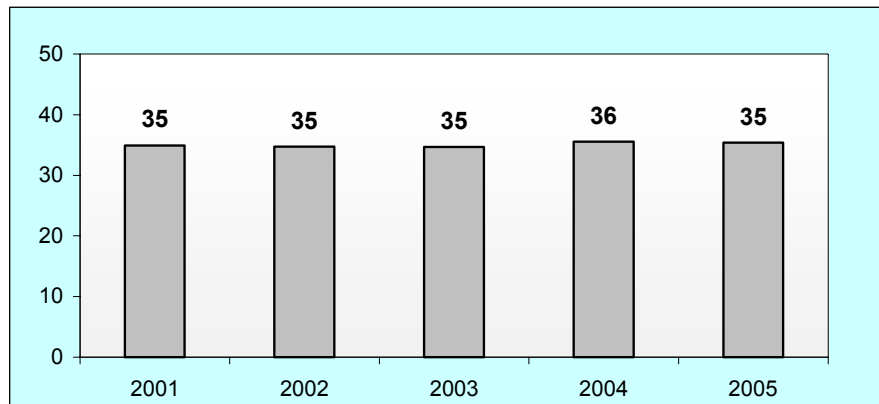
La réduction annuelle moyenne de 1,9% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes contenue à l'intérieur de 0,3% ;
- croissance annuelle moyenne du volume de 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 2005;
- En 2002, le plan d'évaluation bureau explique la hausse ponctuelle;
- 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.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : 0,3%

**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 2005, le nombre d'employés requis s'est maintenu aux environs de 35 par 1 000 km de réseau, en légère hausse annuelle moyenne de 0,3%. Considérant le volume d'activité, cet indicateur démontre une bonne performance et témoigne des efforts de gestion des ressources du Distributeur.

**Facteurs clés**

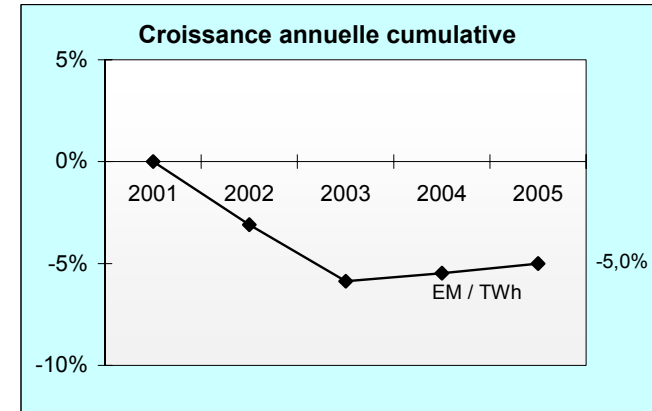
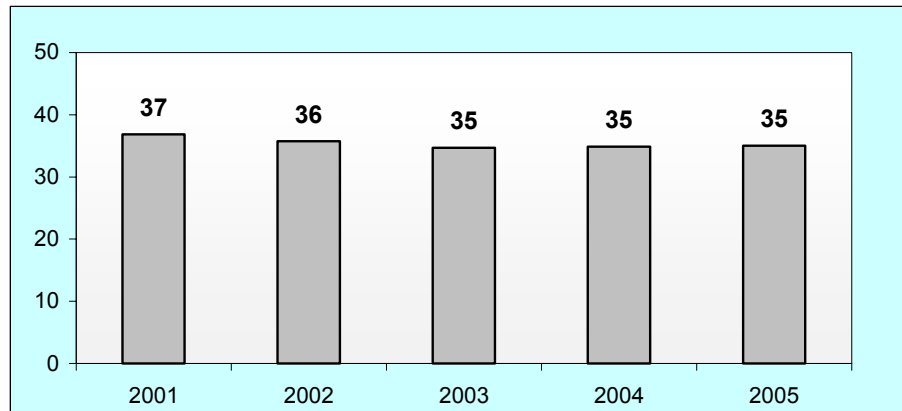
L'augmentation annuelle moyenne de 0,3% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne de l'effectif limitée à 0,9% ;
- croissance annuelle moyenne du nombre de kilomètres de réseau qui n'est que de 0,5% .

Les principaux éléments de variation du nombre d'employés 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; ensuite, l'effectif sera stabilisé aux environs de 3 800.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -1,3%

**Signification de l'indicateur**

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 2005, le nombre d'employés requis par TWh transité est passé de 37 à 35, soit une baisse annuelle moyenne de 1,3%. Cet indicateur démontre une très bonne performance et il témoigne des efforts de gestion des ressources faits par le Distributeur.

**Facteurs clés**

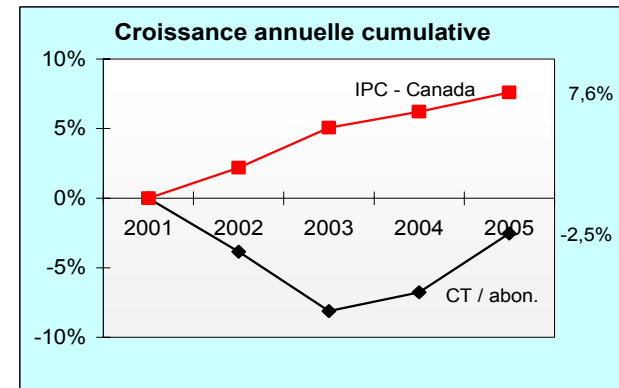
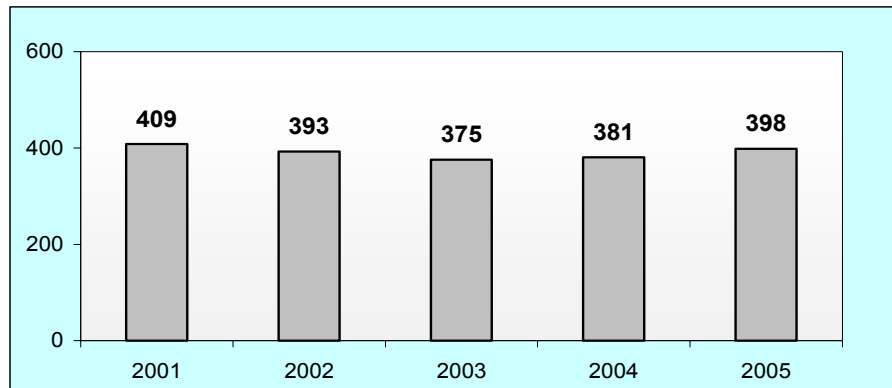
La réduction annuelle moyenne de 1,3% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne de l'effectif limitée à 0,9% ;
- croissance annuelle moyenne du volume de ventes normalisées transitées par le réseau de 2,2% .

Les principaux éléments de variation du nombre d'employés 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; ensuite, l'effectif sera stabilisé aux environs de 3 800.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -0,6%

**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 2005, le coût total est passé de 409\$ à 398\$ par abonnement, soit une réduction annuelle moyenne de 0,6%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, surtout en comparaison d'une inflation annuelle de 1,9%. 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**

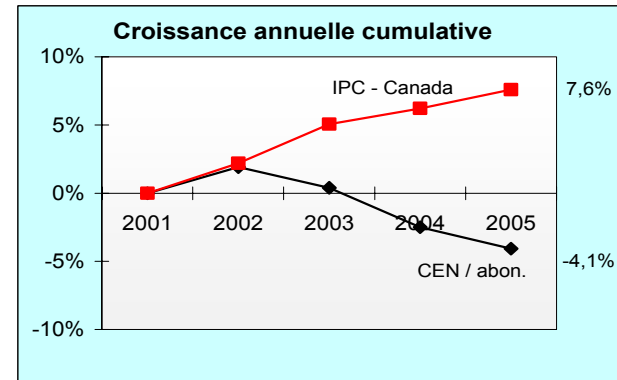
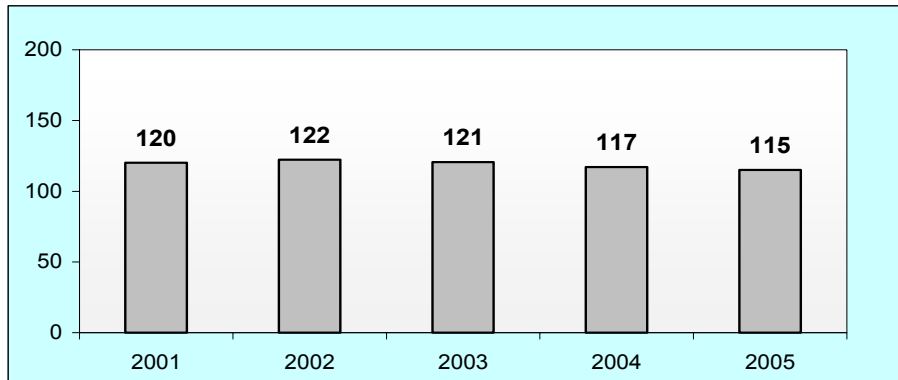
La réduction annuelle moyenne de 0,6% de l'indicateur résulte de la combinaison des deux éléments globaux suivants :

- croissance annuelle moyenne des coûts contenue à l'intérieur de 0,7% ;
- 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 2003, suivi d'une hausse en 2005;
- Hausse des amortissements associée à la mise en exploitation de nouvelles immobilisations, principalement de 2003 à 2005;
- Évolution de la charge de retraite, passant d'un crédit de -18 M\$ en 2001 à une charge de 10 M\$ en 2005.

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



Croissance annuelle moyenne 2001-2005 : -1,0%

**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 2005, les charges d'exploitation nettes sont passées de 120\$ à 115\$ par abonnement, soit une réduction annuelle de 1,0%. Cet indicateur démontre une très bonne performance, surtout en comparaison de l'inflation annuelle moyenne de 1,9%. L'amélioration résulte des efforts soutenus du Distributeur pour contrôler ses charges et absorber le plus possible la croissance du volume d'affaires.

**Facteurs clés**

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

- croissance annuelle moyenne des charges d'exploitation nettes contenue à l'intérieur de 0,3% ;
- 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 2005;
- En 2002, le plan d'évaluation bureau explique la hausse ponctuelle;
- 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.