

EFFICIENCE ET PERFORMANCE

1. ÉVOLUTION DES INDICATEURS D'EFFICIENCE DU DISTRIBUTEUR

1.1. Indicateurs d'efficience du Distributeur

1 Le Distributeur présente dans cette section les huit indicateurs d'efficience qu'il privilégie
 2 afin de rendre compte à la Régie de sa performance. Le tableau 1 expose les résultats
 3 attendus pour l'année 2012 ainsi que les variations annuelles rattachées. Les autres
 4 indicateurs d'efficience, plus spécifiques, sont présentés à l'annexe C.

**TABLEAU 1
 INDICATEURS D'EFFICIENCE PRIVILÉGIÉS PAR LE DISTRIBUTEUR^{1,2}**

Description	Exercices terminés le 31 décembre				Croissance annuelle moyenne		Croissance annuelle
	Années historiques		D-2011-028	Année témoin	2003-2012	2008-2012	2011-2012
	2003	2008	2011	2012			
Indicateurs globaux du Distributeur							
1 - Coût total Distribution et SALC (\$) par abonnement	498	554	567	568	1,5%	0,6%	0,3%
2 - Coût total Distribution et SALC (¢) par kWh normalisé	1,10	1,27	1,34	1,36	2,4%	1,7%	1,9%
3 - CEN Distribution et SALC (\$) par abonnement	266	290	297	303	1,4%	1,1%	2,0%
4 - IEN (\$) par abonnement	2 118	2 195	2 169	2 186	0,4%	-0,1%	0,8%
Indicateurs processus SALC³							
5 - Coût total SALC (\$) par abonnement	104	114	100	109	0,5%	-1,2%	9,2%
6 - CEN SALC (\$) par abonnement	103	106	99	106	0,3%	0,1%	7,3%
Indicateurs processus Distribution							
7 - Coût total Distribution (\$) par abonnement	393	435	464	458	1,7%	1,3%	-1,3%
8 - CEN Distribution (\$) par abonnement	162	180	195	195	2,1%	1,9%	-0,3%

¹ Les annexes A et B présentent respectivement la description des intrants et les composantes des indicateurs (valeurs nécessaires au calcul).

² En 2003 et 2008, les charges d'amortissement servant au calcul des indicateurs 1, 2, 5 et 7 ont été établies conformément à la méthode de l'amortissement à intérêts composés ou à la méthode de l'amortissement linéaire, selon le type d'actif. Depuis le 1^{er} janvier 2010, tel qu'approuvé dans la décision D-2010-020 du dossier R-3703-2009, phase 1, le Distributeur applique la méthode de l'amortissement linéaire à l'ensemble de ses actifs.

³ En excluant les frais reportés associés au projet Optimisation des systèmes clientèles (OSC), qui seront versés aux revenus requis en 2012, les taux de croissance annuelle des indicateurs 5 et 6 seraient respectivement de 3,0 % et 1,4 %.

5 Le Distributeur rappelle qu'il vise à contenir la croissance annuelle moyenne de ses
 6 indicateurs sous l'inflation sur la période mobile de 5 ans, tout en conservant,
 7 globalement, le même niveau de qualité de service. La performance du Distributeur,
 8 quant à la croissance annuelle moyenne de ses indicateurs sur la période 2008-2012,
 9 est satisfaisante puisque six des huit indicateurs affichent une croissance inférieure à
 10 l'inflation qui s'établit à 1,5 % sur la période.

11 De façon plus spécifique, le Distributeur souligne les éléments suivants :

- 1 • Le coût total par kWh normalisé (indicateur 2) affiche une croissance de 1,7 % sur la
2 période mobile de 5 ans. Cette croissance s'explique principalement par le fait que
3 les ventes normalisées de 2012¹ sont relativement stables par rapport à celles de
4 2008, soit l'année de référence de la moyenne mobile, alors que les coûts totaux
5 sont en progression sur la même période.
- 6 • L'indicateur des charges d'exploitation nettes (CEN) Distribution par abonnement
7 (indicateur 8) présente une croissance de 1,9 % sur la période 2008-2012
8 principalement en raison de la croissance des charges associées au programme
9 d'inspection et de retraitement des poteaux de bois.
- 10 • Suite à une baisse marquée constatée dans le dossier R-3740-2010, les indicateurs
11 du processus SALC affichent une augmentation respective de 9,2 % et de 7,3 %
12 pour le coût total et le CEN par abonnement (indicateurs 5 et 6) entre les montants
13 de l'année témoin 2012 et ceux reconnus pour l'année 2011. Ces croissances
14 s'expliquent principalement par le versement, en 2012, du solde du compte de frais
15 reportés hors base associé au projet Optimisation des systèmes clientèles (OSC), qui
16 intègre les dépenses de 2010 et de 2011. Ce versement s'ajoute aux dépenses de
17 2012 associées à ce projet. En excluant cet élément, les taux de croissance annuelle
18 pour chacun de ces indicateurs auraient été de ~~3,0 %~~ 0,8 % et 1,4 %, suite à une
19 baisse de 12,0 % et 5,6 % en 2011 par rapport à 2010.
20

1.2. Indicateurs de qualité du service

21 Le Distributeur présente dans le tableau 2 les résultats des indicateurs de qualité du
22 service pour une période de cinq ans (2006 à 2010), ainsi que les résultats du premier
23 semestre 2011. La définition complète des indicateurs est présentée à l'annexe D.

24 Tel que demandé par la Régie dans sa décision D-2011-28², le Distributeur présente
25 distinctement un indice de satisfaction pour les « Clients résidentiels » et un indice pour
26 les clients « Grands comptes et Affaires-autres ». De même, il présente des indicateurs

¹ Voir HQD-2, document 2 pour la prévision des ventes.

² Voir les paragraphes 201 et 204.