

GAZIFÈRE INC.
SOMMAIRE DES CHARGES D'EXPLOITATION
ANALYSE DES ÉCARTS - SERVICE À LA CLIENTÈLE
CAUSE TARIFAIRE 2016

Prévision 2015 vs Réel 2014

1 SALAIRES

La variation de la charge salariale s'explique par les augmentations salariales annuelles variant de 2% à 2.5% par an, selon les catégories d'employés, par une augmentation de la charge 2015 due à des postes laissés temporairement vacants en 2014, ces deux augmentations étant presque entièrement compensées par un poste laissé vacant en 2015.

7.9

2 AUTRES CHARGES

Variation des charges directement influencées par la croissance de la clientèle et l'inflation (coût du papier pour factures émises et les avis de rappel, enveloppes, frais de sous-traitant pour les vérification de compteurs, pour les fermetures et réouverture de compteurs).

	Réal 2014	Tx de croissance et inflation	
	434.4	4.5%	19.5

Augmentation des frais de courrier dû notamment à l'augmentation estimée des frais de timbres.

9

Dans les autres variations, notons une hausse apparente de frais de déplacement et de congrès: cette dépense survenant tous les deux ans en lien avec la fréquence du congrès de l'Institut canadien du crédit et d'une hausse des frais de participation au programme de remboursement d'études supérieures. Les hivers rigoureux 2014 et 2015 ont généré une hausse des créances en retard et par conséquent une certaine hausse de frais correspondant en 2015, par exemple, des frais d'agences de recouvrement.

12.3

40.8

Cause 2016 vs Prévision 2015

3 SALAIRES

La variation de la charge salariale s'explique par les augmentations salariales annuelles variant de 2% à 2.5% par an, selon les catégories d'employés, par une augmentation de la charge 2016 due à des postes laissés temporairement vacants en 2015, par un l'ajout d'un nouveau poste à temps partiel (19 000\$ - pour combler les besoins grandissant au niveau des demandes de rapports et d'analyses liés au Service à la clientèle), ces augmentations étant partiellement compensées par un poste laissé vacant.

62.8

4 AUTRES CHARGES

Variation des charges directement influencées par la croissance de la clientèle et l'inflation (coût du papier pour factures émises et les avis de rappel, enveloppes, frais de sous-traitant pour les vérification de compteurs, pour les fermetures et réouverture de compteurs).

	(4+8) 2015	Tx de croissance et inflation	
	453.9	4.6%	20.9

Augmentation des frais de courrier dû notamment à l'augmentation estimée des frais de timbres

18

Dans les autres variations, notons la baisse apparente de frais de déplacement et de congrès: cette dépense survenant tous les deux ans en lien avec la fréquence du congrès de l'Institut canadien du crédit (dernier congrès en 2015) et une baisse des frais de participation au programme de remboursement d'études supérieures.

-5.6

33.3

Nombre moyen de clients:		Taux de variation total		
	Nbre	var %	Inflation	
Réal 2014	39,917			
(4+8) 2015	40,860	2.4%	2.1%	4.5%
Cause 2016	41,851	2.4%	2.2%	4.6%