

GAZIFÈRE INC
SOMMAIRE DES CHARGES D'EXPLOITATION PAR NATURE
ANALYSE DES ECARTS
CAUSE TARIFAIRE 2016

(1) Bonification

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 | Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|--|
| Montant de la dépense (estimé de l'année en cours incluant les sur ou so | 597.4 | 1037.7 | 971.3 | 863 | 818.8 | 1018.5 | 1146.6 | 764.2 |
| Montant réajusté pour tenir compte de la sous ou sur estimation, tel que présenté à la GI-41, document 1, page 50. | 744 | 1040 | 919 | 788 | 912 | 1006 | 1147 | 951.8 |
| <i>Résultat du tableau de bord de Gazifère</i> | 133% | 130% | 145% | 121% | 156% | | | |
| Variation en \$ | | 443 | -121 | -131 | 124 | 94 | 141 | |

Une part importante de la bonification dépend en grande partie des résultats du tableau de bord interne de Gazifère. On remarque d'ailleurs que l'année 2013 a obtenu un niveau largement inférieur en relation avec le résultat du tableau de bord.

Le programme de bonification est plus généreux envers les cadres supérieurs. Conséquemment, malgré les très bons résultats en 2014, le fait que certains postes cadres aient été vacants explique en partie l'écart comparatif avec 2015. Il faut également considérer qu'il y a eu l'ajout de postes en 2015 et en 2016 pour expliquer le reste de la croissance de la bonification pour ces années.

Enfin, pour comparer adéquatement l'évolution de la bonification avec 2010, on doit utiliser le montant réajusté de 2010, de 744 000 \$ comme point de départ. Conséquemment, la bonification des employés a cru plus rapidement que l'inflation et la croissance sur la période.

(2) Avantages sociaux autres que charges de retraite et bonification et salaires

L'élément le plus déterminant dans l'analyse des avantages sociaux autres que charges de retraite et bonification et les salaires est le ETC. Nous analysons donc en relation avec cet inducteur de coût.

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 révisé | Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------|--|
| Autres avantages sociaux - autres que bonification et retraite | 619.0 | 573.7 | 548.3 | 484.8 | 467.2 | 551.5 | 699.6 | 791.9 |
| Salaires | 3,301.2 | 3,513.4 | 3,917.6 | 3,936.7 | 4,015.7 | 4,564.7 | 4,755.2 | 4223.1 |
| Total | 3,920.2 | 4,087.0 | 4,465.9 | 4,421.5 | 4,482.9 | 5,116.2 | 5,454.8 | 5,015.0 |
| ETC Cadres | 22.5 | 24.4 | 25.1 | 23.8 | 23.2 | 26.1 | 28.5 | |
| ETC - Non cadres | 27.8 | 28.7 | 31.9 | 32.6 | 31.8 | 31.3 | 31.7 | |
| ETC totaux | 50.3 | 53.1 | 57.0 | 56.4 | 55.0 | 57.4 | 60.2 (a) | |
| Variation ETC Cadres | | 1.9 | 0.6 | -1.3 | -0.6 | 3.0 | 2.4 | |
| en % | | 8.5% | 2.5% | -5.1% | -2.6% | 12.7% | 9.2% | |
| Variation ETC Non cadres | | 0.9 | 3.2 | 0.7 | -0.8 | -0.5 | 0.4 | |
| en % | | 3.2% | 11.1% | 2.2% | -2.5% | -1.6% | 1.3% | |

(a) En pièce GI-40, document 1, page 12 de 38, réponse 13.1, le nombre d'ETC total est de 59.7. Il comporte une coquille de 0.5ETC au niveau du service Informatique. Le nombre d'ETC de ce service en 2016 devrait se lire 7.53 et non 7.03 (voir pièce GI-40, document 1, révisée en date du 11 novembre, 2015). La pièce GI-39, document 3, en page 6 de 35, présente un tableau des ETC 2016 correcte à 7.53 (4.45 + 3.08 = 7.53) et ne doit donc pas être révisée. Le total des ETC est donc de 60.2.

| Ratio Salaires et avantages sociaux autres que retraite et bonifications / ETC | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 |
|---|-----------|------------|---------------|-------------|-----------|------------|-------------|
| | 77.92 | 76.93 | 78.42 | 78.42 | 81.57 | 89.12 | 90.61 |
| Variation en \$ | | -1.00 | 1.49 | 0.01 | 3.14 | 7.55 | 1.49 |
| Variation en % | | -1.3% | 1.9% | 0.0% | 4.0% | 9.3% | 1.7% |
| Augmentations salariales | | 2.75% - 3% | 2.75% - 3.23% | 2.5% - 3.3% | 2% - 3% | 2% - 3% | 2 - 2.5% |

Certains éléments particuliers doivent être traités autrement afin de mieux expliquer la variation dans le ratio.

◦ Notre plan d'assurance santé connaît une hausse (débutée en 2014, se poursuivant en 2015 et un peu en 2016). Cela provient du fait d'une augmentation du nombre de salariés adhérents, combiné à une augmentation des réclamations, ce sur-coût est assumé par Gazifère jusqu'à ce que les taux prélevés sur les paies soient ajustés en 2016. On estime l'impact à 35 000\$ pour 2015 et 12 000\$ de plus pour 2016.

◦ Le groupe a lancé un programme intitulé "Bien-être" en 2015, consistant à encourager les employés à se pré-occuper de leur bien-être physique et moral en offrant des cours en-ligne, de l'information, en lançant divers programmes tels que la prise de données bio-métriques des employés pour les sensibiliser à leur taux de cholestérol, taux de graisse etc ou encore en lançant des défis visant à favoriser l'exercice physique. Ce programme, qui remplace un précédent programme du même type, a un coût supérieur estimé à 12 000\$.

◦ En 2015, une charge salariale exceptionnelle est liée au règlement d'une situation de ressources humaines (mentionné à la pièce GI-39, document 5.1, note 1 et dans la pièce GI-40, document 1, réponse 26.1, page 30 de 38).

◦ En 2014, un événement non récurrent lié à un traitement des congés payés est intégré aux données. En effet, 21 employés de Gazifère se sont vus payer un montant total de 53 000\$ relatif à des congés payés accumulés non pris. En 2000, le Groupe a changé sa méthode de calcul des congés "gagnés". C'est-à-dire que précédemment à cette date, la période de référence pour cumuler des congés payés était de juillet à juin. A compter de 2000, la période de référence a été changée pour l'année civile (janvier à décembre). Il en a résulté un droit de 2.5 semaines de vacances à prendre pour certains employés. Plusieurs se sont prévalus de prendre ces jours de congés cette année là, d'autres ont préféré attendre de quitter l'entreprise pour se les faire verser. En 2014, cette pratique étant lourde à gérer et à suivre, le Groupe a décidé de payer les vacances dues aux employés concernés, résultant en cet élément non récurrent de 53 000\$.

GAZIFÈRE INC
SOMMAIRE DES CHARGES D'EXPLOITATION PAR NATURE
ANALYSE DES ECARTS
CAUSE TARIFAIRE 2016

En excluant ces éléments particulier de l'analyse, on retrouve le tableau suivant :

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 |
|--|-----------|------------|---------------|-------------|-----------|------------|-------------|
| Ratio Salaires et avantages sociaux autres que retraite et bonifications / ETC | 77.92 | 76.93 | 78.42 | 78.42 | 80.82 | 84.38 | 89.50 |
| Variation en \$ | | -1.00 | 1.49 | 0.01 | 2.40 | 3.56 | 5.12 |
| Variation en % | | -1.3% | 1.9% | 0.0% | 3.1% | 4.4% | 6.1% |
| Augmentations salariales | | 2.75% - 3% | 2.75% - 3.23% | 2.5% - 3.3% | 2% - 3% | 2% - 3% | 2 - 2.5% |

Le fait que les mouvements d'ETC soient des cadres ou non, explique en grande partie les variations. En effet, les cadres ont une masse salariale la plupart du temps plus élevée que le ratio. Lorsque l'évolution des ETC se porte principalement sur la catégorie cadres, le ratio augmente de façon plus marquée. À l'inverse, le ratio a tendance à diminuer s'il s'agit d'une évolution à la baisse du nombre de cadres.

A titre d'exemple, 2015 et 2016 connaissent une hausse plus marquée du ratio, à mettre en relation avec le nombre plus important d'augmentation d'ETC cadres. On remarque que le ratio salaire est impacté en 2015 et 2016 par le phénomène de la "marche", notamment dans le secteur administration, en lien avec l'ajout de cadres ayant des salaires plus élevés. Les prochaines années devraient revoir une diminution du ratio, la "marche" ayant été franchie.

(3) Formation et développement des employés

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 | Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|--|--------|
| | | | | | | | | Réel | Ajusté |
| Formation des employés | 65.4 | 41.3 | 97.0 | 77.6 | 82.5 | 71.3 | 73.6 | 83.7 | 83.7 |
| Bourses et gratifications | 19.4 | 24.2 | 24.6 | 25.9 | 15.2 | 37.8 | 37.5 | 24.8 | 24.8 |
| Remboursement d'études des employés de Gazifère | -5.0 | 6.3 | 2.6 | 4.1 | 4.7 | 9.9 | 17.9 | -6.4 | 7.7 |
| Cadeaux de reconnaissances | 2.4 | 0.8 | 2.2 | 1.4 | 1.5 | 0.0 | 0.0 | 3.1 | 3.1 |
| | 82.3 | 72.6 | 126.4 | 108.9 | 103.9 | 119.0 | 129.0 | 105.2 | 119.3 |
| Variation en \$ | | -9.7 | 53.8 | -17.5 | -5.1 | 15.1 | 10.0 | | |

La formation des employés représente des formations comme Ambulance St-Jean, la RBQ, des formations techniques nécessaires pour les affaires de Gazifère, etc.

Les bourses et gratifications sont reliés à deux éléments. En ce qui concerne les bourses d'études, elles sont offertes aux enfants des employés de Gazifère. Ainsi, l'élément principal qui explique la variation de ce poste est l'âge des enfants et leur intérêt à poursuivre des études. Quant aux gratifications, il s'agit de petits cadeaux de reconnaissance marquant le nombre d'années chez Gazifère. Ces gratifications sont aux 5 ans.

Quant au remboursement d'études des employés de Gazifère, il s'agit d'employés qui poursuivent des études, Gazifère remboursant une portion de ces études.

La fluctuation du montant est en relation avec le nombre d'individus désirant poursuivre des études. En 2010, un crédit exceptionnel a eu lieu.

À noter qu'à compter de 2012, les charges de formations techniques autrefois chargées sous la rubrique Autres frais externes ont été reclassé à l'intérieur de la rubrique Formation et développement des employés.

Lorsque l'on effectue l'analyse comparative inflation + croissance, on se rend compte qu'au total, il y a un coût additionnel de 23 800 \$ sur la période. En excluant le crédit exceptionnel de 2010 pour le remboursement des études des employés de Gazifère, si on y applique un niveau normal (ex. 6 000 \$, dont le résultat se retrouve dans la colonne ajustée), les charges 2010 deviennent alors plus comparables avec l'évolution inflation + croissance.

(4) Matériel et fournitures - général

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 | Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement | |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|--|--|
| | 79.7 | 75.0 | 107.8 | 131.7 | 82.1 | 129.5 | 133.2 | 102.0 | |
| Variation en \$ | | -4.7 | 32.7 | 24.0 | -49.6 | 47.4 | 3.7 | | |

Cette rubrique comprend du petit outillage, du matériel de soudure, les uniformes ainsi que des programmes reconnaissance liés à la sécurité au travail.

En 2013, Gazifère a procédé au changement complet des uniformes dû aux normes des vêtements anti-feu qui avaient évolué. En 2014, le renouvellement ne s'est pas fait, mais reprend en 2015 et 2016. Ces uniformes sont plus coûteux que les précédents.

Dans ce poste, on remarque une grande variabilité annuellement, en relation avec les besoins, qui ne sont pas stables d'année en année. L'écart comparativement à l'indice inflation + croissance est plus difficile à mettre en relation. L'écart en valeur reste relativement faible, à 31 800 \$.

(5) Matériel et fournitures de bureau

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 | Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement | |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|--|--|
| Matériel et fournitures de bureau | 107.1 | 105.4 | 139.5 | 99.6 | 94.0 | 103.3 | 105.4 | 137.0 | |
| Variation en \$ | | -1.7 | 34.1 | -40.0 | -5.6 | 9.3 | 2.2 | | |

Cette rubrique, qui comprend papeterie, frais d'abonnements (journaux, revues spécialisées), frais d'impression et petits équipements informatiques est stable dans le temps. Le montant plus élevé de 2012 s'explique principalement par les efforts de communication portés vers les clients pour mieux les informer à l'égard de Service au Foyer du Québec, dont les activités portaient atteinte à la réputation de Gazifère. L'impact ici est une hausse du coût de l'encart et des accroche-portes associés à cette communication. Voir également la pièce GI-41, document 1, réponse à la question 9.8, en page 37 de 61.

Comparativement au facteur inflation + croissance, les coûts sont inférieurs de près de 32 000 \$.

(6) Frais professionnels - frais légaux

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 | Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement | |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|--|--|
| | 78.6 | 77.5 | 82.1 | 138.8 | 247.4 | 120.0 | 123.0 | 100.5 | |
| Variation en \$ | | -1.0 | 4.6 | 56.7 | 108.6 | -127.4 | 3.0 | | |

GAZIFÈRE INC
SOMMAIRE DES CHARGES D'EXPLOITATION PAR NATURE
ANALYSE DES ECARTS
CAUSE TARIFAIRE 2016

Les charges professionnelles relatives aux frais légaux ont connu une augmentation ponctuelle en 2014 suite au traitement du dossier d'une entente avec la Ville de Gatineau concernant les emprises municipales et du règlement des réclamations connexes ainsi qu'au traitement d'une situation de ressources humaines particulière, non récurrente. Ce dossier lié aux ressources humaines a démarré en 2013 et s'est clos en 2015. Le montant des frais professionnels légaux au 31 octobre 2015 sont de 130 000\$, déjà au-dessus du montant prévu et ce dépassement est lié à la fin du traitement de ce dossier, ainsi que dans une moindre mesure, au traitement d'un nouveau dossier lié à la demande du Ministère des transports du Québec de déplacer notre conduite principale sous le pont Fournier. Ces informations n'étaient pas présentes au moment de faire la prévision 4+8.

Le montant estimé et budgété de frais légaux pour les années 2015 et 2016 tentait d'évaluer un niveau de frais légaux certes moindre que l'année 2014, mais reflétant les dossiers en cours et tenant compte du fait que tous les dossiers ne sont pas prévisibles. Malgré cela, il appert que la provision 2015 sera nettement insuffisante. Sur la période, on remarque que les sommes engagées ont varié beaucoup. Le budget de 2016 à 123 000 \$ est plus élevé que le montant comparatif 2010 ajusté du facteur d'inflation + croissance.

(7) Frais professionnels - Consultants

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 | Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|--------------------|--|
| Opérations et entretien | 71.3 | 116.4 | 88.4 | 117.2 | 100.3 | 132.7 | 233.9 ¹ | 91.3 |
| Ventes et communications | 40.1 | 41.0 | 38.2 | 77.2 | 38.0 | 60.0 | 63.7 ² | 51.3 |
| Informatique | 175.8 | 173.4 | | | 0.6 | | | ³ |
| Affaires réglementaires et budget | 317.3 | 77.1 | 133.8 | 65.9 | 99.0 | 287.4 | 221.0 ⁴ | 405.9 |
| Service à la clientèle | 5.1 | 0.9 | | | | | | 6.5 |
| Administration | 22.6 | 20.8 | 17.0 | 5.7 | 36.9 | 16.5 | 16.5 | 29.0 |
| | 632.3 | 429.6 | 277.4 | 266.0 | 274.8 | 496.6 | 535.1 | 584.0 |
| Variation en \$ | | -202.7 | -152.2 | -11.4 | 8.8 | 221.8 | 38.5 | |

1 - L'écart entre 2014 et 2015 s'explique principalement par l'ajout de 20 000 \$ découlant de l'amortissement du compte relié à la francisation.

Un montant additionnel de 91 000 \$ s'ajoute pour 2016. En excluant ces deux montants, les charges de 2015 et de 2016 auraient été respectivement de 112 671 \$ et de 122 884 \$.

2 - Entre 2014 et 2015, un montant de 20 000 \$ relié à la francisation s'ajoute de manière permanente dans le service des communications.

3 - Les frais professionnels ont été présentés à compter de 2012 dans le compte Autres frais externes. Il s'agit principalement des frais associés à Distributech (facturation) et d'autres services de consultants notamment pour pour CIS.

4 - L'évolution des frais de consultants est en relation avec la nature des dossiers réglementaires, incluant les services de EGD (tarification, études de faisabilité, etc.). 2010 était l'année de la remise à niveau du mécanisme incitatif ainsi qu'un dossier de taux de rendement, 2015 inclus des sommes additionnelles associées aux études déposées en phase 2, 3 et 4.

2016 inclus des frais de consultants notamment pour la révision du mécanisme incitatif, pour le traitement de la phase 4, ainsi que pour la production du dossier tarifaire 2017.

L'analyse comparative inflation + croissance démontre que le secteur propose des charges inférieures aux comparables 2010, tout en prenant en considération que des frais de 111 000 \$ reliés à la francisation sont inclus. Les frais reliés à l'informatique sont exclus de l'analyse de cette rubrique.

(8) Main d'œuvre contractuelle

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 | Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|--|
| Opérations et maintenance | 869.9 | 942.8 | 1,082.9 | 1,168.5 | 1,097.4 | 1,315.8 | 1,334.1 | 1112.8 |
| Service à la clientèle | 55.8 | 28.7 | 28.3 | 43.3 | 36.8 | 43.5 | 45.4 | 71.4 |
| Autres | 13.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 16.7 |
| | 938.8 | 971.5 | 1,111.2 | 1,211.9 | 1,134.2 | 1,359.3 | 1,379.5 | 1201.0 |
| Variation en \$ | | 32.7 | 139.7 | 100.6 | -77.7 | 225.1 | 20.3 | |

En 2015 et 2016, un montant de 60 000 \$ et de 34 000 \$ explique en partie l'écart entre 2014 et 2015/16. Ces montants découlent de la surveillance accrue sur une portion du réseau de Gazifère (Jacques-Cartier-Fournier-Montclair). De plus, à compter de 2015, il est à noter que l'ajout de l'impartition pour un montant de 78 800 \$ est incorporé.

En retirant 2016 de l'impartition et Jacques-Cartier-Fournier-Montclair, on arrive à un montant de 1 221 294 \$ afin de rendre les coûts de 2016 comparables à ceux de 2010. Comparativement, l'écart le budget découlant du facteur inflation + croissance est de 108 500 \$ pour le service des opérations et maintenance.

D'un point de vue global, en retirant les mêmes coûts, l'écart est de 65 700 \$.

(9) Marketing

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 | Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|--|
| Marketing | 115.2 | 125.5 | 158.3 | 141.0 | 115.6 | 152.4 | 191.0 | 147.4 |
| Variation en \$ | | 10.3 | 32.7 | -17.2 | -25.5 | 36.9 | 38.6 | |

Dans les dépenses de marketing qui apparaissent ici, outre les dépenses de marketing des Communications, on trouve également quelques autres frais dont les publications d'Avis publics relatifs aux dossiers réglementés de l'année en cours, des frais d'affichage de poste ainsi que les amortissements des programmes commerciaux à compter de 2016.

Les dépenses de marketing des Communications ont été abordées en audience et auparavant en DDR, veuillez vous référer par exemple aux pièces GI-39, document 3, question 5.4, page 20 de 35 et GI-41, document 1, questions 9.7 et 9.8, page 37 de 61.

La comparaison avec le facteur inflation + croissance démontre un coût supérieur de 43 600 \$.

GAZIFÈRE INC
SOMMAIRE DES CHARGES D'EXPLOITATION PAR NATURE
ANALYSE DES ECARTS
CAUSE TARIFAIRE 2016

(10) Frais de bureaux et services technologiques

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Service à la clientèle | 273.8 | 302.9 | 303.9 | 304.1 | 325.6 | 337.9 | 360.9 |
| Informatique | | | | 24.6 | 32.0 | 31.7 | 36.6 |
| Autres services | 10.0 | 9.6 | 27.1 | 4.1 | 5.8 | 12.8 | 12.9 |
| Total | 283.9 | 312.5 | 330.9 | 332.7 | 363.4 | 382.5 | 410.5 |
| Variation en \$ | | 28.6 | 18.5 | 1.8 | 30.7 | 19.1 | 28.0 |

| Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement |
|--|
| 350.3 |
| 12.8 |
| 363.1 |

La majeure partie des coûts est relié au service à la clientèle, via l'envoi postal des comptes.

Durant la période, Gazifère a vu son nombre de clients augmenter, compensé en partie par la mise en place de la facture en ligne. Ainsi, entre 2015 et 2016, malgré la hausse du nombre de clients, il est prévu que le nombre de factures imprimées passe de 402 743 à 399 155. Cependant, l'élément le plus important à tenir en compte est l'évolution du coût du timbre, qui est totalement hors de contrôle de Gazifère. Celui-ci est passé de 59 cents en 2011 à 72 cents en 2015 et une prévision de 77 cents en 2016. Cette croissance est largement au-dessus de l'inflation.

L'année 2012, dans les autres services, représente une année exceptionnelle, via l'envoi postal d'une mise en garde à l'égard d'un concurrent qui portait atteinte à la réputation de Gazifère. Cette mise en garde a été envoyée à l'ensemble de la clientèle et a été comptabilisée au service des ventes et communication. Enfin, en ce qui concerne les charges informatiques, il s'agit d'un service de maintenance des logiciels et des équipements relié à l'introduction du nouveau système téléphonique.

Malgré la hausse importante des frais de timbre sur la période, le total des coûts pour cette rubrique, en excluant l'élément additionnel informatique est légèrement supérieur au montant 2010 ajusté pour l'inflation et la croissance sur la période.

(11) Autres frais externes

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Opération & Entretien | 165.4 | 6.6 | 7.2 | 12.8 | 49.8 | 43.4 | 46.4 |
| Vente & Communication | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.1 | 0.0 | 0.0 |
| Service à la clientèle | 217.5 | 278.9 | 288.1 | 292.0 | 307.3 | 309.6 | 319.3 |
| Administration | 16.9 | 18.3 | 28.1 | 38.9 | 48.3 | 31.2 | 32.0 |
| Informatique | 0.0 | 0.0 | 192.8 | 201.5 | 195.4 | 213.4 | 229.5 |
| Total | 399.8 | 303.8 | 516.2 | 545.1 | 600.9 | 597.6 | 627.1 |
| Variation en \$ | | -95.9 | 212.3 | 29.0 | 55.8 | -3.3 | 29.5 |

| Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement |
|--|
| 211.5 |
| 0.0 |
| 278.3 |
| 21.6 |
| 224.9 |
| 736.3 |

Les charges informatiques apparaissant en 2012 proviennent du reclassement associé aux frais professionnels - Consultants. Sur la période 2010-2016, la hausse des coûts est inférieure au taux d'inflation + facteur de productivité. (À noter que le montant de 236.9 est calculé en fonction d'un montant 2010 de 175.8 pour 2010 inflationné sur la période).

Les charges d'opérations et entretien ont diminué de manière très importante entre 2010 et 2011 suite à plusieurs reclassements. Notamment, une portion associée à la Formation technique a été reclassée à la rubrique Formation et développement des employés.

Pour le service à la clientèle, il s'agit des coûts encourus pour l'entreprise qui effectue la relève des compteurs pour Gazifère. 2011 représente une année complète de lectures mensuelles alors qu'il s'agissait de seulement 5 mois de lectures mensuelles en 2010. Sur la période 2011 à 2016, soit après l'implantation de la lecture mensuelle, la croissance des coûts a été inférieure au taux d'inflation + croissance. En effet, en prenant un montant de 278 900\$, ajusté du facteur de 4,19 % sur 5 ans, on arrive à un montant de 342 500\$, que l'on compare à 319 300\$.

(12) Frais d'entretien et réparation

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| | 14.1 | 14.3 | 55.2 | 23.3 | 10.5 | 26.1 | 25.4 |
| Variation en \$ | | 0.2 | 40.9 | -31.9 | -12.8 | 15.7 | -0.7 |

| Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement |
|--|
| 18.0 |

L'augmentation des charges à compter de 2015 découle principalement de deux éléments, soit une partie du reclassement provenant du compte Autres frais externes, ainsi que des matériaux qui n'étaient pas chargés par EGD avant 2015.

Quant à l'année 2012, il s'agit d'un phénomène particulier, où Gazifère a dû changer plusieurs valves après avoir trouvé une anomalie dans plusieurs installations. D'un point de vue global, l'écart entre la comparaison inflation + croissance et les charges globales démontrent un écart de 7 400 \$.

(13) Frais de fonctionnement et maintenance du parc de véhicules

Le poste inclut l'amortissement de la flotte de véhicules pour les opérations, des dépenses d'équipement et de maintenance entourant la gestion de la flotte et du garage des opérations. En 2015, les coûts de gestion de la flotte (amortissement et entretien) ont cru de 15 003 \$, en lien avec le vieillissement de la flotte de véhicules, entraînant des coûts d'entretien additionnels. En 2016, Gazifère compte remplacer 4 véhicules (2 de 2006 et 2 de 2007) et ajouter un véhicule, en lien avec l'ajout d'un poste aux opérations. L'ajustement (pour les 4 véhicules remplacés) et l'ajout d'amortissement (pour le véhicule additionnel) ainsi que l'ajustement à la prévision des coûts d'entretien de l'ensemble des véhicules ajoutent un montant de 5852 \$ en 2016, sur une hausse totale de 6285 \$.

Sur la période, les frais de fonctionnement de 196 900\$ sont légèrement supérieurs au comparable 2010 + inflation + croissance de 188 200 \$.

GAZIFÈRE INC
SOMMAIRE DES CHARGES D'EXPLOITATION PAR NATURE
ANALYSE DES ECARTS
CAUSE TARIFAIRE 2016

(14) Location de locaux et bureaux

Sous la rubrique "Location de locaux et bureaux" on y retrouve principalement la location du bâtiment ainsi que des frais d'entreposage d'archives à l'extérieur. Les variations de cette rubrique s'expliquent principalement par les variations de la location du bâtiment. Veuillez vous référer à la pièce GI-39 document 3, réponse 9.1, page 30 de 35. Prendre note que la colonne 2010, ligne du loyer doit se lire 320 335\$ au lieu de 351 853\$ (Correction : janvier à novembre 2010 à 13.85 p.c. et décembre 2010 à 15.35 p.c. et non 12 mois à 15.35).

Sur la durée, le coût est supérieur au comparable 2010 + inflation + croissance qui s'établit à 681 200 \$. Cependant, en considérant que la hausse aux 5 ans vient tout juste de se produire (partie en 2015, restant en 2016), le comparable devrait se rétablir dans les prochaines années.

(15) Frais de télécommunication

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Frais de télécommunication | 95.9 | 82.2 | 83.3 | 86.0 | 72.3 | 84.6 | 89.9 |
| Variation en \$ | | -13.7 | 1.1 | 2.7 | -13.7 | 12.4 | 5.3 |

| | |
|--|-------|
| Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement | 122.7 |
|--|-------|

Les frais de télécommunication sont à peu près stables entre 2010 et 2016, bien que les frais de cellulaires augmentent et que les frais de lignes fixes et équipements diminuent. A cet égard, une révision des équipements et lignes Bell a été effectuée en 2014 et a résulté en un crédit et une économie, ce qui explique la baisse de cette année particulièrement.

La comparaison 2010 + inflation + croissance est moindre de 32 800 \$.

(16) Frais de déplacement et représentation

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Opérations et entretien | 7.9 | 12.7 | 9.5 | 13.7 | 10.6 | 13.9 | 27.2 |
| Ventes et communication | 22.2 | 22.1 | 22.4 | 27.0 | 19.3 | 21.9 | 34.6 |
| Service à la clientèle | 2.3 | 4.7 | 3.2 | 7.6 | 5.8 | 11.6 | 8.4 |
| Administration | 38.6 | 24.8 | 21.8 | 22.3 | 25.9 | 19.8 | 20.1 |
| Informatique | 15.3 | 20.8 | 14.0 | 16.9 | 12.8 | 12.5 | 14.2 |
| Affaires réglementaires | 7.3 | 4.4 | 3.6 | 1.3 | 4.1 | 12.6 | 12.9 |
| Total | 93.6 | 89.4 | 74.6 | 88.8 | 78.5 | 92.2 | 117.5 |
| Variation en \$ | | -4.2 | -14.9 | 14.2 | -10.3 | 13.8 | 25.2 |

| | |
|--|-------|
| Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement | 10.1 |
| | 28.4 |
| | 2.9 |
| | 49.4 |
| | 19.6 |
| | 9.3 |
| | 119.8 |

De manière globale, les frais de déplacement et de représentation ont été inférieurs au taux de 4,19% (inflation et croissance) sur la période.

Les années 2015 et 2016 font ressortir des changements principalement dans le secteur des Affaires réglementaires, des Ventes et communication ainsi que Opérations et entretien. Ces changements sont en lien avec l'arrivée de trois nouveaux directeurs, avec des objectifs et tâches différentes.

En ce qui concerne les Affaires réglementaires, il y a l'aspect représentation gouvernementale ainsi que l'ajout d'une ressource en 2016, incluant des formations et des conférences, dans l'objectif d'améliorer l'expertise interne.

Dans le secteur des ventes, c'est la participation à des foires commerciales, davantage de rencontres avec nos partenaires (Gaz Métro, EGD) afin de trouver des solutions technologiques pour le développement des ventes dans les niches de marché qui échappent à Gazifère actuellement.

En ce qui concerne le service des Opérations et entretien, il s'agit principalement d'inscriptions à des conférences pour un montant de 10 000 \$ à compter de 2016, ce qui était peu pratiqué par le passé.

(17) Dommages et dégâts matériels

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Administration | 29.4 | 29.3 | 24.9 | 23.2 | 10.7 | 4.4 | 3.1 |

| | |
|--|------|
| Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement | 37.6 |
|--|------|

| Auto-Assurance | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------------|-------|------|------|------|------|------|------|
| Dommages \$ | | | | | | | |
| 2004 | 15.9 | 3.2 | | | | | |
| 2005 | 22.3 | 4.5 | 4.5 | | | | |
| 2006 | 22.7 | 4.5 | 4.5 | | | | |
| 2007 | 69.9 | 14.0 | 14.0 | 14.0 | | | |
| 2008 | 16.0 | 3.2 | 3.2 | 3.2 | 3.2 | | |
| 2009 | 3.1 | 3.1 | | | | | |
| 2010 | 15.7 | | 3.1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| 2011 | 2.9 | | | 2.9 | | | |
| 2012 | 4.4 | | | | 4.4 | | |
| 2013 | 1.3 | | | | | 1.3 | |
| | 174.1 | 29.4 | 29.3 | 24.9 | 23.2 | 10.7 | 4.4 |
| | | | | | | | 3.1 |

Ce compte varie en fonction des dommages survenus dans l'année. Selon l'ordonnance D-90-33, la méthode indique ce qui suit : Règle du minimum : si la somme des paiements de réclamations d'un exercice donné est inférieure à 10 000\$, la charge sera entièrement amortie dans l'exercice ou cet amortissement sera intégré aux tarifs. Pour les montants plus grands que 10 000\$, ils seront amortis de façon linéaire sur 5 ans dans l'année ou ils seront inclus dans les tarifs.

GAZIFÈRE INC
SOMMAIRE DES CHARGES D'EXPLOITATION PAR NATURE
ANALYSE DES ECARTS
CAUSE TARIFAIRE 2016

(18) Primes d'assurances

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Primes d'assurances | 92.8 | 156.3 | 200.9 | 300.4 | 260.1 | 281.2 | 258.3 |
| Variation en \$ | | 63.5 | 44.7 | 99.4 | -40.3 | 21.1 | -22.9 |

| | |
|--|-------|
| Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement | 118.7 |
|--|-------|

À compter de 2013, l'application de la clé de répartition des assurances pour les directeurs et les officiers a été suivie avec plus de rigueur, sur la même base, soit le nombre de directeurs et d'officiers par entreprise. Après 2013, le coût de ces assurances a diminué, expliquant la réduction que l'on retrouve sur la période de 2013 à 2016, en plus de l'évolution générale communes aux entités Enbridge à l'effet que le nombre de directeurs et d'officiers a évolué.

(19) Autres frais opérationnels et recouvrements de frais opérationnels

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Autres frais opérationnels et recouvrements de frais opérationnels | 866.4 | 954.8 | 813.8 | 1,174.6 | 1,265.3 | 1,594.4 | 1,655.2 |
| Variation en \$ | | 88.4 | -141.1 | 360.9 | 90.7 | 329.2 | 60.7 |

| | |
|--|---------|
| Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement | 1,108.4 |
|--|---------|

Les autres frais opérationnels comprennent principalement des services entre compagnies affiliées autres que les bonifications, les frais de vérification et les primes d'assurances. Ils comprennent également les revenus du Service à la clientèle (Crédit et recouvrement) et certains frais du Service des Opérations qui sont récupérés auprès des clients ou contracteurs et qui ont donc un impact quasi neutre ici.

Les services entre compagnies affiliées sont facturés à Gazifère directement s'ils visent à combler un besoin spécifique de Gazifère ou sont facturés selon une méthode d'allocation des coûts stable dans le temps s'ils ont une nature de type "management fees". Lorsqu'il s'agit de frais de nature "mangement fees", la variation a été causée, outre l'inflation, par l'étendue des services offerts par le groupe ainsi que par leur variation au niveau d'Enbridge inc principalement.

Pour plus de détails concernant cette mécanique associée aux charges entre compagnies affiliées, veuillez vous référer à la pièce GI-12, document 1.1. Les revenus du Service à la clientèle comprennent les frais de remises en service, les frais pour paiement non honorés ainsi que les frais d'avis de rappel. Ils visent à récupérer certains frais du Service à la clientèle, particulièrement des frais de crédits et recouvrement, tel que cela est expliqué en pièce GI-41, document 1, questions 10.1, 10.3 et 10.4. Bien que les revenus aient augmenté d'année en année, tout comme les charges qu'ils visent à récupérer, ils ont augmenté dans une moindre proportion puisque les frais applicables aux clients (revenus pour Gazifère) sont restés les mêmes (selon les Conditions de service et Tarif).

On note une diminution de la charge nette en 2012 suite à un nombre de dommages et de relocalisations refacturés plus important de l'ordre de 26 000 \$ et 35 000 \$ respectivement.

D'un point de vue comparatif, ces frais ont surpassé la comparaison croissance + inflation. Cela découle notamment de l'application des méthodes d'allocation de coûts d'Enbridge en relation avec l'évolution des services offerts.

(20) Dons et frais d'adhésion

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Ventes et communications | 116.8 | 115.1 | 114.1 | 111.6 | 100.8 | 89.9 | 123.3 |
| Autres services | 8.2 | 10.3 | 13.7 | 10.5 | 11.4 | 12.0 | 13.3 |
| Total | 125.0 | 125.5 | 127.8 | 122.0 | 112.2 | 101.9 | 136.6 |
| Variation en \$ | | 0.5 | 2.3 | -5.7 | -9.8 | -10.3 | 34.7 |

| | |
|--|-------|
| Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement | 149.4 |
| | 10.5 |
| | 159.9 |

L'évolution de la charge de dons et de frais d'adhésion est principalement reliée au service des ventes et des communications.

De nombreuses explications ont été fournies sur le budget additionnel de commandites en 2016, notamment à la GI-28, document 3.1.

Par ailleurs, les dépenses de ce secteur sont, sur la période 2010-2016, d'un niveau inférieur à l'inflation et à la croissance.

(21) Mauvaises créances

| | Réel 2010 | Réel 2011 | Réel 2012 | Réel 2013 | Réel 2014 | (4+8) 2015 | Budget 2016 |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Provision pour mauvaises créances | 481.0 | 176.3 | 66.6 | 89.2 | 114.0 | 100.0 | 100.0 |
| Variation en \$ | | -304.7 | -109.8 | 22.7 | 24.8 | -14.0 | 0.0 |

| | |
|--|-------|
| Montant équivalent 2010 X 4,19 % annuellement | 615.4 |
|--|-------|

L'année 2010 a connu une mauvaise créance importante relative à un client dans le secteur papetier qui est tombé sous la Loi sur les arrangements avec les créanciers. Une portion de cette mauvaise créance a aussi impacté l'année 2011.

Concernant les années 2012 à 2016, Gazifère tente de gérer le plus étroitement possible ses mauvaises créances, notamment en mettant un effort accru par le biais du service de crédit et recouvrement. On peut voir à cet effet une hausse des frais d'agence de collection et dépenses connexes en pièce GI-41, document 1.1.