

**GAZIFÈRE INC.**  
**SOMMAIRE DES CHARGES D'EXPLOITATION**  
**ANALYSE DES ÉCARTS - SERVICE À LA CLIENTÈLE**  
**CAUSE TARIFAIRE 2017**

(000\$)

**Prévision 2016 vs Réel 2015**

**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 (26 (000\$)), par l'augmentation de ressources pour assurer l'implantation avec succès du projet WAMS (14 (000\$)), par des ajustements salariaux (7.6 (000\$)), par un poste comblé en avril 2015 ayant un impact d'une pleine année en 2016 (5.4 (000\$)) et par l'achat de vacances en 2015 non anticipé en 2016 (5 (000\$)).

58.0

**2 AUTRES CHARGES**

Réel 2015  
Tx de croissance et inflation

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

432.8      3.6%      15.6

Frais 2015 associés à la lecture de compteurs non courus au 31 décembre 2015 qui ont dû être comptabilisés en 2016. Comme il manque un couru en 2015 de 23.9 (000\$), donc on a une sous-évaluation de 23.9 (000\$). Puisque ce couru est comptabilisé en 2016, le montant 2016 est donc sur-évalué, de 23.9 (000\$) également. La variation apparente est donc de 2 x 23.9 = 47.8 (000\$).

47.8

Charges qui ont évolué à un rythme plus élevé que la croissance et l'inflation: En 2015, l'inventaire de papeterie pour la facturation et l'avis final a été tenu au minimum car un changement de logo était prévu pour l'année 2016. En 2016, l'achat de papeterie avec nouveau logo a donc engendré des dépenses additionnelles (6.1 (000\$)). Une hausse des créances en retard entraîne une hausse des frais correspondants. Par exemple, les frais de fermeture et d'ouverture de compteurs suite à l'émission de l'avis final (9 (000\$)). Les frais de courrier dus notamment à une augmentation estimée des frais de timbres de 2 cents (3.8 (000\$)).

18.9

Programme de remboursement de frais d'étude offert à cinq employés ainsi que programme de reconnaissance aux employés.

7.5

Inflation et autres dépenses ponctuelles.

9.4      99.2

**Cause 2017 vs Prévision 2016**

**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.

18.8

**4 AUTRES CHARGES**

2016 (4+8)      Tx de croissance

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

448.3      3.5%      15.7

Frais 2015 associés à la lecture de compteur non courus au 31 décembre 2015 qui ont dû être comptabilisés en 2016.

(23.9)

Dépenses qui n'ont pas évolué au rythme de la croissance et de l'inflation et légère coupure au niveau des dépenses discrétionnaires.

(0.5)      (8.7)

Nombre moyen de clients:	Nbre	var %	Inflation	Taux de variation total
Réel 2015	40,733			
2016 (4+8)	41,380	1.6%	2.0%	3.6%
Cause 2017	41,999	1.5%	2.0%	3.5%

**GAZIFÈRE INC.**  
**SOMMAIRE DES CHARGES D'EXPLOITATION**  
**ANALYSE DES ÉCARTS - SERVICE À LA CLIENTÈLE**  
**CAUSE TARIFAIRE 2017**

**Cause 2017 (Nouvelle allocation) vs Cause 2017 (Ancienne allocation)**

**5 SALAIRES**

Selon le résultat de l'étude de l'allocation entre les activités réglementées et non réglementées, les salaires de dix personnes ont été ré-alloués dans le service à la clientèle.

536.6

**6 AUTRES CHARGES**

Calcul de la nouvelle allocation des coûts aux ANR:

	% ANR	(000\$)
Supervision / Répartition	22%	108.2
Facturation des clients	29%	402.4
Crédit et recouvrement	10%	17.0
		<u>(527.6)</u>