

GAZIFÈRE INC.
SOMMAIRE DES CHARGES D'EXPLOITATION
ANALYSE DES ÉCARTS - SERVICE À LA CLIENTÈLE
CAUSE TARIFAIRE 2018

Prévision 2017 vs Réel 2016

(000\$)

1 SALAIRES

La variation de la charge salariale s'explique par:

- Augmentation annuelles variant de 2% à 2.5%	27.0	
- Transfert de dix employés provenant des activités non-réglées suite à la nouvelle méthode d'allocation de coûts	501.4	
- Transfert d'une ressource du service informatique au service à la clientèle	35.0	
- Abolition d'un poste de commis suite à la fermeture de la réception	(18.0)	
- Une ressource assignée à un projet en capital en 2016 retourne à son rôle au service à la clientèle	14.0	
- Ajustement salarial de quelques employés ayant des responsabilités additionnelles et autres variations.	26.0	<u>585.4</u>

2 AUTRES CHARGES

	Réel 2016	Taux 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 sous-traitant pour les vérifications, les fermetures et les réouvertures de compteurs).	435.2	3.3%	14.4
Le réel 2016 est surévalué dû à un couru de fin d'année lié aux frais associés à la lecture de compteurs non enregistrés de -23.9 (000\$) en 2015. En éliminant cette charge additionnelle en 2016, l'écart entre la prévision 2017 et le réel 2016 est de 7.4 (000\$), soit une croissance de 2.6%.			(16.5)
Les charges associées aux frais de courrier ont évolué à un rythme plus élevé que la croissance et l'inflation: le montant de 15.7 (000\$) s'explique par l'augmentation du coût des timbres de 2 cents prévu en 2017 et par la croissance dans le nombre d'envois de lettres à nos clients ayant un impact sur les frais de courrier.			15.7
Augmentation des revenus récupérés des clients liés aux frais de remise en service et aux frais d'avis de rappel.			(10.4)
Conférence portant sur la gestion du crédit est prévu en 2017. Gazifère participe à cette conférence qu'aux deux ans. Aucun frais de voyage dans le réel 2016.			3.1
Dépenses qui n'ont pas évolué au rythme de la croissance et de l'inflation et légère coupure au niveau des dépenses discrétionnaires.			<u>(5.3)</u>
Écart suite à la nouvelle méthode d'allocation des coûts aux activités non réglées à partir de 2017.			<u>(511.0)</u>
			<u>(510.0)</u>

GAZIFÈRE INC.
SOMMAIRE DES CHARGES D'EXPLOITATION
ANALYSE DES ÉCARTS - SERVICE À LA CLIENTÈLE
CAUSE TARIFAIRE 2018

Cause 2018 vs Prévision 2017

(000\$)

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 pour 31.3(000\$), par l'impact d'une pleine année de l'abolition du poste de réception -32 (000\$) et d'une pleine année du transfert de poste du service informatique au service à la clientèle 20 (000\$).

19.3

4 AUTRES CHARGES

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 et frais de sous-traitant pour les vérifications de compteurs, pour les fermetures et réouvertures de compteurs).

	2017 (4+8)	Tx de croissance	
	449.6	3.9%	17.5
Augmentation annuelle des frais associés à la lecture de compteur due à la croissance dans la clientèle.			5.2
Conférence de crédit en 2017. Gazifère participe à cette conférence aux deux ans. Aucun frais de voyage dans le Budget 2018.			(3.1)
Augmentation des revenus récupérés des clients liés aux frais de remise en service et aux frais d'avis de rappel.			(4.4)
Dépenses qui n'ont pas évolué au rythme de la croissance et de l'inflation et légère coupure au niveau des dépenses discrétionnaires.			<u>(7.4)</u>
Écart suite à la nouvelle méthode d'allocation des coûts aux activités non réglementées à partir de 2017.			<u>(5.7)</u>
			<u>2.1</u>