

GAZIFÈRE INC.
SOMMAIRE DES CHARGES D'EXPLOITATION
ANALYSE DES ÉCARTS - SERVICE À LA CLIENTÈLE
CAUSE TARIFAIRE 2019-2020

<u>Prévision 2018 vs Réel 2017</u>	(000\$)
1 SALAIRES	
La variation de la charge salariale s'explique par:	
- L'augmentation des salaires annuels variant de 1% à 2% selon les catégories des employés .	20.3
- L'impact de la pleine année de l'abolition du poste à la réception -32.1 (000\$) et d'une pleine année du transfert d'une ressource du service informatique vers le service à la clientèle 32.9 (000\$).	0.8
	<u>21.1</u>
2 AUTRES CHARGES	
- Augmentation des frais postaux de 29.6 (000\$) liée à la croissance du nombre d'envois à la clientèle et à l'augmentation du coût des timbres.	29.6
- Hausse des frais des sous-traitants pour la lecture des compteurs 8.4 (000\$) due à la croissance de la clientèle et à l'inflation accompagnée d'une hausse de 4.1 (000\$) au niveau du service du crédit et du recouvrement.	12.5
- Augmentation des coûts de la main d'œuvre contractuelle associée à la facturation (vérification de compteur) et au crédit et recouvrement (pour fermetures et réouvertures de compteurs).	9.5
- Augmentation des revenus récupérés des clients liés aux frais de remise en service et aux frais d'avis de rappel.	(6.8)
- Variations des autres dépenses (ex: télécommunications, coût du papier et des enveloppes pour les factures et les avis de rappel) et effet de l'inflation.	12.7
	57.6
Écart en lien avec la variation du total des charges sur lesquels est calculée l'allocation aux activités non-règlementées.	<u>(18.9)</u>
	<u>38.7</u>
 <u>Cause 2019 vs Prévision 2018</u>	
3 SALAIRES	
La variation de la charge salariale s'explique par:	
- L'augmentation des salaire annuels variant de 1% à 2% 23.6 (000\$) et ajustements salariaux 4.3 (000\$) .	27.9
- L' ajout d'un poste de spécialiste dédié à la rétention de la clientèle en cours d'année, (voir GI-40, document 13).	35.3
- Les effets du départ d'un employé à la retraite et l'embauche de sa relève en cours d'année.	10.6
	<u>73.8</u>
4 AUTRES CHARGES	
- Augmentation des frais postaux due à l'inflation et la croissance du nombre d'envois de lettres à nos clients.	13.4
- Hausse des frais des sous-traitants pour la lecture des compteurs et le service du crédit et du recouvrement au rythme de l'inflation.	5.8
- Augmentation des revenus récupérés des clients liés aux frais de remise en service et aux frais d'avis de rappel.	(5.9)
- Variations dans les dépenses discrétionnaires.	(7.8)
	5.5
Écart en lien avec la variation du total des charges sur lesquels est calculée l'allocation aux activités non-règlementées.	<u>(18.6)</u>
	<u>(13.0)</u>

GI-40

Document 5.1

Page 1 de 2

GAZIFÈRE INC.
SOMMAIRE DES CHARGES D'EXPLOITATION
ANALYSE DES ÉCARTS - SERVICE À LA CLIENTÈLE
CAUSE TARIFAIRE 2019-2020

Cause 2020 vs Cause 2019

5 SALAIRES

La variation de la charge salariale s'explique par :

- Augmentation des salaires annuels variant de 1% à 2% et d'autres variations de moindre importance.	26.5	
- Pleine année du spécialiste Rétention de la clientèle.	35.5	
- Le départ à la retraite d'une ressource en 2019 compensé par le salaire d'une année complète de la ressource assurant la relève.	<u>(9.1)</u>	<u>52.9</u>

6 AUTRES CHARGES

- Augmentation des frais de poste due à l'inflation et la croissance du nombre d'envois à nos clients.	17.4	
- Hausse des frais des sous-traitants pour la lecture des compteurs et les services de crédit et recouvrement au rythme de l'inflation.	5.7	
- Augmentation des revenus récupérés des clients liés aux frais de remise en service et aux frais d'avis de rappel.	<u>(6.7)</u>	
- Variations dans les dépenses discrétionnaires.	<u>1.2</u>	17.6

Écart en lien avec la variation du total des charges sur lesquels est calculée l'allocation aux activités non-règlementées. (20.0)

(2.4)