

FACTURATION ET EFFICIENCE

GROUPE TECHNOLOGIE

TABLE DES MATIÈRES

1	CONTEXTE ORGANISATIONNEL	5
2	ÉVOLUTION DES SERVICES FACTURÉS AUX CLIENTS RÉGLEMENTÉS	6
2.1	CHIFFRE D'AFFAIRES ET VOLUME.....	6
2.2	CHIFFRE D'AFFAIRES ET VOLUME EN PROVENANCE DU DISTRIBUTEUR	9
3	EFFICIENCE DU GROUPE TECHNOLOGIE.....	10
3.1	TÉLÉCOMMUNICATIONS DE SERVICES	10
3.1.1	<i>Lignes téléphoniques.....</i>	<i>10</i>
3.1.2	<i>Services d'accès réseaux.....</i>	<i>11</i>
3.2	BUREAUTIQUE.....	12
4	PLAN DE BALISAGE.....	12
4.1	CONTEXTE.....	12
4.1.1	<i>Balisage Centre de compétences SAP.....</i>	<i>12</i>
4.1.2	<i>Balisage des objets de la direction Gestion d'infrastructures technologiques.....</i>	<i>13</i>
4.2	PLAN DE BALISAGE	14

1 CONTEXTE ORGANISATIONNEL

1 Le groupe Technologie a pour mission de fournir les produits et services des activités
2 liées aux télécommunications spécialisées relatives aux réseaux de transport, aux
3 télécommunications de services, à l'innovation technologique, ainsi qu'aux technologies
4 de l'information.

5 En février 2008, la direction Principale Technologie de l'information a procédé à
6 l'analyse des modèles organisationnels de ses directions et a défini une nouvelle
7 structure visant une organisation intégrée, performante et efficiente :

8 Les directions Solution informatique et Architecture des TI et progiciels de gestion sont
9 devenues respectivement la direction Maintenance, développement, intégration et la
10 direction Centre de compétence SAP ;

11 Les directions Bureautique et Exploitation des TI ont été fusionnées en une seule
12 direction, soit Gestion d'infrastructures technologiques.

13 Ces changements n'ont toutefois entraîné aucun impact sur les revenus requis des
14 clients réglementés. Pour fins de comparaison, les données relatives aux anciennes
15 directions Bureautique et Exploitation des TI n'ont pas été redressées pour tenir compte
16 de ces ajustements.

17 En avril 2009, des ajustements ont été apportés à l'organisation :

18 Afin de regrouper les activités provenant de la direction Processus d'affaires de Hydro-
19 Québec Distribution (ancienne direction SIC), le groupe Technologie a créé dans la
20 direction principale - Technologies de l'information, une nouvelle direction nommée
21 Systèmes clientèle pour accueillir ces activités ;

22 Le groupe Technologie a transféré les activités de l'unité Données de base de la
23 direction Centre de compétence SAP au groupe Ressources humaines et services
24 partagés (RHSP) afin de favoriser la synergie, le partage de l'expertise et la relève au
25 sein de la fonction Formation.

26 Compte tenu de l'échéancier lié au dépôt de la demande tarifaire et compte tenu
27 également du fait que ces changements organisationnels n'ont aucun impact sur les

1 revenus requis des clients réglementés, ils n'ont pas été reflétés dans le présent
2 document.

2 ÉVOLUTION DES SERVICES FACTURÉS AUX CLIENTS RÉGLEMENTÉS

2.1 Chiffre d'affaires et volume

3 Le tableau 1 présente pour chacune des années 2008 à 2010, le chiffre d'affaires du
4 groupe Technologie en y distinguant la part du Distributeur et du Transporteur. La part
5 du chiffre d'affaires en provenance des clients réglementés y est également présentée.

6 Le tableau 2 présente les volumes afférents aux différents produits et services offerts
7 ainsi que les principales bases de facturation.

1
2
3

TABLEAU 1
GROUPE TECHNOLOGIE
QUOTE-PART DES REVENUS 2008-2010

Domaines (en millions de dollars)	Année historique 2008				Année de base 2009				Année témoin 2010			
	Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec	Ratio Dist. et Transp/ H-Q	Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec	Ratio Dist. et Transp/ H-Q	Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec	Ratio Dist. et Transp/ H-Q
Télécommunications												
Radios mobiles	21,4	4,7	30,4	85,8%	23,7	4,7	32,3	87,9%	23,4	4,6	32,3	86,7%
Circuits	1,5	59,2	65,5	92,6%	1,1	56,2	62,3	92,0%	1,0	57,8	64,4	91,3%
Télécommunications de service	27,7	20,3	90,2	53,2%	30,6	19,2	87,0	57,2%	30,5	18,9	89,7	55,0%
Service accès réseau	15,4	4,0	31,9	60,8%	15,0	5,0	33,7	59,3%	14,9	5,1	34,9	57,4%
Divers	1,1	0,2	1,6	85,4%	1,2	0,2	1,5	93,3%	1,2	0,2	1,5	87,2%
Total –Télécoms avant sécurité	67,1	88,4	219,6	70,8%	71,6	85,3	216,8	72,4%	71,0	86,6	222,8	70,8%
Sécurité des installations et cybernétique												
Frais de mise en place	1,3	2,1	5,0	68,0%	2,0	0,9	5,0	58,0%	0,9	0,4	2,2	59,1%
Frais récurrents		2,7	7,9	34,2%	0,3	3,0	10,2	32,4%	1,9	3,4	11,9	44,5%
Total - Sécurité	1,3	4,8	12,9	47,3%	2,3	3,9	15,2	40,8%	2,8	3,8	14,1	46,8%
Total Télécommunications	68,4	93,2	232,5	69,5%	73,9	89,2	232,0	70,3%	73,8	90,4	236,9	69,3%
Innovation												
Innovation technologique	18,0	12,3	49,5	61,2%	19,0	11,7	47,7	64,4%	19,4	12,1	48,6	64,8%
Soutien technique	7,6	5,0	16,6	75,9%	6,9	5,7	15,3	82,4%	7,2	5,7	15,7	82,2%
Total Innovation	25,6	17,3	66,1	64,9%	25,9	17,4	63,0	68,7%	26,6	17,8	64,3	69,1%
Informatique												
Solutions informatiques	18,2	3,1	33,7	63,3%	22,5	2,3	36,6	67,8%	21,9	3,2	37,0	67,9%
Exploitation des TI	34,0	2,7	48,9	67,9%	37,5	3,3	58,2	70,0%	34,1	2,7	49,4	74,5%
Bureautique	27,6	9,2	62,8	62,4%	23,5	8,3	51,9	61,2%	25,5	7,5	58,1	56,7%
Centre de compétences SAP (Architecture des TI et progiciels de gestion)	33,5	0,3	84,9	40,0%	35,5	0,4	80,1	44,8%	38,4	0,4	84,2	46,1%
Total – Informatique avant sécurité	113,3	15,3	230,3	55,9%	119,0	14,2	226,8	58,7%	119,9	13,8	228,7	58,4%
Sécurité des installations et cybernétique												
Frais de mise en place	1,9	0,3	3,6	61,1%	4,2	1,6	10,0	58,0%	0,7	0,3	1,5	66,7%
Frais récurrents	0,1	1,7	3,0	60,0%	1,0	1,8	6,2	45,2%	4,0	3,0	12,7	55,1%
Total - Sécurité	2,0	2,0	6,6	60,6%	5,2	3,4	16,2	53,1%	4,7	3,3	14,2	56,3%
Total Technologie de l'information	115,3	17,3	236,9	56,0%	124,2	17,6	243,0	58,4%	124,6	17,1	242,9	58,3%
Grand Total -avant rendement	209,3	127,8	535,5	62,9%	224,0	124,2	538,0	64,7%	225,0	125,3	544,1	64,4%

1
 2
 3

**TABLEAU 2
 GROUPE TECHNOLOGIE
 PRINCIPAUX VOLUMES FACTURÉS DE 2008 À 2010**

Domaines	Base de facturation	Année historique 2008				Année de base 2009				Année témoin 2010			
		Volumes facturés			Ratio Dist. et Trans p/ H-Q	Volumes facturés			Ratio Dist. et Trans p/ H-Q	Volumes facturés			Ratio Dist. et Trans p/ H-Q
		Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec		Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec		Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec	
Télécommunications													
Radios mobiles	Appareils	4 813	1 637	9 588	67,3%	4 969	1 677	9 637	69,0%	5 108	1 745	10 059	68,1%
Circuits	Unité capacité-km	1 964	82 579	92 066	91,8%	1 669	85 545	95 335	91,5%	1 466	86 294	96 067	91,4%
Télécommunications de service	Lignes téléphoniques	12 066	9 077	37 348	56,6%	11 232	9 099	36 623	55,5%	12 065	9 051	37 938	55,7%
Service accès réseau	Nombre d'effectifs	8 252	3 393	20 325	57,3%	8 284	3 423	20 439	57,3%	8 326	3 337	20 517	56,8%
Innovation													
Projets d'innovation technologique	Heures	105 300	69 800	276 000	63,4%	111 600	68 600	276 800	65,1%	111 600	69 400	276 800	65,4%
Soutien technique	Heures	44 900	28 800	95 600	77,1%	40 100	32 900	88 200	82,8%	40 700	32 100	88 800	82,0%
Informatique													
Solutions informatiques	Coûts cumulés par système (\$)	18 200 000	3 600 000	34 400 000	63,4%	22 500 000	2 700 000	37 400 000	67,4%	21 900 000	3 600 000	37 800 000	67,5%
Exploitation des technologies de l'information	Coûts cumulés par système (\$)	36 000 000	4 100 000	54 600 000	73,4%	42 400 000	6 200 000	71 600 000	67,9%	38 700 000	5 500 000	61 700 000	71,6%
Bureautique	Postes de travail et imprimantes	10 894	4 128	25 036	60,0%	10 772	3 902	24 938	58,8%	10 772	3 307	24 099	58,4%
Centre de compétences SAP (Architecture des TI et progiciels de gestion)	Temps CPU (%)	25,10%	0%	100%	25,1%	32,1%	0%	100%	32,1%	28,4%	0%	100%	28,4%

1 Les revenus du groupe Technologie ont augmenté de 8,6 M\$ de 2008 à 2010, passant
2 de 535,5 M\$ en 2008 à 544,1 M\$ en 2010. En excluant la charge additionnelle de
3 8,8 M\$ liée au programme de sécurité des installations et cybernétique, les revenus du
4 groupe auraient diminué de 0,2 M\$ et ce, malgré une croissance nette de la demande
5 client de 10,4 M\$.

6 Cette diminution est attribuable principalement à la baisse de la charge de retraite et de
7 l'amortissement relié à SAP. De plus, les efforts soutenus d'optimisation du groupe ont
8 permis de compenser presque totalement l'effet de l'inflation.

2.2 Chiffre d'affaires et volume en provenance du Distributeur

9 De façon plus spécifique, la quote-part des revenus en provenance du Distributeur
10 augmente de 15,7 M\$ de 2008 à 2010, passant de 209,3 M\$ à 225,0 M\$, pour une
11 croissance annuelle moyenne de 3,7 % par année. En excluant la croissance
12 attribuable aux activités de sécurité des installations et cybernétique, la croissance
13 annuelle moyenne n'aurait été que de 2,8 % par année.

14 Télécommunications

15 La hausse globale de 5,4 M\$ entre 2008 et 2010 ou 3,9 % de croissance annuelle
16 moyenne s'explique principalement par l'augmentation de :

- 17 • 2,0 M\$ amenée par les mises en service de 2008 et 2009 du projet
18 modernisation des réseaux radios mobiles numériques Smartzone ;
- 19 • 1,9 M\$ des coûts de télécommunications de services reliés à la croissance des
20 activités des centres d'appels ;
- 21 • 1,5 M\$ des coûts reliés aux activités de sécurité des installations et de sécurité
22 cybernétique entre 2008 et 2010.

23 Technologies de l'information

24 Au chapitre des Technologies de l'information, l'augmentation de 9,3 M\$ de 2008 à
25 2010 ou 4,0 % de croissance annuelle moyenne s'explique principalement par :

- 26 • 2,8 M\$ de coûts additionnels dus, premièrement, à l'augmentation des frais de
27 maintenance suite à l'expiration de la période de support normal des systèmes

1 de clientèle et, d'autre part, à la mise en conformité et au rehaussement des
2 licences corporatives afin de répondre aux besoins de l'entreprise.

- 3 • une augmentation de 3,7 M\$ des dépenses de développement et maintenance
4 des solutions informatiques ;
- 5 • l'augmentation de 2,7 M\$ des coûts reliés aux activités de sécurité entre 2008 et
6 2010.

7 Les données présentées au tableau 2 montrent que les principaux volumes facturés de
8 2008 à 2010 sont relativement constants pour le Distributeur.

3 EFFICIENCE DU GROUPE TECHNOLOGIE

9 Le groupe Technologie présente l'évolution de trois indicateurs d'efficacité, dont deux
10 reliés aux télécommunications et un relié à la bureautique. Des fiches techniques,
11 présentées à l'annexe A, décrivent les composantes et modalités de calcul des
12 indicateurs.

3.1 Télécommunications de services

13 Le domaine des télécommunications de services comprend la téléphonie administrative
14 ainsi que l'accès aux réseaux d'entreprise, incluant la desserte des centres d'appels.

3.1.1 Lignes téléphoniques

15 Le groupe Technologie produit l'indicateur *Coût moyen par ligne téléphonique*. Les
16 résultats de cet indicateur pour les années 2006 à 2010 sont présentés dans le
17 tableau 3.

1
2

**TABLEAU 3
COÛT MOYEN / LIGNE TÉLÉPHONIQUE**

Domaine	Description	Exercices terminés le 31 décembre					
		Années historiques			Année de base 2009	Année témoin 2010	Croissance annuelle moyenne 2006-2010
		2006	2007	2008			
Télécommunications de service	Services téléphonie facturés / Nombre lignes utilisées	1 823 \$	1 857 \$	1 789 \$	1 838 \$	1 918 \$	1,30%

3 La croissance annuelle moyenne de 2006 à 2010 est de 1,3 % tandis que la hausse de
4 l'année de base 2009 à l'année témoin 2010 est de 4,3 %. Cette hausse est
5 entièrement attribuable à l'augmentation des frais d'interurbains reliés aux centres
6 d'appels évolués suite à l'implantation de SIC.

3.1.2 Services d'accès réseaux

7 Le groupe Technologie propose un deuxième indicateur d'efficience au niveau des
8 télécommunications, soit le *Coût Services d'accès réseaux par effectif*.

9 Les services d'accès aux réseaux d'entreprise (SAR) couvrent l'ensemble des
10 infrastructures servant à faire transiter les données entre les différents réseaux utilisés
11 par les ressources de l'entreprise (inter-réseau, impression sur les imprimantes réseau,
12 Intranet, courrier électronique, Internet ou Télé-accès).

13 Les résultats de cet indicateur pour les années 2006 à 2010 sont présentés au
14 tableau 4.

15
16

**TABLEAU 4
COÛT SAR / EFFECTIF**

Domaine	Description	Exercices terminés le 31 décembre					
		Années historiques			Année de base 2009	Année témoin 2010	Croissance annuelle moyenne 2006-2010
		2006	2007	2008			
Télécommunications de service	Services d'accès réseaux/ effectif	1 567 \$	1 585 \$	1 493 \$	1 496 \$	1 545\$	-0,4%

17 L'indicateur présente une décroissance annuelle moyenne de 0,4 % de 2006 à 2010 et
18 une croissance de 3,3 % de l'année de base 2009 à l'année témoin 2010. Cette

1 croissance s'explique principalement par l'augmentation de la capacité de la bande
2 passante et par l'expansion géographique du réseau.

3.2 Bureautique

3 Les activités reliées à la bureautique couvrent tous les services nécessaires au
4 fonctionnement d'un poste de travail, dont des services d'assistance, de dépannage et
5 de déplacement d'équipement ainsi que des services-conseils.

6 Le tableau 5 présente l'indicateur d'efficience présenté pour ce domaine soit le *Coût*
7 *moyen de support et d'exploitation par ordinateur* pour les années 2006 à 2010.

8 **TABLEAU 5**
9 **COÛT MOYEN DE SUPPORT ET D'EXPLOITATION / ORDINATEUR**

Domaine	Description	Exercices terminés le 31 décembre					
		Années historiques			Année de base 2009	Année témoin 2010	Croissance annuelle moyenne 2006-2010
		2006	2007	2008			
Technologies de l'information	Coût moyen de support et d'exploitation / ordinateur	2 199 \$	2 140 \$	2 105 \$	1 981 \$	1 960 \$	-2,8%

10 Sur l'ensemble de la période observée, le coût unitaire est passé de 2 199 \$ en 2006 à
11 1 960 \$ en 2010, présentant une décroissance annuelle moyenne de 2,8 %. De 2009 à
12 2010, l'indicateur présente une diminution de 1 %.

4 PLAN DE BALISAGE

4.1 Contexte

4.1.1 Balisage Centre de compétences SAP

13 Les activités reliées aux technologies de l'information ont été transférées du Centre de
14 services partagés (CSP) au groupe Technologie en juin 2007. Dans le dossier R-3677-
15 2008, pièce HQD-3 document 2, le groupe Technologie a présenté le plan de balisage
16 soumis par le CSP l'année précédente et a indiqué qu'il déposerait à la Régie les
17 résultats du balisage selon le calendrier prévu.

18 Toutefois, les changements organisationnels décrits à la section 1, soit la création du
19 Centre de compétences SAP en février 2008 et la création de la direction Systèmes

1 Clientèle en avril 2009 ont eu pour conséquence de retarder la réalisation du plan de
2 balisage initialement prévu compte tenu des transferts d'activités inhérents à ces
3 changements.

4 À cela, s'ajoutent d'une part une mise à niveau majeure du progiciel SAP effectuée en
5 2009 et d'autre part la stabilisation et la mise à niveau de SIC qui devraient s'étaler
6 jusqu'en 2011, l'objectif étant de finaliser l'organisation d'un seul Centre de
7 compétences SAP pour toute l'entreprise.

8 Compte tenu de ces éléments, le groupe Technologie a considéré que le moment
9 n'était pas opportun d'effectuer un balisage relié à ce domaine d'activités et se propose
10 donc de redéfinir l'objet de balisage axé sur les activités du Centre de compétences
11 SAP dans un prochain dossier. Il compte réaliser ce balisage en 2012 et en déposera
12 les résultats à la Régie en 2013.

4.1.2 Balisage des objets de la direction Gestion d'infrastructures technologiques

13 Les activités d'exploitation des TI et de bureautique ayant été regroupées dans la
14 direction Gestion d'infrastructures technologiques, le plan de balisage a été mis à jour
15 afin de refléter ces changements. Cependant, du fait de cette réorganisation, le
16 balisage de l'objet Coût / appel a dû être reporté. En effet, un des éléments importants
17 de la réorganisation de cette direction a été la création de l'unité Centre de services
18 informatiques. Cette unité regroupe maintenant les deux centres d'appels et l'ensemble
19 des unités de services informatiques en territoire. De plus, des changements majeurs
20 ont été effectués dans les centres d'appels et ce, à plusieurs niveaux :

21 au niveau du personnel : implantation de nouvelles méthodes de travail ou
22 regroupement d'activités et ajustement des niveaux de service aux normes du marché ;

23 au niveau des outils de travail : implantation d'un menu d'appels, travaux relatifs à
24 l'utilisation d'un libre service pour le changement de mot de passe, implantation de
25 plusieurs outils sur le poste reliés à la sécurité. En 2009, un système RVI (réponse
26 vocale interactive) sera implanté au niveau des centres d'appels.

1 Les centres d'appels ayant subi trop de changements en 2008 pour être balisés, le
2 groupe Technologie propose de reporter l'exercice de balisage à 2011 pour un dépôt à
3 la Régie en 2012.

4.2 Plan de balisage

4 L'importance relative de chaque domaine est présentée dans les tableaux qui suivent.
5 Elle est représentée par le pourcentage de dépenses de ce domaine en 2010 par
6 rapport à l'ensemble des charges du groupe Technologie pour le Distributeur.

7

R	Résultats disponibles
D	Dépôt à la Régie

8

Centre de compétences SAP (38,4 M\$ ou 17,1%)	Trimestres 2009				Trimestres 2010				Trimestres 2011				Trimestres 2012				Trimestres 2013			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Objets de balisage :																				
▪ À définir																				

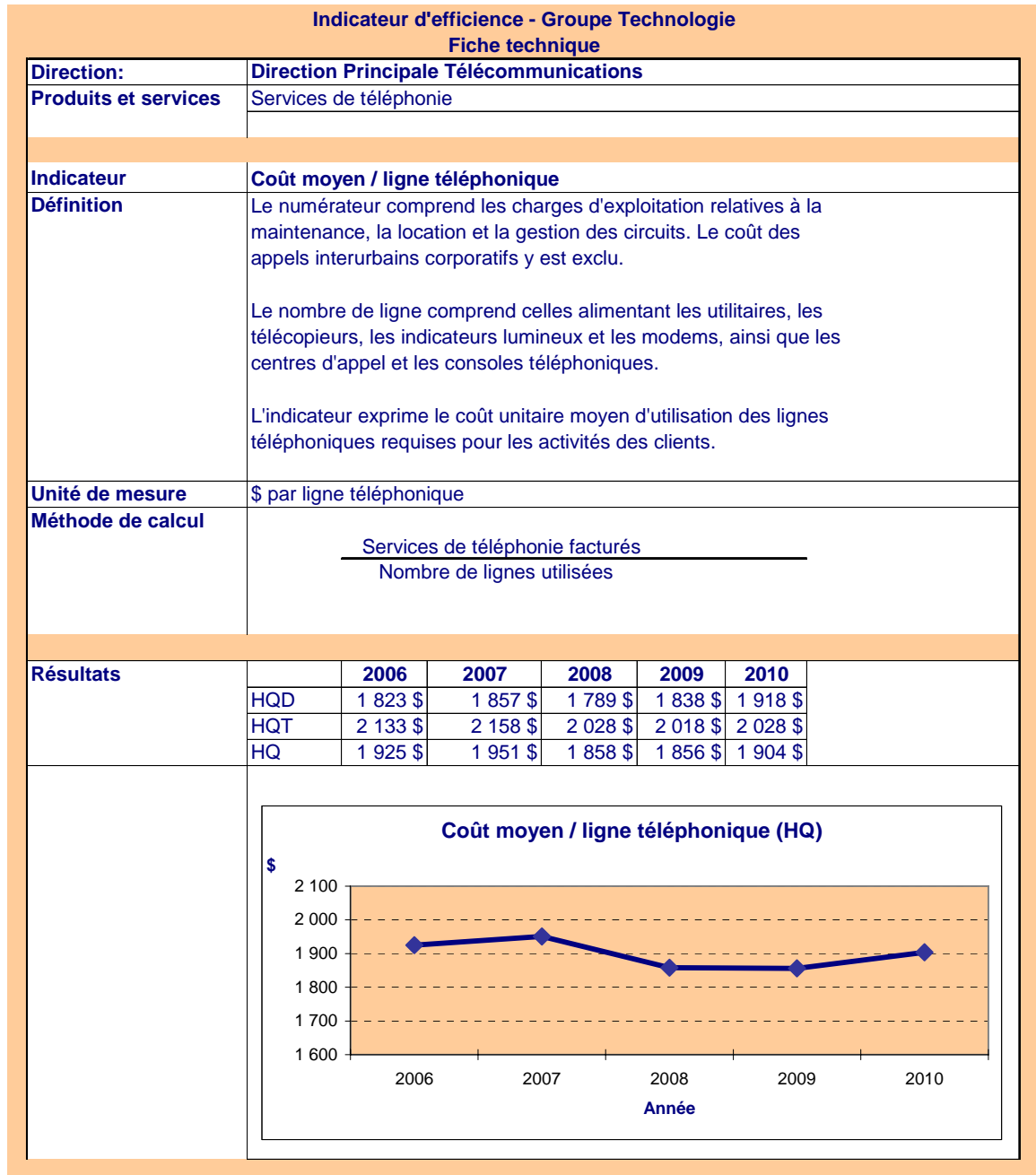
9

Gestion d'infrastructures technologiques (59,6 M\$ ou 26,5%)	Trimestres 2009				Trimestres 2010				Trimestres 2011				Trimestres 2012				Trimestres 2013			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Objets de balisage :																				
• Coût / appel (reporté)																				
• Coût / utilisateur de poste																				
• Coût / poste																				
• Coût/ GO disque de serveur																				
• Coût/ serveur																				

ANNEXE A

**CALCUL ET COMPOSANTES DES INDICATEURS D'EFFICIENCE
DU GROUPE TECHNOLOGIE**

1



2

1

Indicateur d'efficience - Groupe Technologie																		
Fiche technique																		
Direction:	Direction Principale Télécommunications																	
Produits et services	Services d'accès réseau																	
Indicateur	Coût moyen / effectif																	
Définition	<p>Le numérateur comprend les charges d'exploitation relatives à la maintenance et la location et la gestion des circuits. Le coût récurrent de la sécurisation des installations y est exclu.</p> <p>Le nombre d'effectifs est constitué du nombre moyen d'effectifs d'Hydro-Québec au 31 décembre de l'année précédente.</p> <p>L'indicateur exprime le coût unitaire moyen d'utilisation du service d'accès au réseau de l'entreprise pour les activités des clients.</p>																	
Unité de mesure	\$ par effectif																	
Méthode de calcul	$\frac{\text{Services d'accès réseau facturés}}{\text{Nombre d'effectifs moyen}}$																	
Résultats		2006	2007	2008	2009	2010												
	HQD	1 567 \$	1 585 \$	1 493 \$	1 496 \$	1 545 \$												
	HQT	1 567 \$	1 585 \$	1 493 \$	1 496 \$	1 545 \$												
	HQ	1 567 \$	1 585 \$	1 493 \$	1 496 \$	1 545 \$												
	<table border="1"> <caption>Coût moyen / employé</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Coût moyen / employé (\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>1 567</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>1 585</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>1 493</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>1 496</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>1 545</td> </tr> </tbody> </table>						Année	Coût moyen / employé (\$)	2006	1 567	2007	1 585	2008	1 493	2009	1 496	2010	1 545
Année	Coût moyen / employé (\$)																	
2006	1 567																	
2007	1 585																	
2008	1 493																	
2009	1 496																	
2010	1 545																	

2

1

Indicateur d'efficience - Groupe Technologie						
Fiche technique						
Direction	Direction principale Technologie de l'informations					
Produits et services	Services bureautiques de base et additionnels					
Indicateur	Coût moyen / ordinateur					
Définition	<p>Le numérateur comprend les charges d'exploitation relatives au soutien des micro-ordinateurs, aux services additionnels à l'acte ainsi que les coûts liés à la migration des micro-ordinateurs selon les technologies disponibles sur le marché. Sont toutefois exclus les frais liés aux services électroniques d'entreprise, aux services de support spécialisés ou dédiés, ainsi que les projets clients et les projets d'aménagement et de déménagement.</p> <p>Aux fins du calcul, le nombre de micro-ordinateurs correspond à l'inventaire facturé aux clients. Ce nombre inclut les postes de table, les portables ainsi que les imprimantes.</p> <p>L'indicateur exprime le coût unitaire moyen de support et d'exploitation des micro-utilisés par les clients.</p>					
Unité de mesure	\$ par ordinateur					
Méthode de calcul	$\frac{\text{Services bureautique facturés}}{\text{Nombre de micro-ordinateurs}}$					
Résultats		2006	2007	2008	2009	2010
	HQD	2 199 \$	2 140 \$	2 105 \$	1 981 \$	1 960 \$
	HQT	2 253 \$	2 360 \$	2 403 \$	2 325 \$	2 363 \$
	HQ	2 183 \$	2 238 \$	2 215 \$	2 116 \$	2 094 \$

2

1 Composantes des indicateurs d'efficience du groupe Technologie

2

Indicateurs	Composantes	Exercices clos le 31 décembre				
		Années historiques			Année de base	Année témoin
		2006	2007	2008	2009	2010
Coût moyen /ligne téléphonique	Services téléphonie facturés (\$ d'interurbains corporatifs sont exclus) (en k\$)	20 308 \$	20 685 \$	21 892 \$	20 632 \$	23 137 \$
	Nombre de lignes utilisées	11 138	11 139	12 239	11 225	12 065
	Coûts moyens / ligne	1 823 \$	1 857 \$	1 789 \$	1 838 \$	1 918 \$
Coût SAR/effectif	Services d'accès réseau (en k\$)	12 354 \$	12 523 \$	12 092 \$	12 390 \$	12 862 \$
	Nombre d'effectifs	7 885	7 900	8 099	8 284	8 326
	Coûts SAR / effectif	1 567 \$	1 585 \$	1 493 \$	1 496 \$	1 545 \$
Coût moyen de support et d'exploitation / ordinateur	Coût des services (en k\$)	19 926 \$	19 469 \$	19 473 \$	18 470 \$	18 328 \$
	Nombre d'ordinateurs supportés	9 061	9 099	9 251	9 322	9 350
	Coût moyen/ ordinateur	2 199 \$	2 140 \$	2 105 \$	1 981 \$	1 960 \$

3