

**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	REVENUS EN PROVENANCE DU DISTRIBUTEUR.....	10
2.2.1	<i>Télécommunications.....</i>	<i>10</i>
2.2.2	<i>Technologies de l'information.....</i>	<i>10</i>
2.2.3	<i>Coûts de la sécurité des technologies de l'information et des communications</i>	<i>11</i>
3	SÉCURITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS	11
3.1	CONTEXTE.....	11
3.2	RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION.....	12
3.3	MESURES À METTRE EN PLACE	12
3.3.1	<i>Actifs critiques.....</i>	<i>12</i>
3.3.2	<i>Infrastructures et systèmes transversaux.....</i>	<i>13</i>
3.3.3	<i>Gouvernance et encadrement.....</i>	<i>13</i>
4	EFFICIENCE DU GROUPE TECHNOLOGIE.....	13
4.1	TÉLÉCOMMUNICATIONS DE SERVICES.....	13
4.1.1	<i>Lignes téléphoniques.....</i>	<i>13</i>
4.1.2	<i>Services d'accès réseaux.....</i>	<i>14</i>
4.2	BUREAUTIQUE.....	15
5	PLAN DE BALISAGE POUR ÉVALUER LA COMPÉTITIVITÉ DU GROUPE TECHNOLOGIE.....	16
	ANNEXE A - CALCUL ET COMPOSANTES DES INDICATEURS D'EFFICIENCE DU GROUPE TECHNOLOGIE.....	17

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
4 technologies de l'information.

5 En avril 2009, les ajustements organisationnels suivants sont entrés en vigueur :

- 6 • Les activités provenant de la direction Processus d'affaires de la division
7 Hydro-Québec Distribution (ancienne direction SIC) ont été transférées au
8 groupe Technologie sous une nouvelle direction nommée Systèmes clientèle ;
- 9 • Le groupe Technologie a transféré les activités de l'unité Formation de la
10 direction Centre de compétences SAP à la vice-présidence Ressources
11 humaines.

12 Pour fins de comparaison, les données relatives à ces transferts d'activités ont été
13 retraitées.

14 De plus, la direction principale Technologie de l'information (DPTI) vise, sur l'horizon
15 du plan stratégique 2009-2013, à modifier ses façons de faire afin d'être plus efficace
16 et efficiente. Pour ce faire, la DPTI a procédé à certains réaménagements au niveau
17 de sa structure organisationnelle qui lui permettront de poursuivre l'optimisation liée à
18 la synergie des expertises et à la simplification des processus amorcée en 2009.

19 Ainsi, en mai 2010, les ajustements suivants ont été apportés à son organisation :

- 20 • Les principales activités des directions Centre de compétences SAP et
21 Systèmes clientèle ont été regroupées sous une nouvelle direction nommée
22 Solutions SAP ;
- 23 • La direction Centre de collaboration et d'intelligence d'affaires a été créée afin
24 de répondre aux enjeux et aux besoins de l'entreprise en matière d'intelligence
25 d'affaires. Elle intégrera également certaines activités actuellement réalisées
26 sous d'autres directions ;

- 1 • Quant à l'unité Performance et coordination, elle regroupera les trois unités
2 actuelles des directions qui réalisent des activités de soutien administratif,
3 comme la facturation interne et le suivi des coûts.

4 Ces changements organisationnels sont entrés en vigueur le 31 mai 2010. Compte
5 tenu de l'échéancier lié au dépôt de la demande tarifaire et du fait que ces
6 changements organisationnels n'ont aucun impact sur les revenus requis des
7 clients réglementés pour l'année témoin projetée 2011, ils ne sont pas reflétés dans
8 le présent document.

2 ÉVOLUTION DES SERVICES FACTURÉS AUX CLIENTS RÉGLEMENTÉS

2.1 Chiffre d'affaires et volume

9 Le tableau 1 présente pour chacune des années 2009 à 2011 le chiffre d'affaires du
10 groupe Technologie en y distinguant la part du Distributeur et du Transporteur.

11 Les revenus du groupe Technologie passent de 573,4 M\$ en 2010 à 597 M\$ en 2011,
12 soit une croissance de 23,6 M\$.

13 Nonobstant la croissance des coûts attribuable à la charge de retraite et aux activités
14 de sécurisation, la croissance nette aurait été de 9 M\$ soit une croissance de 1,6 %.

1
2
3

TABLEAU 1
GROUPE TECHNOLOGIE
QUOTE-PART DES REVENUS 2009-2011

Produits / Domaines (en millions de dollars)	Année historique 2009				Année de base 2010				Année témoin 2011			
	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	23,1	4,7	32,3	86,1%	23,0	4,5	32,3	85,1%	22,6	4,4	31,8	84,9%
Circuits	1,1	56,2	62,2	92,1%	1,0	57,8	64,4	91,3%	1,3	59,9	68,0	90,0%
Télécommunications de service	26,7	19,9	90,6	51,4%	30,5	21,0	94,3	54,6%	30,5	19,6	92,7	54,0%
Service accès réseau	14,9	5,1	33,6	59,5%	14,1	5,1	34,7	55,3%	15,9	6,8	38,0	59,7%
Divers	1,2	0,2	1,5	93,3%	1,2	0,2	1,5	93,3%	1,3	0,2	1,6	93,8%
Total –Télécoms avant sécurité des TIC et des installations	67,0	86,1	220,2	69,5%	69,8	88,6	227,2	69,7%	71,6	90,9	232,1	70,0%
Sécurité des TIC et des installations												
Frais de mise en place	2,0	0,9	5,0	58,0%	0,9	0,4	2,2	59,1%	1,2	0,5	3,2	53,1%
Frais récurrents	0,3	3,0	10,2	32,4%	1,9	3,4	11,9	44,5%	1,6	3,4	11,5	43,5%
Total - Sécurité des TIC et des installations	2,3	3,9	15,2	40,8%	2,8	3,8	14,1	46,8%	2,8	3,9	14,7	45,6%
Total Télécommunications	69,3	90,0	235,4	67,7%	72,6	92,4	241,3	68,4%	74,4	94,8	246,8	68,6%
Innovation												
Innovation technologique	19,6	11,2	44,5	69,2%	19,3	13,1	49,9	64,9%	20,2	13,1	51,4	64,8%
Soutien technique	7,6	5,2	20,2	63,4%	7,2	5,2	15,4	80,5%	7,3	5,3	15,3	82,4%
Total Innovation	27,2	16,4	64,7	67,4%	26,5	18,3	65,3	68,6%	27,5	18,4	66,7	68,8%
Technologies de l'information												
Maintenance, développement et intégration	15,4	2,1	26,8	65,3%	17,1	2,8	30,0	66,3%	23,3	3,7	39,5	68,4%
Gestion des infrastructures technologiques	54,4	11,7	108,2	61,1%	60,9	12,5	114,0	64,4%	59,7	12,1	115,5	62,2%
Centre de compétences SAP	30,1	0,1	68,7	44,0%	31,4	0,0	76,4	41,1%	37,6	0,1	81,9	46,0%
Systèmes clientèle	21,8	0,0	21,8	100,0%	29,5	0,0	29,5	100,0%	23,7	0,0	23,7	100,0%
Planification, architecture et sécurité	1,7	0,1	2,8	64,3%	2,0	0,2	2,7	81,5%	2,0	0,0	2,1	95,2%
Total – Technologies de l'information avant sécurité des TIC et des installations	123,4	14,0	228,3	60,2%	140,9	15,5	252,6	61,9%	146,3	15,9	262,7	61,7%
Sécurité des TIC et des installations												
Frais de mise en place	4,2	1,6	10,0	58,0%	0,7	0,3	1,5	66,7%	2,7	2,1	6,8	70,6%
Frais récurrents	1,0	1,8	6,2	45,2%	4,0	3,0	12,7	55,1%	4,3	3,5	14,0	55,7%
Total - Sécurité des TIC et des installations	5,2	3,4	16,2	53,1%	4,7	3,3	14,2	56,3%	7,0	5,6	20,8	60,6%
Total Technologies de l'information	128,6	17,4	244,5	59,7%	145,6	18,8	266,8	61,6%	153,3	21,5	283,5	61,7%
GT -avant rendement	225,1	123,8	544,6	64,1%	244,7	129,5	573,4	65,3%	255,2	134,7	597,0	65,3%

4

1 Les volumes afférents aux différents produits et services offerts ainsi que les
2 principales bases de facturation sont présentés dans le tableau 2. Ces données
3 révèlent qu'à l'exception des technologies de l'information dont les variations sont
4 expliquées à la section 2.2.2, les principaux volumes facturés de 2009 à 2011 sont
5 relativement constants pour le Distributeur.

1
 2
 3

TABLEAU 2
GROUPE TECHNOLOGIE
PRINCIPAUX VOLUMES FACTURÉS DE 2009 À 2011

Produits / Domaines	Base de facturation	Année historique 2009				Année de base 2010				Année témoin 2011			
		Volumes facturés			Ratio Dist. et Transp/ H-Q	Volumes facturés			Ratio Dist. et Transp/ H-Q	Volumes facturés			Ratio Dist. et Transp/ H-Q
		Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec		Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec		Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec	
Télécommunications													
Radios mobiles	Appareils	4 969	1 677	9 637	69,0%	5 051	1 716	10 016	67,6%	5 313	1 786	10 575	67,1%
Circuits	Unité capacité-km	1 669	85 545	95 335	91,5%	1 466	86 294	96 067	91,4%	1 825	87 480	99 271	90,0%
Télécommunications de service	Lignes téléphoniques	12 271	9 325	38 277	56,4%	11 982	9 272	39 560	53,7%	11 982	9 272	39 560	53,7%
Service accès réseau	Nombre d'effectifs	8 267	3 456	20 410	57,4%	7 913	3 387	20 521	55,1%	7 913	3 387	20 521	55,1%
Innovation													
Projets d'innovation technologique	Heures	115 200	65 115	250 255	72,1%	111 070	75 315	278 705	66,9%	111 070	72 190	274 330	66,8%
Soutien technique	Heures	48 300	32 975	128 535	63,2%	44 590	32 625	96 290	80,2%	44 590	32 625	93 790	82,3%
Technologies de l'information													
Maintenance, développement et intégration	Coûts cumulés par système (\$)	15 400 000	2 100 000	26 800 000	65,3%	17 100 000	2 800 000	30 000 000	66,3%	23 300 000	3 700 000	39 500 000	68,4%
Gestion des infrastructures technologiques	Coûts cumulés par système (\$)	54 400 000	11 700 000	108 200 000	61,1%	60 900 000	12 500 000	114 000 000	64,4%	59 700 000	12 100 000	135 600 000	52,9%
Centre de compétences SAP	Temps CPU (%)	27%	0,0%	100,0%	27,0%	28,4%	0,0%	100,0%	28,4%	28,1%	0,0%	100,0%	28,1%
Systèmes clientèle	Coûts cumulés (\$)	21 800 000	0	21 800 000	100,0%	29 500 000	0	29 500 000	100,0%	23 700 000	0	23 709 745	100,0%
Planification, architecture et sécurité	Coûts cumulés par système (\$)	1 700 000	100 000	2 800 000	64,3%	2 000 000	200 000	2 700 000	81,5%	2 000 000	0	2 100 000	95,2%

4

2.2 Revenus en provenance du Distributeur

1 De façon plus spécifique, la quote-part des revenus en provenance du Distributeur
2 augmente de 10,5 M\$ de 2010 à 2011, passant de 244,7 M\$ à 255,2 M\$. En excluant
3 des revenus l'augmentation de la charge de retraite et les activités de sécurisation, la
4 quote-part des revenus en provenance du Distributeur augmente de 4,9 M\$, soit une
5 croissance de 2 %.

2.2.1 Télécommunications

6 Les revenus provenant de ces activités passent de 72,6 M\$ en 2010 à 74,4 M\$ en 2011,
7 soit une augmentation de 1,8 M\$ ou 2,5 % de croissance.
8 Cette augmentation est essentiellement attribuable à la hausse de 1,8 M\$ des revenus
9 provenant des produits Service accès réseau, soit la mise en conformité et le
10 rehaussement de la sécurité cybernétique ainsi que le programme d'automatisation du
11 réseau de distribution.

2.2.2 Technologies de l'information

12 Les revenus provenant de ces activités ont augmenté de 7,7 M\$ de 2010 à 2011,
13 passant de 145,6 M\$ à 153,3 M\$. En excluant l'augmentation liée au coût de retraite et
14 aux activités de sécurisation, la hausse globale nette totalise 3,0 M\$ ou 2,0 % de
15 croissance.

16 Cette hausse s'explique principalement par le fait que les projets à demande réalisés
17 par la direction Maintenance, développement et intégration (DMDI) ainsi que par la
18 direction Centre de compétence SAP (CCSAP) pour le Distributeur ont été ralentis en
19 2010, suite à l'affectation de ressources de ces deux directions sur des projets internes
20 d'optimisation tels que la migration SAP et la consolidation des serveurs.

21 La Direction de DMDI planifie que le rythme de réalisation des projets reprendra en
22 2011 puisque la stratégie de déploiement des nouveaux compteurs exigera le maintien
23 et l'évolution du patrimoine applicatif actuel pour assurer la transition sur quelques
24 années et qu'il y aura une reprise de l'évolution de la solution SIG suite à sa mise à
25 niveau.

2.2.3 Coûts de la sécurité des technologies de l'information et des communications

1 Les coûts de sécurité sont à la hausse de 2,3 M\$ de 2010 à 2011. La section 3 suivante
2 décrit plus en détails les activités liées à la sécurité des technologies de l'information et
3 des communications.

3 SÉCURITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

3.1 Contexte

4 La haute direction d'Hydro-Québec a souscrit en 2008 au principe de mettre en place
5 des mesures de sécurité pour protéger les technologies de l'information et des
6 communications (TIC) de l'entreprise. Ces mesures ont été présentées par le
7 Distributeur dans le dossier tarifaire R-3677-2008 à la pièce HQD-7, document 6.2.

8 Ainsi, près de 24 M\$ seront facturés par le Groupe Technologie au Distributeur sur un
9 horizon de 4 ans, de 2008 à 2011.

10 Les mesures mises en place ont amélioré des services corporatifs ciblés dont
11 notamment la solution de chiffrement des portables, l'authentification forte des
12 utilisateurs et la mise en place de la phase initiale du Centre de surveillance de sécurité
13 et de la gestion des identités et des accès.

14 En plus d'avoir réalisé plusieurs étapes importantes à l'égard de la sécurité
15 cybernétique de 2008 à 2010, des cibles de sécurité associées à un seuil de maturité
16 selon le modèle référentiel reconnu de la gouvernance en TI ont également été
17 identifiées afin d'établir les prochaines mesures à mettre en place.

18 L'entreprise ne peut se considérer à l'abri de tout risque lié à la sécurité des TIC et ce,
19 malgré les mesures mises en place de 2008 à 2010 pour atténuer les risques. Ainsi,
20 pour assurer la pérennité des investissements en cours et des actions futures,
21 l'entreprise doit poursuivre ses efforts et continuer d'établir une pratique intégrée de sa
22 sécurité.

3.2 Risques liés à la sécurité de l'information

1 Compte tenu de l'évolution de l'environnement technologique, le risque de sécurité des
2 TIC ne cesse de croître. Le développement de nouvelles technologies amènera
3 nécessairement des risques supplémentaires qu'il faudra gérer. De récentes études
4 démontrent qu'il subsiste des lacunes de sécurité dans toutes les entreprises qui
5 peuvent mener à des brèches de sécurité. Hydro-Québec doit continuer à protéger ses
6 technologies de l'information et des communications pour en assurer la disponibilité,
7 l'intégrité et la confidentialité.

8 À partir de constatations de travaux d'évaluation provenant de sources internes et
9 externes, la direction d'Hydro-Québec est d'avis que des efforts additionnels en sécurité
10 seront requis au cours des prochaines années afin de mener à une maturité de base
11 les solutions déployées et se maintenir au niveau des pratiques généralement
12 reconnues du marché en matière de sécurité des TIC.

3.3 Mesures à mettre en place

13 La direction d'Hydro-Québec a entériné en février 2010, la mise en place d'une
14 deuxième série de mesures en sécurité prioritaires principalement pour ses systèmes
15 critiques. Ceci se fera notamment en augmentant la portée des diverses actions qu'elle
16 a entreprises depuis 2008 en ciblant les systèmes critiques, les infrastructures et
17 systèmes transversaux desservant plusieurs divisions, et en implantant des processus
18 de gouvernance et d'encadrement de sécurité.

19 Plusieurs mesures seront mises en place à cet effet. Ces mesures, regroupées sous
20 trois grands axes de réalisation, soit les actifs critiques, les infrastructures et systèmes
21 transversaux et la gouvernance et encadrement, s'échelonnent entre 2011 et 2015. La
22 portion attribuée au Distributeur de ce nouveau programme représente 4,2 M\$ pour
23 l'année 2011.

3.3.1 Actifs critiques

24 Cet axe vise essentiellement la gestion des identités et des accès, la gestion des
25 configurations, la journalisation et la surveillance des journaux de sécurité produits par

1 les systèmes critiques, la gestion des changements apportés aux systèmes, la
2 sauvegarde et la continuité en matière de relève et de continuité des services, la
3 gestion des incidents ainsi que la ségrégation des environnements.

3.3.2 Infrastructures et systèmes transversaux

4 Cet axe vise principalement à renforcer les contrôles d'accès aux portes d'entrée
5 privilégiées, les postes à privilèges élevés et le périmètre d'entreprise.

3.3.3 Gouvernance et encadrement

6 Le but des projets reliés à la gouvernance et aux encadrements est de soutenir les
7 processus de sécurité en place et prévus dans le plan directeur de sécurité 2010-2015.
8 Ce soutien est une pratique reconnue par les grandes firmes de gestion.

4 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.

4.1 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.

4.1.1 Lignes téléphoniques

15 Le groupe Technologie produit l'indicateur *Coût moyen d'utilisation par ligne*
16 *téléphonique*. Les résultats de cet indicateur pour les années 2007 à 2011 sont
17 présentés dans le tableau 3.

1
2

TABLEAU 3
COÛT MOYEN D'UTILISATION PAR LIGNE TÉLÉPHONIQUE (\$)

		Exercices terminés le 31 décembre					Variation annuelle moyenne 2007-2011
		Années historiques ⁽¹⁾			Année de base 2010 ⁽¹⁾	Année témoin 2011	
Domaine	Description	2007	2008	2009			
Télécommunications de service	Services téléphonie facturés/Nombre de lignes utilisées	1 912	1 833	1 889	1 970	1 863	-0,7%

(1) Pour fins de comparaison, les données relatives aux transferts de certaines activités ont été retraitées

3

4 La diminution annuelle moyenne de 2007 à 2011 est de 0,7 %. La baisse de 5,4 % en
5 2011 par rapport à 2010 s'explique principalement par une croissance modérée des
6 coûts plus que compensée par l'augmentation des volumes.

4.1.2 Services d'accès réseaux

7 Le groupe Technologie propose un deuxième indicateur d'efficience au niveau des
8 télécommunications, soit le *Coût moyen d'utilisation SAR 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 (interréseau, impression sur les imprimantes réseau,
12 intranet, courrier électronique, Internet ou téléaccès). Ceux-ci excluent la sécurisation
13 des installations.

14 Les résultats de cet indicateur pour les années 2007 à 2011 sont présentés au
15 tableau 4.

TABLEAU 4
COÛT MOYEN D'UTILISATION SAR PAR EFFECTIF (\$)

		Exercices terminés le 31 décembre					
		Années historiques			Année de base 2010	Année témoin 2011	Variation annuelle moyenne 2007-2011
Domaine	Description	2007	2008	2009			
Services d'accès réseau	Services d'accès réseau / effectif	1 585	1 493	1 496	1 545	1 624	0,6%

L'indicateur présente une croissance annuelle moyenne de 0,6 % de 2007 à 2011 et une croissance de 5,1 % de 2010 à 2011. De cette croissance annuelle, 3,9 % est attribuable à la mise en conformité et au rehaussement de la sécurité cybernétique.

4.2 Bureautique

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

L'indicateur d'efficience utilisé pour ce domaine est le *Coût moyen de support et d'exploitation par ordinateur*. Le tableau 5 présente l'évolution de cet indicateur pour les années 2007 à 2011.

TABLEAU 5
COÛT MOYEN DE SUPPORT ET D'EXPLOITATION PAR ORDINATEUR (\$)

		Exercices terminés le 31 décembre					
		Années historiques ⁽¹⁾			Année de base 2010 ⁽¹⁾	Année témoin 2011	Variation annuelle moyenne 2007-2011
Domaine	Description	2007	2008	2009			
Technologies de l'information	Coût moyen de support et d'exploitation/ordinateur	2 149	2 115	1 979	1 965	2 019	-1,5%

(1) Pour fins de comparaison, les données relatives aux transferts de certaines activités ont été retraitées

Sur l'ensemble de la période observée, le coût moyen est passé de 2 149 \$ en 2007 à 2 019 \$ en 2011, présentant une baisse annuelle moyenne de 1,5 %. De 2010 à 2011,

- 1 l'indicateur présente une augmentation de 2,7 % attribuable principalement à
- 2 l'augmentation de la charge de retraite.

**5 PLAN DE BALISAGE POUR ÉVALUER LA COMPÉTITIVITÉ DU GROUPE
TECHNOLOGIE**

- 3 En ce qui a trait au plan de balisage, il n'y a pas de changement par rapport à celui
- 4 déposé dans le dossier tarifaire R-3708-2009, à la pièce HQD-7 document 7. Le
- 5 Groupe Technologie réévaluera, au cours de la prochaine année, les impacts potentiels
- 6 des récents changements organisationnels de la DPTI sur les objets de balisage.

ANNEXE A

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

Indicateur d'efficience - Groupe Technologie																		
Fiche technique																		
Direction:	Direction Principale Télécommunications																	
Produits et services	Services de téléphonie																	
Indicateur	Coût moyen d'utilisation par ligne téléphonique																	
Définition	<p>Le numérateur comprend les charges d'exploitation relatives à la maintenance, la location et la gestion des circuits. Le coût des appels interurbains corporatifs y est exclu.</p> <p>Le nombre de lignes comprend celles alimentant les utilitaires, les télécopieurs, les indicateurs lumineux et les modems, ainsi que les centres d'appel et les consoles téléphoniques.</p> <p>L'indicateur exprime le coût moyen d'utilisation des lignes téléphoniques requises pour les les activités des clients.</p>																	
Unité de mesure	\$ par ligne téléphonique																	
Méthode de calcul	$\frac{\text{Services de téléphonie facturés}}{\text{Nombre de lignes téléphoniques utilisées}}$																	
Résultats⁽¹⁾		2007	2008	2009	2010	2011												
	HQD	1 912	1 833	1 889	1 970	1 863												
	HQT	2 158	2 028	2 018	2 028	2 044												
	HQ	1 951	1 858	1 856	1 904	1 894												
<small>(1) Pour fins de comparaison, les données relatives aux transferts de certaines activités ont été retraitées</small>																		
<table border="1" style="margin: 10px auto;"> <caption>Coût moyen d'utilisation par ligne téléphonique (HQ)</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Coût moyen (\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>1 951</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>1 858</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>1 856</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>1 904</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>1 894</td> </tr> </tbody> </table>							Année	Coût moyen (\$)	2007	1 951	2008	1 858	2009	1 856	2010	1 904	2011	1 894
Année	Coût moyen (\$)																	
2007	1 951																	
2008	1 858																	
2009	1 856																	
2010	1 904																	
2011	1 894																	

1

Indicateur d'efficience - Groupe Technologie																		
Fiche technique																		
Direction:	Direction Principale Télécommunications																	
Produits et services	Services d'accès réseau																	
Indicateur	Coût moyen d'utilisation SAR par effectif																	
Définition	<p>Le numérateur comprend les charges d'exploitation relatives à la maintenance, 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 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		2007	2008	2009	2010	2011												
	HQD	1 585	1 493	1 496	1 545	1 624												
	HQT	1 585	1 493	1 496	1 545	1 624												
	HQ	1 585	1 493	1 496	1 545	1 624												
<table border="1"> <caption>Coût moyen d'utilisation SAR par effectif (HQ)</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Coût moyen (\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>2011</td> <td>1 624</td> </tr> </tbody> </table>							Année	Coût moyen (\$)	2007	1 585	2008	1 493	2009	1 496	2010	1 545	2011	1 624
Année	Coût moyen (\$)																	
2007	1 585																	
2008	1 493																	
2009	1 496																	
2010	1 545																	
2011	1 624																	

1

2

Indicateur d'efficience - Groupe Technologie																		
Fiche technique																		
Direction	Direction principale Technologie de l'information																	
Produits et services	Services de bureautique de base et additionnels																	
Indicateur	Coût moyen de support et d'exploitation par ordinateur																	
Définition	<p>Le numérateur comprend les charges d'exploitation relatives au soutien des ordinateurs, aux services additionnels à l'acte ainsi que les coûts liés à la migration des 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 d'ordinateurs correspond à l'inventaire facturé aux clients. Ce nombre inclut les postes de table et les portables.</p> <p>L'indicateur exprime le coût moyen de support et d'exploitation des ordinateurs utilisés par les clients.</p>																	
Unité de mesure	\$ par ordinateur																	
Méthode de calcul	$\frac{\text{Services de bureautique facturés}}{\text{Nombre d'ordinateurs}}$																	
Résultats⁽¹⁾		2007	2008	2009	2010	2011												
	HQD	2 149	2 115	1 979	1 965	2 019												
	HQT	2 360	2 404	2 326	2 366	2 396												
	HQ	2 241	2 218	2 118	2 100	2 113												
<small>(1) Pour fins de comparaison, les données relatives aux transferts de certaines activités ont été retraitées</small>																		
<div style="text-align: center;"> <p>Coût moyen de support et d'exploitation par ordinateur (HQ)</p> <table border="1"> <caption>Coût moyen de support et d'exploitation par ordinateur (HQ)</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Coût moyen (\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>2 241</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>2 218</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>2 118</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>2 100</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>2 113</td> </tr> </tbody> </table> </div>							Année	Coût moyen (\$)	2007	2 241	2008	2 218	2009	2 118	2010	2 100	2011	2 113
Année	Coût moyen (\$)																	
2007	2 241																	
2008	2 218																	
2009	2 118																	
2010	2 100																	
2011	2 113																	

1

Composantes des indicateurs d'efficience du groupe Technologie

Indicateurs	Composantes	Exercices terminés le 31 décembre				
		Années historiques			Année de base 2010	Année témoin 2011
		2007	2008	2009		
Coût moyen d'utilisation par ligne téléphonique	Services de téléphonie facturés	19 537 \$	20 737 \$	19 456 \$	21 967 \$	22 323 \$
	Nombre de lignes téléphoniques utilisées	10 216	11 316	10 302	11 152	11 982
	Coût moyen d'utilisation par ligne téléphonique	1 912 \$	1 833 \$	1 889 \$	1 970 \$	1 863 \$
Coût moyen d'utilisation SAR par effectif	Services d'accès réseau facturés	12 523 \$	12 092 \$	12 390 \$	12 862 \$	12 851 \$
	Nombre d'effectifs moyen	7 900	8 099	8 284	8 326	7 913
	Coût moyen d'utilisation SAR par effectif	1 585 \$	1 493 \$	1 496 \$	1 545 \$	1 624 \$
Coût moyen de support et d'exploitation par ordinateur	Services de bureautique facturés	17 371 \$	17 419 \$	16 437 \$	16 377 \$	17 264 \$
	Nombre d'ordinateurs	8 084	8 236	8 307	8 335	8 549
	Coût moyen de support et d'exploitation par ordinateur	2 149 \$	2 115 \$	1 979 \$	1 965 \$	2 019 \$

1