

**FACTURATION ET EFFICIENCE
GROUPE TECHNOLOGIE**

Table des matières

1. CONTEXTE ORGANISATIONNEL	5
2. FACTURATION DES SERVICES	5
3. ÉVOLUTION DES SERVICES FACTURÉS AU DISTRIBUTEUR	6
3.1. CHIFFRE D'AFFAIRES	6
3.2. BASE DE FACTURATION ET VOLUMES FACTURÉS	10
4. EFFICIENCE DU GROUPE TECHNOLOGIE	12
4.1. COMMUNICATION DE BASE	12
4.1.1. Lignes téléphoniques	12
4.1.2. Services d'accès réseaux	12
4.2. SERVICES DE BUREAUTIQUE	13
5. PLAN DE BALISAGE POUR ÉVALUER LA COMPÉTITIVITÉ DU GROUPE TECHNOLOGIE	14
ANNEXE A COMPOSANTES ET CALCUL DES INDICATEURS D'EFFICIENCE DU GROUPE TECHNOLOGIE	15

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 (« TI »).

5 Le groupe Technologie a fait l'objet des ajustements organisationnels suivants au cours
6 de la dernière année :

- 7 • En septembre 2011, le Transporteur et le groupe Technologie ont convenu de
8 regrouper les infrastructures et les services TI du Transporteur avec ceux du
9 groupe Technologie. Ce rattachement est effectif depuis le 1^{er} janvier 2012.
- 10 • En janvier 2012, la direction principale Technologie de l'information a transféré
11 au Distributeur les activités de l'équipe responsable de l'intégrité des données.
- 12 • En février 2012, afin de rendre efficace l'exploitation et la transformation des
13 centres Contacts Client-Genesys et des systèmes afférents, la direction
14 principale Télécommunications du groupe Technologie a transféré les activités
15 relatives à ces centres à la direction principale Technologie de l'information.

16 Les données relatives à ces transferts ont été reflétées dans le présent dossier pour les
17 années 2012 et 2013.

2. FACTURATION DES SERVICES

18 La mise en place en 2011 d'un réseau intégré de transmission des données de
19 télécommunication basé sur une technologie IP (Internet Protocol) afin de renforcer la
20 fiabilité et la sécurité du réseau de télécommunications, a mis en évidence la nécessité
21 de revoir la ventilation des coûts entre les produits et services, et a entraîné une révision
22 de la base de facturation de certains d'entre eux à compter de l'année témoin 2013.

3. ÉVOLUTION DES SERVICES FACTURÉS AU DISTRIBUTEUR

3.1. Chiffre d'affaires

1 Les tableaux 1 à 3 présentent le chiffre d'affaires des années 2011 à 2013 du groupe
2 Technologie, en y distinguant les parts du Transporteur et du Distributeur. L'année 2011
3 est présentée selon les anciens regroupements de produits et services tandis que les
4 données des années 2012 et 2013 ont été reclassées selon le découpage de produits et
5 services, tel que présenté au dossier tarifaire R-3776-2011 à la pièce HQD-7,
6 document 7.

7 La quote-part des revenus en provenance du Distributeur augmente de 37,5 M\$ de 2011
8 à 2013, passant de 271,2 M\$ à 308,7 M\$. Cette hausse provenant pour 35,1 M\$ de la
9 variation 2012-2013 est essentiellement attribuable à l'augmentation du coût de retraite
10 pour 9,5 M\$, et au projet Lecture à distance (LAD) pour 28 M\$. Par ailleurs, la
11 diminution attribuable au projet OSC, dont la mise en service est prévue à la fin de
12 l'année 2012, est contrebalancée par le projet Optimisation des systèmes de
13 maintenance (OSM).

14 En 2013, le programme de sécurité des TIC d'entreprise 2011-2014 entériné par la
15 haute direction en 2010, amène à poursuivre certains projets déjà débutés en intégrant
16 de nouvelles applications critiques aux services de sécurité déjà mis en place soient, la
17 journalisation et surveillance, la gestion des accès logiques, ainsi que la gestion des
18 identités et des accès. Certains projets débiteront aussi en 2013, dont entres autres le
19 rehaussement du service d'authentification forte et la mise en place d'un outil de
20 conformité. Finalement, le programme prévoit la mise en place du modèle de gestion
21 des rôles d'affaires dans l'application de la gestion des identités et des accès.

22 La quote-part du Distributeur en sécurité cybernétique pour l'année 2013 représente
23 7,9 M\$.

1
2
3

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

Produits / Domaines (en millions de dollars)	Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec	Ratio Dist. et Transp/ H-Q
Télécommunications				
Radios mobiles	22,9	4,5	32,1	85,4%
Circuits	1,3	60,1	63,6	96,6%
Télécommunications de service	27,3	20,5	92,4	51,7%
Services accès réseau	15,9	9,5	50,2	50,6%
Divers	1,3	0,2	1,7	88,2%
Total –Télécommunications avant sécurité des TIC	68,7	94,8	240,0	68,1%
Sécurité des TIC				
Frais de mise en place	1,2	0,5	3,2	55,4%
Frais récurrents	0,8	0,3	2,0	55,4%
Total - Sécurité des TIC	2,0	0,8	5,2	54,1%
Total Télécommunications	70,7	95,6	245,2	67,8%
Innovation				
Innovation technologique	20,2	12,0	50,0	64,4%
Soutien technique	5,2	4,8	13,3	75,2%
Total Innovation	25,4	16,8	63,3	66,7%
Technologies de l'information				
Maintenance, développement et intégration	11,2	3,9	27,5	54,9%
Gestion des infrastructures technologiques	56,2	14,1	116,5	60,3%
Centre de compétences SAP	25,1	0,0	62,0	39,8%
Systèmes clientèle	74,8	0,0	74,8	100,0%
Planification, architecture et sécurité	0,9	0,1	1,4	71,4%
Total – Technologies de l'information avant sécurité des TIC	168,2	18,1	282,2	66,0%
Sécurité des TIC				
Frais de mise en place	2,6	2,1	6,8	68,6%
Frais récurrents	4,3	1,8	12,5	48,8%
Total - Sécurité des TIC	6,9	3,9	19,3	55,8%
Total Technologies de l'information	175,1	22,0	301,5	65,4%
GT - avant rendement	271,2	134,4	610,0	66,5%

TIC: Technologies de l'information et des communications

**TABLEAU 2
GROUPE TECHNOLOGIE
QUOTE-PART DES REVENUS 2012**

Produits et services (en millions de dollars)	Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec	Ratio Dist. et Transp/ H-Q
Télécommunications				
Communication de base	26,1	11,2	69,2	53,9%
Radios mobiles	23,6	4,4	32,7	85,6%
Conduite du réseau	3,6	60,8	71,6	89,9%
Postes et centrales	0,9	14,9	39,5	40,0%
Centres d'appel, consoles téléphoniques et autres	16,3	1,7	25,9	69,5%
Total –Télécommunications avant sécurité des TIC	70,5	93,0	238,9	68,4%
Sécurité des TIC				
Frais de mise en place	0,4	0,2	1,0	60,0%
Frais récurrents	0,9	0,4	2,1	61,9%
Total - Sécurité des TIC	1,3	0,6	3,1	61,3%
Total Télécommunications	71,8	93,6	242,0	68,3%
Innovation				
Innovation technologique	22,1	13,1	50,0	70,4%
Soutien technique	5,4	5,3	13,4	79,9%
Total Innovation	27,5	18,4	63,4	72,4%
Technologies de l'information				
Services de base	17,6	5,0	40,9	55,3%
Services de bureautique	19,9	7,7	51,3	53,8%
Services de développement	69,3	9,4	101,0	77,9%
Services d'exploitation	60,4	26,4	115,9	74,9%
Total – Technologies de l'information avant sécurité des TIC	167,2	48,5	309,1	69,8%
Sécurité des TIC				
Frais de mise en place	1,4	0,5	3,6	52,8%
Frais récurrents	5,7	2,3	15,3	52,3%
Total - Sécurité des TIC	7,1	2,8	18,9	52,4%
Total Technologies de l'information	174,3	51,3	328,0	68,8%
GT - avant rendement	273,6	163,3	633,4	69,0%

TIC: Technologies de l'information et des communications

**TABLEAU 3
GROUPE TECHNOLOGIE
QUOTE-PART DES REVENUS 2013**

Produits et services (en millions de dollars)	Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec	Ratio Dist. et Transp/ H-Q
Télécommunications				
Communication de base	26,9	11,6	70,7	54,5%
Radios mobiles	22,5	4,4	31,9	84,3%
Conduite du réseau	4,4	64,1	76,0	90,1%
Postes et centrales	1,1	15,1	40,5	40,0%
Centres d'appel, consoles téléphoniques et autres	20,7	2,2	31,6	72,5%
Total –Télécommunications avant sécurité des TIC	75,6	97,4	250,7	69,0%
Sécurité des TIC				
Frais de mise en place	0,1	0,1	0,3	66,7%
Frais récurrents	0,8	0,3	2,0	55,0%
Total - Sécurité des TIC	0,9	0,4	2,3	56,5%
Total Télécommunications	76,5	97,8	253,0	68,9%
Innovation				
Innovation technologique	23,6	14,0	53,6	70,1%
Soutien technique	5,8	5,7	14,0	82,1%
Total Innovation	29,4	19,7	67,6	72,6%
Technologies de l'information				
Services de base	19,2	6,1	46,7	54,2%
Services de bureautique	18,7	8,2	52,6	51,1%
Services de développement	82,8	13,2	130,4	73,6%
Services d'exploitation	75,1	27,6	135,3	75,9%
Total – Technologies de l'information avant sécurité des TIC	195,8	55,1	365,0	68,7%
Sécurité des TIC				
Frais de mise en place	2,2	0,8	5,8	51,7%
Frais récurrents	4,8	1,7	12,8	50,8%
Total - Sécurité des TIC	7,0	2,5	18,6	51,1%
Total Technologies de l'information	202,8	57,6	383,6	67,9%
GT - avant rendement	308,7	175,1	704,2	68,7%

TIC: Technologies de l'information et des communications

3.2. Base de facturation et volumes facturés

1 Les principales bases de facturation et les volumes afférents aux produits et services
 2 sont présentés dans les tableaux 4 à 6 suivants.
 3 Nonobstant la croissance client présentée à la section 3.1, qui s'applique principalement
 4 aux services de développement et d'exploitation pour les TI, les données des tableaux
 5 5 et 6 pour les produits et services autres que ceux mentionnés ci-haut, démontrent que
 6 les principaux volumes facturés de 2012 à 2013 sont relativement stables pour le
 7 Distributeur.

**TABLEAU 4
 GROUPE TECHNOLOGIE
 VOLUMES 2011 FACTURÉS**

Produits / Domaines	Base de facturation	Année historique 2011			
		Volumes facturés			Ratio Dist. et Transp/ H-Q
		Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec	
Télécommunications					
Radios mobiles	Appareils	5 313	1 786	10 565	67,2%
Circuits	Unité capacité-km	1 825	87 480	99 271	90,0%
Télécommunications de service	Lignes téléphoniques	11 982	9 272	38 651	55,0%
Service accès réseau	Nombre d'effectifs	7 913	3 387	20 259	55,8%
Innovation					
Innovation technologique	Heures	114 900	84 500	302 800	65,9%
Soutien technique	Heures	30 100	35 600	86 300	76,1%
Technologies de l'information					
Maintenance, développement et intégration	Coûts cumulés par système (\$)	11 200 000	3 900 000	27 500 000	54,9%
Gestion des infrastructures technologiques	Coûts cumulés par système (\$)	56 200 000	14 100 000	116 500 000	60,3%
Centre de compétences SAP	Temps CPU (%)	28,4%	-	100%	28,4%
Systèmes clientèle	Coûts cumulés (\$)	74 800 000	-	74 800 000	100,0%
Planification, architecture et sécurité	Coûts cumulés par système (\$)	900 000	100 000	1 400 000	71,4%

**TABLEAU 5
 GROUPE TECHNOLOGIE
 VOLUMES 2012 FACTURÉS**

Produits et services	Base de facturation	Année de base 2012			
		Volumes facturés			Ratio Dist. et Transp/ H-Q
		Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec	
Télécommunications					
Radios mobiles	Appareils	5 610	1 806	11 022	67,3%
Conduite du réseau	Unité capacité-km	1 825	87 480	99 271	90,0%
Communication de base	Nombre d'effectifs	7 480	3 210	19 833	53,9%
Innovation					
Innovation technologique	Heures	120 500	78 000	269 600	73,6%
Soutien technique	Heures	32 100	31 600	79 600	80,0%
Technologies de l'information					
Services de base	Nombre d'effectifs	4 965	1 809	13 380	50,6%
Services de bureautique	Postes de travail	8 950	3 449	23 002	53,9%
Services de développement	Heures	488 300	76 200	721 400	78,3%
Services d'exploitation	Coûts par système (\$)	60 400 000	26 400 000	115 900 000	74,9%

**TABLEAU 6
 GROUPE TECHNOLOGIE
 VOLUMES 2013 FACTURÉS**

Produits et services	Base de facturation	Année témoin 2013			
		Volumes facturés			Ratio Dist. et Transp/ H-Q
		Distributeur	Transporteur	Hydro-Québec	
Télécommunications					
Radios mobiles	Appareils	5 770	1 884	11 350	67,4%
Conduite du réseau	Sites	3 331	112 751	128 799	90,1%
Communication de base	Nombre d'effectifs	7 388	3 190	19 416	54,5%
Innovation					
Innovation technologique	Heures	120 600	78 000	274 100	72,5%
Soutien technique	Heures	32 100	31 600	78 000	81,7%
Technologies de l'information					
Services de base	Nombre d'effectifs	4 937	1 799	13 218	51,0%
Services de bureautique	Postes de travail	8 654	3 464	22 907	52,9%
Services de développement	Heures	555 600	88 400	875 000	73,6%
Services d'exploitation	Coûts par système (\$)	75 100 000	27 600 000	135 300 000	75,9%

4. EFFICIENCE DU GROUPE TECHNOLOGIE

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

4.1. Communication de base

5 Le domaine des communications de base comprend la téléphonie administrative ainsi
6 que l'accès aux réseaux d'entreprise, incluant la desserte des centres d'appels.

4.1.1. Lignes téléphoniques

7 Le groupe Technologie produit l'indicateur *Coût moyen de téléphonie par effectif*. Les
8 résultats de cet indicateur pour les années 2009 à 2013 sont présentés au tableau 7.

TABLEAU 7
COÛT MOYEN DE TÉLÉPHONIE PAR EFFECTIF

Domaine	Description	Années historiques			Année de base 2012	Année témoin 2013	Variation annuelle moyenne 2009-2013
		2009	2010	2011			
Téléphonie administrative	Service téléphonie facturés / effectif	1 551 \$	1 616 \$	1 648 \$	1 671 \$	1 689 \$	2,2%

9 La croissance annuelle moyenne de 2009 à 2013 s'élève à 2,2 %. Cette hausse
10 s'explique essentiellement par l'augmentation du coût de retraite en 2013.

4.1.2. Services d'accès réseaux (SAR)

11 Le groupe Technologie produit un deuxième indicateur d'efficacité au niveau des
12 télécommunications, soit le *Coût moyen d'utilisation SAR par effectif*.

13 Les services d'accès aux réseaux d'entreprise couvrent l'ensemble des infrastructures
14 servant à faire transiter les données entre les différents réseaux utilisés par les
15 ressources de l'entreprise (inter réseau, impression sur les imprimantes réseau, intranet,

1 courrier électronique, Internet ou téléaccès). Ceux-ci excluent la sécurisation des
2 installations.

3 Les résultats de cet indicateur pour les années 2009 à 2013 sont présentés au
4 tableau 8.

TABLEAU 8
COÛT MOYEN D'UTILISATION SAR PAR EFFECTIF

Domaine	Description	Années historiques			Année de base 2012	Année témoin 2013	Variation annuelle moyenne 2009-2013
		2009	2010	2011			
Service d'accès réseau	Services d'accès réseau / effectif	1 496 \$	1 545 \$	1 624 \$	1 569 \$	1 675 \$	2,9%

5 L'indicateur présente une croissance annuelle moyenne de 2,9 % de 2009 à 2013. Cette
6 hausse s'explique essentiellement par l'augmentation du coût de retraite en 2013.

4.2. Services de bureautique

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

10 L'indicateur d'efficacité utilisé pour ce domaine est le *Coût moyen de support et*
11 *d'exploitation par ordinateur*. Le tableau 9 présente l'évolution de cet indicateur pour les
12 années 2009 à 2013.

TABLEAU 9
COÛT MOYEN DE SUPPORT ET D'EXPLOITATION PAR ORDINATEUR

Domaine	Description	Années historiques			Année de base 2012	Année témoin 2013	Variation annuelle moyenne 2009-2013
		2009	2010	2011			
Technologies de l'information	Coût moyen de support et d'exploitation / ordinateur	1 979 \$	1 965 \$	2 019 \$	2 035 \$	2 272 \$	3,6%

1 Sur l'ensemble de la période observée, le coût moyen est passé de 1 979 \$ en 2009 à
 2 2 272 \$ en 2013. Cette hausse s'explique essentiellement par l'augmentation du coût de
 3 retraite en 2013.

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

4 En ce qui a trait au plan de balisage, mentionné au dossier tarifaire R-3776-2011¹,
 5 l'exercice est reporté à une date ultérieure.

6 Compte tenu des changements organisationnels des dernières années à la direction
 7 principale Technologie de l'information et de l'intégration des activités transférées du
 8 Distributeur, il est requis de finaliser la mise en place de l'organisation, et d'atteindre une
 9 certaine stabilité dans l'exercice de ces activités, avant de définir l'objet et la portée du
 10 balisage

¹ R-3776-2011, HQD-07, document 7

ANNEXE A
COMPOSANTES ET CALCUL DES INDICATEURS
D'EFFICIENCE DU GROUPE TECHNOLOGIE

Composantes et calcul des indicateurs d'efficience du groupe Technologie

		Années historiques			Année de base 2012	Année témoin 2013
		2009	2010	2011		
Coût moyen de téléphonie par effectif	Services téléphonie facturés (en K\$)	12 845	13 454	13 041	12 752	12 480
	Nombre d'effectifs	8 284	8 326	7 913	7 630	7 388
	Coût moyen de téléphonie / effectif (\$)	1 551	1 616	1 648	1 671	1 689
Coût moyen d'utilisation SAR par effectif	Services d'accès réseau (en K\$)	12 390	12 862	12 851	11 974	12 377
	Nombre d'effectifs	8 284	8 326	7 913	7 630	7 388
	Coût SAR / effectif (\$)	1 496	1 545	1 624	1 569	1 675
Coût moyen de support et d'exploitation par ordinateur	Services de bureautique facturés (en K\$)	16 437	16 377	17 264	17 631	18 731
	Nombre d'ordinateurs	8 307	8 335	8 549	8 663	8 243
	Coût moyen support & d'exploit. / ordinateur (\$)	1 979	1 965	2 019	2 035	2 272

Indicateur d'efficience - Groupe Technologie																		
Fiche technique																		
Direction	Direction Principale Télécommunications																	
Produits et services	Services de téléphonie																	
Indicateur	Coût moyen de téléphonie par effectif																	
Définition	<p>Le numérateur comprend les charges d'exploitation relatives à la maintenance, à la location et à la gestion des circuits. Le coût des appels interurbains corporatifs en 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 des lignes téléphoniques requises pour les activités des clients.</p>																	
Unité de mesure	\$ par effectif																	
Méthode de calcul	$\frac{\text{Services de téléphonie facturés}}{\text{Nombre d'effectifs moyen}}$																	
Résultats		2009	2010	2011	2012	2013												
	HQD	1 551	1 616	1 648	1 671	1 689												
	HQT	1 551	1 616	1 648	1 671	1 689												
	HQ	1 551	1 616	1 648	1 671	1 689												
	<table border="1"> <caption>Coût moyen de téléphonie par effectif</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Coût moyen de téléphonie par effectif (\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>1 551</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>1 616</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>1 648</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>1 671</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>1 689</td> </tr> </tbody> </table>						Année	Coût moyen de téléphonie par effectif (\$)	2009	1 551	2010	1 616	2011	1 648	2012	1 671	2013	1 689
Année	Coût moyen de téléphonie par effectif (\$)																	
2009	1 551																	
2010	1 616																	
2011	1 648																	
2012	1 671																	
2013	1 689																	

Indicateur d'efficacité - Groupe Technologie																		
Fiche technique																		
Direction	Direction Principale Télécommunications																	
Produits et services	Services d'accès réseau																	
Indicateur	Coût moyen de service accès réseau (SAR) par effectif																	
Définition	<p>Le numérateur comprend les charges d'exploitation liées aux services d'accès réseau et relatives à la maintenance, à la location et à la gestion des circuits.</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		2009	2010	2011	2012	2013												
	HQD	1 496	1 545	1 624	1 569	1 675												
	HQT	1 496	1 545	1 624	1 569	1 675												
	HQ	1 496	1 545	1 624	1 569	1 675												
	<table border="1"> <caption>Coût moyen de SAR par effectif</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Coût moyen de SAR par effectif (\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>2012</td> <td>1 569</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>1 675</td> </tr> </tbody> </table>						Année	Coût moyen de SAR par effectif (\$)	2009	1 496	2010	1 545	2011	1 624	2012	1 569	2013	1 675
Année	Coût moyen de SAR par effectif (\$)																	
2009	1 496																	
2010	1 545																	
2011	1 624																	
2012	1 569																	
2013	1 675																	

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 tous les services nécessaires au fonctionnement d'un poste de travail dont notamment les services d'assistance, de dépannage, de déplacement d'équipement ainsi que les services conseils.</p> <p>Le nombre d'ordinateurs correspond à l'inventaire facturé aux clients. Ce nombre inclut les postes de table et 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		2009	2010	2011	2012	2013												
	HQD	1 979	1 965	2 019	2 035	2 272												
	HQT	2 326	2 366	2 396	2 452	2 620												
	HQ	2 118	2 100	2 113	2 245	2 438												
	<table border="1"> <caption>Coût moyen de support et d'exploitation par ordinateur</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Coût moyen (\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>2012</td> <td>2 245</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>2 438</td> </tr> </tbody> </table>						Année	Coût moyen (\$)	2009	2 118	2010	2 100	2011	2 113	2012	2 245	2013	2 438
Année	Coût moyen (\$)																	
2009	2 118																	
2010	2 100																	
2011	2 113																	
2012	2 245																	
2013	2 438																	