

C3



Catalogue 63-016 Quarterly

Services Indicators

- ▶ Communications
- ▶ Finance, Insurance and Real Estate
- ▶ Business Services

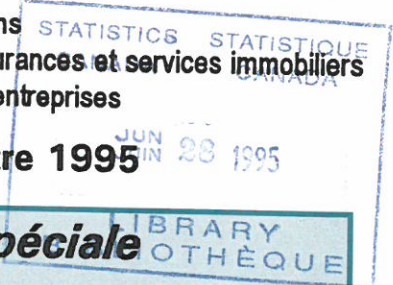
1st Quarter 1995

Catalogue 63-016 trimestriel

Indicateurs des services

- ▶ Communications
- ▶ Finances, assurances et services immobiliers
- ▶ Services aux entreprises

1^{er} trimestre 1995

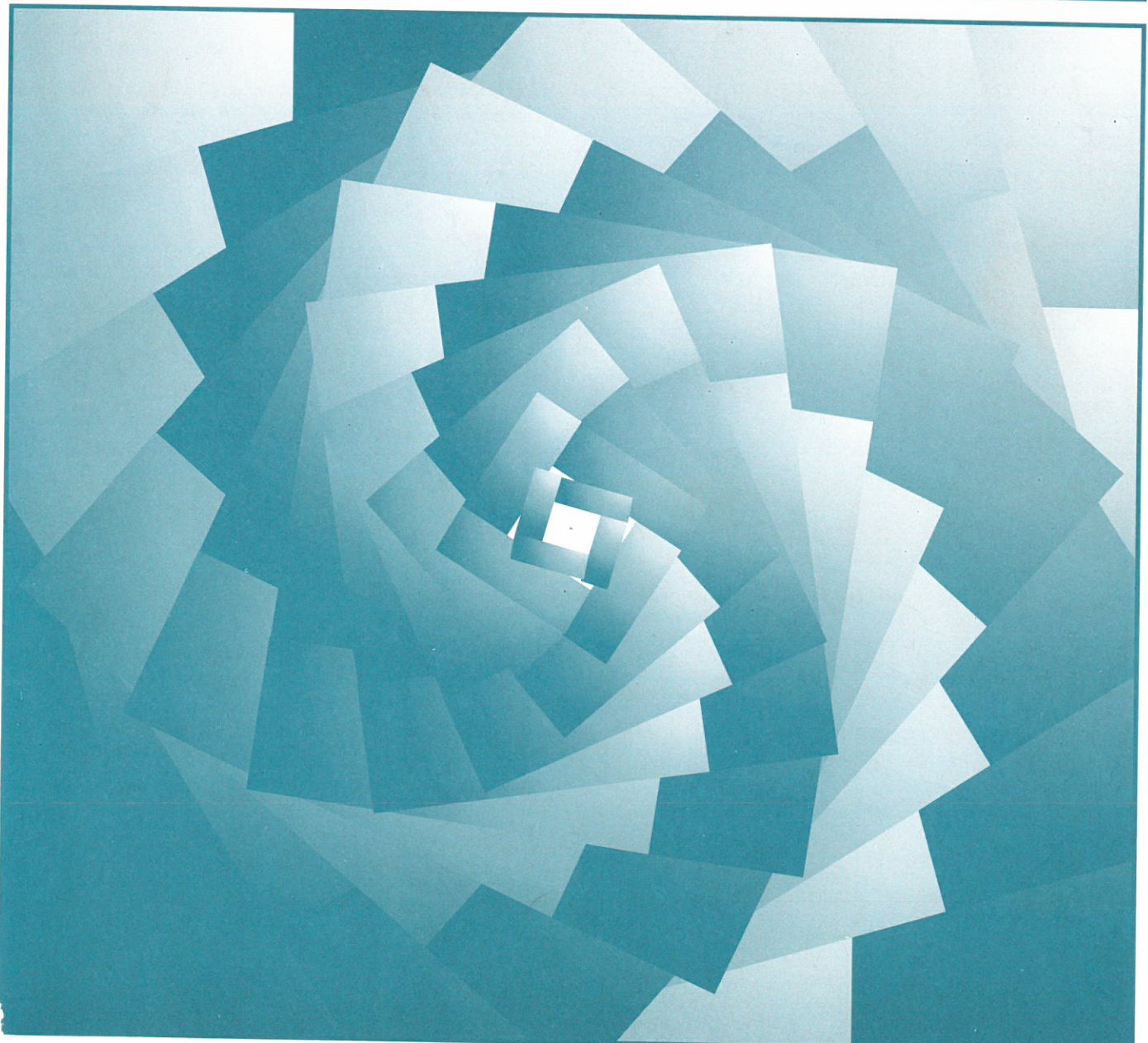


Feature article

- ▶ The Demand for Telecommunication Services

Étude spéciale

- ▶ La demande de services de télécommunications



Data in Many Forms . . .

Statistics Canada disseminates data in a variety of forms. In addition to publications, both standard and special tabulations are offered. Data are available on CD, diskette, computer print-out, microfiche and microfilm, and magnetic tapes. Maps and other geographic reference materials are available for some types of data. Direct online access to aggregated information is possible through CANSIM, Statistics Canada's machine-readable database and retrieval system.

How to Obtain More Information

Inquiries about this publication and related statistics or services should be directed to:

Services, Indicators and Analysis,
Services, Science and Technology Division,

Statistics Canada, Ottawa, K1A 0T6 (Telephone: 951-3177)
or to the Statistics Canada reference centre in:

Halifax (1-902-426-5331)	Regina (1-306-780-5405)
Montreal (1-514-283-5725)	Edmonton (1-403-495-3027)
Ottawa (1-613-951-8116)	Calgary (1-403-292-6717)
Toronto (1-416-973-6586)	Vancouver (1-604-666-3691)
Winnipeg (1-204-983-4020)	

Toll-free access is provided in all provinces and territories, for users who reside outside the local dialing area of any of the regional reference centres.

Newfoundland, Labrador Nova Scotia, New Brunswick and Prince Edward Island	1-800-565-7192
Quebec	1-800-361-2831
Ontario	1-800-263-1136
Saskatchewan	1-800-667-7164
Manitoba	1-800-661-7828
Southern Alberta	1-800-882-5616
Alberta and Northwest Territories	1-800-563-7828
British Columbia and Yukon	1-800-663-1551
Telecommunications Device for the Hearing Impaired	1-800-363-7629
Toll Free Order Only Line (Canada and the United States)	1-800-267-6677

How to Order Publications

This and other Statistics Canada publications may be purchased from local authorized agents and other community bookstores, through the local Statistics Canada offices, or by mail order to Marketing Division, Sales and Service, Statistics Canada, Ottawa, K1A 0T6.

1(613)951-7277
Facsimile Number 1(613)951-1584
Toronto Credit Card Only (973-8018)

Standards of Service to the Public

To maintain quality service to the public, Statistics Canada follows established standards covering statistical products and services, delivery of statistical information, cost-recovered services and service to respondents. To obtain a copy of these service standards, please contact your nearest Statistics Canada Regional Reference Centre.

Des données sous plusieurs formes . . .

Statistique Canada diffuse les données sous formes diverses. Outre les publications, des totalisations habituelles et spéciales sont offertes. Les données sont disponibles sur disque compact, disquette, imprimé d'ordinateur, microfiche et microfilm, et bande magnétique. Des cartes et d'autres documents de référence géographiques sont disponibles pour certaines sortes de données. L'accès direct à des données agrégées est possible par le truchement de CANSIM, la base de données ordinoilingue et le système d'extraction de Statistique Canada.

Comment obtenir d'autres renseignements

Toutes demandes de renseignements au sujet de cette publication ou de statistiques et services connexes doit être adressée à la:

Indicateurs des services et analyse,
Division des services, des sciences et de la technologie,

Statistique Canada, Ottawa, K1A 0T6 (téléphone: 951-3177) ou au centre de consultation de Statistique Canada à:

Halifax (1-902-426-5331)	Regina (1-306-780-5405)
Montréal (1-514-283-5725)	Edmonton (1-403-495-3027)
Ottawa (1-613-951-8116)	Calgary (1-403-292-6717)
Toronto (1-416-973-6586)	Vancouver (1-604-666-3691)
Winnipeg (1-204-983-4020)	

Un service d'appel interurbain sans frais est offert, dans toutes les provinces et dans les territoires, aux utilisateurs qui habitent à l'extérieur des zones de communication locale des centres régionaux de consultation.

Terra-Neuve et Labrador, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard	1-800-565-7192
Québec	1-800-361-2831
Ontario	1-800-263-1136
Saskatchewan	1-800-667-7164
Manitoba	1-800-661-7828
Sud de l'Alberta	1-800-882-5616
Alberta et Territoires du Nord-Ouest	1-800-563-7828
Colombie-Britannique et Yukon	1-800-663-1551
Appareils de télécommunications pour les malentendants	1-800-363-7629
Numéro sans frais pour commander seulement (Canada et États-Unis)	1-800-267-6677

Comment commander les publications

On peut se procurer cette publication et les autres publications de Statistique Canada auprès des agents autorisés et des autres librairies locales, par l'entremise des bureaux locaux de Statistique Canada, ou en écrivant à la Division du marketing, Ventes et Service, Statistique Canada, Ottawa, K1A 0T6.

1(613)951-7277
Numéro du télécopieur 1(613)951-1584
Toronto Carte de crédit seulement (973-8018)

Normes de service au public

Afin de maintenir la qualité du service au public, Statistique Canada observe des normes établies en matière de produits et de services statistiques, de diffusion d'information statistique, de services à recouvrement des coûts et de services aux répondants. Pour obtenir une copie de ces normes de service, veuillez communiquer avec le Centre de consultation régional de Statistique Canada le plus près de chez vous.



Catalogue 63-016 Quarterly

Services Indicators

- ▶ Communications
- ▶ Finance, Insurance and Real Estate
- ▶ Business Services

1st Quarter 1995

Catalogue 63-016 trimestriel

Indicateurs des services

- ▶ Communications
- ▶ Finances, assurances et services immobiliers
- ▶ Services aux entreprises

1^{er} trimestre 1995

Feature article

- ▶ The Demand for Telecommunication Services

Étude spéciale

- ▶ La demande de services de télécommunications

Published by the authority of the Minister responsible for Statistics Canada

© Minister of Industry, 1995

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission from Licence Services, Marketing Division, Statistics Canada, Ottawa, Ontario, Canada K1A 0T6.

June 1995

Canada: \$34.00 per issue,
\$112.00 annually
United States: US\$41.00 per issue,
US\$135.00 annually
Other Countries: US\$48.00 per issue,
US\$157.00 annually

Catalogue 63-016, Vol. 1, No. 4

ISSN 1195-5961

Ottawa

Publication autorisée par le ministre responsable de Statistique Canada

© Ministre de l'Industrie, 1995

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire ou de transmettre le contenu de la présente publication, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, enregistrement sur support magnétique, reproduction électronique, mécanique, photographique, ou autre, ou de l'emmagasiner dans un système de recouvrement, sans l'autorisation écrite préalable des Services de concession des droits de licence, Division du marketing, Statistique Canada, Ottawa, Ontario, Canada K1A 0T6.

Juin 1995

Canada: 34 \$ l'exemplaire,
112 \$ par année
États-Unis: 41 \$ US l'exemplaire,
135 \$ US par année
Autres pays: 48 \$ US l'exemplaire,
157 \$ US par année

N° 63-016, Vol. 1, n° 4

ISSN 1195-5961

Ottawa

Symbols

The following standard symbols are used in Statistics Canada publications:

- .. figures not available.
- ... figures not appropriate or not applicable.
- nil or zero.
- amount too small to be expressed.
- p preliminary figures.
- r revised figures.
- x confidential to meet secrecy requirements of the Statistics Act.

This publication was prepared in the Services, Science and Technology Division under the direction of:

- **F.D. Gault**, Director
- **G. Sciadas**, Head, Special Projects

Analysis

D. Sussman

Production

C. Poirier

Signes conventionnels

Les signes conventionnels suivants sont employés uniformément dans les publications de Statistique Canada:

- .. nombres indisponibles.
- ... n'ayant pas lieu de figurer.
- néant ou zéro.
- nombres infimes.
- p nombres provisoires.
- r nombres rectifiés.
- x confidentiel en vertu des dispositions de la loi sur la statistique relatives au secret.

Cette publication a été rédigée dans la division des services, des sciences et de la technologie sous la direction de:

- **F.D. Gault**, directeur
- **G. Sciadas**, chef, Projets spéciaux

Analyse

D. Sussman

Production

C. Poirier

Note of Appreciation

Canada owes the success of its statistical system to a long-standing cooperation involving Statistics Canada, the citizens of Canada, its businesses, governments and other institutions. Accurate and timely statistical information could not be produced without their continued cooperation and goodwill.

The paper used in this publication meets the minimum requirements of American National Standard for Information Sciences - Permanence of Paper for Printed Library Materials, ANSI Z39.48 - 1984.



Note de reconnaissance

Le succès du système statistique du Canada repose sur un partenariat bien établi entre Statistique Canada et la population, les entreprises, les administrations canadiennes et les autres organismes. Sans cette collaboration et cette bonne volonté, il serait impossible de produire des statistiques précises et actuelles.

Le papier utilisé dans la présente publication répond aux exigences minimales de l'"American National Standard for Information Sciences" - "Permanence of Paper for Printed Library Materials", ANSI Z39.48 - 1984.



Preface

Data on Key Service Industries

Service industries dominate the industrial economies and their importance is growing as a result of globalization and economic restructuring. This growing importance is especially true of the dynamic service industries which are the focus of this publication: communications; finance, insurance and real estate; and business services. These industries account for a significant proportion of GDP. Moreover, these are the industries that move information, organize finance and property and help businesses do business. As such, they are playing a pivotal role in shaping the future of the Canadian economy.

Service industries are not all the same and not all have the same dynamic impact on the economy. In total, they account for two thirds of GDP. That total includes the services covered by this publication as well as government and institutional services, services related to the movement of goods, and services sold primarily to households. Most other service industries are covered by existing statistical programmes, while this publication fills a gap in the coverage by focusing on services to business. To do this, it draws upon a number of sources and provides information at a level of detail never before produced.

This publication: Data and Analysis

The publication is organized around two parts: a core part with quarterly indicators for variables of interest for the three industrial groupings; and an analytical article directly relevant to the core material. The core material includes financial, employment, salary and GDP by industry data that facilitate the analysis of change in industrial performance. It also includes a services overview section.

Préface

Données sur les principales branches de services

Le secteur des services domine les économies industrielles et prend de plus en plus d'importance en raison de la globalisation et de la restructuration économique. C'est en particulier le cas des branches des services dynamiques qui font l'objet de la présente publication, à savoir les communications, les finances, assurances et affaires immobilières ainsi que les services aux entreprises. Ces branches d'activité représentent une partie appréciable du PIB, et, de plus, elles sont celles qui s'occupent de la diffusion de l'information, de l'organisation des finances et de l'immobilier et de l'aide aux entreprises dans la pratique des affaires. Elles jouent par conséquent un rôle essentiel dans la définition de l'économie canadienne de demain.

Les branches de services ne sont pas toutes pareilles et toutes n'ont pas le même impact dynamique sur l'économie. Au total, elles comptent pour les deux tiers du PIB. Ce total recouvre les services examinés dans cette publication ainsi que les services gouvernementaux et institutionnels, les services reliés au mouvement des biens et les services vendus avant tout aux ménages. La plupart des autres branches de services sont couvertes par les programmes statistiques existants, tandis que la présente publication comble une lacune, puisqu'elle porte sur les services aux entreprises. Pour cela, elle exploite un certain nombre de sources de données et fournit des renseignements à un niveau de détail sans précédent.

Dans cette publication : Description des données et analyse

La présente publication se divise en deux parties: la partie principale comprennent les indicateurs trimestriels des variables intéressantes pour les trois secteurs d'activité, et un article de fond se rapportant directement aux données publiées dans la partie principale. Les données de la partie principale comprennent les données financières, de l'emploi, de la rémunération et du PIB par branche d'activité qui facilitent l'analyse de la variation de la performance industrielle. Elle contient également une section consacrée à une vue d'ensemble du secteur des services.

Data Sources

The financial data come from the Quarterly Survey of Financial Statements of the Industrial Organization and Finance Division (IOFD) and refer to non-government business enterprises. These data are classified according to the 1980 Standard Industrial Classification for Companies and Enterprises (SIC-C). As other data sources use the 1980 Standard Industrial Classification for Establishments (SIC-E), care is taken to maximize comparability.

Employment data come from the monthly Labour Force Survey (LFS) of the Household Surveys Division. They are presented on a quarterly basis and are not seasonally adjusted. Salary data come from the monthly Survey of Employment, Payrolls and Hours (SEPH) of the Labour Division. They are presented in quarterly annualized series and are not seasonally adjusted. GDP by industry data are produced monthly at the Industry Measures and Analysis Division (IMAD). They are also presented as quarterly annualized series and are seasonally adjusted.

For the Services Overview section, data are published as produced at the sources. Data on consumer spending come from the National Accounts and Environment Division (NAED). They are annualized, seasonally adjusted series. Data on prices come from the monthly Consumer Price Index (CPI) of the Prices Division and are presented on a quarterly basis. Finally, data on international trade are compiled by the Balance of Payment Division (BOP) and are seasonally adjusted.

Seasonally adjusted data are indicated by (s.a.).

Data Revisions

Data revisions follow the revision cycles of the sources. Normally LFS and CPI data are not revised. IOFD data are revised only for the previous quarter, and once a year for the previous three years. SEPH data are revised for the previous month and they will affect only the last quarter. IMAD data are revised monthly for all the months of the calendar year. In addition, SEPH and IMAD data are revised annually for several

Sources des données

Les données financières proviennent du relevé trimestriel des états financiers de la Division de l'organisation et des finances de l'industrie (DOFI) et recouvrent les entreprises commerciales non gouvernementales. Ces données sont classées selon la Classification type des industries pour compagnies et entreprises de 1980 (CTI-C). Comme d'autres sources de données utilisent la Classification type des industries pour établissements (CTI-E), on s'est efforcé de maximiser la comparabilité des données.

Les données de l'emploi proviennent de l'Enquête mensuelle sur la population active (EPA), que mène la Division des enquêtes-ménages. Elles sont présentées sous la forme de statistiques trimestrielles brutes. Les données de la rémunération proviennent de l'Enquête mensuelle sur l'emploi, la rémunération et les heures de travail (EERH), que mène la Division du travail. Ces données sont publiées sous la forme de séries trimestrielles annualisées et brutes. Les données du PIB selon la branche d'activité sont produites chaque mois par la Division des mesures et de l'analyse des industries (DMAI). Elles sont également présentées sous la forme de séries trimestrielles annualisées et désaisonnalisées.

Dans la section consacrée au survol du secteur des services, les données sont publiées telles qu'elles sont produites à la source. Les données sur les dépenses de consommation proviennent de la Division des comptes nationaux et de l'environnement (DCNE). Ces données sont des séries annualisées et désaisonnalisées. Les données des prix proviennent de l'indice mensuel des prix à la consommation (IPC) de la Division des prix, et sont présentées sur une base trimestrielle. Enfin, les données du commerce international sont rassemblées par la Division de la balance des paiements (BDP), et les séries sont désaisonnalisées.

Les données désaisonnalisées sont désignées par (DÉS).

Révision des données

La révision des données suit le cycle de révision des sources. En général, les données de l'EPA et de l'IPC ne sont pas révisées. Les données de la DOFI sont révisées seulement pour le trimestre précédent, et une fois par an pour les trois années précédentes. Les données de l'EERH sont révisées pour le mois précédent, et ceci ne devrait toucher que les statistiques pour le dernier trimestre. Les données de la DMAI sont révisées chaque mois pour tous les mois de l'année civile. Par ailleurs, les données de

quarters. NAED and BOP data are revised every quarter back to the first quarter of the calendar year and once a year for several quarters.*

What's new

Many of the data in this publication are published for the first time at this level of industrial detail and the presentation of data from a variety of sources, at the industry level, is also new. The objective is to bring together data from various sources to provide a clear and current economic picture of these industries.

To ensure clarity, selected analytical ratios, charts and descriptive and analytical notes are dispersed throughout the publication. Tables, charts and notes are complementary and combine to provide a complete picture.

Reader Participation

This publication provides a balanced information package. However, it cannot present all of the available data. Readers are encouraged to suggest additions or changes to the material presented. More specific and immediate data needs can be satisfied on an individual basis. In both cases readers are invited to contact George Sciadas (Telephone 613-951-3177 or FAX 613-951-9920).

* For more information about the data sources, see "Quarterly financial statistics for enterprises," Catalogue number 61-008, "The Labour Force," Catalogue number 71-001, "Employment, Earnings and Hours," Catalogue number 72-002, "Gross Domestic Product by Industry," Catalogue number 15-001, "National Income and Expenditure Accounts," Catalogue number 13-001, "The Consumer Price Index," Catalogue number 62-001 and "Canada's Balance of International Payments," Catalogue number 67-001.

l'EERH et de la DMAI sont révisées tous les ans pour plusieurs trimestres. Enfin, les données de la DCNE et de la BDP sont révisées tous les trimestres rétrospectivement jusqu'au premier trimestre de l'année civile, et une fois par an pour plusieurs trimestres.*

Quoi de neuf?

De nombreuses données sont publiées ici pour la première fois à un niveau de désagrégation aussi poussé pour ce secteur. C'est également la première fois que les données provenant de diverses sources sont publiées au niveau de la branche d'activité. On vise ainsi à regrouper des données provenant de diverses sources pour brosser un tableau clair et actuel de la situation économique des branches d'activité étudiées.

Pour des considérations de clarté, des ratios analytiques, des graphiques, des descriptions et des notes analytiques sont dispersés dans toute la publication. Des tableaux, des graphiques et des notes viennent compléter la publication et se combinent pour donner une image complète.

Participation des lecteurs

Cette publication contient un ensemble d'informations bien équilibré. Cependant, elle ne peut présenter toutes les données existantes. Les lecteurs sont invités à proposer des ajouts ou des changements aux données présentées. On peut répondre individuellement aux lecteurs qui ont des besoins plus précis et immédiats en matière de données. Dans les deux cas, les lecteurs sont priés de communiquer avec George Sciadas (téléphone: 613-951-3177 ou télécopieur: 613-951-9920).

* Pour plus de renseignements sur les sources de données, consulter Statistiques financières trimestrielles des entreprises, (n° 61-008 au catalogue), La population active, (n° 71-001 au catalogue), Emploi, gains et durée du travail, (n° 72-002 au catalogue), Produit intérieur brut par industrie, (n° 15-001 au catalogue), Comptes nationaux des revenus et dépenses, (n° 13-001 au catalogue), L'indice des prix à la consommation (n° 62-001 au catalogue) et Balance des paiements internationaux du Canada (n° 67-001 au catalogue).



Custom Tabulations

Totalisations spéciales

Available
upon request

Disponibles
sur demande



T E L E P H O N E / T É L É P H O N E

(613) 951-3177



F A X / T É L É C O P I E U R

(613) 951-9920



Statistics
Canada

Statistique
Canada

Canada

Table of Contents

Table des matières

	<u>Page</u>		<u>Page</u>
Preface	3	Préface	3
Services Overview	11	Aperçu général des services	11
A. Communications	17	A. Communications	17
Highlights	18	Fait saillants	18
Financial Statistics	20	Statistiques financières	20
Employment	26	Emploi	26
Salaries	28	Salaires	28
GDP	30	PIB	30
B. Finance, Insurance and Real Estate	33	B. Finances, assurances et services immobiliers	33
Highlights	34	Fait saillants	34
Financial Statistics	36	Statistiques financières	36
Employment	48	Emploi	48
Salaries	50	Salaires	50
GDP	52	PIB	52
C. Business Services	55	C. Services aux entreprises	55
Highlights	56	Fait saillants	56
Financial Statistics	58	Statistiques financières	58
Employment	66	Emploi	66
Salaries	68	Salaires	68
GDP	70	PIB	70
Feature Article:		Étude spéciale:	
The Demand for Telecommunication Services	73	La demande de services de télécommunications	73
Definitions and Concepts	97	Définitions et concepts	97



Analytical Studies

Série d'études analytiques

Available
upon request

Disponibles
sur demande



T E L E P H O N E / T É L É P H O N E

(613) 951-3177



F A X / T É L É C O P I E U R

(613) 951-9920



Feature Articles

Études spéciales

- **Business Services - Part 1: Evolution**
(2nd Quarter 1994)
- **Business Services - Part 2: The Human Side**
(3rd Quarter 1994)
- **Strategic R&D Alliances**
(4th Quarter 1994)
- **The Demand for Telecommunication Services**
(1st Quarter 1995)
- **Services aux entreprises - Partie 1: Évolution**
(2^e trimestre 1994)
- **Services aux entreprises - Partie 2: L'aspect humain**
(3^e trimestre 1994)
- **Alliances stratégiques de R-D**
(4^e trimestre 1994)
- **La demande de services de télécommunications**
(1^{er} trimestre 1995)

This is a new publication. We welcome your comments and suggestions. We also welcome your requests for data and analytical studies. We shall do our best to meet your needs.

You can contact us at:

Statistics Canada
Services, Science and Technology
Division
Jean Talon Building
10th Floor, Section D2
Tunney's Pasture
Ottawa, Ontario
K1A 0T6

Tel: (613) 951-3177
FAX: (613) 951-9920

Ceci est une nouvelle publication. Nous vous invitons à nous faire parvenir vos commentaires et vos suggestions. Il nous ferait plaisir de recevoir vos demandes pour des données statistiques et des études analytiques. Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos besoins.

Vous pouvez communiquer avec nous à:

Statistique Canada
Division des services, des sciences
et de la technologie
Immeuble Jean Talon
10^e étage, section D-2
Parc Tunney
Ottawa, Ontario
K1A 0T6

Tél: (613) 951-3177
Télécopieur: (613) 951-9920

Note to Users

Please note that a number of changes to both the Labour Force Survey (LFS) and the Consumer Price Index (CPI) were introduced in January 1995.

With respect to the LFS, the most fundamental change is that employment estimates will now be based on population estimates derived from the 1991 Census. Non-permanent residents have also been added to the LFS target population to account for the addition of this group to the 1991 Census of Canada's target population. Existing LFS series have been revised in order to provide historical estimates which are compatible with these changes. As a result of these revisions, the level of employment has increased in absolute terms. However, as the revised series exhibit the same trends as the originally published ones, this does not create any inconsistencies in terms of analytical use.¹

The basket of goods and services used to calculate the CPI was also updated to reflect current consumer spending patterns. The 1986 spending patterns were replaced by those observed in Statistics Canada's 1992 Family Expenditure Survey. The time base remains 1986 = 100.²

In addition, as part of the annual revision policy described in the Data Revisions section of the preface to this publication, this quarter incorporates revised financial, salaries, GDP, consumer spending and international trade data for all previous quarters.

¹ For more information on these and other changes to the LFS, please refer to the feature article in the January 1995 issue of *The Labour Force*, Cat. 71-001.

² For more information on these and other changes to the CPI, please refer to the January 1995 issue of the *Consumer Price Index*, Cat. 62-001.

Avis aux utilisateurs

Veillez noter qu'en janvier 1995, un certain nombre de modifications ont été apportées à l'Enquête sur la population active (EPA) et à l'indice des prix à la consommation (IPC).

En ce qui concerne l'EPA, la modification la plus fondamentale est que les estimations de l'emploi seront basées désormais sur les estimations de population tirées du Recensement de 1991. On a aussi ajouté les résidents non permanents à la population-cible afin de tenir compte de l'ajout de ce groupe aux populations-cibles du Recensement du Canada de 1991. Les séries existantes de l'EPA ont été révisées de manière à fournir des estimations chronologiques compatibles avec ces modifications. À la suite de ces révisions, le niveau d'emploi a augmenté en termes absolus. Cependant, étant donné que les séries révisées présentent les mêmes tendances que celles publiées à l'origine, cela ne crée pas d'incompatibilités pour ce qui est de l'utilisation analytique.¹

Le panier de biens et services utilisé pour calculer l'IPC a également été mis à jour de façon à tenir compte des profils actuels des dépenses de consommation. Les profils des dépenses de 1986 ont été remplacés par ceux observés lors de l'Enquête de 1992 de Statistique Canada sur les dépenses des familles. La période de référence demeure 1986 = 100.²

En outre, conformément à la politique de révision annuelle décrite dans la Section de la révision des données de la préface à la présente publication, le présent trimestre comprend les données révisées sur les affaires financières, la rémunération et le PIB pour tous les trimestres précédents.

¹ Pour de plus amples renseignements sur ces modifications et d'autres apportées à l'EPA, veuillez vous reporter à l'article de fond du numéro de janvier 1995 de *La population active* n° 71-001 au catalogue.

² Pour de plus amples renseignements sur ces modifications et d'autres apportées à l'IPC, veuillez vous reporter au numéro de janvier 1995 de *l'Indice des prix à la consommation*, n° 62-001 au catalogue.

Services Overview

Aperçu général des services

This section presents information that refers to the activity of the services industries. The industries covered under this aggregation, for employment and GDP purposes, are listed below.

On présente ici l'activité de l'ensemble des branches de services. Les branches qui auront été agrégées ici pour les renseignements concernant l'emploi et le PIB sont les suivantes:

Standard Industrial Classification for Establishments (SIC-E)

Classification type des industries pour établissements (CTI-E)

Transportation and Storage (45, 46, 47)

Transport et entreposage (45, 46, 47)

Communications (48)

Communications (48)

Wholesale Trade (50-59)

Commerce de gros (50-59)

Retail Trade (60-69)

Commerce de détail (60-69)

Finance, Insurance and Real Estate (70-76)

Finances, assurances et affaires immobilières (70-76)

Business Services (77)

Services aux entreprises (77)

Government Services (81-84)

Services gouvernementaux (81-84)

Educational Services (85)

Enseignement (85)

Health and Social Services (86)

Soins de santé et services sociaux (86)

Accommodation, Food and Beverage Services (91, 92)

Hébergement et restauration (91, 92)

Other Services (96-99)

Autres services (96-99)

Information on consumer spending and prices refer to aggregations of service *commodities*. International trade in services comprises the following activities: travel, freight and shipping, business services, government transactions and other services.

Les renseignements concernant les dépenses de consommation et les prix se rapportent aux agrégations des *produits* de services. Le commerce international des services comprend les services suivants: voyages, fret, services aux entreprises, opérations gouvernementales, autres services.

Services Overview

Highlights - 1st Quarter 1995

- Services employment, consumer spending, prices, imports and exports all increased, while output remained virtually unchanged.
- Growth in output and consumer spending slowed, as economic activity in the economy as a whole lost the momentum of the previous quarters.
- The trade deficit in services improved somewhat, following improvements in the travel and freight and shipping balances.
- The CPI for services grew slower than the CPI for goods.

Aperçu général des services

Faits saillants - 1^{er} trimestre 1995

- Dans le secteur des services, l'emploi, les dépenses des consommateurs, les prix, les importations et les exportations sont tous à la hausse. Par contre, la production reste essentiellement inchangée.
- La croissance de la production et des dépenses des consommateurs ralentit, car l'activité économique de l'ensemble de l'économie perd de son élan des trimestres précédents.
- Le déficit du commerce des services se réduit quelque peu, compte tenu de l'amélioration du solde pour les voyages et les transports.
- L'IPC des services augmente moins rapidement que celui des biens.

Key Services Indicators

(change from last quarter)

Employment*	↑ 1.3%
GDP	0.0%
Consumer spending	↑ 0.5%
Prices	↑ 0.6%
Exports	↑ 2.7%
Imports	↑ 1.9%

Indicateurs clés des services

(variation par rapport au trimestre précédent)

Emploi*	↑ 1,3 %
PIB	0,0 %
Dépenses des consommateurs	↑ 0,5 %
Prix	↑ 0,6 %
Exportations	↑ 2,7 %
Importations	↑ 1,9 %

* From same quarter last year.

* Par rapport au trimestre correspondant de l'année précédente.

Services Overview

Aperçu général des services

Chart 1. Employment

Chart 2. GDP

Graphique 1. Emploi

Graphique 2. PIB

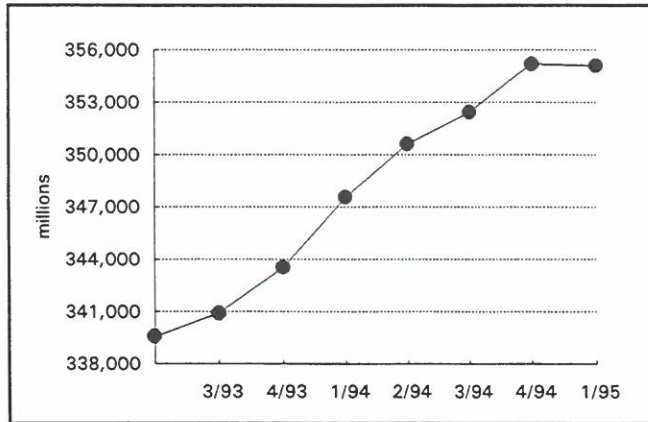
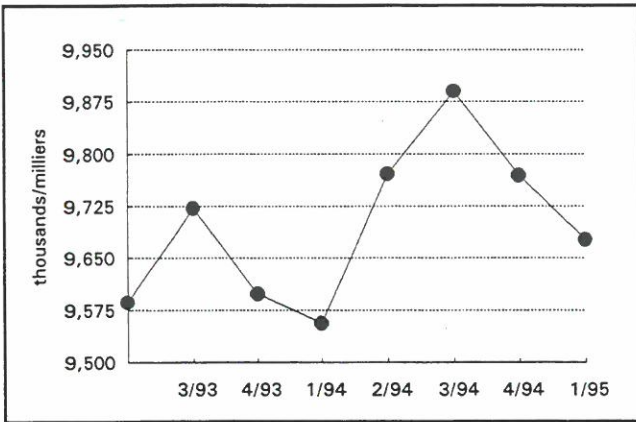


Chart 3. Consumer spending

Chart 4. Prices

Graphique 3. Dépenses de consommation

Graphique 4. Prix

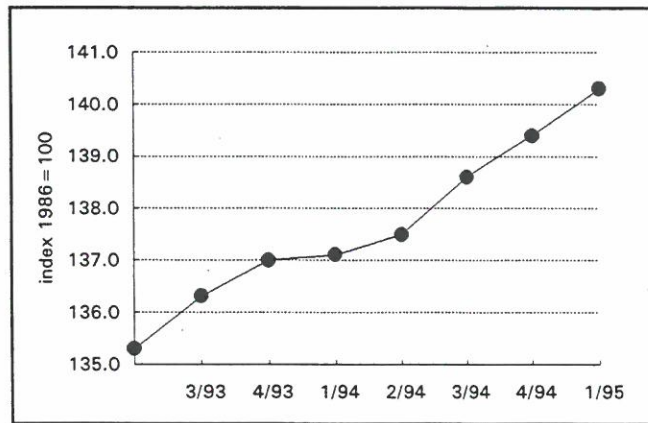
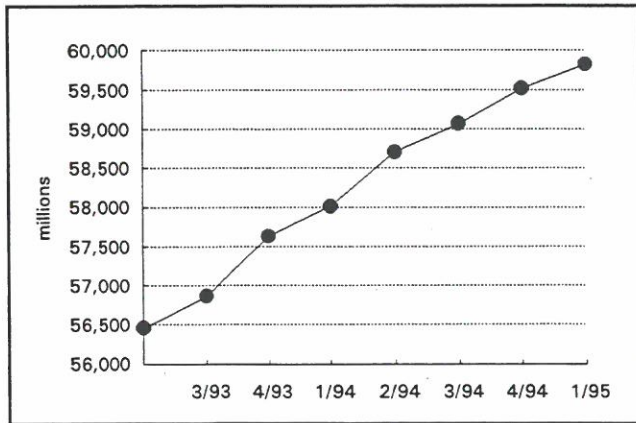
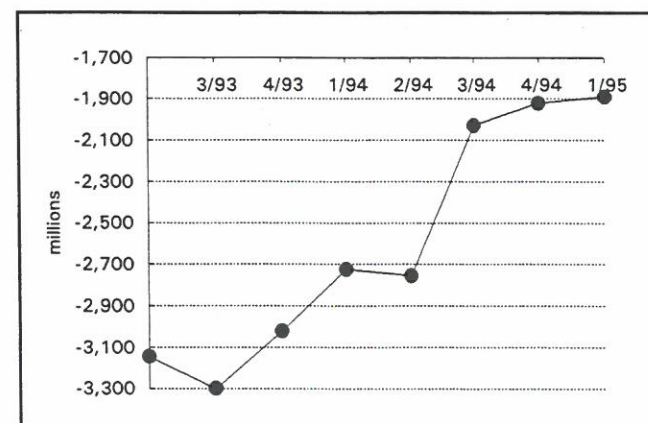
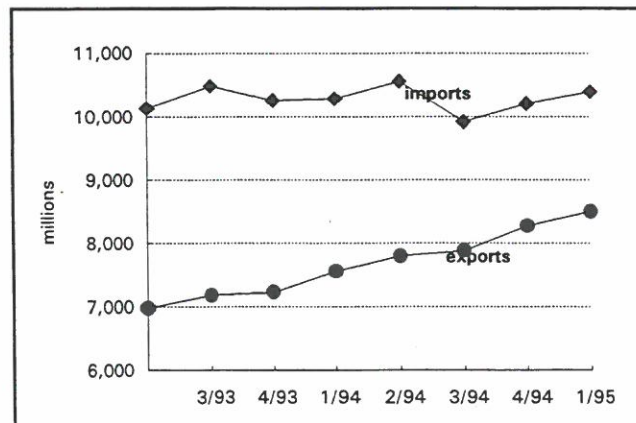


Chart 5. Services exports and imports

Chart 6. Services trade balance

Graphique 5. Importations et exportations des services

Graphique 6. Solde du commerce international des services



Services Overview

The services industries continued to display strong employment growth in the first quarter of 1995 as compared to the same quarter last year, though at a more decelerated rate than was observed in previous quarters. Moreover, the shift towards full-time job creation at the expense of part-time employment characterized employment growth again this quarter, as the rate of increase of full time jobs was substantial. Self-employment was another area of growth for these industries. Growth in the goods-producing industries was once again higher, however, due to sizeable employment gains in manufacturing, agriculture and other primary industries, as well as in construction. Employment growth in services followed from job creation in business services, notably in accounting and bookkeeping services and in computer and related services.

There was virtually no change in services GDP this quarter, as economic activity in the economy as a whole lost the momentum of the previous quarters. Lower spending on consumer goods and housing, combined with the reduced activity in manufacturing were responsible for the slowdown. Output in business services, wholesale trade and communications grew somewhat, while that of transportation and storage and retail trade fell slightly.

Growth in consumer spending on both goods and services slowed this quarter. On the goods side, this followed from a sharp drop in consumer demand for new passenger cars, trucks and vans. With respect to services, spending on recreational services, transportation and financial and legal services increased, while spending on restaurants and hotels decreased significantly, restricting the overall growth of consumer spending on services.

The CPI for services grew slower than the CPI for goods this quarter. Sharp increases in the price of food, automobiles and women's clothing were behind the rise in the CPI for goods. Higher prices for automobile insurance premiums, water, household maintenance and repairs and mortgage costs provided the largest upward pressures on the CPI for services. Decreases were noted in fares for air transportation, travelling accommodation and cablevision services.

The trade deficit in services improved somewhat, following improvements in the travel and freight and shipping balances. The business services balance worsened slightly, however, as expenditures abroad grew faster than foreign spending. The merchandise trade surplus climbed to a record high this quarter, with strong growth in both exports and imports.

Aperçu général des services

L'emploi dans la branche des services a continué d'afficher une forte croissance au cours du premier trimestre de 1995, comparativement au trimestre correspondant de l'année précédente, bien qu'à un taux plus décroissant que celui observé au cours des trimestres précédents. En outre, l'évolution vers la création d'emplois à plein temps aux dépens de l'emploi à temps partiel a de nouveau caractérisé la croissance de l'emploi au cours du trimestre, puisque le taux de croissance des emplois à plein temps a été substantiel. Le travail autonome a été un autre secteur de croissance pour cette branche d'activité. Toutefois, la croissance a de nouveau été plus élevée dans les industries productrices de biens, en raison des gains considérables réalisés dans le secteur de la fabrication, de l'agriculture et des autres industries primaires et dans celui de la construction. La croissance de l'emploi dans les services est attribuable à la création d'emplois dans les services aux entreprises, notamment dans les services de comptabilité et de tenue de livres et dans les services informatiques et les services connexes.

Il n'y a eu presque aucun changement dans le PIB des services au cours du trimestre, car l'activité de l'ensemble de l'économie a perdu son élan des trimestres précédents. De plus faibles dépenses pour les biens de consommation et l'habitation, conjuguées avec l'activité réduite du secteur de la fabrication, ont été responsables du ralentissement. L'activité des services aux entreprises, du commerce de gros et des communications a connu une certaine croissance, tandis que celle du transport et de l'entreposage et du commerce de détail a diminué légèrement.

La croissance des dépenses des consommateurs en biens et en services ralentit au cours du trimestre. S'agissant des biens, ce ralentissement survient après une forte baisse de la demande des consommateurs pour les voitures, camions et fourgonnettes neufs. Dans le cas des services, les dépenses au titre des loisirs, des transports ainsi que des services financiers et juridiques sont en hausse, tandis que celles au titre de la restauration et de l'hébergement baissent sensiblement, ce qui freine la croissance générale des dépenses en services des consommateurs.

L'IPC des services a augmenté plus lentement que celui des biens au cours du trimestre. Des augmentations marquées des prix des aliments, des automobiles et des vêtements pour femmes ont fait augmenter l'IPC des biens. Les coûts plus élevés des primes d'assurance automobile, de l'eau, de l'entretien et des réparations effectués par les ménages et des emprunts hypothécaires ont exercé la plus forte pression à la hausse sur l'IPC des services. On a observé des diminutions des coûts des billets d'avion, de l'hébergement des voyageurs et des services de télédistribution.

Le déficit du commerce au titre des services se réduit quelque peu, compte tenu de l'amélioration du solde des voyages et des transports. Le solde des services aux entreprises se dégrade légèrement, toutefois, car les dépenses à l'étranger augmentent plus rapidement que les dépenses des étrangers. L'excédent du commerce de marchandises atteint un nouveau record au cours du trimestre, en raison de la forte croissance des exportations et des importations.

Table 1. Services Overview

Tableau 1. Aperçu général des services

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
Employment	thousands - milliers								Emploi
Total economy	13,067	13,371	13,035	12,751	13,311	13,701	13,404	13,101	Économie totale
Services	9,586	9,722	9,599	9,556	9,771	9,890	9,769	9,677	Services
Full-time	7,554	7,870	7,490	7,419	7,744	8,052	7,719	7,612	Plein temps
Part-time	2,032	1,852	2,109	2,137	2,027	1,838	2,049	2,065	Temps partiel
Self employment	1,348	1,380	1,349	1,354	1,402	1,446	1,392	1,383	Travail autonome
GDP (s.a.)	millions of 1986 dollars - millions de dollars de 1986								PIB (dés.)
All industries	509,906	511,970	516,651	521,806	530,388	536,198	541,920	542,900	Toutes les industries
Services	339,555	340,909	343,539	347,554	350,620	352,416	355,197	355,087	Services
Consumer spending (s.a.)	millions								Dépenses de consommation (dés.)
Total	108,726	109,495	110,681	111,945	112,576	113,458	114,880	115,470	Total
Services	56,455	56,861	57,630	58,013	58,704	59,067	59,512	59,820	Services
Prices	CPI, 1986 = 100 - IPC, 1986 = 100								Prix
All items	130.1	130.6	131.2	130.6	130.1	130.8	131.2	132.6	Ensemble
Services	135.3	136.3	137.0	137.1	137.5	138.6	139.4	140.3	Services
International trade (s.a.)	millions								Commerce international (dés.)
Merchandise									Marchandises
Exports	44,365	45,639	48,021	47,967	52,634	56,644	60,609	63,824	Exportations
Imports	42,076	43,328	45,720	46,100	49,806	51,791	55,111	58,012	Importations
Balance	2,289	2,311	2,301	1,867	2,828	4,853	5,499	5,811	Solde
Services									Services
Exports	6,983	7,185	7,229	7,558	7,801	7,884	8,276	8,500	Exportations
Imports	10,129	10,485	10,249	10,283	10,557	9,913	10,196	10,391	Importations
Balance	-3,146	-3,300	-3,020	-2,725	-2,756	-2,029	-1,920	-1,891	Solde
Analytical table - Tableau analytique									
Services	from same quarter last year - à partir du même trimestre de l'an dernier								Services
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Employment									Emploi
Full-time	1.9	2.5	2.1	2.1	1.9	1.7	1.8	1.3	Plein temps
Part-time	0.7	1.4	1.0	1.2	2.5	2.3	3.1	2.6	Temps partiel
Self employment	6.9	7.2	5.9	5.2	-0.2	-0.8	-2.8	-3.4	Travail autonome
Total	10.0	10.8	6.4	4.9	4.0	4.8	3.2	2.1	
GDP	from last quarter - du dernier trimestre								PIB
Consumer spending	0.8	0.4	0.8	1.2	0.9	0.5	0.8	0.0	Dépenses de consommation
Prices	1.3	0.7	1.4	0.7	1.2	0.6	0.8	0.5	Prix
Exports	0.3	0.7	0.5	0.1	0.3	0.8	0.6	0.6	Exportations
Imports	3.9	2.9	0.6	4.6	3.2	1.1	5.0	2.7	Importations
Total	4.0	3.5	-2.3	0.3	2.7	-6.1	2.9	1.9	

Chart 7. Employment, rates of change

Graphique 7. Emploi, taux de variation

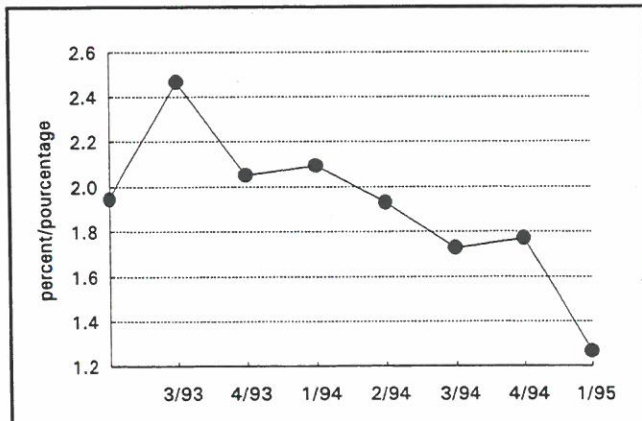
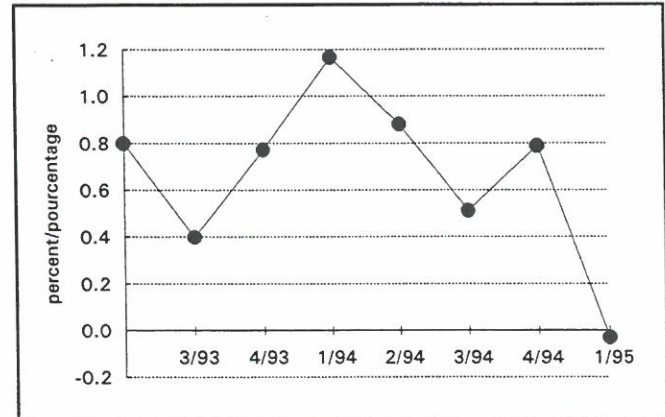


Chart 8. GDP, rates of change

Graphique 8. PIB, taux de variation





Custom Tabulations

Totalisations spéciales

Available
upon request

Disponibles
sur demande



T E L E P H O N E / T É L É P H O N E

(613) 951-3177



F A X / T É L É C O P I E U R

(613) 951-9920



A. Communications

A. Communications

This section presents information covering the industries listed below. (Abbreviated titles may be used elsewhere.)

L'information présentée dans cette section vise les industries suivantes. (Les titres abrégés peuvent être utilisés ailleurs).

Standard Industrial Classification for Companies and Enterprises (SIC-C)**Classification type des industries pour compagnies et entreprises (CTI-C)**

Telecommunication Broadcasting (57)

Diffusion des télécommunications (57)

Telecommunication Carriers (58)

Transmission des télécommunications (58)

Postal and Courier Services (56)

Services postaux et services des messagers (56)

Standard Industrial Classification for Establishments (SIC-E)**Classification type des industries pour établissements (CTI-E)**

Telecommunication Broadcasting (481)

Diffusion des télécommunications (481)

Telecommunication Carriers and Other Telecommunication Industries (482, 483)

Transmission des télécommunications et autres industries des télécommunications (482, 483)

Postal and Courier Service Industries (484)

Services postaux et services des messagers (484)

Communications

Highlights - 1st Quarter 1995

- Operating revenues increased by less than operating expenses, reducing the profitability of the industrial group as a whole.
- The worsening of the balance sheet for the group followed from increasing liabilities in the carriers industry, coupled with liabilities growing faster than assets in the broadcasting industry.
- The increase in employment was due entirely to employment gains in telecommunications carriers, as both broadcasting and postal and courier services suffered significant job losses.
- Salaries in the communications group grew substantially this quarter, as all three industries within the group, especially broadcasting, enjoyed salary increases.
- Output increased as well in all three industries, with broadcasting displaying the largest rate of growth.

Key Indicators

(change from last quarter)

Operating revenues	↑ 4.2%
Operating expenses	↑ 5.7%
Profit margin*	16.1%
Assets	↑ 0.8%
Liabilities	↑ 2.2%
Employment**	↓ 1.1%
Salaries	↑ 1.4%
GDP	↑ 2.4%

* This quarter's rate.

** From same quarter last year.

Communications

Faits saillants - 1^{er} trimestre 1995

- La croissance des recettes d'exploitation a été plus faible que celle des dépenses d'exploitation, ce qui a entraîné une diminution de la rentabilité du secteur dans son ensemble.
- La détérioration du bilan de ce secteur est attribuable à l'augmentation du passif des entreprises de télécommunication et au fait que le passif s'est accru plus rapidement que l'actif dans la branche de la radiodiffusion.
- La croissance de l'emploi est entièrement attribuable aux gains réalisés dans les entreprises de télécommunication, tandis que les branches de la radiodiffusion et des services postaux et de messagerie ont subi de lourdes pertes.
- La rémunération dans le secteur des communications s'est accrue substantiellement au cours du trimestre, car les trois industries du secteur, surtout la diffusion, ont bénéficié d'augmentations des salaires.
- En outre, la production a augmenté dans les trois branches et la diffusion a affiché le taux de croissance le plus élevé.

Indicateurs clés

(variation par rapport au trimestre précédent)

Recettes d'exploitation	↑ 4,2 %
Dépenses d'exploitation	↑ 5,7 %
Marge bénéficiaire*	16,1 %
Actif	↑ 0,8 %
Passif	↑ 2,2 %
Emploi**	↓ 1,1 %
Rémunération	↑ 1,4 %
PIB	↑ 2,4 %

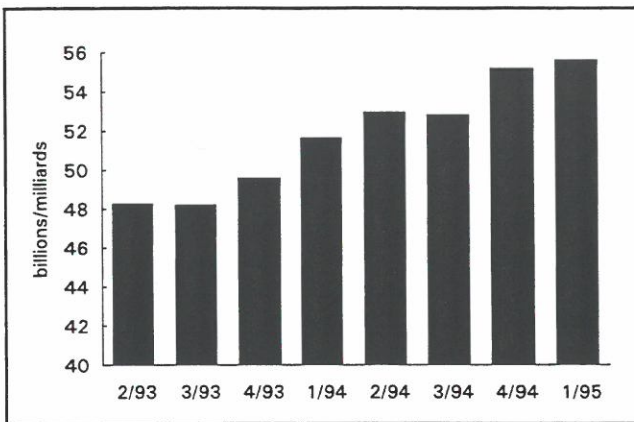
* Pourcentage du trimestre.

** Par rapport au trimestre correspondant de l'année précédente.

Communications

Chart A1. Assets

Graphique A1. Actif



Communications

Chart A2. Operating revenues

Graphique A2. Revenu d'exploitation

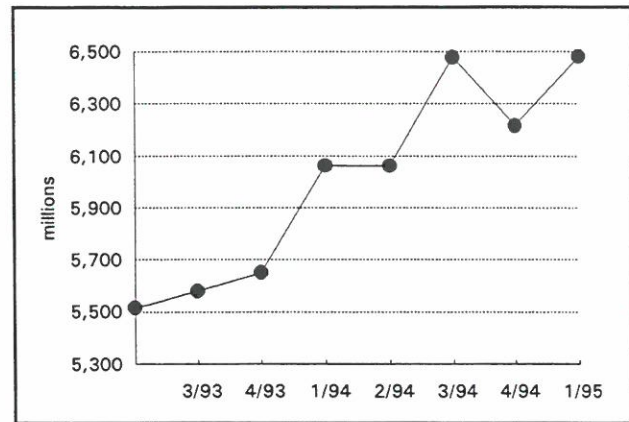


Chart A3. Operating profits

Graphique A3. Bénéfice d'exploitation

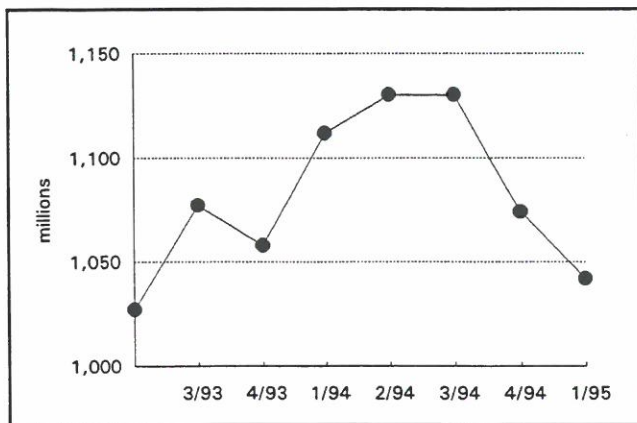


Chart A4. Employment

Graphique A4. Emploi

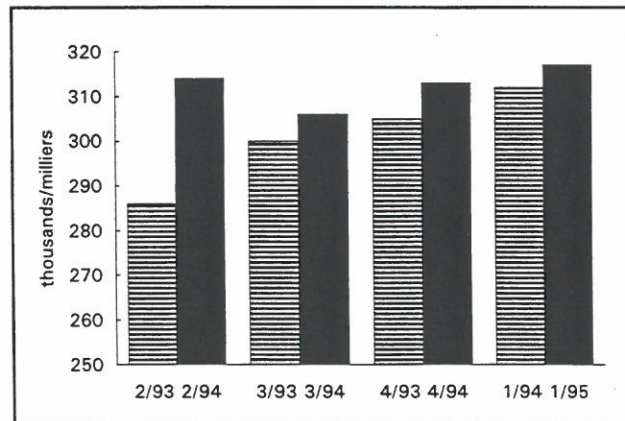


Chart A5. Salaries

Graphique A5. Salaires

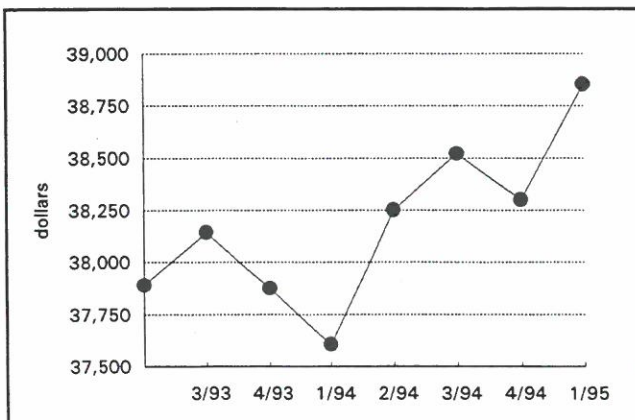
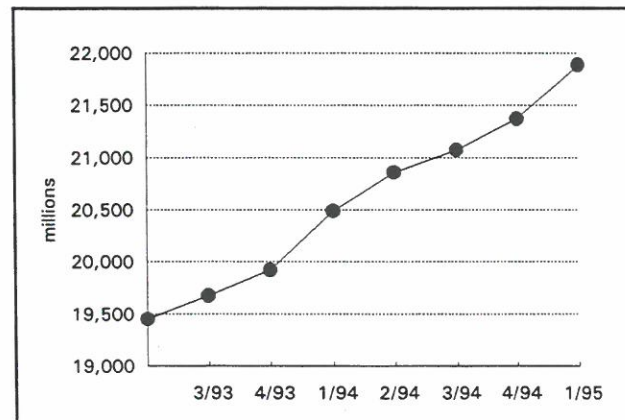


Chart A6. GDP

Graphique A6. PIB



See definitions and concepts at the end of publication

Voir les définitions et concepts à la fin de cette publication

Communications, financial statistics

After last quarter's dip, the industrial group began 1995 with an increase in operating revenues at a rate that surpassed the economy average. Operating expenses increased as well, this quarter, though, more so than revenues. This led to lower profitability as seen by the fall in operating profit, net profit and the profit margin. Although the profit margin slid to its lowest level in years, it remained well above the economy average, as has consistently been the case.



Increases in cash and deposits as well as in investments and accounts with affiliates were the main contributors to the additions to assets this quarter. These were more than offset, however, by increases in loans and accounts with affiliates and holdings of bonds, creating a proportionately larger increase in liabilities. Retained earnings fell by more than the rise in share capital, leading to an overall decrease in equity.



There was a deterioration in the return on capital, the return on equity and the debt to equity ratios, while both the working capital and the quick ratios improved.

Communications - statistiques financières

Après le repli du dernier trimestre, ce secteur d'activité a commencé l'année 1995 par une croissance des recettes d'exploitation, à un taux qui a dépassé celui de la moyenne de l'économie. Toutefois, les dépenses d'exploitation se sont également accrues, au cours du trimestre, et cela, plus que les recettes. Il en a résulté une diminution de la rentabilité comme le montre la baisse des recettes d'exploitation, des bénéfices nets et de la marge bénéficiaire. Bien que cette dernière soit tombée à son niveau le plus bas depuis bien des années, elle demeure bien au-dessus de la moyenne enregistrée pour l'économie, ce qui a régulièrement été le cas.



L'accroissement de l'encaisse et des dépôts, ainsi que des investissements et des comptes auprès de filiales, a été le principal facteur de l'augmentation de l'actif au cours du trimestre. Toutefois, ceci a été plus que contrebalancé par l'accroissement des prêts et des comptes auprès de filiales et des portefeuilles d'obligations, ce qui a eu pour effet une augmentation proportionnellement plus grande du passif. La diminution des bénéfices non répartis a été supérieure à l'augmentation du capital-actions, ce qui a conduit à une diminution générale de l'avoir.



Les ratios du rendement des capitaux employés, du rendement de l'avoir et des dettes à l'avoir se sont détériorés, tandis que le ratio du fonds de roulement et le ratio de liquidité se sont améliorés.

Table A1. Communications, financial statistics Tableau A1. Communications, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
	millions								
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	5,514	5,579	5,650	6,061	6,063	6,477	6,218	6,479	Revenu d'exploitation
Operating expenses	4,487	4,502	4,592	4,949	4,933	5,347	5,144	5,437	Dépenses d'exploitation
Operating profit	1,027	1,077	1,058	1,112	1,130	1,130	1,074	1,042	Bénéfice d'exploitation
Net profit	296	259	-49	308	346	393	292	191	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	48,273	48,192	49,587	51,653	52,941	52,826	55,176	55,612	Actif
Liabilities	29,303	29,011	30,626	32,408	33,269	32,965	35,254	36,044	Passif
Equity	18,970	19,180	18,960	19,246	19,672	19,861	19,922	19,568	Avoir
Share capital	13,050	13,162	13,442	13,800	14,119	14,235	14,429	14,476	Capital-actions
Retained earnings	4,277	4,169	3,667	3,505	3,493	3,452	3,276	2,932	Bénéfices non répartis
	Analytical table - Tableau analytique								
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	2.0	1.2	1.3	7.3	0.0	6.8	-4.0	4.2	Revenu d'exploitation
Operating expenses	-0.3	0.3	2.0	7.8	-0.3	8.4	-3.8	5.7	Dépenses d'exploitation
Assets	1.0	-0.2	2.9	4.2	2.5	-0.2	4.4	0.8	Actif
Liabilities	1.6	-1.0	5.6	5.8	2.7	-0.9	6.9	2.2	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	5.80	5.36	2.63	5.61	5.82	6.13	5.36	4.75	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	6.23	5.41	-1.02	6.41	7.05	7.91	5.81	3.91	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	18.63	19.31	18.73	18.34	18.65	17.45	17.27	16.08	Marge bénéficiaire
Debt to equity	1.122	1.079	1.151	1.234	1.244	1.213	1.272	1.339	Ratio des dettes à l'avoir
Working capital ratio	0.570	0.567	0.508	0.549	0.516	0.538	0.560	0.597	Ratio des fonds de roulement
Quick ratio	0.521	0.523	0.456	0.505	0.471	0.495	0.512	0.547	Ratio de liquidité
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	1.0	-0.5	-1.0	3.9	-3.6	3.8	-5.6	3.1	Revenu d'exploitation
Profit margin	13.9	14.8	14.1	13.1	13.1	11.5	10.6	9.3	Marge bénéficiaire

Chart A7. Profit margin

Graphique A7. Marge bénéficiaire

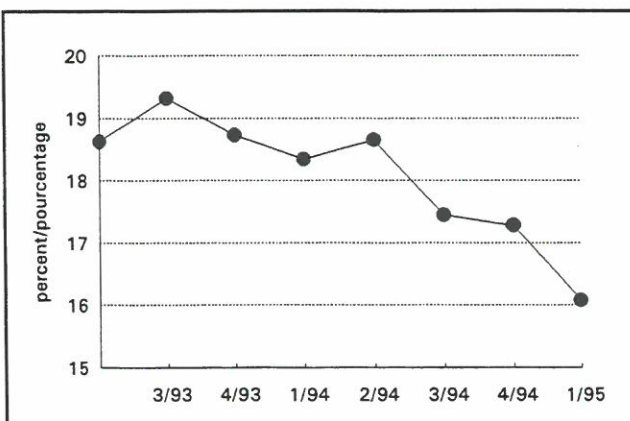
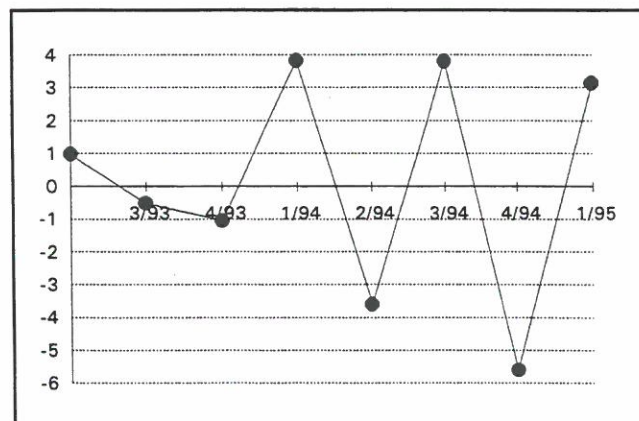


Chart A8. Comparative indicator, operating revenues

Graphique A8. Indicateur comparatif, revenu d'exploitation



Communications, industrial detail

Telecommunication carriers is the largest industry in the group. It accounts for almost three-quarters of total assets and two-thirds of operating revenues. The broadcasting industry accounts for about one third of each. Both industries post impressive profit margins, whereas the profit margin of postal and courier services fluctuates around low levels. In communications, net profits are substantially lower than operating profits, mainly because of interest payments on long-term debt.

Broadcasting achieved remarkable growth in operating revenues, far beyond that of the group as a whole, or the economy average. Operating profits also increased somewhat, despite a substantial increase in the industry's operating expenses. However, the profit margin fell and the industry experienced net losses. The operating revenues of telecommunication carriers remained close to the previous quarter's level. However, rising operating expenses led to reduced profitability for this industry and, by virtue of its size, for the group as a whole. Operating revenues declined slightly in postal and courier services for the first time in nearly two years.

The worsening of the balance sheet for the group followed from increasing liabilities in the carriers industry, coupled with liabilities growing faster than assets in the broadcasting industry. Profit margins for broadcasting and carriers continue to surpass the economy average, whereas that of postal and courier services remains well below. There was a deterioration in the return on capital, the return on equity and the debt to equity ratios for all three industries in the group for the second straight quarter.

Communications - résultats détaillés

Les sociétés d'exploitation des télécommunications constituent la principale branche de ce secteur. Elles comptent pour presque les trois-quarts du total de l'actif et les deux-tiers des recettes d'exploitation. La branche de la radiodiffusion représente environ le tiers de l'actif et des recettes d'exploitation. Ces deux branches d'activité enregistrent des marges bénéficiaires impressionnantes, tandis que celles des services postaux et de messagerie sont plutôt faibles. Dans le secteur des communications, les bénéfices nets sont sensiblement inférieurs aux bénéfices d'exploitation, principalement à cause des paiements d'intérêts sur la dette à long terme.

La radiodiffusion a enregistré une croissance remarquable de ses recettes d'exploitation, bien supérieure à celle du secteur dans son ensemble ou de la moyenne de l'économie. Les bénéfices d'exploitation ont également connu une certaine croissance, malgré une augmentation substantielle des dépenses d'exploitation de cette branche. Cependant, les marges bénéficiaires ont diminué et la branche a subi des pertes nettes. Les recettes d'exploitation des sociétés d'exploitation des télécommunications sont demeurées proches de leur niveau du trimestre précédent. Cependant, la hausse des dépenses d'exploitation a entraîné une diminution de la rentabilité pour cette branche et, en raison de la taille de celle-ci, pour le secteur dans son ensemble. Les recettes d'exploitation ont diminué légèrement dans les services postaux et de messagerie, pour la première fois depuis près de deux ans.

La détérioration du bilan du secteur est attribuable à l'augmentation du passif des sociétés d'exploitation des télécommunications et au fait que le passif s'est accru plus rapidement que l'actif dans la branche de la radiodiffusion. Les marges bénéficiaires de la radiodiffusion et des entreprises de télécommunication ont continué d'excéder celles de la moyenne de l'économie, tandis que celles des services postaux et de messagerie demeurent bien au-dessous des autres. Les ratios du rendement des capitaux employés, du rendement de l'avoir et des dettes à l'avoir pour les trois branches de ce secteur se sont détériorés pour le deuxième trimestre consécutif.

Table A2. Broadcasting, financial statistics

Tableau A2. Diffusion, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
	millions								
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	1,305	1,323	1,345	1,684	1,641	1,833	1,774	2,021	Revenu d'exploitation
Operating expenses	1,119	1,119	1,139	1,468	1,396	1,583	1,498	1,735	Dépenses d'exploitation
Operating profit	186	204	206	216	245	250	276	286	Bénéfice d'exploitation
Net profit	8	-60	-52	-43	35	55	35	-46	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	10,901	10,686	11,077	12,895	13,849	13,740	15,591	16,171	Actif
Liabilities	8,079	7,868	8,140	9,677	10,286	10,086	11,787	12,491	Passif
Equity	2,822	2,818	2,937	3,218	3,563	3,654	3,804	3,680	Avoir
Share capital	2,120	2,029	2,295	2,637	2,819	2,840	2,928	2,942	Capital-actions
Retained earnings	388	274	119	-33	-304	-70	-55	-137	Bénéfices non répartis
	Analytical table - Tableau analytique								
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	2.0	1.4	1.7	25.2	-2.6	11.7	-3.2	13.9	Revenu d'exploitation
Operating expenses	0.2	0.0	1.8	28.9	-4.9	13.4	-5.4	15.8	Dépenses d'exploitation
Assets	2.7	-2.0	3.7	16.4	7.4	-0.8	13.5	3.7	Actif
Liabilities	2.7	-2.6	3.5	18.9	6.3	-1.9	16.9	6.0	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	4.90	2.59	2.09	3.15	4.90	5.23	5.11	3.69	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	1.19	-8.55	-7.14	-5.36	3.92	6.00	3.70	-4.97	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	14.28	15.40	15.32	12.85	14.92	13.66	15.55	14.13	Marge bénéficiaire
Debt to equity	2.289	2.179	2.182	2.461	2.363	2.205	2.415	2.694	Ratio des dettes à l'avoir
Working capital ratio	0.832	0.755	0.842	1.046	0.806	0.873	0.871	0.999	Ratio des fonds de roulement
Quick ratio	0.794	0.716	0.800	0.992	0.750	0.818	0.792	0.919	Ratio de liquidité
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	0.9	-0.3	-0.7	21.8	-6.2	8.7	-4.8	12.9	Revenu d'exploitation
Profit margin	9.6	10.9	10.7	7.6	9.4	7.7	8.9	7.4	Marge bénéficiaire

Chart A9. Operating revenues

Graphique A9. Revenu d'exploitation

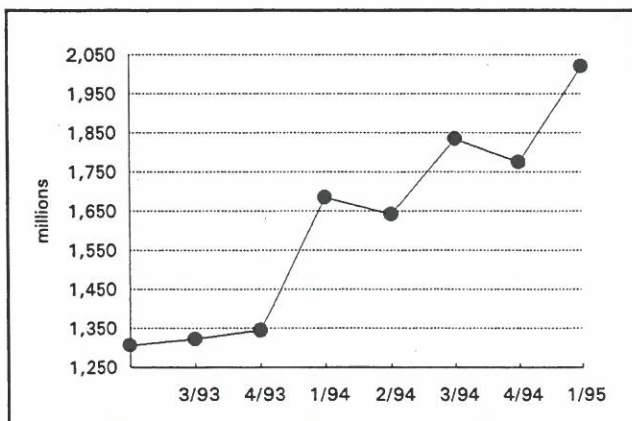


Chart A10. Operating profit

Graphique A10. Marge bénéficiaire

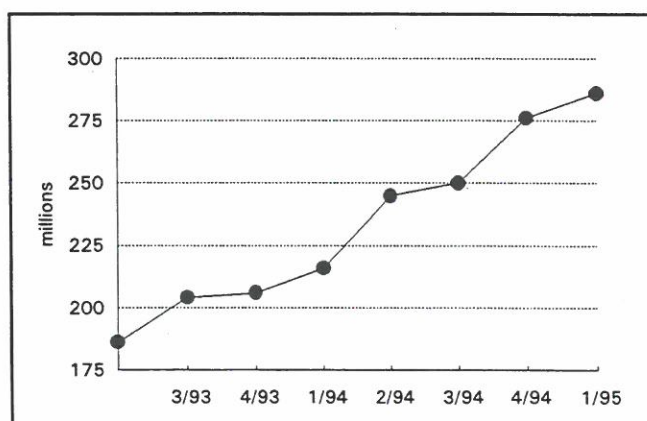


Table A3. Carriers, financial statistics

Tableau A3. Transmission, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
millions									
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	3,707	3,734	3,775	3,831	3,847	4,059	3,837	3,855	Revenu d'exploitation
Operating expenses	2,875	2,870	2,920	2,945	2,971	3,195	3,065	3,117	Dépenses d'exploitation
Operating profit	832	864	855	886	876	864	772	738	Bénéfice d'exploitation
Net profit	291	322	22	357	317	342	256	240	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	36,649	36,776	37,775	38,000	38,302	38,301	38,772	38,637	Actif
Liabilities	20,741	20,648	21,971	22,077	22,294	22,186	22,748	22,837	Passif
Equity	15,908	16,128	15,804	15,922	16,008	16,115	16,024	15,800	Avoir
Share capital	10,615	10,817	10,827	10,950	11,088	11,184	11,290	11,324	Capital-actions
Retained earnings	3,963	3,976	3,649	3,645	3,634	3,641	3,448	3,192	Bénéfices non répartis
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	2.2	0.7	1.1	1.5	0.4	5.5	-5.5	0.5	Revenu d'exploitation
Operating expenses	-0.7	-0.2	1.7	0.9	0.9	7.5	-4.1	1.7	Dépenses d'exploitation
Assets	0.6	0.3	2.7	0.6	0.8	0.0	1.2	-0.3	Actif
Liabilities	1.3	-0.4	6.4	0.5	1.0	-0.5	2.5	0.4	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	6.13	6.21	2.95	6.54	6.24	6.50	5.45	5.21	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	7.32	8.00	0.57	8.99	7.93	8.50	6.34	6.07	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	22.44	23.15	22.64	23.14	22.78	21.29	20.11	19.14	Marge bénéficiaire
Debt to equity	0.922	0.890	0.961	0.973	0.981	0.973	0.986	1.008	Ratio des dettes à l'avoir
Working capital ratio	0.486	0.497	0.410	0.389	0.417	0.420	0.430	0.435	Ratio des fonds de roulement
Quick ratio	0.432	0.451	0.355	0.346	0.375	0.380	0.393	0.396	Ratio de liquidité
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	1.2	-1.0	-1.2	-2.0	-3.2	2.5	-7.1	-0.6	Revenu d'exploitation
Profit margin	17.7	18.6	18.0	17.9	17.2	15.3	13.4	12.4	Marge bénéficiaire

Chart A11. Operating revenues

Graphique A11. Revenu d'exploitation

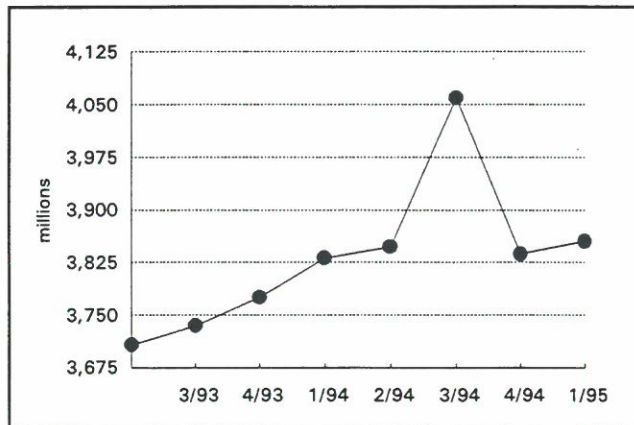


Chart A12. Operating profit

Graphique A12. Marge bénéficiaire

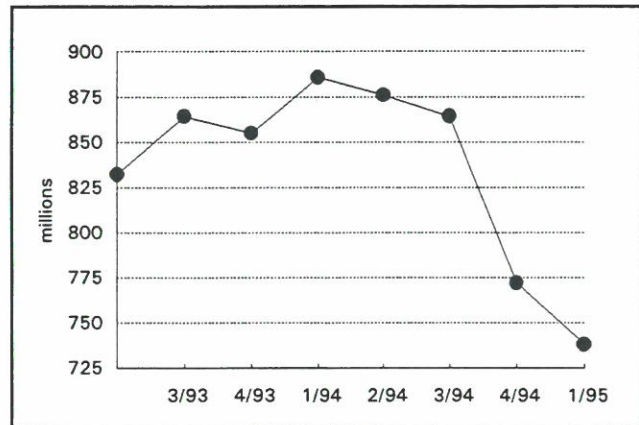


Table A4. Postal and courier services, financial statistics

Tableau A4. Services postaux et de messagers, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
	millions								
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	502	522	529	546	575	584	607	602	Revenu d'exploitation
Operating expenses	493	512	532	537	565	568	580	584	Dépenses d'exploitation
Operating profit	9	10	-3	9	10	16	27	18	Bénéfice d'exploitation
Net profit	-3	-3	-18	-6	-5	-5	1	-3	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	723	730	735	759	790	786	814	803	Actif
Liabilities	482	496	516	653	689	694	720	716	Passif
Equity	241	234	219	106	101	92	94	87	Avoir
Share capital	316	315	320	213	211	211	211	210	Capital-actions
Retained earnings	-75	-82	-101	-107	-110	-119	-118	-123	Bénéfices non répartis
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	0.6	4.0	1.3	3.2	5.3	1.6	3.9	-0.8	Revenu d'exploitation
Operating expenses	1.6	3.9	3.9	0.9	5.2	0.5	2.1	0.7	Dépenses d'exploitation
Assets	-3.0	1.0	0.7	3.3	4.1	-0.5	3.6	-1.4	Actif
Liabilities	-0.8	2.9	4.0	26.6	5.5	0.7	3.7	-0.6	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	1.98	1.61	-7.87	-0.36	0.19	2.33	6.41	3.74	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	-5.76	-4.52	-33.12	-23.49	-21.53	-20.24	2.35	-13.46	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	1.00	1.86	1.85	1.66	1.66	2.71	4.40	3.05	Marge bénéficiaire
Debt to equity	1.018	1.241	1.363	4.028	4.392	4.865	4.724	5.145	Ratio des dettes à l'avoir
Working capital ratio	0.996	0.993	1.007	0.978	0.997	0.988	1.032	1.054	Ratio des fonds de roulement
Quick ratio	0.963	0.961	0.973	0.942	0.962	0.954	0.998	1.020	Ratio de liquidité
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	-0.4	2.3	-1.0	-0.2	1.7	-1.5	2.3	-1.9	Revenu d'exploitation
Profit margin	-3.7	-2.7	-2.8	-3.6	-3.9	-3.3	-2.3	-3.7	Marge bénéficiaire

Chart A13. Operating revenues

Graphique A13. Revenu d'exploitation

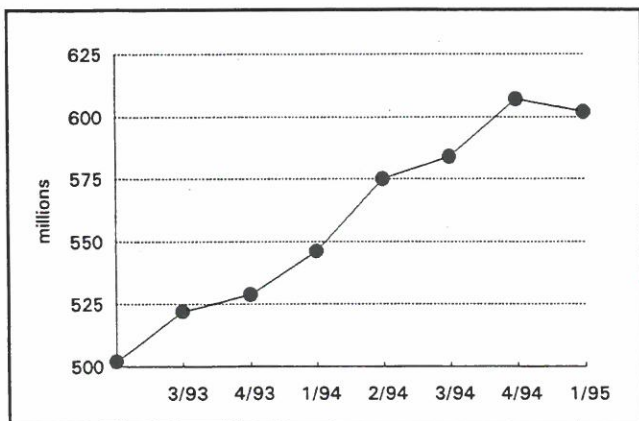
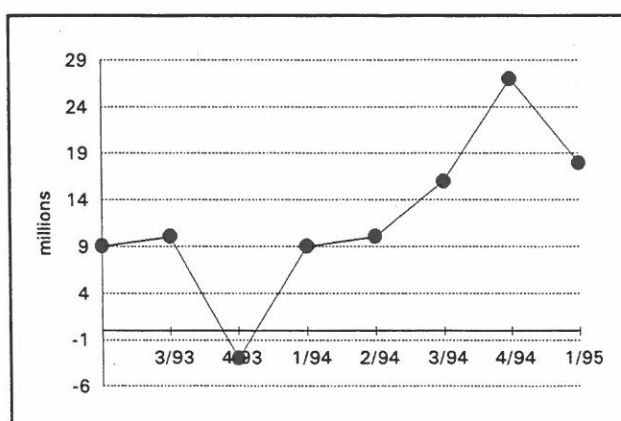


Chart A14. Operating profit

Graphique A14. Marge bénéficiaire



Communications, employment

Carriers and other telecommunication industries together with postal and courier services are the largest employers in the group. In the first quarter of 1995 they accounted for about 44% and 40% respectively, of the total group's employment. For postal and courier services, this represents a proportion that substantially exceeds the industry's financial size. The opposite holds true for broadcasting; it accounted for only 16% of the group's employment, in contrast to its sizeable financial significance. The overwhelming majority of jobs in the group are full-time - about 90%. Self employment accounts for less than 5% of the total.

Communications - emploi

Les sociétés d'exploitation des télécommunications et les services postaux et de messagerie sont les principaux employeurs de ce secteur d'activité. Au premier trimestre de 1995, ces branches comptaient respectivement 44 % et 40 % environ de l'effectif total du secteur. Pour les services postaux et de messagerie, ce pourcentage dépasse largement la taille financière de la branche. On constate le phénomène inverse pour la radiodiffusion, qui n'emploie que 16 % des salariés du secteur, malgré l'importance supérieure de sa taille financière. Dans le secteur des communications, la très grande majorité des emplois sont à temps plein -- 90 % environ. Le travail autonome représente moins de 5 % du total.

Employment in communications increased in the first quarter of 1995 compared to the same quarter a year ago, though at the lowest rate in almost two years. As was the case last quarter, this increase was due entirely to employment gains in telecommunications carriers, with both broadcasting and postal and courier services suffering significant job losses.

Broadcasting endured losses in employment for the third quarter in a row, while it was the second quarter of decline for postal and courier services. Employment gains in the industrial group as a whole came entirely from full-time employment growth, as part-time employment fell somewhat for the first time in more than a year.

Despite the impressive employment performance of carriers, the employment growth of the industrial group as a whole remained below the economy average for the third consecutive quarter. This was the result of the economy's comparatively superior performance in full-time job creation. Losses in part-time jobs were in line with an economy-wide downturn in part-time employment.

L'emploi dans le domaine des communications a augmenté au cours du premier trimestre de 1995, comparativement au trimestre correspondant de l'année précédente, quoique au taux le plus faible depuis près de deux ans. Comme cela a été le cas au dernier trimestre, l'augmentation est entièrement attribuable aux gains réalisés dans les sociétés d'exploitation des télécommunications, tandis que les branches de la radiodiffusion et des services postaux et de messagerie ont subi des pertes considérables.

La radiodiffusion a subi des pertes d'emploi pour le troisième trimestre consécutif, tandis que c'était le deuxième trimestre de baisse pour les services postaux et de messagerie. Les gains d'emplois réalisés dans l'ensemble du secteur sont entièrement attribuables à la croissance de l'emploi à plein temps puisque l'emploi à temps partiel a connu une certaine diminution pour la première fois depuis plus d'un an.

Malgré la performance impressionnante des entreprises de télécommunication, pour ce qui est de l'emploi, la croissance de celui-ci dans l'ensemble du secteur est demeurée au-dessous de celle de la moyenne de l'économie pour le troisième trimestre consécutif. Cela est attribuable à la performance relativement supérieure de l'économie sur le chapitre de la création d'emplois à plein temps. Les pertes d'emplois à temps partiel correspondent à une baisse de l'emploi à temps partiel dans l'ensemble de l'économie.

Table A5. Communications, employment

Tableau A5. Communications, emploi

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
	thousands - milliers								
Employment									Emploi
Broadcasting	52	50	52	57	52	47	49	51	Diffusion
Carriers/other telecom.	126	130	119	116	130	130	134	139	Transmission/autres télécom.
Postal/courier services	109	119	134	139	132	129	130	127	Services postaux/messagers
Total	286	300	305	312	314	306	313	317	Total
Full-time	258	273	274	280	286	275	280	286	Plein temps
Part-time	28	27	32	32	28	31	33	31	Temps partiel
Analytical table - Tableau analytique									
	from same quarter last year - à partir du même trimestre de l'an dernier								
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Broadcasting	-5.5	-9.1	2.0	11.8	0.0	-6.0	-5.8	-10.5	Diffusion
Carriers/other telecom.	1.6	14.0	0.0	-12.8	3.2	0.0	12.6	19.8	Transmission/autres télécom.
Postal/courier services	-1.8	3.5	10.7	26.4	21.1	8.4	-3.0	-8.6	Services postaux/messagers
Total	-1.4	5.6	4.8	5.8	9.8	2.0	2.6	1.6	Total
Full-time	-0.4	7.5	5.0	6.9	10.9	0.7	2.2	2.1	Plein temps
Part-time	-9.7	-10.0	10.3	0.0	0.0	14.8	3.1	-3.1	Temps partiel
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Total	-2.8	4.1	3.4	4.4	7.9	-0.5	-0.2	-1.1	Total
Full-time	-0.9	6.7	4.2	6.3	8.5	-2.2	-1.7	-1.9	Plein temps
Part-time	-15.8	-15.6	5.8	-4.8	0.3	15.2	5.2	0.0	Temps partiel

Chart A15. Full-time employment

Graphique A15. Emploi à plein temps

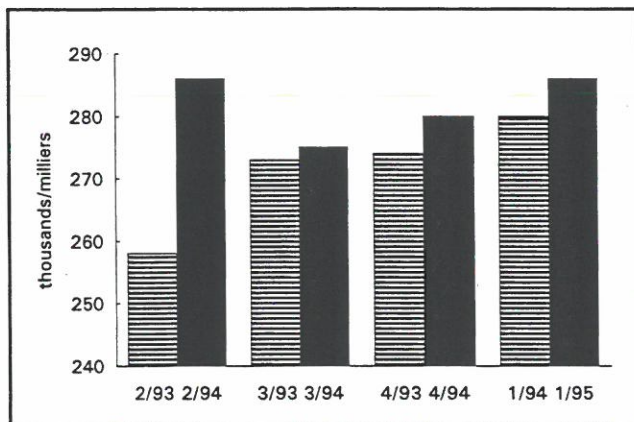
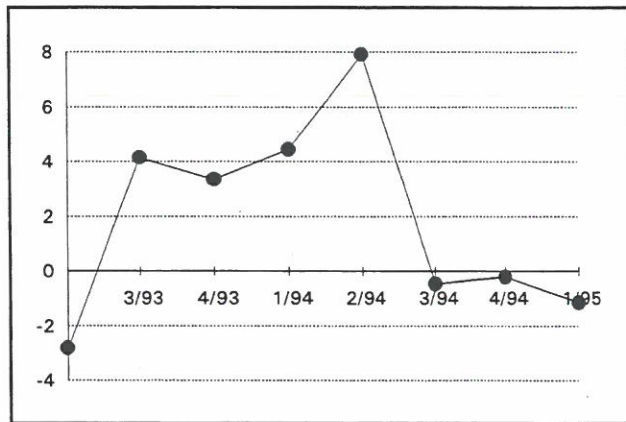


Chart A16. Comparative indicator, total

Graphique A16. Indicateur comparatif, total



Communications, salaries

Annual salaries are quite dissimilar between the telecommunication industries and postal and courier services. In the former, they are among the highest in the economy; in the latter they are substantially lower. As of 1993, salaries in broadcasting surpassed salaries in carriers and other telecommunication industries, and continue to be higher.

Salaries in the communications group grew substantially this quarter, reaching a new high. All three industries within the group enjoyed salary increases, particularly broadcasting, whose rate of salary growth was the highest. The group's salary performance is even more impressive in light of the fact that salaries in the economy as a whole did not increase by much.

Salaries in postal and courier services increased somewhat, as the industry continued to recoup earlier losses. However, they remain much lower than the group and the economy average. By contrast, salaries in broadcasting and carriers each attained record levels this quarter, as salary levels in both industries continued to surpass the economy average of \$37,904.

The small salary gains achieved by postal and courier services were completely eroded when changes in the cost of living, as measured by the consumer price index, were taken into account, leaving salaried employees in the industry with reduced purchasing power. The rise in the general price level also lowered the purchasing power of salaried employees of broadcasting and carriers. However, growth of salaries in both industries more than offset the price increases. This was particularly true for salaried employees of the broadcasting industry, whose salary growth was still strong, despite the CPI adjustment.

Communications - rémunération

On relève des différences considérables de rémunération annuelle entre la branche des télécommunications et celle des services postaux et de messagerie. En effet, si, dans les télécommunications, les salaires sont parmi les plus élevés de l'économie, ils sont infiniment plus modestes dans les services postaux et de messagerie. Au cours des deux dernières années, les salaires dans la radiodiffusion ont dépassé ceux des sociétés qui exploitent les télécommunications et ils conservent leur avance.

La rémunération dans le secteur des communications a augmenté substantiellement au cours du trimestre, pour atteindre un nouveau sommet. Les trois branches de ce secteur ont bénéficié d'augmentations des salaires, en particulier la radiodiffusion, dont la croissance du taux de rémunération a été la plus élevée. La performance du secteur sur le chapitre de la rémunération est encore plus impressionnante, si l'on tient compte du fait que les salaires, dans l'ensemble de l'économie, n'ont pas beaucoup augmenté.

La rémunération dans les services postaux et de messagerie a connu une certaine augmentation car la branche a continué à se rattraper de ses pertes précédentes. Cependant, la rémunération reste bien inférieure à celle du secteur et de la moyenne de l'économie. En revanche, la rémunération dans la branche de la radiodiffusion et dans les entreprises de télécommunication a atteint des niveaux records au cours du trimestre, puisque les niveaux de rémunération de ces deux branches ont continué à excéder celui de la moyenne de l'économie, soit 37 904 \$.

Les faibles gains de rémunération enregistrés dans les services postaux et de messagerie ont été complètement érodés lorsque des changements au coût de la vie, mesurés par l'indice des prix à la consommation, ont été pris en considération, ce qui n'a laissé aux salariés de cette branche d'activité qu'un pouvoir d'achat réduit. La hausse du niveau général des prix a aussi réduit le pouvoir d'achat des salariés de la radiodiffusion et des entreprises de télécommunication. Cependant, la croissance de la rémunération dans les deux branches a plus que contrebalancé les augmentations de prix. Cela a été particulièrement le cas pour les salariés de la branche de la radiodiffusion, dont la croissance de la rémunération a encore été forte, malgré la correction apportée à l'IPC.

Table A6. Communications, salaries

Tableau A6. Communications, salaires

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
dollars per year - dollars par année									
Salaried employees									Employés
Broadcasting	43,634	43,772	44,321	44,126	44,373	44,294	44,536	45,533	Diffusion
Carriers/other telecom.	42,993	43,567	42,641	42,182	43,450	44,062	43,625	44,246	Transmission/autres télécom.
Postal/courier services	29,676	29,633	29,670	29,741	29,901	29,757	29,700	29,780	Services postaux/messagers
Total	37,889	38,142	37,874	37,604	38,250	38,520	38,303	38,854	Total
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Broadcasting	4.0	0.3	1.3	-0.4	0.6	-0.2	0.5	2.2	Diffusion
Carriers and other	2.5	1.3	-2.1	-1.1	3.0	1.4	-1.0	1.4	Transmission/autres télécom.
Postal and courier	-0.3	-0.1	0.1	0.2	0.5	-0.5	-0.2	0.3	Services postaux/messagers
Total	1.8	0.7	-0.7	-0.7	1.7	0.7	-0.6	1.4	Total
Rates of change, CPI-adjusted (%)									Taux de variation, ajusté avec le IPC (%)
Broadcasting	3.8	-0.1	0.8	0.1	0.9	-0.7	0.2	1.2	Diffusion
Carriers/other telecom.	2.4	0.9	-2.6	-0.1	3.4	0.9	-1.3	0.4	Transmission/autres télécom.
Postal/courier services	-0.5	-0.6	-0.4	0.8	0.9	-1.0	-0.5	-0.8	Services postaux/messagers
Total	1.6	0.3	-1.2	-0.2	2.1	0.2	-0.9	0.4	Total
Comparative indicator									Indicateur comparatif
Total	1.0	-0.3	-0.1	-1.4	0.5	0.0	-1.1	1.1	Total

Chart A17. Rates of change, CPI-adjusted, total

Graphique A17. Taux de variation, ajusté avec le IPC, total

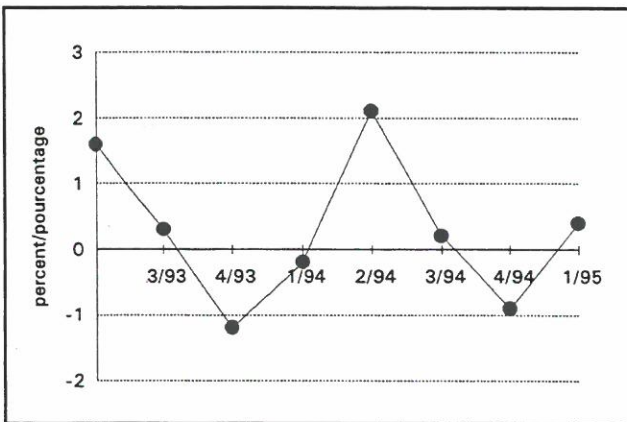
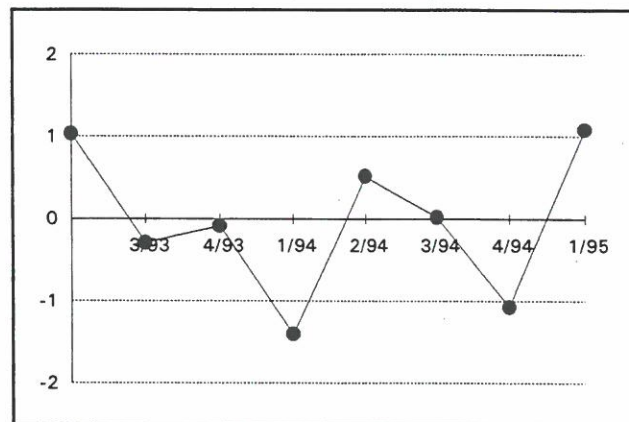


Chart A18. Comparative indicator

Graphique A18. Indicateur comparatif



Communications, GDP

Consistent with their financial size, the proportion of carriers and other telecommunication industries in the group's GDP is approaching 80%. Naturally, the movements of this industry largely determine the movements of the group as a whole. The significance of broadcasting and postal and courier services in GDP, on the other hand, is disproportionate to the industries' financial size. In the first quarter of 1995, broadcasting accounted for about 12%, while postal and courier services for 10% of the group's GDP.



The group's GDP continued to grow this quarter, as all three industries increased their output significantly. Broadcasting displayed by far the largest rate of growth in output, which was particularly impressive given its sluggish performance over the past two years. In absolute terms, the increase in broadcasting's output was almost equal to that recorded by telecommunication carriers, but it represented a much higher proportion, given the size differential of the industries. Although the rate of growth in output for telecommunication carriers was the smallest of the group, it is the only industry which has seen a steady growth in output for more than two years.

The output growth of the group was well above the economy average for the first time in more than two years. This holds true for each of the three industries as well.

Communications - PIB

Conséquence logique de leur taille financière, la part du PIB des exploitants des télécommunications frôle les 80 %. Naturellement, les mouvements de cette branche influencent largement ceux de l'ensemble du secteur. D'un autre côté, la part de PIB qui revient à radiodiffusion et aux services postaux et de messagerie est disproportionnée par rapport à la taille financière de ces branches. Au premier trimestre de 1995, la radiodiffusion représentait environ 12 % du PIB et les services postaux et de messagerie, 10 % du PIB de ce secteur d'activité.



Le PIB de ce secteur a continué d'augmenter au cours du trimestre, puisque les trois branches ont considérablement accru leur production. La radiodiffusion a affiché de loin le taux de croissance de la production le plus élevé, ce qui a été particulièrement impressionnant, vu sa faible performance des deux dernières années. En termes absolus, la valeur de l'accroissement de la production, dans la branche de la radiodiffusion, a été presque égale à celle enregistrée par les sociétés d'exploitation des télécommunications, mais elle représentait une proportion beaucoup plus élevée, étant donné la différence de taille entre les deux branches. Bien que le taux de croissance de la production des sociétés d'exploitation des télécommunications ait été le plus faible du secteur, il s'agit de la seule branche à avoir connu une croissance constante de la production depuis plus de deux ans.

La croissance de la production de ce secteur a été bien supérieure à celle de la moyenne de l'économie, pour la première fois depuis plus de deux ans. Cela est le cas pour chacune des trois branches d'activité.

Table A7. Communications, GDP at factor cost, 1986 dollars

Tableau A7. Communications, PIB au coût des facteurs, en dollars de 1986

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
Value added	millions								Valeur ajoutée
Broadcasting	2,246	2,264	2,290	2,251	2,336	2,339	2,362	2,573	Diffusion
Carriers/other telecom.	15,047	15,267	15,514	16,079	16,351	16,572	16,844	17,099	Transmission/autres télécom.
Postal/courier services	2,156	2,144	2,120	2,155	2,168	2,159	2,164	2,209	Services postaux/messagers
Total	19,450	19,676	19,924	20,485	20,856	21,071	21,370	21,881	Total
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Broadcasting	0.4	0.8	1.1	-1.7	3.8	0.1	1.0	8.9	Diffusion
Carriers/other telecom.	1.2	1.5	1.6	3.6	1.7	1.4	1.6	1.5	Transmission/autres télécom.
Postal/courier services	-1.2	-0.6	-1.1	1.7	0.6	-0.4	0.2	2.1	Services postaux/messagers
Total	0.9	1.2	1.3	2.8	1.8	1.0	1.4	2.4	Total
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Broadcasting	-0.5	0.4	0.2	-2.7	2.1	-1.0	-0.1	8.8	Diffusion
Carriers/other telecom.	0.3	1.1	0.7	2.7	0.0	0.3	0.6	1.3	Transmission/autres télécom.
Postal/courier services	-2.2	-1.0	-2.0	0.7	-1.0	-1.5	-0.8	1.9	Services postaux/messagers
Total	-0.1	0.8	0.4	1.8	0.2	-0.1	0.3	2.2	Total

Chart A19. Rates of change, total

Graphique A19. Taux de variation, total

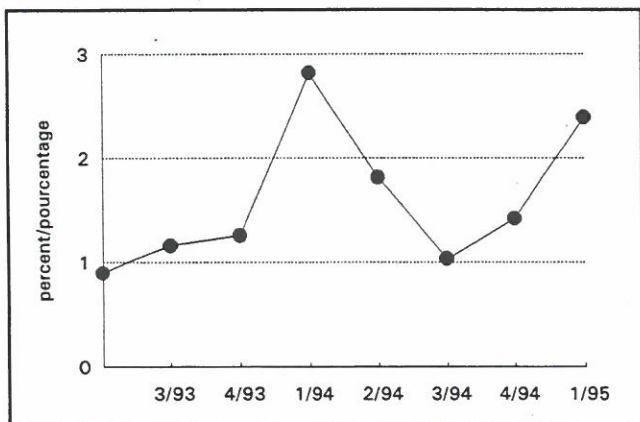
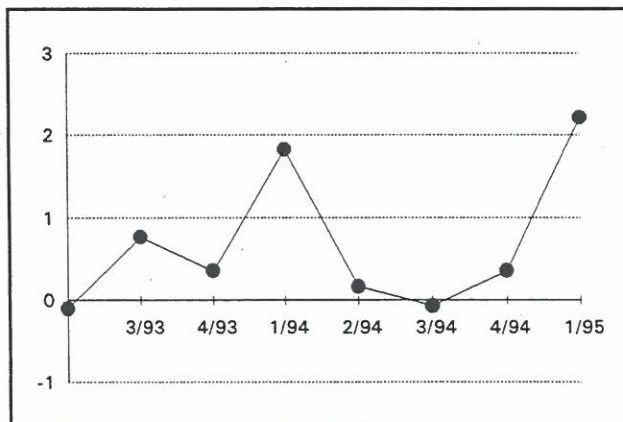


Chart A20. Comparative indicator, total

Graphique A20. Indicateur comparatif, total



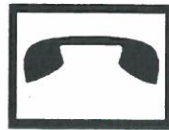


Custom Tabulations

Totalisations spéciales

Available
upon request

Disponibles
sur demande



T E L E P H O N E / T É L É P H O N E

(613) 951-3177



F A X / T É L É C O P I E U R

(613) 951-9920



B. Finance, Insurance and Real Estate

B. Finances, assurances et services immobiliers

This section presents information covering the industries listed below. (Abbreviated titles may be used elsewhere.)

Standard Industrial Classification for Companies and Enterprises (SIC-C)

Finance and Insurance

Chartered Banks and Other Deposit-Accepting Institutions (601, 602, 605, 609)

Trust Companies (603)

Credit Unions (604)

Consumer and Business Financing Intermediaries (61)

Life Insurers (631)

Property, Casualty and Other Insurers (6322, 6327, 6329, 633)

Other Financial Intermediaries (6229, 64)

Real Estate

Real Estate Operators, Agents and Brokers (4021, 4022, 4321, 4322)

Standard Industrial Classification for Establishments (SIC-E)

Chartered Banks and Other Deposit-Accepting Institutions (701, 702, 709)

Trust Companies and Deposit-Accepting Mortgage Companies (703, 704)

Credit Unions (705)

Insurance (73)

Other Financial Intermediaries (71, 72, 74)

Real Estate Operators (except Developers) (75)

Insurance and Real Estate Agents (76)

L'information présentée dans cette section vise les industries suivantes. (Les titres abrégés peuvent être utilisés ailleurs).

Classification type des industries pour compagnies et entreprises (CTI-C)

Finances et assurances

Banques à charte et autres intermédiaires financiers de dépôts (601, 602, 605, 609)

Sociétés de fiducie (603)

Caisses d'épargne et de crédit (604)

Intermédiaires du crédit à la consommation et aux entreprises (61)

Assureurs-vie (631)

Assureurs-biens et risques divers (6322, 6327, 6329, 633)

Autres intermédiaires financiers (6229, 64)

Services immobiliers

Exploitation immobilière, agents et courtiers (4021, 4022, 4321, 4322)

Classification type des industries pour établissements (CTI-E)

Banques à charte et autres intermédiaires financiers de dépôts (701, 702, 709)

Sociétés de fiducie et sociétés de prêt hypothécaire des dépôts (703, 704)

Caisses d'épargne et de crédit (705)

Assurances (73)

Autres intermédiaires financiers (71, 72, 74)

Services immobiliers (sauf les lotisseurs) (75)

Agences d'assurances et agences immobilières (76)

Finance and Insurance

Highlights - 1st Quarter 1995

- A significant rise in operating expenses outweighed the increase in operating revenues, resulting in a fall in operating profits.
- Assets and liabilities increased somewhat. However, the group began the year with record levels of return on capital and return on equity.
- Employment grew slightly, after many quarters of decline.
- Banks and other deposit-accepting institutions was the only industry in the group to face a decline in salaries. Record salary levels were realised by each of the remaining industries, as well as by the group as a whole.
- It was the fourth quarter of consecutive losses in output for the group.

Key indicators

(change from last quarter)

Operating revenues	↑ 3.0%
Operating expenses	↑ 3.7%
Profit margin*	11.7%
Assets	↑ 0.6%
Liabilities	↑ 0.6%
Employment**	↑ 0.4%
Salaries	↑ 1.8%
GDP	↓ 2.4%

* This quarter's rate.

** From same quarter last year.

Finances et assurances

Fait saillants - 1^{er} trimestre 1995

- Une augmentation considérable des dépenses d'exploitation a contrebalancé l'augmentation des recettes d'exploitation, ce qui a entraîné une baisse des bénéfices d'exploitation.
- L'actif et le passif ont connu une certaine augmentation. Cependant, le secteur a commencé l'année avec des niveaux records de rendement des capitaux employés et de rendement de l'avoir.
- L'emploi s'est accru légèrement, après de nombreux trimestres de baisse.
- Les banques et les autres institutions de dépôt ont été la seule branche du secteur à subir une baisse des salaires. Des niveaux de rémunération records ont été réalisés par chacune des autres branches, ainsi que par le secteur dans son ensemble.
- Il s'agissait du quatrième trimestre de perte consécutive de production pour le secteur.

Indicateurs clés

(variation par rapport au trimestre précédent)

Recettes d'exploitation	↑ 3,0 %
Dépenses d'exploitation	↑ 3,7 %
Marge bénéficiaire*	11,7 %
Actif	↑ 0,6 %
Passif	↑ 0,6 %
Emploi**	↑ 0,4 %
Rémunération	↑ 1,8 %
PIB	↓ 2,4 %

* Pourcentage du trimestre.

** Par rapport au trimestre correspondant de l'année précédente.

Finance and Insurance

Finances et assurances

Chart B1. Assets

Graphique B1. Actif

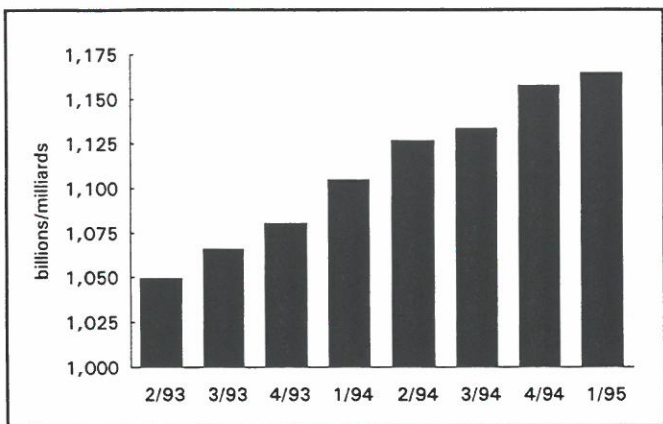


Chart B2. Operating revenues

Graphique B2. Revenu d'exploitation

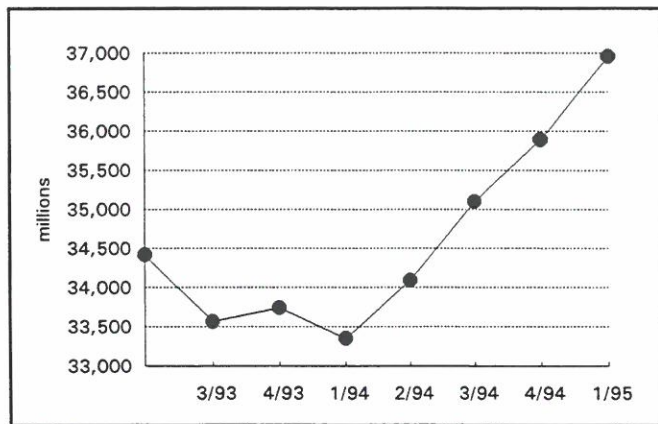


Chart B3. Operating profits

Graphique B3. Bénéfice d'exploitation

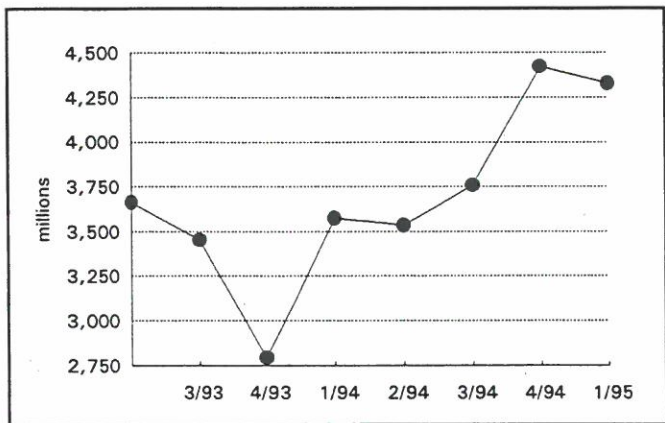


Chart B4. Employment

Graphique B4. Emploi

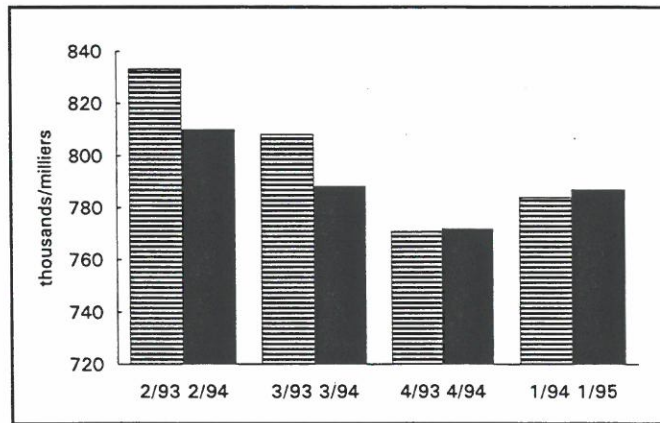


Chart B5. Salaries

Graphiques B5. Salaires

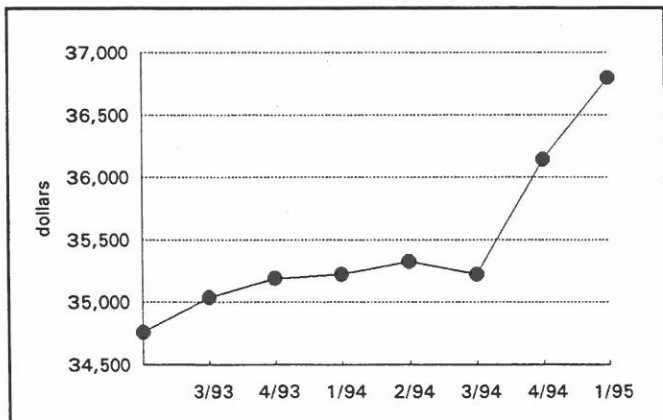
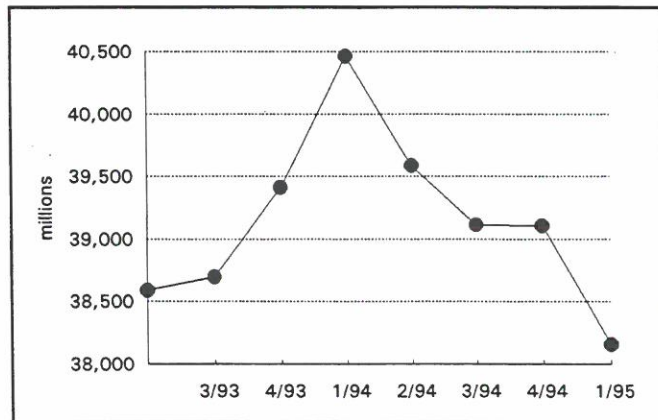


Chart B6. GDP

Graphiques B6. PIB



Finance and Insurance, financial statistics

Operating revenues have been increasing steadily in this industrial group over the last year. Chartered banks and other deposit-accepting institutions have contributed to much of the growth. Growth in operating revenues was above the economy average for the second consecutive quarter. This marks a departure from more than two years of below average growth.

A significant rise in operating expenses outweighed the increase in operating revenues, resulting in a fall in operating profits. The profit margin also decreased somewhat, but remained well above the economy average. Interestingly, these developments did not prevent net profits from reaching a record high.



Increased holdings of government of Canada bonds and treasury bills, and mortgages and other loans contributed to the rise in assets. This was met with an almost equivalent increase in liabilities, particularly in non-chequing deposits. This is consistent with the fact that interest rates continued to be high during the quarter.

The group began the year with record levels of return on capital and return on equity.



Real Estate, financial statistics

Operating revenues fell proportionately more than operating expenses this quarter. Although this led to reduced operating profits, the industry displayed net profits for the first time in more than two years. The profit margin remained high, well above the economy average. Assets decreased somewhat, while liabilities increased marginally.

Finances et assurances - statistiques financières

Les recettes d'exploitation ont connu une croissance constante, au sein de ce secteur d'activité, au cours de la dernière année. Les banques à charte et les autres institutions de dépôt ont contribué à une bonne partie de la croissance. La croissance des recettes d'exploitation a dépassé celle de la moyenne de l'économie pour le deuxième trimestre consécutif. Cela indique un changement par rapport à plus de deux années de croissance inférieure à la moyenne.

Une augmentation considérable des dépenses d'exploitation a contrebalancé l'accroissement des recettes d'exploitation, ce qui a entraîné une baisse des bénéfices d'exploitation. La marge bénéficiaire a aussi connu une certaine diminution, mais elle est demeurée bien au-dessus de celle de la moyenne de l'économie. Fait intéressant, cela n'a pas empêché les bénéfices nets d'atteindre un niveau record.



L'accroissement des portefeuilles d'obligations du gouvernement du Canada et de bons du Trésor, des hypothèques et des autres prêts a contribué à l'augmentation de l'actif. Cela correspondait à une augmentation presque équivalente du passif, particulièrement dans les dépôts d'épargne véritable. Cela concorde avec le fait que les taux d'intérêt ont continué d'être élevés au cours du trimestre.

Le groupe a commencé l'année avec des niveaux records de rendement des capitaux et de rendement de l'avoir.



Immobilier - statistiques financières

Les recettes d'exploitation ont diminué proportionnellement plus que les dépenses d'exploitation au cours du trimestre. Bien que cela ait entraîné des bénéfices d'exploitation réduits, la branche a affiché des bénéfices nets pour la première fois depuis plus de deux ans. La marge bénéficiaire est demeurée élevée, bien au-dessus de celle de la moyenne de l'économie. L'actif a connu une certaine diminution, tandis que le passif a augmenté légèrement.

Table B1. Finance and insurance, financial statistics

Tableau B1. Finances et assurances, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
	millions								
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	34,407	33,564	33,733	33,341	34,090	35,099	35,890	36,954	Revenu d'exploitation
Operating expenses	30,742	30,112	30,941	29,768	30,556	31,343	31,470	32,625	Dépenses d'exploitation
Operating profit	3,665	3,452	2,792	3,573	3,534	3,756	4,420	4,329	Bénéfice d'exploitation
Net profit	1,466	1,271	832	1,305	1,190	1,282	1,452	1,791	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	1,049,321	1,065,851	1,080,329	1,104,590	1,126,479	1,133,435	1,157,234	1,164,594	Actif
Liabilities	943,700	959,407	973,535	992,687	1,011,846	1,017,719	1,041,378	1,047,587	Passif
Equity	105,621	106,444	106,794	111,903	114,633	115,716	115,856	117,006	Avoir
Share capital	47,510	47,402	48,182	50,869	51,891	51,728	51,910	51,608	Capital-actions
Retained earnings	52,397	53,668	53,180	55,140	56,986	58,283	58,301	59,820	Bénéfices non répartis
	Analytical table - Tableau analytique								
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	0.4	-2.5	0.5	-1.2	2.2	3.0	2.3	3.0	Revenu d'exploitation
Operating expenses	-1.8	-2.0	2.8	-3.8	2.6	2.6	0.4	3.7	Dépenses d'exploitation
Assets	2.1	1.6	1.4	2.2	2.0	0.6	2.1	0.6	Actif
Liabilities	2.2	1.7	1.5	2.0	1.9	0.6	2.3	0.6	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	5.19	5.05	4.26	4.45	4.44	4.89	5.60	5.84	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	5.55	4.78	3.11	4.66	4.15	4.43	5.01	6.12	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	10.65	10.29	8.28	10.72	10.37	10.70	12.32	11.71	Marge bénéficiaire
Debt to equity	0.843	0.856	0.859	0.848	0.865	0.864	0.851	0.843	Ratio des dettes à l'avoir
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	-0.6	-4.1	-1.8	-4.6	-1.4	-0.1	0.6	1.9	Revenu d'exploitation
Profit margin	5.9	5.8	3.6	5.5	4.8	4.7	5.6	5.0	Marge bénéficiaire

Chart B7. Profit margin

Graphique B7. Marge bénéficiaire

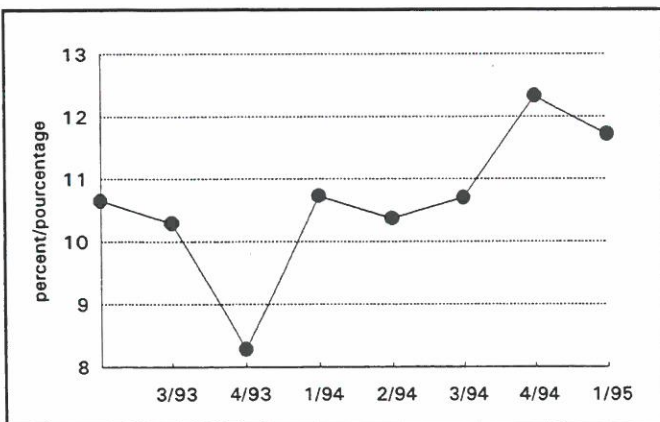


Chart B8. Comparative indicator, operating revenues

Graphique B8. Indicateur comparatif, revenu d'exploitation

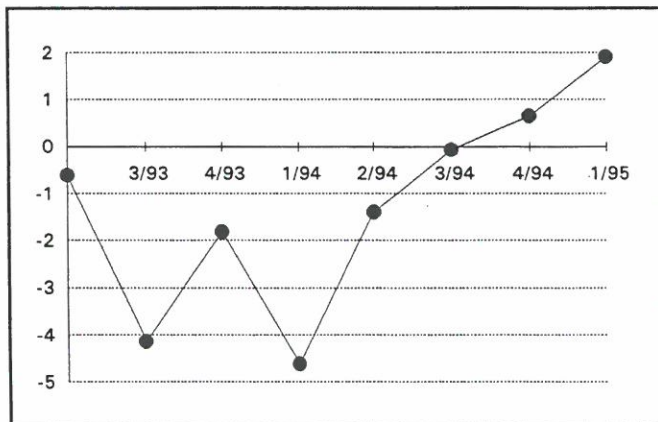


Table B2. Real estate operators, agents and brokers, financial statistics

Tableau B2. Exploitation immobilière, agents et courtiers, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
				millions					
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	5,216	5,280	5,404	5,727	5,663	5,698	5,821	5,561	Revenu d'exploitation
Operating expenses	4,506	4,564	4,598	4,749	4,715	4,630	4,885	4,696	Dépenses d'exploitation
Operating profit	710	716	806	978	948	1,068	936	865	Bénéfice d'exploitation
Net profit	-445	-412	-489	-1,276	-317	-244	-475	94	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	96,806	97,832	94,249	100,314	98,629	98,369	98,331	97,772	Actif
Liabilities	82,010	83,500	80,729	86,829	85,609	85,929	86,534	86,664	Passif
Equity	14,786	14,307	13,513	13,471	13,002	12,438	11,797	11,108	Avoir
Share capital	11,900	12,073	12,309	13,434	13,607	13,658	13,756	13,817	Capital-actions
Retained earnings	158	-463	-1,431	-2,934	-3,512	-4,133	-4,932	-5,668	Bénéfices non répartis
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	1.8	1.2	2.3	6.0	-1.1	0.6	2.2	-4.5	Revenu d'exploitation
Operating expenses	1.5	1.3	0.7	3.3	-0.7	-1.8	5.5	-3.9	Dépenses d'exploitation
Assets	1.1	1.1	-3.7	6.4	-1.7	-0.3	0.0	-0.6	Actif
Liabilities	2.0	1.8	-3.3	7.6	-1.4	0.4	0.7	0.2	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	2.27	2.35	2.64	-1.37	3.01	3.40	2.82	4.87	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	-12.03	-11.53	-14.48	-37.88	-9.75	-7.60	-16.10	3.37	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	13.62	13.56	14.92	17.08	16.74	18.75	16.07	15.56	Marge bénéficiaire
Debt to equity	4.815	5.063	5.143	5.507	5.596	5.830	6.139	6.474	Ratio des dettes à l'avoir
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	0.7	-0.5	0.0	2.5	-4.8	-2.4	0.5	-5.5	Revenu d'exploitation
Profit margin	8.9	9.0	10.3	11.9	11.2	12.8	9.4	8.8	Marge bénéficiaire

Chart B9. Operating revenues

Graphique B9. Revenu d'exploitation

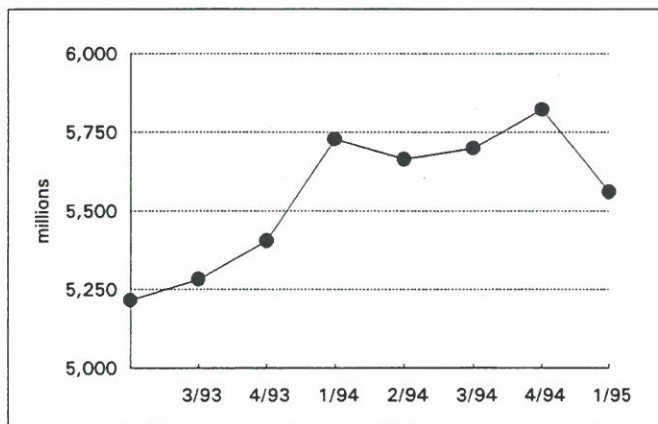
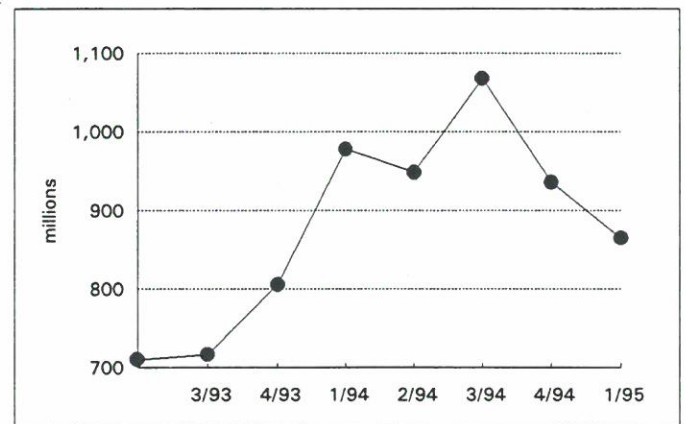


Chart B10. Operating profit

Graphique B10. Marge bénéficiaire



Finance and Insurance, industrial detail

Chartered banks and other deposit-accepting institutions account for more than half of total assets and more than one-third of operating revenues of this industrial group. The second largest individual industry, life insurers, accounts for more than a quarter of operating revenues and about 14% of assets.

Chartered banks and other deposit-accepting institutions enjoyed another quarter of strong growth in operating revenues. Rising interest revenues from bonds, mortgages and other consumer loans continued to be the source of higher operating revenues. However, these were more than offset by increased interest payments on demand and term deposits, boosting operating expenses and producing a slight drop in operating profits. Although this was the first decrease in nearly a year, the industry still maintained record revenue and net profit levels. Both the growth in operating revenues and the profit margin surpassed the economy average for yet another quarter.

Increased holdings of government of Canada bonds and treasury bills as well as of holdings of mortgages raised the level of assets in the industry, while the demand for term deposits elevated liabilities.

Despite last quarter's comparatively superior performance, trust companies incurred a sharp rise in operating expenses which substantially lowered operating profits and led to net losses. Although the industry achieved a rate of growth in operating revenues that surpassed the economy average for the first time in more than two years, it was not enough to counter the escalation in interest related expenses. The return on capital and the return on equity ratios deteriorated, while the profit margin returned to a level below the economy average. For the third consecutive quarter there was no significant change in the industry's balance sheet.

Credit unions experienced declines in both operating revenues and operating expenses, resulting in weaker operating and net profits this quarter. Lower interest revenue from bonds, mortgages and consumer loans dampened

Finances et assurances - résultats détaillés

Les banques à charte et les autres institutions de dépôt représentent plus de la moitié de l'ensemble de l'actif et plus du tiers des recettes d'exploitation de cette branche d'activité. La deuxième branche en importance, l'assurance-vie, compte pour plus du quart des recettes d'exploitation et pour 14 % environ de l'actif.

Les banques à charte et les autres institutions de dépôt ont bénéficié d'un autre trimestre de forte croissance des recettes d'exploitation. Les recettes croissantes provenant de l'intérêt sur les obligations, sur les hypothèques et sur les autres prêts à la consommation ont continué d'être la source de recettes d'exploitation élevées. Cependant, les recettes ont été plus que contrebalancées par les paiements d'intérêts plus élevés sur les dépôts à vue et les dépôts à terme, ce qui a haussé les dépenses d'exploitation et entraîné une légère diminution des bénéfices d'exploitation. Bien que cela ait été la première baisse depuis près d'un an, la branche d'activité a quand même maintenu des niveaux records de recettes et de bénéfices d'exploitation. La croissance des recettes d'exploitation et de la marge bénéficiaire a excédé celle de la moyenne de l'économie pour encore un autre trimestre.

L'accroissement des portefeuilles d'obligations du gouvernement du Canada et de bons du Trésor et celui des prêts hypothécaires ont haussé le niveau de l'actif dans cette branche d'activité, tandis que la demande de dépôts à terme a fait augmenter le passif.

Malgré la performance relativement supérieure du dernier trimestre, les sociétés de fiducie ont connu une hausse marquée des dépenses d'exploitation qui a réduit substantiellement les bénéfices d'exploitation et a entraîné des pertes nettes. Bien que la branche ait connu un taux de croissance des recettes d'exploitation qui a excédé celui de la moyenne de l'économie pour la première fois depuis plus de deux ans, cela n'a pas suffi à contrebalancer la hausse des dépenses relatives à l'intérêt. Les ratios du rendement des capitaux employés et du rendement de l'avoir se sont détériorés tandis que la marge bénéficiaire est retombée à un niveau inférieur à celui de la moyenne de l'économie. Il n'y a pas eu de changement important dans le bilan de la branche pour le troisième trimestre consécutif.

Les caisses d'épargne et de crédit ont connu des baisses des recettes d'exploitation et des dépenses d'exploitation, ce qui a entraîné une diminution des bénéfices d'exploitation et des bénéfices nets du trimestre. Une baisse des recettes provenant de l'intérêt sur les

revenues, while lower interest payments on demand and term deposits led to shrinking expenses. The profit margin worsened slightly, but remained well above the economy average, whereas the performance of operating revenues was much poorer than the economy average. Assets and liabilities grew by almost the same amount, with little change in equity.



Consumer and business financing intermediaries saw a slight drop in operating expenses for the first time in two years. Combined with higher interest revenue from business and consumer loans, the industry was able to improve its profitability and maintain its remarkable profit margin. Assets and liabilities decreased by the same amount, leaving equity unchanged. The return on equity, however, increased substantially.



Increases in operating revenues, coupled with more modest increases in operating expenses, boosted operating profits, especially net profits, for life insurers. Revenue derived from premiums and annuities was behind the expansion in operating revenue, while higher insurance and annuity claims caused expenses to rise. Assets and liabilities increased by nearly the same amount. The profit margin remained below the economy average for the fourth quarter in a row.



Gains from the sales of securities and other assets led to a significant increase in operating revenues for property and casualty insurers. Operating expenses rose as well this quarter, but to a much lesser extent than did revenues, resulting in record operating profits for the industry. The return on capital and the return on equity ratios improved for the second consecutive quarter.



Other financial intermediaries faced yet another quarter of falling revenues, but continued to maintain a healthy level of operating profit and profit margin. Operating expenses stabilized at their last quarter's level, following three quarters of decline.

obligations, sur les prêts hypothécaires et sur les prêts à la consommation a réduit les recettes, tandis qu'une baisse des paiements d'intérêt sur les dépôts à vue et les dépôts à terme a réduit les dépenses. La marge bénéficiaire s'est détériorée légèrement, mais elle est demeurée bien au-dessus de celle de la moyenne de l'économie, tandis que la performance des recettes d'exploitation a été bien inférieure à celle de la moyenne de l'économie. L'actif et le passif ont augmenté d'environ le même montant et il y a eu peu de changements dans l'avoir.



Les intermédiaires de crédit à la consommation et aux entreprises ont connu une légère baisse de leurs dépenses d'exploitation pour la première fois depuis deux ans. Ajoutée à des recettes d'intérêts plus élevées provenant des prêts aux entreprises et à la consommation, cette baisse a permis à la branche d'activité d'améliorer sa rentabilité et de maintenir sa marge bénéficiaire remarquable. L'actif et le passif ont diminué du même montant, ce qui a laissé l'avoir inchangé. Cependant, le rendement de celui-ci a augmenté substantiellement.



Des accroissements des recettes d'exploitation, associés à des augmentations plus modestes des dépenses d'exploitation ont accru les bénéfices d'exploitation, surtout les bénéfices nets, pour les assureurs-vie. Les recettes provenant des primes et des rentes ont été à l'origine de l'accroissement des recettes d'exploitation, tandis que des réclamations d'assurance et de rentes plus élevées ont entraîné une hausse des dépenses. L'actif et le passif ont augmenté à peu près du même montant. La marge bénéficiaire est demeurée au-dessous de celle de la moyenne de l'économie pour le quatrième trimestre consécutif.



Les gains provenant de la vente de valeurs mobilières et d'autres actifs ont eu pour effet une augmentation importante des recettes d'exploitation dans le secteur de l'assurance-biens et risques divers. Les dépenses d'exploitation ont également augmenté au cours du trimestre, mais dans une moindre mesure que les recettes, ce qui a donné des bénéfices d'exploitation records pour la branche d'activité. Les ratios du rendement des capitaux employés et du rendement de l'avoir se sont améliorés pour le deuxième trimestre consécutif.



Les autres intermédiaires financiers ont de nouveau connu un autre trimestre de baisse des recettes, mais ils ont continué à maintenir un niveau sain de bénéfices d'exploitation et de marges bénéficiaires. Les dépenses d'exploitation se sont stabilisées à leur niveau du dernier trimestre, après trois trimestres de baisse.

Table B3. Chartered banks and other deposit accepting institutions, financial statistics

Tableau B3. Banques à charte et autres intermédiaires financiers de dépôts, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
millions									
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	10,859	10,779	10,775	10,739	11,110	11,607	12,134	12,748	Revenu d'exploitation
Operating expenses	9,657	9,903	10,540	9,717	10,122	10,387	10,362	11,040	Dépenses d'exploitation
Operating profit	1,202	876	235	1,022	988	1,220	1,772	1,708	Bénéfice d'exploitation
Net profit	611	328	-76	360	318	568	795	886	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	539,877	574,205	582,431	594,524	620,968	631,199	652,327	654,724	Actif
Liabilities	501,827	535,784	544,137	555,108	581,018	590,415	610,774	612,700	Passif
Equity	38,049	38,421	38,294	39,417	39,950	40,784	41,553	42,024	Avoir
Share capital	22,719	22,831	23,220	23,562	24,007	24,062	24,385	24,082	Capital-actions
Retained earnings	14,812	15,075	14,565	15,312	15,390	16,049	16,551	17,366	Bénéfices non répartis
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	-0.8	-0.7	0.0	-0.3	3.5	4.5	4.5	5.1	Revenu d'exploitation
Operating expenses	-5.4	2.5	6.4	-7.8	4.2	2.6	-0.2	6.5	Dépenses d'exploitation
Assets	2.0	6.4	1.4	2.1	4.4	1.6	3.3	0.4	Actif
Liabilities	2.0	6.8	1.6	2.0	4.7	1.6	3.4	0.3	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	5.56	4.50	1.87	3.42	3.80	6.17	8.50	7.79	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	6.42	3.42	-0.80	3.65	3.19	5.57	7.65	8.43	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	11.07	8.13	2.18	9.52	8.90	10.51	14.60	13.40	Marge bénéficiaire
Debt to equity	0.493	0.520	0.516	0.479	0.561	0.597	0.524	0.536	Ratio des dettes à l'avoir
Capital ratio	14.189	14.945	15.209	15.083	15.544	15.477	15.699	15.580	Ratio du capital
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	-1.8	-2.4	-2.4	-3.8	-0.2	1.4	2.9	4.0	Revenu d'exploitation
Profit margin	6.4	3.6	-2.5	4.3	3.3	4.5	7.9	6.7	Marge bénéficiaire

Chart B11. Operating revenues

Graphique B11. Revenu d'exploitation

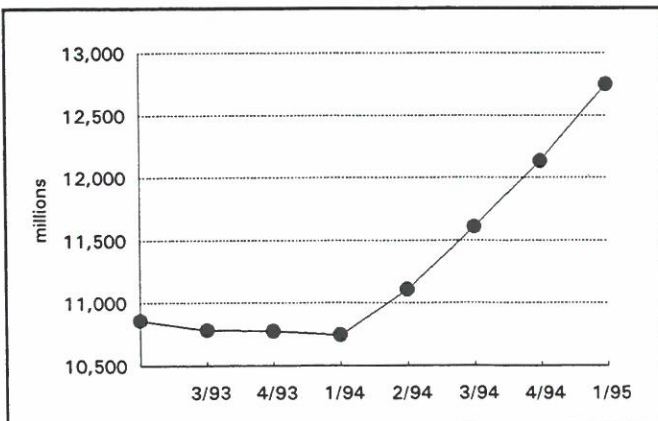


Chart B12. Operating profit

Graphique B12. Marge bénéficiaire

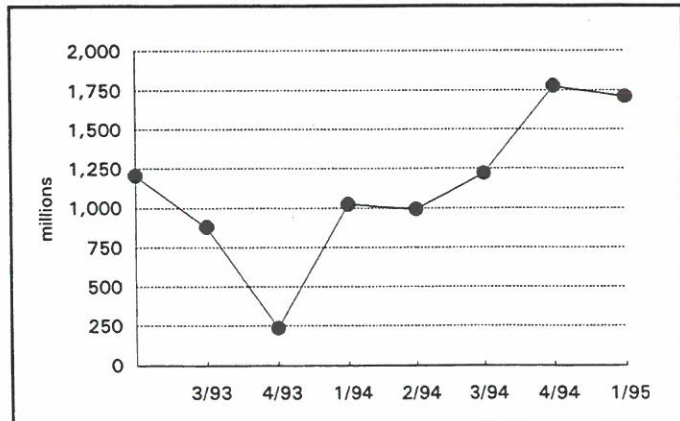


Table B4. Trust companies, financial statistics

Tableau B4. Sociétés de fiducie, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
millions									
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	2,482	1,869	1,832	1,780	1,505	1,537	1,548	1,635	Revenu d'exploitation
Operating expenses	2,519	1,840	1,727	1,704	1,417	1,463	1,371	1,576	Dépenses d'exploitation
Operating profit	-37	29	105	76	88	74	177	59	Bénéfice d'exploitation
Net profit	-67	-47	24	-6	18	-10	2	-28	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	106,477	84,313	83,722	81,842	70,966	71,203	71,140	71,560	Actif
Liabilities	101,184	80,045	79,489	77,599	67,382	67,752	67,893	68,325	Passif
Equity	5,293	4,268	4,234	4,243	3,584	3,451	3,248	3,235	Avoir
Share capital	3,960	3,141	3,173	3,242	2,880	2,879	2,831	2,879	Capital-actions
Retained earnings	631	696	562	561	567	529	373	315	Bénéfices non répartis
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	-3.1	-24.7	-2.0	-2.8	-15.4	2.1	0.7	5.6	Revenu d'exploitation
Operating expenses	-2.1	-27.0	-6.1	-1.3	-16.8	3.2	-6.3	15.0	Dépenses d'exploitation
Assets	-1.7	-20.8	-0.7	-2.2	-13.3	0.3	-0.1	0.6	Actif
Liabilities	-1.9	-20.9	-0.7	-2.4	-13.2	0.5	0.2	0.6	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	-1.59	-0.51	4.46	1.57	4.32	2.08	3.02	1.12	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	-5.06	-4.39	2.28	-0.55	2.06	-1.20	0.26	-3.50	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	-1.50	1.56	5.76	4.29	5.87	4.82	11.42	3.64	Marge bénéficiaire
Debt to equity	0.257	0.304	0.386	0.381	0.331	0.375	0.553	0.550	Ratio des dettes à l'avoir
Capital ratio	20.117	19.756	19.776	19.288	19.801	20.633	21.905	22.118	Ratio du capital
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	-4.1	-26.4	-4.3	-6.3	-19.1	-0.9	-0.9	4.6	Revenu d'exploitation
Profit margin	-6.2	-3.0	1.1	-0.9	0.3	-1.2	4.7	-3.1	Marge bénéficiaire

Chart B13. Operating revenues

Graphique B13. Revenu d'exploitation

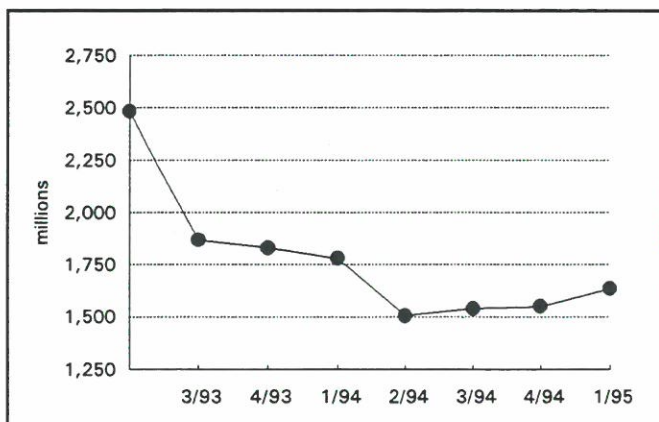


Chart B14. Operating profit

Graphique B14. Marge bénéficiaire

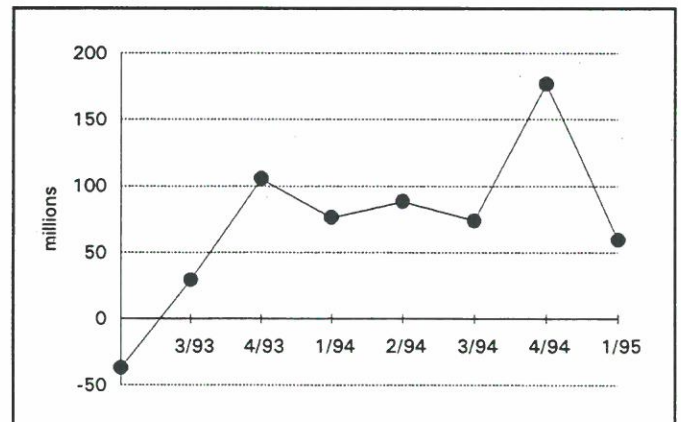


Table B5. Credit unions, financial statistics

Tableau B5. Caisses d'épargne et de crédit, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
	millions								
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	2,369	2,351	2,245	2,215	2,318	2,405	2,691	2,529	Revenu d'exploitation
Operating expenses	2,076	2,005	1,898	1,898	1,975	2,077	2,304	2,184	Dépenses d'exploitation
Operating profit	293	346	347	317	343	328	387	345	Bénéfice d'exploitation
Net profit	122	185	183	163	160	152	179	168	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	112,852	113,008	113,489	114,639	116,878	116,636	117,566	120,079	Actif
Liabilities	105,700	105,675	106,060	107,159	109,269	108,938	110,068	112,562	Passif
Equity	7,152	7,333	7,429	7,480	7,609	7,698	7,498	7,516	Avoir
Share capital	3,555	3,563	3,598	3,554	3,556	3,479	3,209	3,119	Capital-actions
Retained earnings	3,592	3,766	3,828	3,923	4,050	4,215	4,286	4,394	Bénéfices non répartis
	Analytical table - Tableau analytique								
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	-2.5	-0.8	-4.5	-1.3	4.7	3.8	11.9	-6.0	Revenu d'exploitation
Operating expenses	-2.2	-3.4	-5.3	0.0	4.1	5.2	10.9	-5.2	Dépenses d'exploitation
Assets	2.0	0.1	0.4	1.0	2.0	-0.2	0.8	2.1	Actif
Liabilities	2.1	0.0	0.4	1.0	2.0	-0.3	1.0	2.3	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	7.31	8.64	8.57	7.83	8.18	7.63	9.08	8.70	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	6.83	10.07	9.85	8.73	8.41	7.87	9.57	8.94	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	12.36	14.72	15.48	14.31	14.79	13.63	14.39	13.65	Marge bénéficiaire
Debt to equity	0.867	0.894	0.898	0.900	0.813	0.815	0.873	0.817	Ratio des dettes à l'avoir
Capital ratio	15.780	15.411	15.276	15.326	15.360	15.152	15.680	15.975	Ratio du capital
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	-3.5	-2.4	-6.8	-4.8	1.0	0.7	10.3	-7.1	Revenu d'exploitation
Profit margin	7.6	10.2	10.8	9.1	9.2	7.7	7.7	6.9	Marge bénéficiaire

Chart B15. Operating revenues

Graphique B15. Revenu d'exploitation

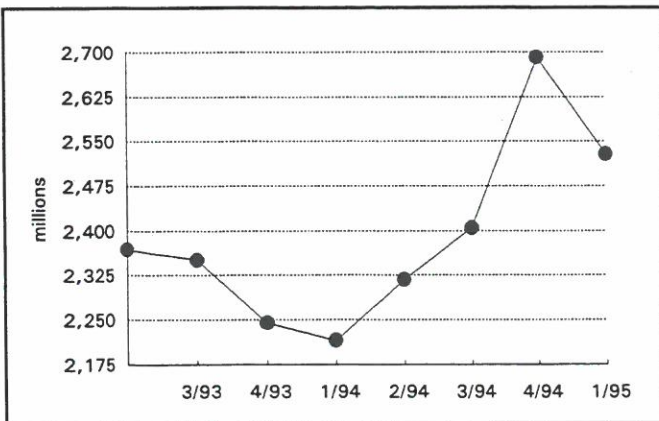


Chart B16. Operating profit

Graphique B16. Marge bénéficiaire

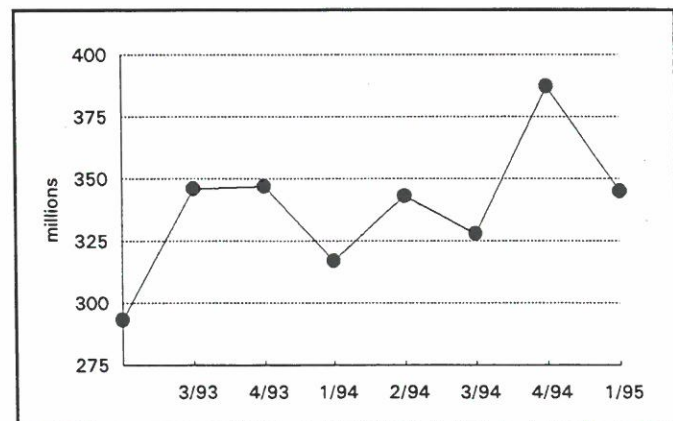


Table B6. Consumer and business financing intermediaries, financial statistics

Tableau B6. Intermédiaires du crédit à la consommation et aux entreprises, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
	millions								
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	1,785	1,696	1,686	1,775	1,827	1,949	2,051	2,066	Revenu d'exploitation
Operating expenses	890	894	879	911	992	1,113	1,183	1,181	Dépenses d'exploitation
Operating profit	895	802	807	864	835	836	868	885	Bénéfice d'exploitation
Net profit	110	77	28	106	60	-7	60	139	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	56,145	56,293	56,624	58,298	59,285	60,094	63,501	62,240	Actif
Liabilities	46,779	46,598	47,157	47,396	47,342	48,130	51,280	50,019	Passif
Equity	9,367	9,695	9,467	10,902	11,942	11,964	12,220	12,221	Avoir
Share capital	6,525	6,986	6,969	8,149	9,014	9,109	9,387	9,297	Capital-actions
Retained earnings	1,710	1,669	1,281	1,677	1,814	1,745	1,653	1,717	Bénéfices non répartis
	Analytical table - Tableau analytique								
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	10.0	-5.0	-0.6	5.3	2.9	6.7	5.2	0.7	Revenu d'exploitation
Operating expenses	1.1	0.4	-1.7	3.6	8.9	12.2	6.3	-0.2	Dépenses d'exploitation
Assets	3.4	0.3	0.6	3.0	1.7	1.4	5.7	-2.0	Actif
Liabilities	6.2	-0.4	1.2	0.5	-0.1	1.7	6.5	-2.5	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	4.83	4.67	4.30	4.53	4.39	3.96	4.23	5.14	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	4.71	3.16	1.20	3.90	2.00	-0.22	1.96	4.55	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	50.15	47.31	47.88	48.68	45.72	42.91	42.31	42.85	Marge bénéficiaire
Debt to equity	4.682	4.493	4.646	4.061	3.681	3.724	3.856	3.766	Ratio des dettes à l'avoir
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	9.0	-6.7	-2.9	1.8	-0.7	3.6	3.6	-0.3	Revenu d'exploitation
Profit margin	45.4	42.8	43.2	43.5	40.2	36.9	35.6	36.1	Marge bénéficiaire

Chart B17. Operating revenues

Graphique B17. Revenu d'exploitation

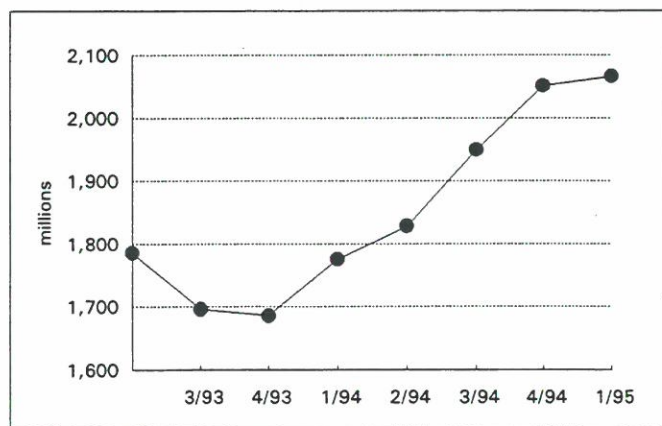


Chart B18. Operating profit

Graphique B18. Marge bénéficiaire

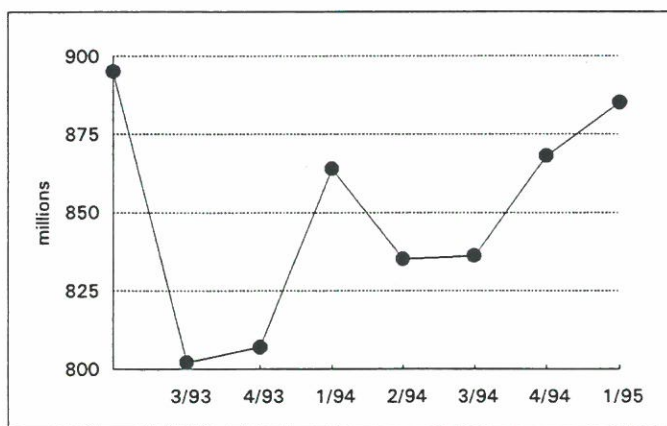


Table B7. Life insurers, financial statistics

Tableau B7. Assureurs-vie, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
millions									
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	9,087	8,908	9,096	8,442	9,187	9,440	9,409	9,680	Revenu d'exploitation
Operating expenses	8,680	8,394	8,767	7,980	8,762	8,932	8,960	9,206	Dépenses d'exploitation
Operating profit	407	514	329	462	425	508	449	474	Bénéfice d'exploitation
Net profit	177	223	124	229	208	221	35	179	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	151,654	153,634	156,348	158,617	160,225	161,913	162,420	165,177	Actif
Liabilities	128,644	129,974	132,373	134,111	134,633	135,846	136,684	139,063	Passif
Equity	23,010	23,660	23,975	24,506	25,592	26,068	25,736	26,113	Avoir
Share capital	2,230	2,208	2,396	2,720	2,527	2,519	2,350	2,355	Capital-actions
Retained earnings	19,852	20,526	20,861	21,020	22,299	22,811	22,639	23,006	Bénéfices non répartis
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	-0.7	-2.0	2.1	-7.2	8.8	2.8	-0.3	2.9	Revenu d'exploitation
Operating expenses	-1.0	-3.3	4.4	-9.0	9.8	1.9	0.3	2.7	Dépenses d'exploitation
Assets	1.8	1.3	1.8	1.5	1.0	1.1	0.3	1.7	Actif
Liabilities	1.9	1.0	1.8	1.3	0.4	0.9	0.6	1.7	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	3.28	3.73	2.94	3.54	3.04	3.06	1.33	2.81	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	3.08	3.77	2.07	3.74	3.26	3.38	0.54	2.74	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	4.48	5.77	3.62	5.47	4.63	5.38	4.77	4.90	Marge bénéficiaire
Debt to equity	0.139	0.124	0.135	0.180	0.174	0.167	0.147	0.154	Ratio des dettes à l'avoir
Claims to premiums	0.690	0.688	0.693	0.760	0.716	0.670	0.628	0.621	Ratio des sinistres aux primes
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	-1.8	-3.7	-0.2	-10.6	5.2	-0.3	-1.9	1.8	Revenu d'exploitation
Profit margin	-0.2	1.2	-1.1	0.2	-0.9	-0.6	-1.9	-1.8	Marge bénéficiaire

Chart B19. Operating revenues

Graphique B19. Revenu d'exploitation

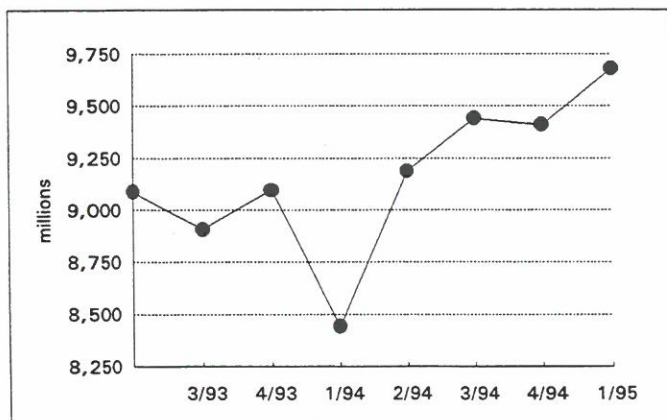


Chart B20. Operating profit

Graphique B20. Marge bénéficiaire

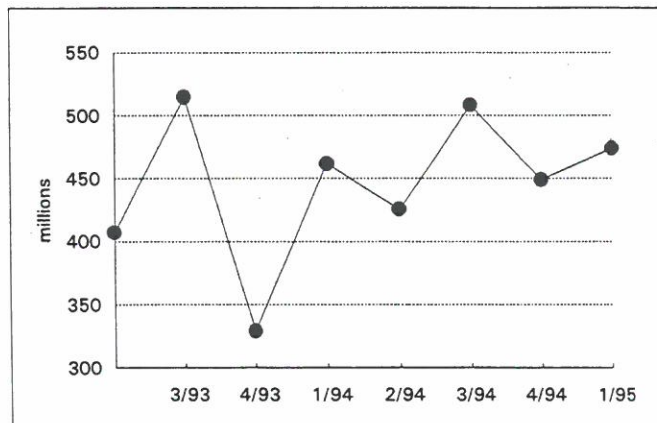


Table B8. Property, casualty and other insurers, financial statistics

Tableau B8. Assureurs-biens et risques divers, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
millions									
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	5,505	5,538	5,479	5,787	5,626	5,704	5,667	5,984	Revenu d'exploitation
Operating expenses	5,022	5,093	5,098	5,441	5,193	5,302	5,237	5,388	Dépenses d'exploitation
Operating profit	483	445	381	346	433	402	430	596	Bénéfice d'exploitation
Net profit	330	336	301	257	304	269	363	429	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	40,650	41,378	41,695	43,130	43,869	44,910	45,486	45,578	Actif
Liabilities	27,786	28,356	28,770	29,249	29,661	30,461	30,903	30,642	Passif
Equity	12,864	13,022	13,195	13,881	14,208	14,449	14,583	14,935	Avoir
Share capital	2,457	2,479	2,536	2,624	2,661	2,688	2,804	2,892	Capital-actions
Retained earnings	8,483	8,633	8,756	10,166	10,419	10,631	10,695	11,033	Bénéfices non répartis
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	1.0	0.6	-1.1	5.6	-2.8	1.4	-0.6	5.6	Revenu d'exploitation
Operating expenses	0.5	1.4	0.1	6.7	-4.6	2.1	-1.2	2.9	Dépenses d'exploitation
Assets	2.7	1.8	0.8	3.4	1.7	2.4	1.3	0.2	Actif
Liabilities	2.7	2.1	1.5	1.7	1.4	2.7	1.5	-0.8	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	9.52	9.67	8.65	7.10	8.15	7.14	9.31	10.83	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	10.26	10.34	9.09	7.41	8.57	7.45	9.96	11.50	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	8.77	8.04	6.96	5.99	7.70	7.06	7.59	9.96	Marge bénéficiaire
Debt to equity	0.142	0.130	0.133	0.131	0.123	0.123	0.121	0.119	Ratio des dettes à l'avoir
Claims to premiums	0.722	0.797	0.796	0.823	0.706	0.754	0.743	0.738	Ratio des sinistres aux primes
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	0.0	-1.1	-3.4	2.2	-6.4	-1.6	-2.3	4.5	Revenu d'exploitation
Profit margin	4.1	3.5	2.3	0.8	2.1	1.1	0.9	3.2	Marge bénéficiaire

Chart B21. Operating revenues

Graphique B21. Revenu d'exploitation

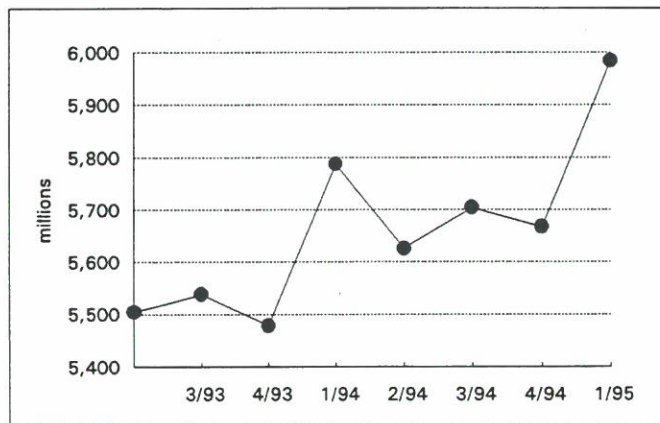


Chart B22. Operating profit

Graphique B22. Marge bénéficiaire

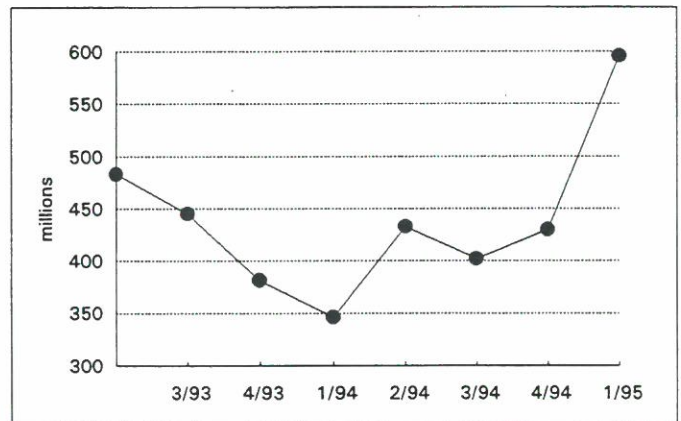


Table B9. Other financial intermediaries, financial statistics

Tableau B9. Autres intermédiaires financiers, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
	millions								
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	2,321	2,422	2,620	2,604	2,518	2,458	2,389	2,312	Revenu d'exploitation
Operating expenses	1,898	1,983	2,033	2,118	2,096	2,071	2,051	2,051	Dépenses d'exploitation
Operating profit	423	439	587	486	422	387	338	261	Bénéfice d'exploitation
Net profit	183	169	248	195	122	90	19	18	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	41,666	43,021	45,750	53,540	54,288	47,480	44,795	45,236	Actif
Liabilities	31,780	32,975	35,549	42,066	42,540	36,177	33,775	34,277	Passif
Equity	9,886	10,046	10,201	11,474	11,748	11,303	11,020	10,960	Avoir
Share capital	6,064	6,195	6,290	7,018	7,248	6,991	6,945	6,983	Capital-actions
Retained earnings	2,383	2,374	2,416	2,481	2,447	2,303	2,104	1,987	Bénéfices non répartis
	Analytical table - Tableau analytique								
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	10.6	4.4	8.2	-0.6	-3.3	-2.4	-2.8	-3.2	Revenu d'exploitation
Operating expenses	9.2	4.5	2.5	4.2	-1.0	-1.2	-1.0	0.0	Dépenses d'exploitation
Assets	12.5	3.3	6.3	17.0	1.4	-12.5	-5.7	1.0	Actif
Liabilities	16.5	3.8	7.8	18.3	1.1	-15.0	-6.6	1.5	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	5.19	5.05	6.06	4.75	3.67	3.65	2.96	2.54	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	7.40	6.71	9.72	6.81	4.14	3.20	0.67	0.66	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	18.23	18.12	22.38	18.67	16.74	15.75	14.17	11.30	Marge bénéficiaire
Debt to equity	1.410	1.513	1.448	1.499	1.644	1.547	1.441	1.503	Ratio des dettes à l'avoir
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	9.6	2.7	5.9	-4.1	-6.9	-5.4	-4.4	-4.3	Revenu d'exploitation
Profit margin	13.5	13.6	17.7	13.4	11.2	9.8	7.5	4.6	Marge bénéficiaire

Chart B23. Operating revenues

Graphique B23. Revenu d'exploitation

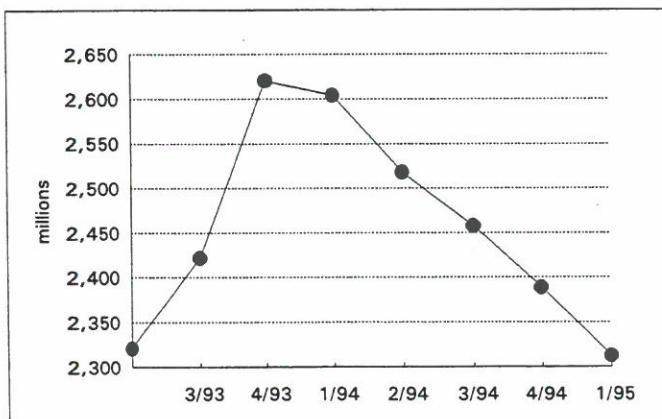
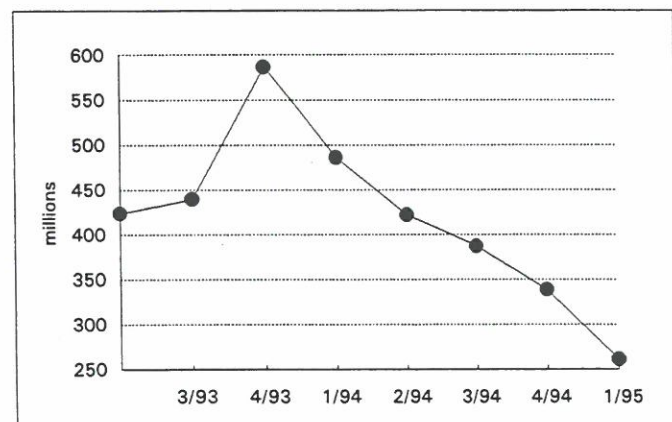


Chart B24. Operating profit

Graphique B24. Marge bénéficiaire



Finance, Insurance and Real Estate, employment

Almost 30% of the group's employment is concentrated in banks and other deposit-accepting institutions. Insurance and real estate agents employ about 18% of the workers in the group, while the insurance and the real estate operators industries are employers to 17% and 15% of the group's workers, respectively. About 87% of the jobs are full-time. Self employment exceeds 10% of the total.



After many quarters of decline, employment in the finance, insurance and real estate group grew slightly this quarter, as compared with the first quarter of 1994. Individual industries within the group, however, displayed different patterns of change. Substantial job losses in credit unions, trust and mortgage companies, coupled with smaller losses in insurance and real estate agents and banks and other deposit-accepting institutions, were offset by considerable gains in employment in other financial intermediaries and real estate operators, and smaller gains in the insurance industry.

Employment in banks and other deposit-accepting institutions declined for the third quarter in a row, while insurance and real estate agents as well as credit unions suffered sizable losses for the second consecutive quarter. Employment continued to fall in trust and mortgage companies. By contrast, employment grew again somewhat in the insurance industry, after more than a year of quarterly declines. Other financial intermediaries maintained strong employment growth, while real estate operators were able to recover more of the losses of the previous year.

Although employment has not changed dramatically in absolute terms, its composition continues to shift in favour of full-time employment, as all of this quarter's employment growth stemmed from the creation of full-time jobs.

Self employment expanded substantially, far more than in the economy as a whole. However, total employment growth still trails behind the economy average, as has been the case for more than a year.

Finances, assurances et affaires immobilières - emploi

Près de 30 % des emplois dans ce secteur sont concentrés dans les banques et dans les autres institutions de dépôt. Les agents d'assurance et immobiliers représentent environ 18 % des travailleurs de ce groupe, tandis que les secteurs des exploitants de sociétés d'assurance et de sociétés immobilières emploient respectivement 17 % et 15 % de l'effectif de cette branche. Environ 87 % de ces emplois sont à temps plein. Le travail autonome représente plus de 10 % du total.



Après de nombreux trimestres de baisse, l'emploi dans les branches des finances, de l'assurance et des services immobiliers a augmenté légèrement au cours du trimestre, comparativement au premier trimestre de 1994. Cependant, les branches d'activités particulières de ce groupe ont affiché différents profils de changement. Des pertes d'emploi considérables subies par les caisses d'épargne et de crédit, les sociétés de fiducie et les sociétés hypothécaires, associées à des pertes plus faibles subies par les agents d'assurance et immobiliers et les banques et autres institutions de dépôt ont été contrebalancées par des gains considérables de l'emploi réalisés par les autres intermédiaires et par les exploitants de services immobiliers, ainsi que par des gains plus faibles dans la branche de l'assurance.

L'emploi dans les banques et les autres institutions de dépôt a diminué pour le troisième trimestre consécutif, tandis que les agents d'assurance et immobiliers, ainsi que les caisses d'épargne et de crédit, ont subi des pertes d'emploi considérables pour le deuxième trimestre consécutif. L'emploi a continué de diminuer dans les sociétés de fiducie et les sociétés hypothécaires. En revanche, il a connu une certaine augmentation dans la branche de l'assurance après plus d'un an de baisses trimestrielles. Les autres intermédiaires financiers ont maintenu une forte croissance de l'emploi, tandis que les exploitants de services immobiliers ont pu recouvrer une plus grande partie des pertes de l'année précédente.

Bien que l'emploi n'ait pas changé radicalement en termes absolus, sa composition continue de se modifier en faveur des emplois à plein temps, puisque toute la croissance de l'emploi, au cours du trimestre, est attribuable à la création de tels emplois.

Le travail autonome a connu une forte croissance, bien supérieure à celle de l'économie dans son ensemble. Cependant, la croissance totale de l'emploi reste encore inférieure à celle de la moyenne de l'économie, ce qui est le cas depuis plus d'un an.

Table B10. Finance, insurance and real estate, employment

Tableau B10. Finances, assurances et services immobiliers, emploi

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
thousands - milliers									
Employment									Emploi
Banks and other	222	238	236	242	222	221	231	239	Banques et autres
Trust/mortgage	32	28	26	25	21	18	21	21	Sociétés de fiducie et hypoth.
Credit unions	58	53	47	53	64	55	45	42	Caisses d'épargne et crédit
Insurance	157	145	126	139	145	136	134	142	Assurances
Other financial	71	70	75	73	83	84	90	87	Autres interm. financiers
Real estate operators	132	118	104	101	119	118	112	114	Services immobiliers
Insurance/real est. agen	161	156	159	150	157	156	140	141	Agences (assur./immob.)
Total	833	808	771	784	810	788	772	787	Total
Full-time	730	703	655	674	703	687	671	680	Plein temps
Part-time	103	105	116	109	107	100	102	107	Temps partiel
Self employment	93	91	85	85	97	94	86	93	Travail autonome
Analytical table - Tableau analytique									
from same quarter last year - à partir du même trimestre de l'an dernier									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Banks and other	6.7	10.2	4.0	12.0	0.0	-7.1	-2.1	-1.2	Banques et autres
Trust/mortgage	-17.9	-9.7	-18.8	-19.4	-34.4	-35.7	-19.2	-16.0	Sociétés de fiducie et hypoth.
Credit unions	16.0	-7.0	-6.0	-7.0	10.3	3.8	-4.3	-20.8	Caisses d'épargne et crédit
Insurance	0.6	-2.7	-10.6	-6.7	-7.6	-6.2	6.3	2.2	Assurances
Other financial	20.3	-2.8	8.7	1.4	16.9	20.0	20.0	19.2	Autres interm. financiers
Real estate operators	11.9	-14.5	-23.5	-26.8	-9.8	0.0	7.7	12.9	Services immobiliers
Insurance/real est. agen	-6.4	-6.0	9.7	-9.6	-2.5	0.0	-11.9	-6.0	Agences (assur./immob.)
Total	3.9	-0.5	-3.9	-5.4	-2.8	-2.5	0.1	0.4	Total
Full-time	4.4	-2.5	-6.7	-6.5	-3.7	-2.3	2.4	0.9	Plein temps
Part-time	0.0	15.4	16.0	0.0	3.9	-4.8	-12.1	-1.8	Temps partiel
Self employment	1.1	9.6	7.6	-2.3	4.3	3.3	1.2	9.4	Travail autonome
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Total	2.4	-2.0	-5.3	-6.7	-4.6	-4.9	-2.7	-2.4	Total
Full-time	3.9	-3.3	-7.5	-7.1	-6.0	-5.3	-1.4	-3.2	Plein temps
Part-time	-6.1	9.7	11.5	-4.8	4.2	-4.3	-10.0	1.3	Temps partiel
Self employment	-6.4	1.5	4.0	-4.6	2.1	-4.0	-3.9	6.2	Travail autonome

Chart B25. Full-time employment

Graphique B25. Emploi à plein temps

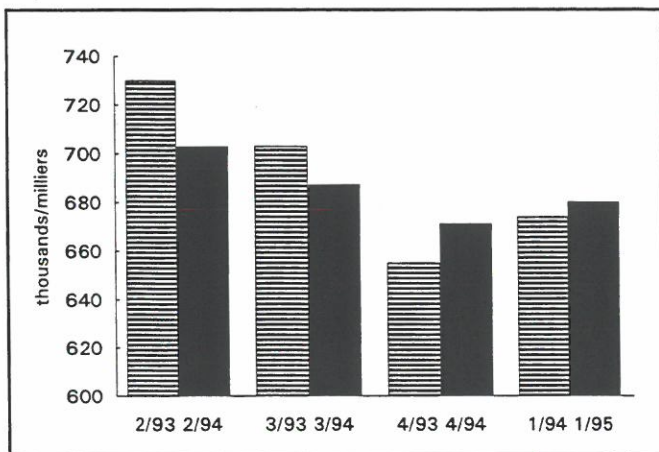
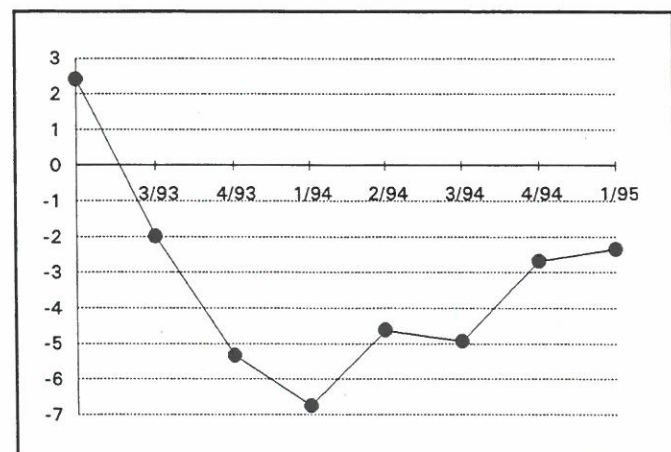


Chart B26. Comparative indicator, total

Graphique B26. Indicateur comparatif, total



Finance, Insurance and Real Estate, salaries

Salaried employees in this industrial group are the best paid in other financial institutions followed by the insurance industry; they are paid the least in the real estate operators industry and in credit unions. The gap between high and low paying industries does not appear to be closing over time.

Finances, assurances et affaires immobilières - rémunération

Les employés salariés de cette branche sont les mieux payés de ce secteur, suivis de ceux de l'assurance; les employés de l'exploitation immobilière et des caisses d'épargne et de crédit sont les moins bien payés. L'écart entre les branches les mieux rémunérées et les moins bien rémunérées ne semble pas s'amenuiser avec le temps.



Banks and other deposit-accepting institutions was the only industry in the group to face a decline in salaries this quarter. All the other industries profitted from significant gains, with record levels being realised by each individual industry as well as by the group as a whole. Trust and mortgage companies fared especially well, given their comparatively poor performance in recent quarters. Although real estate operators and insurance and real estate agents did not exhibit the spectacular rates of growth reached last quarter, they did display sizable salary increases, particularly with respect to the marginal increase in salaries observed in the economy as a whole. The remaining industries attained higher rates of growth in salaries this quarter as compared to the previous one. The rate of growth of salaries for the group surpassed the economy average for the second quarter in a row.

The increase in the cost of living exhausted some of the gains in purchasing power achieved by each individual industry and by the group as a whole, but only salaried employees in banks and other deposit accepting intermediaries suffered an overall loss in purchasing power.

Les banques et les autres institutions de dépôt ont été la seule branche de ce secteur à connaître une diminution des salaires au cours du trimestre. Toutes les autres branches ont enregistré des gains importants et des niveaux records ont été atteints par chaque branche individuelle, ainsi que par le secteur dans son ensemble. Les sociétés de fiducie et les sociétés hypothécaires ont eu une excellente période, si l'on considère leur faible performance relative au cours des derniers trimestres. Bien que les exploitants des services immobiliers et les agents d'assurances et immobiliers n'aient pas affiché les taux de croissance spectaculaires atteints au dernier trimestre, ils ont enregistré des augmentations des salaires importantes, particulièrement en comparaison de l'augmentation marginale des salaires observée dans l'ensemble de l'économie. Les autres branches ont obtenu des taux de croissance des salaires plus élevés au cours du trimestre, comparativement au trimestre précédent. Le taux de croissance des salaires de ce secteur a excédé celui de la moyenne de l'économie pour le deuxième trimestre consécutif.

L'augmentation du coût de la vie a épuisé certains des gains de pouvoir d'achat réalisés par chaque branche particulière et par le secteur dans son ensemble, mais seuls les salariés des banques et des autres institutions de dépôt ont subi une perte générale de pouvoir d'achat.

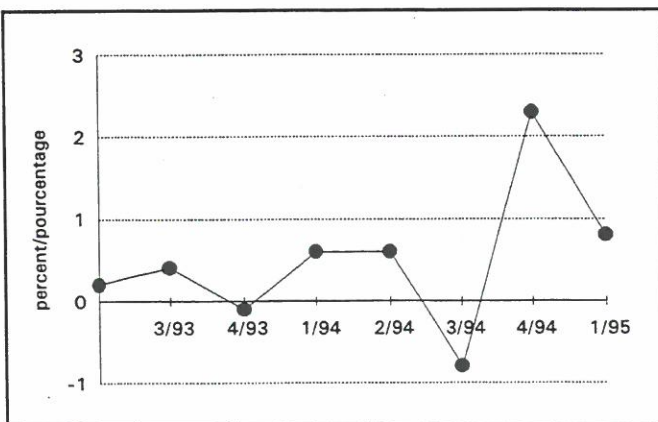
Table B11. Finance, insurance and real estate, salaries

Tableau B11. Finances, assurances et services immobiliers, salaires

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
dollars per year - dollars par année									
Salaried employees									Employés
Banks and other	34,476	34,704	34,669	34,482	34,783	35,047	35,861	35,719	Banques et autres
Trust/mortg. companies	32,818	33,200	33,476	34,237	33,988	34,214	34,417	35,258	Sociétés de fiducie et hypoth.
Credit unions	31,178	31,071	30,673	31,760	33,025	32,518	32,895	33,323	Caisses d'épargne et crédit
Insurance	37,736	37,645	37,696	38,205	38,277	38,226	38,673	39,688	Assurances
Other financial	41,995	43,756	44,978	42,319	41,518	41,322	42,212	43,862	Autres interm. financiers
Real estate operators	28,658	28,570	28,942	30,248	29,710	29,267	31,156	31,520	Services immobiliers
Agents (ins. & real est.)	31,118	30,836	31,131	31,575	31,706	31,605	33,533	34,817	Agences (assur./immob.)
Total	34,761	35,038	35,187	35,224	35,322	35,221	36,146	36,798	Total
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Banks and other	1.1	0.7	-0.1	-0.5	0.9	0.8	2.3	-0.4	Banques et autres
Trust/mortg. companies	0.9	1.2	0.8	2.3	-0.7	0.7	0.6	2.4	Sociétés de fiducie et hypoth.
Credit unions	0.0	-0.3	-1.3	3.5	4.0	-1.5	1.2	1.3	Caisses d'épargne et crédit
Insurance	1.2	-0.2	0.1	1.4	0.2	-0.1	1.2	2.6	Assurances
Other financial	2.1	4.2	2.8	-5.9	-1.9	-0.5	2.2	3.9	Autres interm. financiers
Real estate operators	-3.0	-0.3	1.3	4.5	-1.8	-1.5	6.5	1.2	Services immobiliers
Agents (ins. & real est.)	-1.0	-0.9	1.0	1.4	0.4	-0.3	6.1	3.8	Agences (assur./immob.)
Total	0.4	0.8	0.4	0.1	0.3	-0.3	2.6	1.8	Total
Rates of change, CPI-adjusted (%)									Taux de variation, ajusté avec le IPC (%)
Banks and other	0.9	0.2	-0.6	0.0	1.2	0.2	2.0	-1.4	Banques et autres
Trust/mortg. companies	0.7	0.8	0.3	2.8	-0.4	0.1	0.3	1.4	Sociétés de fiducie et hypoth.
Credit unions	-0.1	-0.8	-1.8	4.1	4.4	-2.1	0.8	0.3	Caisses d'épargne et crédit
Insurance	1.1	-0.6	-0.3	1.9	0.5	-0.7	0.8	1.6	Assurances
Other financial	2.0	3.8	2.3	-5.4	-1.5	-1	1.8	2.8	Autres interm. financiers
Real estate operators	-3.2	-0.7	0.8	5.0	-1.4	-2.0	6.1	0.1	Services immobiliers
Agents (ins. & real est.)	-1.2	-1.3	0.5	1.9	0.8	-0.9	5.8	2.8	Agences (assur./immob.)
Total	0.2	0.4	-0.1	0.6	0.6	-0.8	2.3	0.8	Total
Comparative indicator									Indicateur comparatif
Total	-0.4	-0.2	1.0	-0.6	-0.9	-1.0	2.1	1.4	Total

Chart B27. Rates of change, CPI-adjusted, total

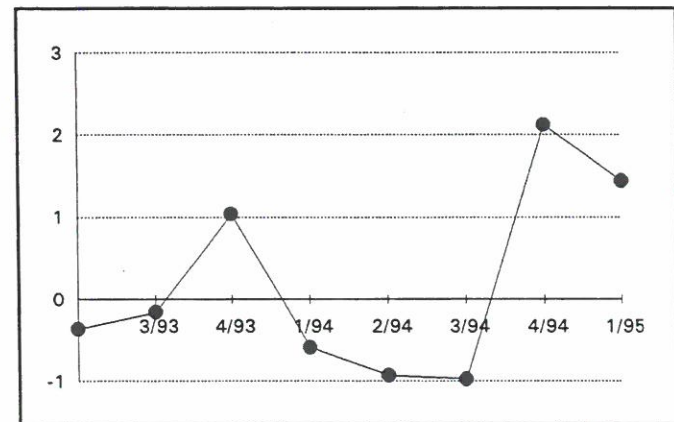
Graphique B27. Taux de variation, ajusté avec le IPC, total



See definitions and concepts at the end of publication

Chart B28. Comparative indicator

Graphique B28. Indicateur comparatif



Voir les définitions et concepts à la fin de cette publication

Finance, Insurance and Real Estate, GDP

In this industrial group, the asset and revenue shares of individual industries do not translate into GDP shares. Thus, other financial intermediaries (which includes, for GDP calculations, consumer and business finance intermediaries, investment companies, real estate operators, agents and brokers, as well as insurance and real estate agents) contribute almost two-thirds of the total value-added by the group. Banks and other deposit-accepting institutions account for almost a quarter of the group's total GDP. The other industries make up the remainder.

Finances, assurances et affaires immobilières - PIB

Dans ce secteur, les parts d'actif et de recettes de chacune des branches ne se reflètent pas sur leurs parts respectives du PIB. Par conséquent, d'autres intermédiaires financiers (incluant aux fins du calcul du PIB les institutions de crédit à la consommation et aux entreprises, les sociétés d'investissement, les exploitants, les agents et les courtiers immobiliers, et les agents d'assurance et immobiliers) représentent près des deux-tiers de la valeur ajoutée par ce groupe. Les banques et les autres intermédiaires financiers de dépôt comptent pour près du quart du PIB du secteur. Les autres industries représentent le reste.

It was the fourth consecutive quarter of losses or stagnation in the output of the finance, insurance and real estate group. Substantial decreases in output in trust and mortgage companies, insurance and other financial intermediaries, more than offset the slight increases in output realised by credit unions and by banks and other deposit-accepting institutions. For trust and mortgage companies and other financial intermediaries, this followed several quarters of decline. By contrast, for insurance companies, this was the first reduction in output in a year and a half.

The output growth of the group remained well below that of the economy average for the fourth consecutive quarter, despite the fact that the output growth recorded by the economy as a whole was marginal. This was the case for all industries in the group, with the exception of credit unions and banks which, as the only industries showing any output growth this quarter, fared slightly better than the economy average.

C'était le quatrième trimestre consécutif de perte ou de stagnation dans la production des branches des finances, de l'assurance et des services immobiliers. Des baisses substantielles de production subies par les sociétés de fiducie et les sociétés hypothécaires, ainsi que par les assureurs et les autres intermédiaires financiers, ont plus que contrebalancé les légères augmentations de production enregistrées par les caisses d'épargne et de crédit, ainsi que par les banques et les autres institutions de dépôt. Pour les sociétés de fiducie et les sociétés hypothécaires, ainsi que pour les autres intermédiaires financiers, cela faisait suite à plusieurs trimestres de baisse. Par contre, pour les compagnies d'assurance, c'était la première baisse de production depuis un an et demi.

La croissance de la production du secteur est demeurée bien au-dessous de celle de la moyenne de l'économie pour le quatrième trimestre consécutif, malgré le fait que la croissance de la production enregistrée par l'économie dans son ensemble ait été marginale. Cela a été le cas pour toutes les branches du secteur, à l'exception des caisses d'épargne et de crédit et des banques, lesquelles ont été les seules à afficher une croissance de la production au cours du trimestre et ont eu une performance légèrement supérieure à celle de la moyenne de l'économie.

Table B12. Finance, insurance and real estate, GDP at factor cost, 1986 dollars

Tableau B12. Finances, assurances et services immobiliers, PIB au coût des facteurs, en dollars de 1986

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
	millions								
Value added									Valeur ajoutée
Banks and other	8,184	8,297	8,401	8,518	8,746	8,809	8,860	8,909	Banques et autres
Trust/mortgage	755	722	695	668	619	589	578	564	Sociétés de fiducie et hypoth.
Credit unions	1,319	1,326	1,326	1,340	1,346	1,357	1,371	1,383	Caisses d'épargne et crédit
Insurance	3,330	3,329	3,371	3,474	3,532	3,607	3,701	3,609	Assurances
Other financial	25,001	25,021	25,622	26,464	25,341	24,750	24,598	23,691	Autres interm. financiers
Total	38,589	38,695	39,415	40,464	39,584	39,112	39,108	38,156	Total
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Banks and other	0.9	1.4	1.3	1.4	2.7	0.7	0.6	0.6	Banques et autres
Trust/mortgage	-1.8	-4.4	-3.7	-3.9	-7.3	-4.8	-1.9	-2.4	Sociétés de fiducie et hypoth.
Credit unions	1.7	0.5	0.0	1.1	0.4	0.8	1.0	0.9	Caisses d'épargne et crédit
Insurance	-0.5	0.0	1.3	3.1	1.7	2.1	2.6	-2.5	Assurances
Other financial	3.6	0.1	2.4	3.3	-4.2	-2.3	-0.6	-3.7	Autres interm. financiers
Total	2.5	0.3	1.9	2.7	-2.2	-1.2	0.0	-2.4	Total
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Banks and other	0.0	1.0	0.3	0.4	1.0	-0.4	-0.5	0.4	Banques et autres
Trust/mortgage	-2.7	-4.8	-4.6	-4.9	-9.0	-5.9	-2.9	-2.6	Sociétés de fiducie et hypoth.
Credit unions	0.8	0.1	-0.9	0.1	-1.2	-0.3	0.0	0.7	Caisses d'épargne et crédit
Insurance	-1.4	-0.4	0.4	2.1	0.0	1.0	1.5	-2.7	Assurances
Other financial	2.7	-0.3	1.5	2.3	-5.9	-3.4	-1.7	-3.9	Autres interm. financiers
Total	1.6	-0.1	1.0	1.7	-3.8	-2.3	-1.1	-2.6	Total

Chart B29. Rates of change, total

Graphique B29. Taux de variation, total

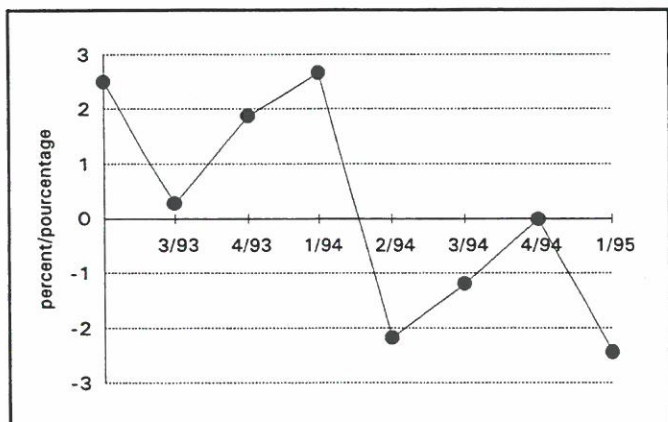
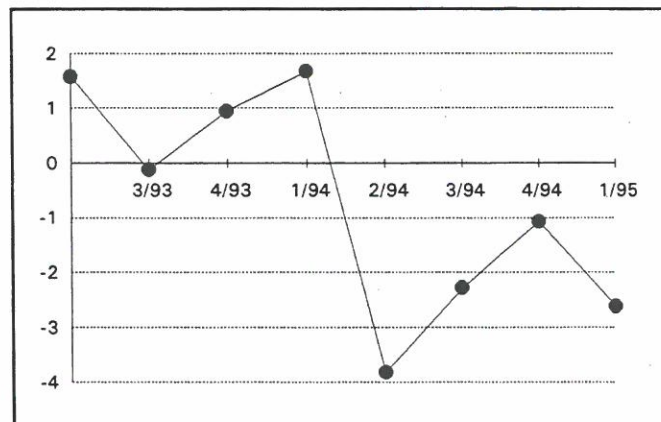


Chart B29. Comparative indicator, total

Graphique B29. Indicateur comparatif, total





Custom Tabulations

Totalisations spéciales

Available
upon request

Disponibles
sur demande



T E L E P H O N E / T É L É P H O N E

(613) 951-3177



F A X / T É L É C O P I E U R

(613) 951-9920



C. Business Services

C. Services aux entreprises

This section presents information covering the industries listed below. (Abbreviated titles may be used elsewhere).

L'information présentée dans cette section vise les industries suivantes. (Les titres abrégés peuvent être utilisés ailleurs).

Standard Industrial Classification for Companies and Enterprises (SIC-C)

Classification type des industries pour compagnies et entreprises (CTI-C)

Computer Services (3621, 3622)

Services d'informatique (3621, 3622)

Advertising Agencies (5911)

Agences de publicité (5911)

Architectural, Engineering and Other Scientific and Technical Services (4311, 661)

Bureaux d'architectes, d'ingénieurs et autres services scientifiques (4311, 661)

Other Professional Services to Business Management (651, 652, 659)

Autres services professionnels aux entreprises (651, 652, 659)

Standard Industrial Classification for Establishments (SIC-E)

Classification type des industries pour établissements (CTI-E)

Computer and Related Services (772)

Services informatique et services connexes (772)

Accounting and Bookkeeping Services (773)

Services de comptabilité (773)

Advertising Services (774)

Services de publicité (774)

Architectural, Engineering and Other Scientific and Technical Services (775)

Bureaux d'architectes, ingénieurs et autres services scientifiques et techniques (775)

Offices of Lawyers and Notaries (776)

Études d'avocats et de notaires (776)

Other Business Services (771, 777, 779)

Autres services aux entreprises (771, 777, 779)

Business Services

Highlights - 1st Quarter 1995

- The group began 1995 with substantial losses in operating revenues. Although this was accompanied by lower operating expenses, it was not enough to prevent the resulting loss in profitability. The group did, however, accumulate equity, as assets rose and liabilities dropped significantly.
- Employment growth in this group continues to outpace that of the other services groups. This quarter, the primary force behind the substantial employment growth was accounting and bookkeeping services.
- Salaries in the Business Services group grew significantly for the second quarter in a row, and once again surpassed the economy average.
- Output fell somewhat, following several quarters of growth. This reflected the significant loss in output in professional services which outweighed the output gains of the three remaining industries.

Key indicators

(change from last quarter)

Operating revenues	↓ 6.7%
Operating expenses	↓ 6.1%
Profit margin*	4.0%
Assets	↑ 0.7%
Liabilities	↓ 4.5%
Employment**	↑ 10.3%
Salaries	↑ 0.1%
GDP	↓ 0.3%

*This quarter's rate.

**From same quarter last year.

Services aux entreprises

Faits saillants - 1^{er} trimestre 1995

- Ce secteur a commencé 1995 avec des pertes substantielles de recettes d'exploitation. Bien que ces pertes étaient accompagnées de dépenses d'exploitation plus faibles, cela n'a pas été suffisant pour empêcher la perte de rentabilité qui en a résulté. Cependant, le secteur a accru son avoir, puisque l'actif a augmenté et que le passif a diminué considérablement.
- La croissance de l'emploi dans ce secteur continue de dépasser celle des autres secteurs des services. Au cours du trimestre, la principale force motrice de la croissance substantielle de l'emploi a consisté dans les services de comptabilité et de tenue de livres.
- Les salaires du secteur des services aux entreprises ont augmenté considérablement pour le deuxième trimestre consécutif et, une fois de plus, ils ont dépassé ceux de la moyenne de l'économie.
- La production a connu une certaine diminution, après plusieurs trimestres de croissance. Cela traduisait la perte importante de production dans les services professionnels qui a contrebalancé les gains de production des trois autres branches.

Indicateurs sélectionnés

(variation par rapport au trimestre précédent)

Recettes d'exploitation	↓ 6,7 %
Dépenses d'exploitation	↓ 6,1 %
Marge bénéficiaire*	4,0 %
Actif	↑ 0,7 %
Passif	↓ 4,5 %
Emploi**	↑ 10,3 %
Rémunération	↑ 0,1 %
PIB	↓ 0,3 %

*Pourcentage du trimestre.

**Par rapport au trimestre correspondant de l'année précédente.

Business Services

Services aux entreprises

Chart C1. Assets

Graphique C1. Actif

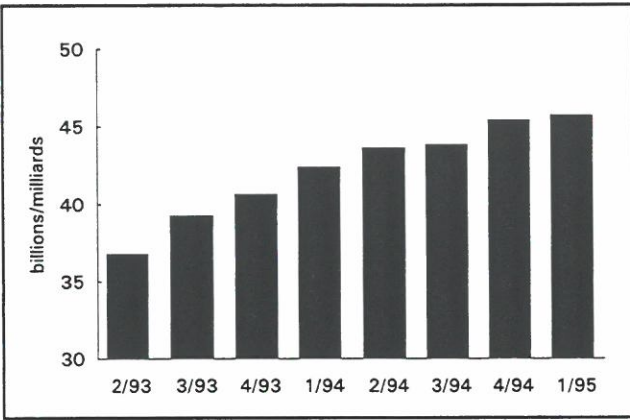


Chart C2. Operating revenues

Graphique C2. Revenu d'exploitation

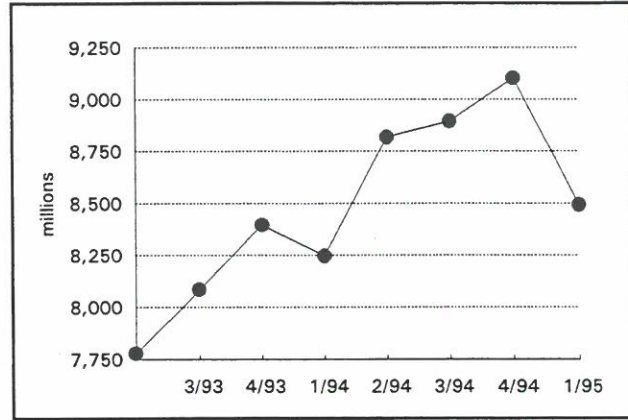


Chart C3. Operating profits

Graphique C3. Bénéfice d'exploitation

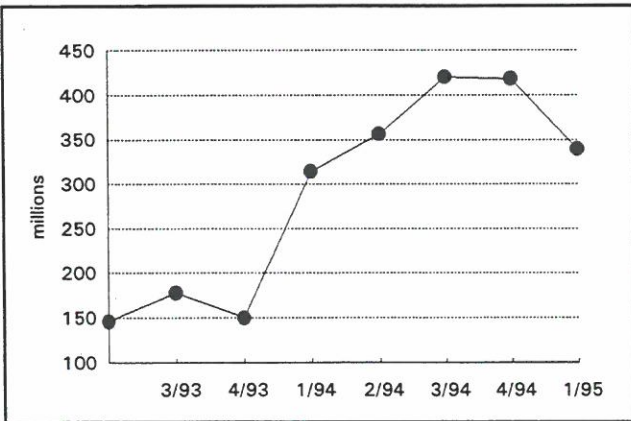


Chart C4. Employment

Graphique C4. Emploi

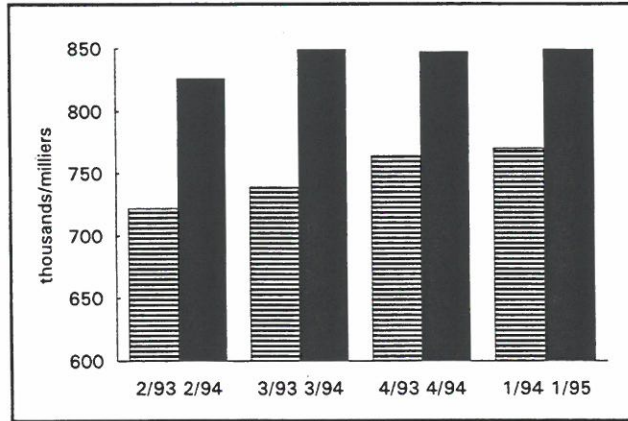


Chart C5. Salaries

Graphique C5. Salaires

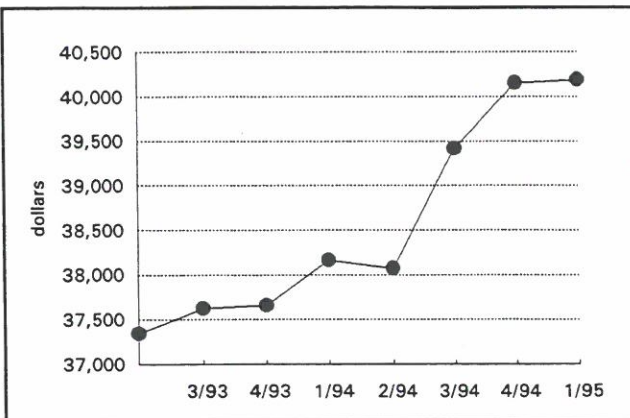
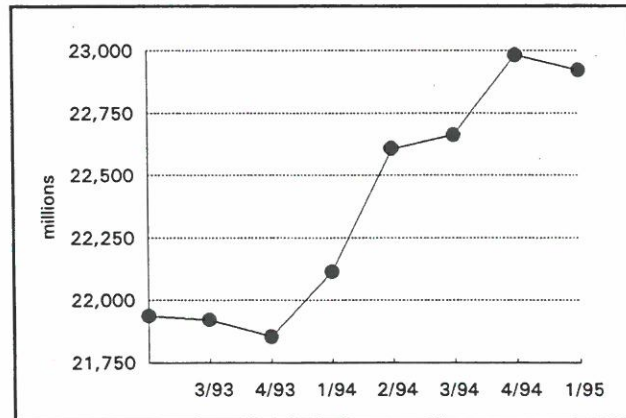


Chart C6. GDP

Graphique C6. PIB



See definitions and concepts at the end of publication

Voir les définitions et concepts à la fin de cette publication

Business Services, financial statistics

After a year of strong growth, business services began 1995 with substantial losses in operating revenues. Although this was accompanied by lower operating expenses, it was not enough to prevent the resulting loss in profitability as reflected by the reduction in operating profits and the profit margin, both of which trailed behind the economy average. The poor performance was shaped, to a large extent, by the computer and related services industry, whose individual loss in revenue was much larger than that of other professional business services and far outweighed the gains displayed by the remaining industries of the group.



The industrial group did, however, accumulate equity in the first quarter of 1995, as assets rose and liabilities dropped significantly. This increase in equity took the form of share capital, with the level of retained earnings remaining virtually unchanged from last quarter.



The return on capital deteriorated, while both the return on equity and the debt to equity ratio improved markedly.

Services aux entreprises - statistiques financières

Après une année de forte croissance, les services aux entreprises ont commencé 1995 avec des pertes substantielles de recettes d'exploitation. Bien que ces pertes étaient accompagnées de dépenses d'exploitation plus faibles, cela n'a pas suffi à empêcher la perte de rentabilité qui en a résulté, comme le montre la diminution des bénéfices d'exploitation et de la marge bénéficiaire, qui ont été inférieures à ceux de la moyenne de l'économie. Cette faible performance est attribuable, dans une large mesure, à la branche des services informatiques et des services connexes, dont la perte individuelle de recettes a été beaucoup plus considérable que celle des autres services professionnels aux entreprises et a, de beaucoup, contrebalancé les gains affichés par les autres branches du secteur.



Cependant, ce secteur d'activité a accru son avoir au cours du premier trimestre de 1995, puisque l'actif a augmenté et que le passif a diminué considérablement. Cet accroissement de l'avoir a pris la forme de capital-actions, car le niveau des bénéfices non répartis est demeuré presque inchangé par rapport au dernier trimestre.



Le rendement sur les capitaux employés a diminué tandis que le ratio du rendement de l'avoir et celui de la dette à l'avoir se sont améliorés considérablement.

Table C1. Business services, financial statistics

Tableau C1. Services aux entreprises, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
				millions					
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	7,777	8,084	8,394	8,246	8,817	8,895	9,101	8,490	Revenu d'exploitation
Operating expenses	7,631	7,906	8,244	7,932	8,461	8,475	8,683	8,151	Dépenses d'exploitation
Operating profit	146	178	150	314	356	420	418	339	Bénéfice d'exploitation
Net profit	95	-36	-43	164	216	212	112	158	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	36,750	39,257	40,611	42,369	43,612	43,813	45,385	45,707	Actif
Liabilities	16,915	17,629	18,222	18,784	19,373	19,677	20,959	20,008	Passif
Equity	19,836	21,628	22,390	23,585	24,239	24,136	24,426	25,699	Avoir
Share capital	7,347	8,668	9,657	11,076	11,282	11,322	11,508	12,595	Capital-actions
Retained earnings	3,308	3,078	2,802	2,636	2,625	2,557	2,432	2,430	Bénéfices non répartis
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	-0.8	3.9	3.8	-1.8	6.9	0.9	2.3	-6.7	Revenu d'exploitation
Operating expenses	-2.0	3.6	4.3	-3.8	6.7	0.2	2.5	-6.1	Dépenses d'exploitation
Assets	0.2	6.8	3.4	4.3	2.9	0.5	3.6	0.7	Actif
Liabilities	2.7	4.2	3.4	3.1	3.1	1.6	6.5	-4.5	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	2.05	0.60	2.10	2.77	3.13	3.49	3.77	2.62	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	1.91	-0.67	-0.77	2.78	3.49	3.50	1.83	2.45	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	1.88	2.20	1.78	3.81	4.04	4.72	4.59	3.99	Marge bénéficiaire
Debt to equity	0.461	0.437	0.455	0.440	0.434	0.440	0.455	0.403	Ratio des dettes à l'avoir
Working capital ratio	1.412	1.438	1.415	1.449	1.366	1.374	1.382	1.365	Ratio des fonds de roulement
Quick ratio	1.285	1.302	1.281	1.303	1.230	1.228	1.250	1.230	Ratio de liquidité
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	-1.8	2.3	1.5	-5.2	3.3	-2.1	0.7	-7.8	Revenu d'exploitation
Profit margin	-2.8	-2.3	-2.9	-1.4	-1.5	-1.3	-2.1	-2.8	Marge bénéficiaire

Chart C7. Profit margin

Graphique C7. Marge bénéficiaire

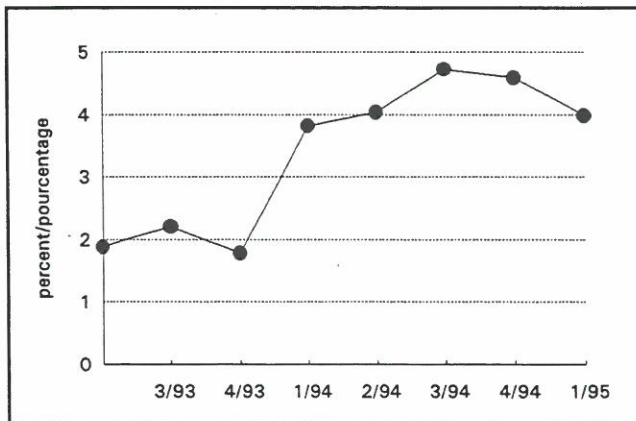
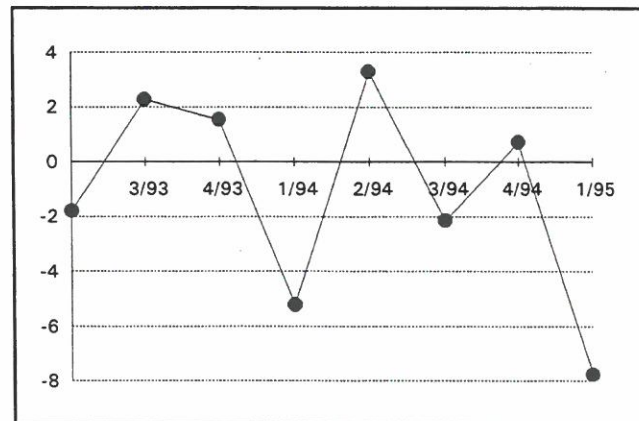


Chart C8. Comparative indicator, operating revenue

Graphique C8. Indicateur comparatif, revenu d'exploitation



Business Services, industrial detail

No single industry dominates both the income statement and the balance sheet of this industrial group. In the first quarter of 1995, computer services accounted for roughly 40% of operating revenues but only 16% of assets. By contrast, architectural, engineering and other scientific and technical services accounted for 30% of operating revenues and 32% of assets. Other professional services accounted for about a quarter of operating revenues and almost half of assets. Advertising agencies made up 7% of operating revenues and just 3% of assets.



The operating revenues of computer and related services fell considerably from last quarter's record level, due to falling sales. This was also the first quarter in which the industry experienced such poor revenue growth. In fact, it lagged behind the economy average by a wide margin. This coincided with lower operating expenses for the industry, though it failed to compensate for the loss in revenue. Although the industry suffered from a deterioration in profits as well as in its profit margin, it did manage to achieve a level of profits superior to that of the same quarter a year ago. Assets grew for the third consecutive quarter, while liabilities fell for the first time in several quarters.



Advertising agencies began 1995 with operating expenses increasing more than operating revenues, resulting in the lowest level of operating profits in the last two years, while negatively affecting the return on capital, the return on equity and the profit margin. Assets and liabilities both decreased tremendously. Equity decreased somewhat due to lower share capital.

Services aux entreprises - résultats détaillés

Dans ce secteur d'activité, aucune branche n'a été dominante sur les chapitres du bilan et des profits et pertes. Au cours du premier trimestre de 1995, les services informatiques ont compté pour environ 40 % des recettes d'exploitation, mais pour 16 % seulement de l'actif. Par opposition, l'architecture, l'ingénierie, et d'autres services scientifiques et techniques ont généré 30 % des recettes d'exploitation, mais détenaient 32 % de l'actif. Les autres services professionnels représentaient environ un quart des recettes d'exploitation et près de la moitié de l'actif. Les agences de publicité comptent 7 % des recettes d'exploitation, mais seulement 3 % de l'actif.



Les recettes d'exploitation de la branche des services informatiques et des services connexes ont diminué considérablement par rapport au niveau record du dernier trimestre, en raison de la baisse des ventes. Cela a été également le premier trimestre au cours duquel elle a connu une si faible croissance des recettes. En effet, cette branche a eu une performance bien inférieure à celle de la moyenne de l'économie. Cela a coïncidé avec de plus faibles dépenses d'exploitation pour celle-ci, bien que cela n'ait pas pu compenser la perte de recettes. Bien qu'elle ait subi une baisse des bénéfices aussi bien que de la marge bénéficiaire, cette branche a réussi à obtenir un niveau de bénéfices supérieur à celui du trimestre correspondant de l'année précédente. L'actif a augmenté pour le troisième trimestre consécutif, tandis que le passif a diminué pour la première fois depuis plusieurs trimestres.



Les agences de publicité ont commencé 1995 avec des dépenses d'exploitation qui augmentaient plus que les recettes d'exploitation, ce qui a entraîné le plus faible niveau de bénéfices d'exploitation des deux dernières années, tout en influant négativement sur le rendement des capitaux employés, sur le rendement de l'avoir et sur la marge bénéficiaire. L'actif et le passif ont tous deux diminué considérablement. L'avoir a connu une certaine diminution en raison de la réduction du capital-actions.

After more than two years of consecutive quarterly losses, architectural, engineering and other scientific services enjoyed a quarter of operating profits rather than losses for the first time. An increase in assets, combined with a decrease in liabilities, led to greater equity. Once again, all the selected ratios except for the quick ratio deteriorated.

Après plus de deux années de pertes trimestrielles consécutives, les services d'architecture et d'ingénierie et les autres services scientifiques et techniques ont profité d'un trimestre de bénéfices d'exploitation au lieu d'enregistrer des pertes et cela, pour la première fois. Une augmentation de l'actif, combiné à une diminution du passif, a eu pour effet une augmentation de l'avoir. Une fois de plus, tous les ratios choisis, à l'exception du ratio de liquidité ont connu une détérioration.

Profitability was reduced somewhat in the other professional business services industry, as the fall in operating expenses this quarter was more than matched by a drop in operating revenues. Assets grew while liabilities decreased. A substantial increase in share capital led to higher equity.

La rentabilité a connu une certaine diminution dans l'autre branche des services professionnels aux entreprises, étant donné que la réduction des dépenses d'exploitation effectuées au cours du trimestre a été plus que contrebalancée par une baisse des recettes d'exploitation. L'actif a augmenté tandis que le passif a diminué, ce qui a eu pour effet un accroissement de l'avoir pour cette branche d'activité.

Table C2. Computer services, financial statistics

Tableau C2. Services d'informatique, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
	millions								
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	2,625	2,776	3,075	3,044	3,440	3,808	4,003	3,319	Revenu d'exploitation
Operating expenses	2,554	2,682	3,108	2,910	3,273	3,617	3,738	3,131	Dépenses d'exploitation
Operating profit	71	94	-33	134	167	191	265	188	Bénéfice d'exploitation
Net profit	51	-86	-159	49	94	109	38	79	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	6,814	6,660	6,367	6,727	6,596	6,906	7,129	7,176	Actif
Liabilities	4,264	4,227	4,059	4,163	3,969	4,187	4,353	4,290	Passif
Equity	2,549	2,433	2,308	2,564	2,627	2,719	2,776	2,886	Avoir
Share capital	1,629	1,284	1,342	1,507	1,500	1,525	1,567	1,609	Capital-actions
Retained earnings	1,205	1,075	870	956	1,028	1,091	1,102	1,164	Bénéfices non répartis
	Analytical table - Tableau analytique								
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	-0.2	5.8	10.8	-1.0	13.0	10.7	5.1	-17.1	Revenu d'exploitation
Operating expenses	-2.5	5.0	15.9	-6.4	12.5	10.5	3.3	-16.2	Dépenses d'exploitation
Assets	0.6	-2.3	-4.4	5.7	-1.9	4.7	3.2	0.7	Actif
Liabilities	-0.5	-0.9	-4.0	2.6	-4.7	5.5	4.0	-1.4	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	2.72	-6.79	2.68	3.50	6.05	9.49	14.41	5.46	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	8.00	-14.18	-27.61	7.58	14.28	16.01	5.45	10.93	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	2.72	3.41	-1.09	4.42	4.87	5.02	6.62	5.66	Marge bénéficiaire
Debt to equity	0.758	0.780	0.889	0.797	0.730	0.736	0.702	0.682	Ratio des dettes à l'avoir
Working capital ratio	1.642	1.713	1.634	1.699	1.586	1.576	1.502	1.514	Ratio des fonds de roulement
Quick ratio	1.330	1.358	1.279	1.297	1.212	1.185	1.175	1.171	Ratio de liquidité
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	-1.2	4.1	8.5	-4.5	9.4	7.7	3.5	-18.1	Revenu d'exploitation
Profit margin	-2.0	-1.1	-5.8	-0.8	-0.7	-1.0	-0.1	-1.1	Marge bénéficiaire

Chart C9. Operating revenues

Graphique C9. Revenu d'exploitation

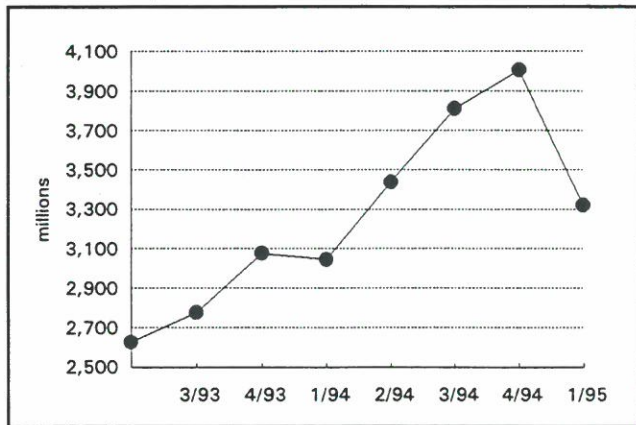


Chart C10. Operating profit

Graphique C10. Marge bénéficiaire

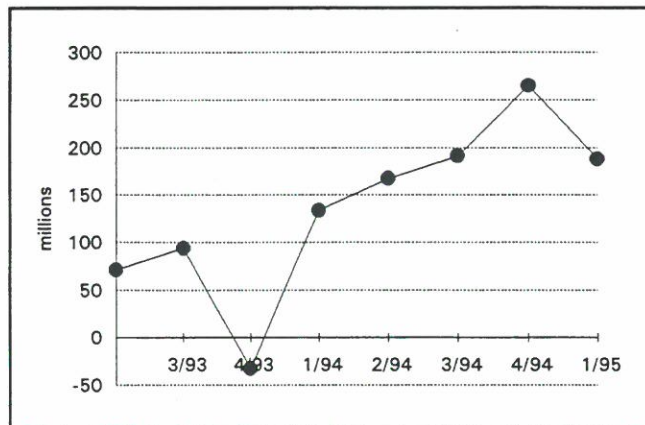


Table C3. Advertising agencies, financial statistics

Tableau C3. Agences de publicité, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
				millions					
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	607	611	607	621	590	574	610	626	Revenu d'exploitation
Operating expenses	569	571	545	582	562	543	573	608	Dépenses d'exploitation
Operating profit	38	40	62	39	28	31	37	18	Bénéfice d'exploitation
Net profit	27	31	43	30	24	26	29	15	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	1,778	1,591	1,698	1,461	1,565	1,529	1,751	1,475	Actif
Liabilities	1,387	1,197	1,276	1,011	1,085	1,034	1,233	966	Passif
Equity	391	394	422	449	480	495	517	509	Avoir
Share capital	95	75	85	75	98	97	102	82	Capital-actions
Retained earnings	263	281	305	323	331	347	362	382	Bénéfices non répartis
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	-3.7	0.7	-0.7	2.3	-5.0	-2.7	6.3	2.6	Revenu d'exploitation
Operating expenses	-4.5	0.4	-4.6	6.8	-3.4	-3.4	5.5	6.1	Dépenses d'exploitation
Assets	6.5	-10.5	6.7	-14.0	7.1	-2.3	14.5	-15.8	Actif
Liabilities	5.1	-13.7	6.6	-20.8	7.3	-4.7	19.2	-21.7	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	14.29	16.97	21.15	17.24	13.43	14.20	15.45	9.82	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	27.50	31.30	40.33	26.55	20.10	20.87	22.43	12.12	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	6.25	6.53	10.15	6.30	4.75	5.40	6.13	2.93	Marge bénéficiaire
Debt to equity	1.417	1.282	1.218	0.812	0.778	0.751	0.725	0.616	Ratio des dettes à l'avoir
Working capital ratio	1.081	1.136	1.064	1.212	1.173	1.182	1.143	1.155	Ratio des fonds de roulement
Quick ratio	1.051	1.097	1.031	1.178	1.133	1.135	1.105	1.119	Ratio de liquidité
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	-4.7	-1.0	-3.0	-1.1	-8.6	-5.7	4.7	1.6	Revenu d'exploitation
Profit margin	1.5	2.0	5.5	1.1	-0.8	-0.6	-0.6	-3.8	Marge bénéficiaire

Chart C11. Operating revenues

Graphique C11. Revenu d'exploitation

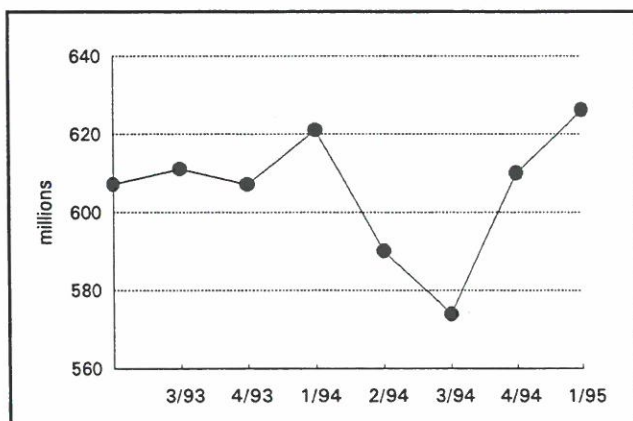


Chart C12. Operating profit

Graphique C12. Marge bénéficiaire

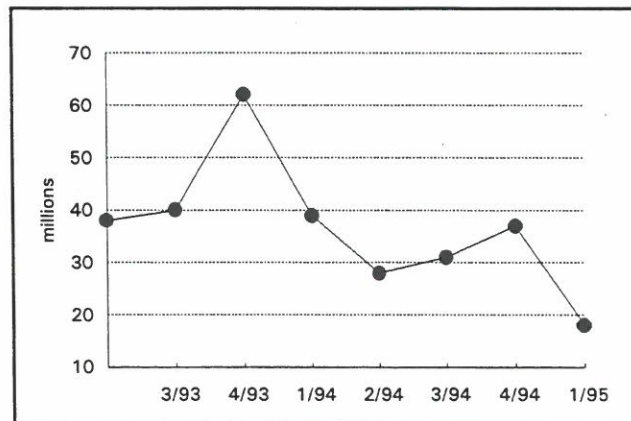


Table C4. Architects, engineers and other scientific services, financial statistics

Tableau C4. Bureaux d'architectes, d'ingénieurs et autres services scientifiques, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
	millions								
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	2,475	2,609	2,490	2,463	2,531	2,232	2,304	2,593	Revenu d'exploitation
Operating expenses	2,507	2,646	2,515	2,485	2,559	2,241	2,364	2,586	Dépenses d'exploitation
Operating profit	-32	-37	-25	-22	-28	-9	-60	7	Bénéfice d'exploitation
Net profit	-31	-36	-31	-20	-26	-29	-74	-1	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	10,767	11,037	12,250	13,480	13,889	13,910	14,172	14,448	Actif
Liabilities	5,843	6,118	6,621	6,945	7,300	7,428	7,704	7,666	Passif
Equity	4,924	4,918	5,629	6,534	6,589	6,482	6,467	6,782	Avoir
Share capital	4,973	5,063	5,872	7,110	7,259	7,283	7,393	7,774	Capital-actions
Retained earnings	-344	-443	-541	-869	-967	-1,100	-1,220	-1,293	Bénéfices non répartis
	Analytical table - Tableau analytique								
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	2.1	5.4	-4.6	-1.1	2.8	-11.8	3.2	12.5	Revenu d'exploitation
Operating expenses	1.7	5.5	-5.0	-1.2	3.0	-12.4	5.5	9.4	Dépenses d'exploitation
Assets	4.3	2.5	11.0	10.0	3.0	0.2	1.9	1.9	Actif
Liabilities	11.2	4.7	8.2	4.9	5.1	1.8	3.7	-0.5	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	-0.03	-0.30	0.29	0.64	0.52	0.48	-1.18	-1.25	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	-2.57	-2.93	-2.23	-1.26	-1.60	-1.83	-4.61	-7.12	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	-1.28	-1.41	-1.02	-0.91	-1.10	-0.42	2.61	-2.73	Marge bénéficiaire
Debt to equity	0.584	0.598	0.615	0.548	0.560	0.576	0.583	0.975	Ratio des dettes à l'avoir
Working capital ratio	1.396	1.408	1.418	1.458	1.397	1.401	1.398	1.253	Ratio des fonds de roulement
Quick ratio	1.302	1.311	1.329	1.366	1.307	1.311	1.313	1.159	Ratio de liquidité
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	1.1	3.7	-6.9	-4.5	-0.9	-14.8	1.6	11.5	Revenu d'exploitation
Profit margin	-6.0	-5.9	-5.7	-6.1	-6.7	-6.4	-4.1	-9.5	Marge bénéficiaire

Chart C13. Operating revenues

Graphique C13. Revenu d'exploitation

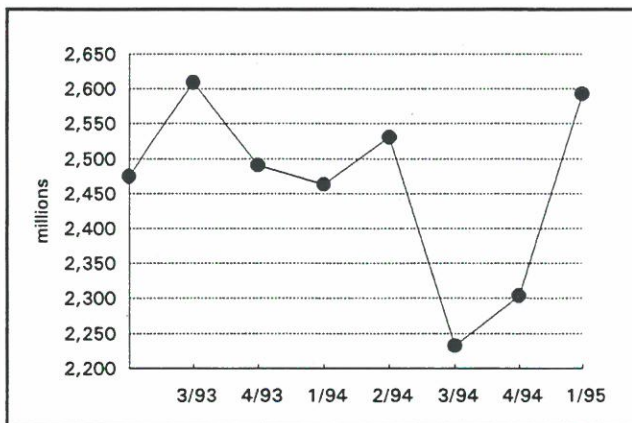


Chart C14. Operating profit

Graphique C14. Marge bénéficiaire

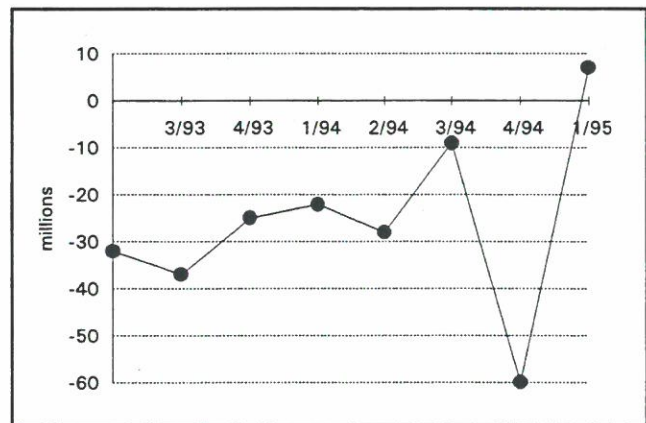


Table C5. Other professional business services, financial statistics

Tableau C5. Autres services professionnels aux entreprises, statistiques financières

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
	millions								
Income statement (s.a.)									État des résultats (dés.)
Operating revenues	2,069	2,088	2,222	2,117	2,255	2,281	2,185	1,952	Revenu d'exploitation
Operating expenses	2,000	2,008	2,075	1,954	2,067	2,074	2,009	1,826	Dépenses d'exploitation
Operating profit	69	80	147	163	188	207	176	126	Bénéfice d'exploitation
Net profit	48	55	105	106	124	106	119	64	Bénéfice net
Balance sheet									Bilan
Assets	17,392	19,969	20,297	20,703	21,562	21,468	22,334	22,608	Actif
Liabilities	5,420	6,086	6,266	6,665	7,020	7,028	7,669	7,086	Passif
Equity	11,972	13,883	14,031	14,037	14,542	14,440	14,665	15,522	Avoir
Share capital	1,010	2,246	2,358	2,385	2,426	2,418	2,446	3,130	Capital-actions
Retained earnings	2,184	2,165	2,168	2,227	2,232	2,220	2,186	2,177	Bénéfices non répartis
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Operating revenues	-3.9	0.9	6.4	-4.7	6.5	1.2	-4.2	-10.7	Revenu d'exploitation
Operating expenses	-5.0	0.4	3.3	-5.8	5.8	0.3	-3.1	-9.1	Dépenses d'exploitation
Assets	-2.9	14.8	1.6	2.0	4.1	-0.4	4.0	1.2	Actif
Liabilities	-3.3	12.3	3.0	6.4	5.3	0.1	9.1	-7.6	Passif
Selected indicators									Certains indicateurs
Return on capital (%)	2.17	2.10	3.23	3.14	3.41	3.14	3.30	2.24	Rendement de capitaux
Return on equity (%)	1.62	1.59	3.00	3.02	3.30	2.94	3.25	1.66	Rendement de l'avoir
Profit margin (%)	3.32	3.84	6.61	7.71	8.35	9.10	8.07	6.45	Marge bénéficiaire
Debt to equity	0.323	0.304	0.303	0.319	0.319	0.320	0.350	0.288	Ratio des dettes à l'avoir
Working capital ratio	1.384	1.373	1.375	1.336	1.249	1.257	1.350	1.306	Ratio des fonds de roulement
Quick ratio	1.332	1.322	1.317	1.272	1.186	1.194	1.285	1.242	Ratio de liquidité
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Operating revenues	-5.0	-0.8	4.1	-8.2	2.9	-1.9	-5.8	-11.7	Revenu d'exploitation
Profit margin	-1.4	-0.7	1.9	2.5	2.8	3.1	1.4	-0.3	Marge bénéficiaire

Chart C15. Operating revenues

Graphique C15. Revenu d'exploitation

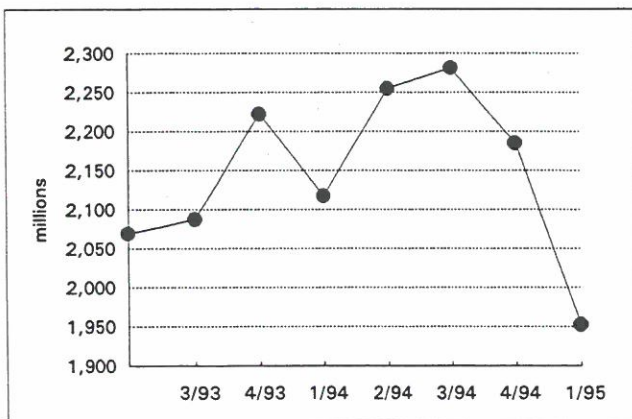
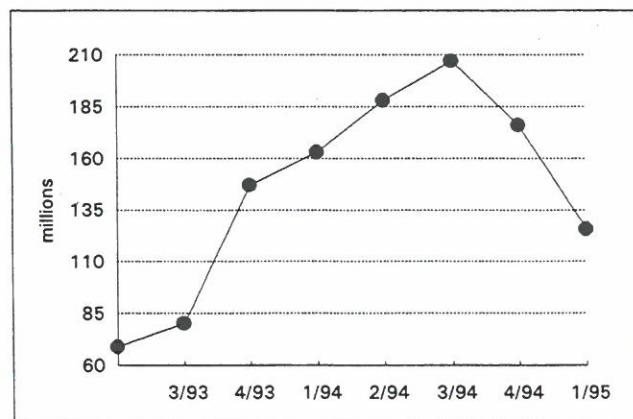


Chart C16. Operating profit

Graphique C16. Marge bénéficiaire



Business Services, employment

No individual industry dominates employment in this group. In the first quarter of 1995, architectural, engineering and other scientific and technical services accounted for 19% of the group's total employment, followed by offices of lawyers and notaries with 18%, accounting and bookkeeping services and computer services each with 14% and advertising agencies with 9%. Other business services accounted for the remainder of total employment. In this industrial group the proportion of part-time jobs was 13%. More importantly, self employment is approaching one third of the total, well above the economy average.

Services aux entreprises - emploi

Aucune branche ne domine sur le chapitre de l'emploi dans ce secteur. Au cours du premier trimestre de 1995, l'architecture, l'ingénierie et d'autres services scientifiques et techniques représentaient 19 % de l'emploi total dans ce secteur, suivi des cabinets d'avocats et de notaires, avec 18 %, des services de comptabilité et de tenue de livre, et des services informatiques, avec chacun 14 %, et des agences de publicité, avec 9 %. Le reste des emplois étaient répartis entre les autres services aux entreprises. Dans ce secteur d'activité, la proportion des emplois à temps partiel était de 13 %. Fait plus important, le travail autonome représente près du tiers du total, une proportion bien au-dessus de la moyenne de l'économie.

Employment growth in this group continues to outpace that of the other services groups. This quarter, the primary force behind the substantial employment growth was accounting and bookkeeping services. Although the industry experienced some employment losses in the early part of 1994, the last three quarters showed exceptionally strong growth.

Computer and related services and other business services both enjoyed yet another quarter of remarkable employment growth, while employment in advertising services grew as well. Architectural, engineering and other scientific and technical services also experienced growth this quarter, following the small decrease of the previous quarter. Only offices of lawyers and notaries faced a drop in employment.

Employment growth was primarily concentrated in full-time jobs. Part-time jobs also increased, while self employment growth remained strong as well.

Growth in business services employment continues to exceed that of the economy as a whole by a wide margin.

La croissance de l'emploi dans ce secteur continue de dépasser celle des autres secteurs des services. Au cours du trimestre, la principale force motrice de la croissance substantielle de l'emploi a consisté dans les services de comptabilité et de tenue de livres. Bien que cette branche ait connu certaines pertes d'emploi au cours de la première partie de 1994, les trois derniers trimestres ont affiché une croissance exceptionnellement forte.

Les services informatiques et les services connexes, ainsi que les autres services aux entreprises, ont profité d'un autre trimestre de croissance remarquable de l'emploi, tandis que l'emploi dans les services de publicité a également augmenté. Les services d'architecture et d'ingénierie et les autres services scientifiques et techniques ont aussi enregistré une croissance de l'emploi au cours du trimestre, après la faible diminution du trimestre précédent. Seuls les cabinets d'avocats et de notaires ont connu une baisse de l'emploi.

La croissance de l'emploi s'est concentrée surtout dans les emplois à plein temps. Les emplois à temps partiel ont également augmenté, tandis que la croissance du travail autonome est aussi demeurée forte.

La croissance de l'emploi dans les services aux entreprises continue de dépasser par une marge considérable celle de l'économie dans son ensemble.

Table C6. Business services, employment

Tableau C6. Services aux entreprises, emploi

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
thousands - milliers									
Employment									Emploi
Computer services	76	81	85	89	92	107	108	106	Services d'informatique
Accountants	98	90	95	97	96	102	112	120	Services de comptabilité
Advertising services	67	72	67	69	76	69	70	76	Services de publicité
Archit., engin. & oth.	154	160	167	147	169	182	163	154	Arch., ingén. et autres
Lawyers and notaries	113	105	119	131	129	120	117	119	Avocats et notaires
Other services	214	231	230	237	262	268	278	275	Autres services
Total	722	739	764	770	826	849	847	849	Total
Full-time	624	633	653	661	705	746	742	737	Plein temps
Part-time	98	106	111	109	121	103	105	112	Temps partiel
Self employment	213	215	220	222	253	263	265	255	Travail autonome
from same quarter last year - à partir du même trimestre de l'an dernier									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Computer services	10.1	6.6	18.1	21.9	21.1	32.1	27.1	19.1	Services d'informatique
Accountants	7.7	8.4	2.2	-9.3	-2.0	13.3	17.9	23.7	Services de comptabilité
Advertising services	17.5	10.8	-9.5	-2.8	13.4	-4.2	4.5	10.1	Services de publicité
Archit., engin. & oth.	10.0	10.3	11.3	-4.5	9.7	13.8	-2.4	4.8	Arch., ingén. et autres
Lawyers and notaries	3.7	-11.8	0.8	10.1	14.2	14.3	-1.7	-9.2	Avocats et notaires
Other services	-7.8	-1.3	-0.9	5.3	22.4	16.0	20.9	16.0	Autres services
Total	3.9	2.4	3.5	2.7	14.4	14.9	10.9	10.3	Total
Full-time	1.8	0.3	2.4	0.8	13.0	17.9	13.6	11.5	Plein temps
Part-time	19.5	16.5	11.0	16.0	23.5	-2.8	-5.4	2.8	Temps partiel
Self employment	7.0	8.0	3.8	-0.9	18.8	22.3	20.5	14.9	Travail autonome
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Total	2.4	0.9	2.1	1.3	12.5	12.4	8.0	7.5	Total
Full-time	1.3	-0.5	1.5	0.2	10.7	14.9	9.7	7.4	Plein temps
Part-time	13.4	10.8	6.5	11.2	23.8	-3.3	-3.4	5.9	Temps partiel
Self employment	-0.4	0.0	0.1	-3.2	16.5	17.5	15.4	11.7	Travail autonome

Chart C17. Full-time employment

Graphique C17. Emploi à plein temps

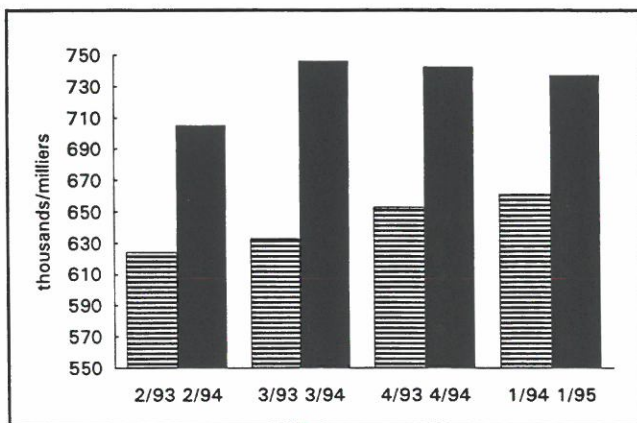
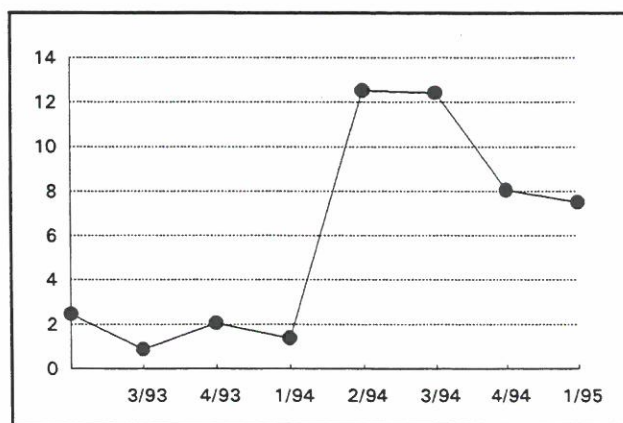


Chart C18. Comparative indicator, total

Graphique C18. Indicateur comparatif, total



Business Services, salaries

Salaried employees in computer services, in architectural, engineering and other scientific and technical services and in advertising services are the best paid employees in this industrial group. The salaries in all the other industries fall below the group's average. Other business services, the group's largest employer, trails the pack in terms of average annual earnings.*



Salaries in the Business Services group increased marginally this quarter, at a rate even lower than the unimpressive economy average. Computer and related services was the only industry in which there were considerable salary gains. Salaries have been increasing steadily in this industry for the last few years. Employees in accounting and bookkeeping services faced sizable decreases in salary for the second consecutive quarter, while the sharp reduction in salary in the advertising services industry followed two quarters of substantial increases. The industry remains, however, well above the low it hit in the earlier part of last year. Small increases in salary were observed in architectural, engineering and other technical services and in offices of lawyers and notaries.

The loss in purchasing power as a result of the group's poor salary performance was further worsened by the increase in the consumer price index. Only salaried employees in the computer and related services industry managed to improve their purchasing power this quarter. The other industries faced a reduction in purchasing power, regardless of whether or not they had nominal salary increases.

* The figures for other business services refer to average annual earnings of all employees - not only salaried. The reason for this is that the majority of employees in this industry are not salaried.

Services aux entreprises - rémunération

Ce sont les salariés des services informatiques, des services d'architecture et d'ingénierie et des autres services techniques et scientifiques et des agences de publicité qui sont les mieux rémunérés dans ce secteur d'activité. Pour toutes les autres branches d'activité, la rémunération se situe en-dessous de la moyenne du secteur. Enfin, c'est dans la branche des autres services aux entreprises, qui est le principal employeur du secteur, que la rémunération annuelle moyenne est la plus basse.*



Les salaires dans le secteur des services aux entreprises ont connu une croissance marginale au cours du trimestre, à un taux encore plus faible que celui, peu impressionnant, de la moyenne de l'économie. Les services informatiques et les services connexes ont été la seule branche dans laquelle il y a eu des gains de rémunération considérables. Les salaires ont augmenté constamment dans cette branche, ces dernières années. Les employés des services de comptabilité et de tenue de livres ont connu des diminutions de salaires considérables pour le deuxième trimestre consécutif, tandis que la forte baisse des salaires dans la branche des services de publicité faisait suite à deux trimestres d'augmentations substantielles. Cependant, cette branche demeure bien au-dessus du creux qu'elle a touché au cours de la première partie de l'année précédente. De faibles augmentations de salaires ont été observées dans les services d'architecture et d'ingénierie et dans les autres services techniques, ainsi que dans les cabinets d'avocats et de notaires.

La perte de pouvoir d'achat qui a résulté de la faible performance du secteur, pour ce qui est des salaires, a été aggravée encore plus par l'augmentation de l'indice des prix à la consommation. Seuls les salariés de la branche des services informatiques et des services connexes ont réussi à améliorer leur pouvoir d'achat au cours du trimestre. Les autres branches ont connu une réduction de pouvoir d'achat, peu importe si les salariés avaient reçu ou non des augmentations de salaires nominales.

* Il s'agit ici des gains annuels moyens de tous les salariés, et non pas seulement des employés. En effet, la majorité des salariés de cette branche d'activité ne sont pas des employés.

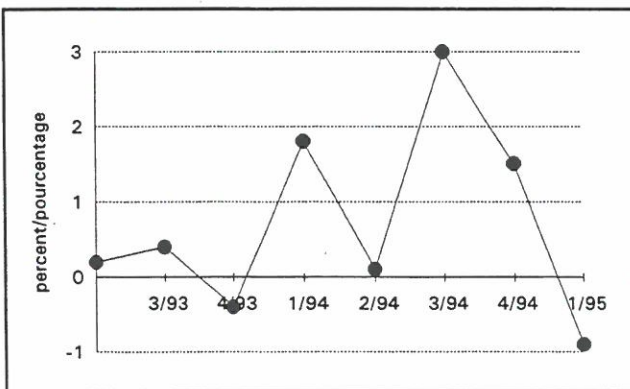
Table C7. Business services, salaries

Tableau C7. Services aux entreprises, salaires

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
dollars per year - dollars par année									
Salaried employees									Employés
Computer services	41,929	42,824	42,671	44,223	44,962	46,097	46,772	47,795	Services d'informatique
Accountants	31,744	31,867	32,446	33,436	33,742	35,497	34,845	33,473	Services de comptabilité
Advertising services	36,295	37,105	38,746	37,589	34,907	40,077	42,953	40,963	Services de publicité
Archit., engin. & oth.	44,940	45,099	45,621	45,483	44,699	45,830	45,775	46,126	Arch., ingén. et autres
Lawyers and notaries	32,207	32,612	32,042	33,282	34,978	35,662	35,480	35,686	Avocats et notaires
Other services*	25,831	25,041	24,665	24,550	25,272	25,914	26,601	26,559	Autres services*
Total	37,341	37,627	37,662	38,163	38,067	39,420	40,146	40,184	Total
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Computer services	-0.1	2.1	-0.4	3.6	1.7	2.5	1.5	2.2	Services d'informatique
Accountants	1.0	0.4	1.8	3.1	0.9	5.2	-1.8	-3.9	Services de comptabilité
Advertising services	-1.2	2.2	4.4	-3.0	-7.1	14.8	7.2	-4.6	Services de publicité
Archit., engin. & oth.	-0.9	0.4	1.2	-0.3	-1.7	2.5	-0.1	0.8	Arch., ingén. et autres
Lawyers and notaries	2.5	1.3	-1.7	3.9	5.1	2.0	-0.5	0.6	Avocats et notaires
Other services	2.3	-3.1	-1.5	-0.5	2.9	2.5	2.7	-0.2	Autres services
Total	0.4	0.8	0.1	1.3	-0.3	3.6	1.8	0.1	Total
Rates of change, CPI-adjusted (%)									Taux de variation, ajusté avec le IPC
Computer services	-0.3	1.7	-0.8	4.2	2.0	2.0	1.1	1.1	Services d'informatique
Accountants	0.9	0.0	1.3	3.6	1.3	4.6	-2.2	-4.9	Services de comptabilité
Advertising services	-1.4	1.8	3.9	-2.5	-6.8	14.2	6.8	-5.6	Services de publicité
Archit., engin. & oth.	-1.1	-0.1	0.7	0.2	-1.4	2.0	-0.5	-0.3	Arch., ingén. et autres
Lawyers and notaries	2.3	0.8	-2.2	4.4	5.5	1.4	-0.8	-0.5	Avocats et notaires
Other services	2.1	-3.5	-2.0	0.0	3.3	2.0	2.3	-1.2	Autres services
Total	0.2	0.4	-0.4	1.8	0.1	3.0	1.5	-0.9	Total
Comparative indicator									Indicateur comparatif
Total	-0.4	-0.2	0.7	0.6	-1.5	2.9	1.3	-0.3	Total

Chart C19. Rates of change, CPI-adjusted, total

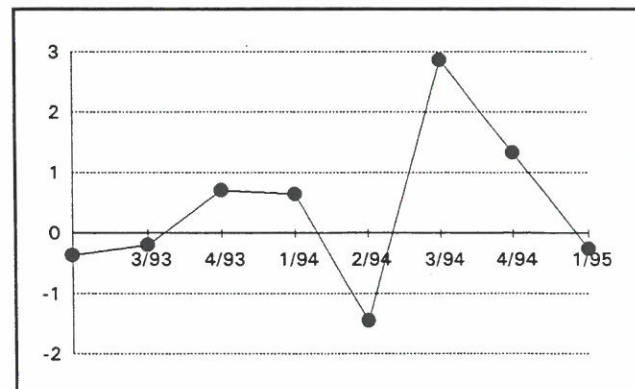
Graphique C19. Taux de variation, ajusté avec le IPC, total



* For all employees

Chart C20. Comparative indicator

Graphique C20. Indicateur comparatif



* Pour tous les travailleurs

See definitions and concepts at the end of publication

Voir les définitions et concepts à la fin de cette publication

Business Services, GDP

Most of the group's GDP (approximately 40%) originates in professional business services, which includes, for GDP calculations, architectural, engineering and other scientific and technical services, accounting and bookkeeping services and offices of lawyers and notaries. More than a third originates in other business services and more than one-fifth in computer services. The value-added by advertising services is quite disproportionate to the industry's share in the group's revenues (about 7%). This is so because this industry is less labour intensive than the other service industries in the group.

Services aux entreprises - PIB

La plus grande partie du PIB de ce secteur d'activité (40 % environ) provient des services professionnels aux entreprises, lesquels comprennent, aux fins du calcul du PIB, l'architecture, l'ingénierie et d'autres services scientifiques et techniques, les services de comptabilité et de tenue de livres, et les cabinets d'avocats et de notaires. Plus d'un tiers du PIB provient d'autres services aux entreprises, et plus d'un cinquième, des services informatiques. La valeur ajoutée par les services de publicité est assez disproportionnée par rapport à la contribution de cette branche aux recettes du secteur (environ 7 %). Ceci est dû au fait que la densité de main-d'oeuvre dans cette branche est plus faible que dans les autres branches de ce secteur d'activité.



Output fell somewhat this quarter in business services, following growth throughout 1994. This was the result of a significant loss in output in professional services which outweighed the output gains of the three remaining industries. Computer and related services displayed the largest rate of increase, followed closely by other business services and advertising services.

The growth in output achieved by the group as a whole fell slightly short of the economy average. This reflected the comparatively poor performance of other professional services, as a large portion of the group's output is generated by this industry.



La production a connu une certaine diminution au cours du trimestre dans les services aux entreprises, après la croissance continue de l'année 1994. Cela est attribuable à la perte importante de production subie dans les services professionnels, laquelle a contrebalancé les gains de production des trois autres branches. Les services informatiques et les services connexes ont affiché le taux d'augmentation le plus élevé, suivi de près par les autres services aux entreprises et les services de publicité.

La croissance de la production obtenue par le secteur dans son ensemble s'est située légèrement au-dessous de celle de la moyenne de l'économie. Cela traduisait la faible performance relative des autres services professionnels, puisqu'une grande partie de la production de ce secteur provient de cette branche d'activité.

Table C8. Business services, GDP at factor cost, 1986 dollars

Tableau C8. Services aux entreprises, PIB au coût des facteurs, en dollars de 1986

	1993			1994				1995	
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
Value added	millions								Valeur ajoutée
Computer services	4,500	4,526	4,607	4,704	4,869	4,866	4,905	4,960	Services d'informatique
Advertising services	1,043	1,027	1,028	1,004	982	978	1,008	1,014	Services de publicité
Professional services	8,747	8,728	8,618	8,794	8,926	8,888	8,881	8,695	Services professionnels
Other services	7,647	7,640	7,602	7,613	7,829	7,931	8,189	8,251	Autres services
Total	21,937	21,922	21,856	22,115	22,606	22,663	22,983	22,921	Total
Analytical table - Tableau analytique									
Rates of change (%)									Taux de variation (%)
Computer services	-0.2	0.6	1.8	2.1	3.5	-0.1	0.8	1.1	Services d'informatique
Advertising services	1.4	-1.5	0.1	-2.3	-2.2	-0.4	3.1	0.6	Services de publicité
Professional services	2.9	-0.2	-1.3	2.0	1.5	-0.4	-0.1	-2.1	Services professionnels
Other services	1.9	-0.1	-0.5	0.1	2.8	1.3	3.3	0.8	Autres services
Total	1.8	-0.1	-0.3	1.2	2.2	0.3	1.4	-0.3	Total
Comparative indicators									Indicateurs comparatifs
Computer services	-1.1	0.2	0.9	1.1	1.9	-1.2	-0.3	0.9	Services d'informatique
Advertising services	0.4	-1.9	-0.8	-3.3	-3.8	-1.5	2.0	0.4	Services de publicité
Professional services	1.9	-0.6	-2.2	1.1	-0.1	-1.5	-1.1	-2.3	Services professionnels
Other services	1.0	-0.5	-1.4	-0.8	1.2	0.2	2.2	0.6	Autres services
Total	0.9	-0.5	-1.2	0.2	0.6	-0.8	0.3	-0.4	Total

Chart C21. Rates of change, total

Graphique C21. Taux de variation, total

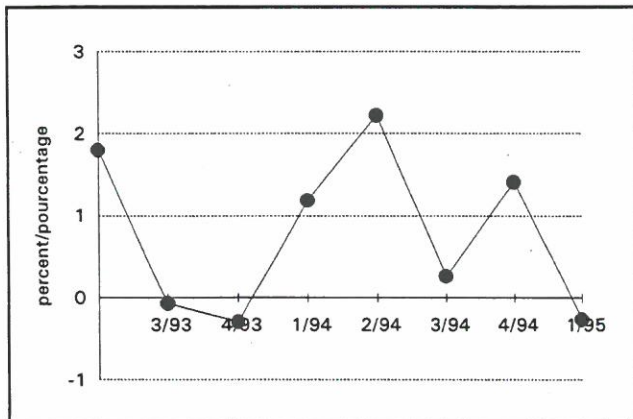
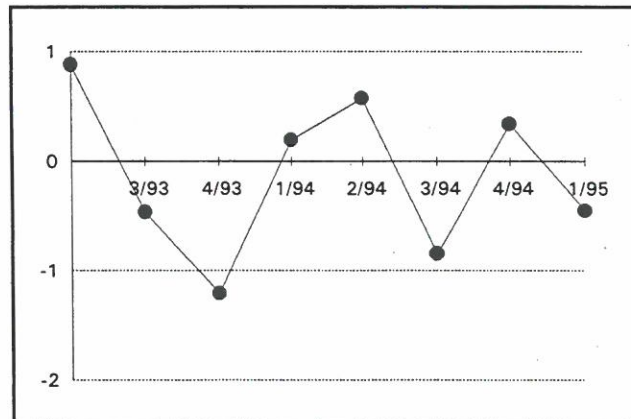


Chart C22. Comparative indicator, total

Graphique C22. Indicateur comparatif, total





Analytical Studies

Série d'études analytiques

Available
upon request

Disponibles
sur demande



T E L E P H O N E / T É L É P H O N E

(613) 951-3177



F A X / T É L É C O P I E U R

(613) 951-9920



Feature Article**Étude spéciale**

**THE DEMAND FOR
TELECOMMUNICATION SERVICES**

by Dora Mozes and George Sciadas¹
Industry Canada - Statistics Canada

Introduction

Telecommunication services are vital for businesses and individuals. These services connect the suppliers and users of all the information necessary to function in a knowledge-based society. All businesses and individuals use, and increasingly rely upon, such services. The telecommunication industry has increasingly opened up to competition in many countries at a time when technological advances have led to the introduction of new services. A recent OECD study (1995) observes that competition has the potential to benefit users through increased choice, higher quality of services and reduced prices. This raises the question of what is happening to the supply and demand of these services in Canada.

To answer this question, Industry Canada sponsored a survey of selected Business Services industries in 1994. The primary objective of the survey was to gain a better understanding concerning the choice of telecommunication services, the choice of service supplier and the use of these services. A secondary objective was to shed light on the impact these services have on the performance of the firms that use them. The survey focussed on those Business Services that have a strong influence on the flow of information in the economy and included measures of firm size so that observations could be made about the differences between small, medium-sized and large firms in the use of these services.

¹ The paper benefited greatly from comments by Larry Shaw, Len St-Aubin, Les Arany, Doug MacEwen, Murray Fyfe of Industry Canada and Fred Gault and Elaine Wilson of Statistics Canada.

**LA DEMANDE DE SERVICES DE
TÉLÉCOMMUNICATIONS**

par Dora Mozes et George Sciadas¹
Industrie Canada et Statistique Canada

Introduction

Les services de télécommunications sont d'importance vitale pour les particuliers et les entreprises. Ces services mettent en relation les fournisseurs et les utilisateurs de tous les renseignements dont on a besoin pour fonctionner dans une société d'information. Tous les particuliers et les entreprises utilisent ces services et comptent de plus en plus sur eux. L'industrie des télécommunications s'est de plus en plus ouverte à la concurrence dans de nombreux pays à un moment où les progrès technologiques ont amené l'introduction de nouveaux services. Dans une récente étude de l'OCDE (1995), on fait observer que la concurrence peut profiter aux utilisateurs en leur offrant un plus grand choix, des services de meilleure qualité et des prix réduits. Cela soulève la question de savoir ce qui arrive à l'offre et à la demande de ces services au Canada.

Pour répondre à cette question, Industrie Canada a parrainé, en 1994, une enquête sur certaines branches du secteur des services aux entreprises. Le principal objectif de cette enquête était d'obtenir une meilleure compréhension du choix des services de télécommunications, du choix du fournisseur de ces services et de leur utilisation. Un objectif secondaire consistait à mettre en lumière les effets de ces services sur la performance de l'entreprise qui les utilise. L'enquête portait sur les services aux entreprises qui influent beaucoup sur la circulation de l'information dans l'économie et l'on y avait inclus des mesures de la taille des entreprises afin de pouvoir formuler des observations sur les différences qui existent entre les petites, les moyennes et les grandes entreprises, quant à l'utilisation de ces services.

¹ Au cours de la rédaction du présent document, nous avons profité énormément des commentaires de Larry Shaw, de Len St-Aubin, de Les Arany, de Doug MacEwen, de Murray Fyfe d'Industrie Canada et de Fred Gault et Elaine Wilson de Statistique Canada.

This article presents the results of the survey. It consists of three parts. Part 1 provides background information on industry regulation and recent changes in the industry. Part 2 presents and analyzes the survey findings. Part 3 offers conclusions and addresses future considerations. Methodological notes are also provided, and a glossary of terms is appended.

Part 1: Regulation and Change

Canada has taken an incremental approach to opening the telecommunication services market to competition. A landmark regulatory decision in this regard came in June 1992 when the federal regulator, the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC), eliminated one of the oldest monopolies in Canada and approved competition in the provision of business and residential public long-distance voice telephone services in most areas of Quebec, Ontario, British Columbia and the Maritime provinces (CRTC 1992). A similar decision now applies to Alberta and Manitoba. The only province where such competition is not permitted yet is Saskatchewan.² The CRTC also extended its existing rules on resale and sharing of telecommunication services so as to make them similar in these provinces (CRTC 1992). However, it was only in 1994 that "equal ease of access" was made widely available. Prior to this, customers had to dial up to 17 more digits if they chose an alternative long-distance service supplier. Equal access made it possible for customers to dial their long-distance calls in the same way, regardless of the service supplier they chose. This made changing of long-distance suppliers more appealing to both business and residential customers and intensified the competition.

The new reality is one of rivalry for market shares among service suppliers. Competition for the telephone companies has come from both facilities-based carriers³ and resellers. Resellers lease the usage of trunk lines at bulk for discount

Le présent article expose les résultats de l'enquête. Il consiste en trois parties. La partie 1 fournit des renseignements de base sur la réglementation de cette branche d'activité et sur les changements récents qui y sont survenus. La partie 2 présente et analyse les résultats de l'enquête. La partie 3 formule des conclusions et aborde des considérations futures. Des notes concernant la méthodologie sont aussi fournies et un glossaire est joint au document.

Partie 1: Réglementation et changement

Le Canada a adopté une approche graduelle de l'ouverture à la concurrence du marché des services de télécommunications. Une décision marquante en matière de réglementation à ce sujet a été rendue en juin 1992, lorsque l'organisme de réglementation fédéral, le Conseil de la radio-télévision canadienne (CRTC), a mis fin à l'un des plus anciens monopoles du Canada et a approuvé la concurrence dans la prestation des services téléphoniques interurbains publics de résidence et d'affaires, dans la plupart des régions du Québec, de l'Ontario, de la Colombie-Britannique et des provinces Maritimes (CRTC 1992). Une décision semblable s'applique maintenant à l'Alberta et au Manitoba. La seule province où une telle concurrence n'est pas encore permise est la Saskatchewan.² Le CRTC a aussi élargi ses règles existantes concernant la revente et l'utilisation en commun des services de télécommunications de façon à les rendre semblables à celles de ces provinces (CRTC 1992). Cependant, ce n'est qu'en 1994 que la «facilité d'accès égale» a été généralisée. Avant cela, les clients devaient composer jusqu'à 17 chiffres de plus s'ils choisissaient un autre fournisseur de services téléphoniques interurbains. L'accès égal a permis aux clients de composer leurs appels interurbains de la même façon, sans se soucier du fournisseur de services qu'ils avaient choisi. Cela a rendu le changement de fournisseur de services téléphoniques interurbains plus attrayant pour les clients de résidence et d'affaires et a intensifié la concurrence.

La nouvelle réalité consiste dans une lutte pour l'obtention de parts du marché entre les fournisseurs de services. Dans le cas des compagnies de téléphone, la concurrence est venue à la fois des revendeurs et des entreprises de télécommunications possédant leurs propres installations.³

² SaskTel has been exempted from federal regulations until 1997.

³ According to the Telecommunications Act (1993), a "transmission facility" means any wire, cable, radio, optical or other electromagnetic system, or any similar technical system, for the transmission of intelligence between network termination points, with the exception of the switching of telecommunications, the input, capture, storage, organization, modification, retrieval, output or other processing of intelligence or control of the speed, code, protocol, content, format, routing or similar aspects of the transmission of intelligence.

² SaskTel a été exemptée de l'application des règlements fédéraux jusqu'en 1997.

³ Dans la Loi de 1993 sur les télécommunications, une installation de transmission est définie comme suit: «installation de transmission» Tout système électromagnétique - notamment fil, câble ou système radio ou optique - ou tout autre procédé technique pour la transmission d'information entre des points d'arrivée du réseau, à l'exception des appareils effectuant la commutation des télécommunications, la saisie, la réception, la mise en mémoire, le classement, la modification, la récupération, la sortie ou tout autre traitement de l'information ou la commande de la vitesse, du code, du protocole, du contenu, de la forme, de l'acheminement ou d'autres aspects semblables de la transmission de l'information.

rates and retail them. As they need a critical mass of customers, newcomers try to create new demand, as well as to attract business away from telephone companies. The main strategy used by alternative suppliers has been to offer as low a price as possible. Substantial reductions have therefore been realized. Numerous types of bulk discount long-distance services for businesses have been introduced. There have also been reductions in residential long-distance rates. At the same time, telephone companies emphasize the range and quality of their services.

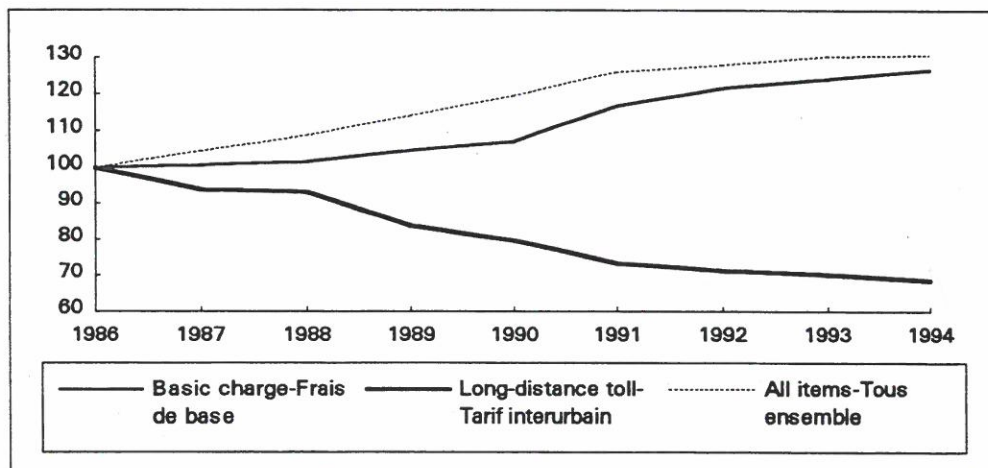
Les revendeurs paient des frais de location pour l'utilisation en vrac de lignes interurbaines, à des tarifs réduits, et ils vendent le service téléphonique au détail. Étant donné qu'ils ont besoin d'une masse critique de clients, les nouveaux venus s'efforcent de créer une nouvelle demande et de persuader les entreprises d'abandonner les compagnies de téléphone. La principale stratégie utilisée par les fournisseurs de remplacement a consisté à offrir le plus bas prix possible. Des réductions substantielles ont donc été obtenues. De nombreux types de services téléphoniques interurbains à tarif dégressif sur le volume ont été introduits à l'intention des entreprises. Il y a aussi eu des réductions des tarifs des appels interurbains de résidence. En même temps, les compagnies de téléphone mettaient l'accent sur la gamme plus large et la qualité de leurs services.

Alternative suppliers have made headway in capturing a market share faster than initially envisaged in 1992. The same is true for the speed at which prices of various long-distance telecommunication services have decreased. It is estimated that about 150 competitors, most of which are resellers, have by now captured more than 10% of the \$8 billion long-distance market from the telephone companies (Industry Canada 1994). Substantial price decreases are continuing, as can be seen from Chart 1 which shows the Consumer Price Index (CPI) for local and long-distance calls.

Les fournisseurs de remplacement ont réussi à accaparer une part du marché plus rapidement qu'on ne l'avait prévu à l'origine, en 1992. Il en a été de même pour la rapidité avec laquelle les prix des différents services de télécommunications interurbaines ont diminué. On estime qu'environ 150 concurrents, dont la plupart sont des revendeurs, ont maintenant enlevé plus de 10 % du marché interurbain de 8 milliards de dollars aux compagnies de téléphone (Industrie Canada 1994). Les diminutions de prix substantielles continuent, comme on peut le voir au graphique 1, lequel montre l'indice des prix à la consommation (IPC) des appels locaux et interurbains.

CHART 1. CPI for telephone calls

GRAPHIQUE 1. IPC des appels téléphoniques



How many of the newer entrants will manage to establish market niches for themselves in the telecommunication market remains to be seen. However, competition in long-distance services has proven largely beneficial to users, who now enjoy wider choice and lower long-distance prices.

Il reste à voir combien des derniers entrants réussiront à trouver des créneaux sur le marché des télécommunications. Néanmoins, la concurrence dans les services interurbains s'est révélée très avantageuse pour les utilisateurs, lesquels profitent maintenant d'un plus grand choix et de tarifs interurbains réduits.

These developments have effects on residential and commercial users of telecommunication services. It is recognized that use of such services affects businesses in many ways, from dealing with clients and suppliers to realizing internal efficiencies. Increased choice and lower prices are affecting their mix of services and changing the timing of usage. Is there a productivity gain to be made? Companies can certainly improve their productivity by encouraging their customers to behave in more productive ways, such as changing the timing of their demand (Lovelock 1990).

Purchasing decisions rely heavily on prices. However, consumers also want the highest possible quality of service. Indeed, this factor can dominate their final purchasing decision, especially if there are many service suppliers offering services at about the same price. Customer satisfaction with the quality of service is, therefore, an essential consideration for telecommunication service suppliers.

Quality of telecommunication services indicators have been used by the CRTC for regulatory purposes from the time of local monopolies. These quality of service measures, however, were supplier-based. They were provided by the telephone companies and were meant to guarantee operating standards, such as the time taken to provide service to subscribers or the percentage of repairs made to subscriber lines. Today, there is need for user-defined indicators. Such an approach is based on the premise that "...quality lies in the eyes of the beholder and that the consumer equates quality with maximum satisfaction" (Garvin 1988).

Key to developing user-defined indicators is the development of a list of services currently supplied which is recognizable to users, as well as accompanying definitions. In developing such a list of services, supplementary as opposed to core services are more significant, as that is where there is more competition.

Telecommunication suppliers have a greater incentive than ever before to know their users, for positioning strategies. Residential and commercial markets are different, and industries have different service requirements. As well, firms of varying sizes and usage characteristics must be addressed differently. Information on these differences is essential to understanding and serving the needs of diverse market segments.

Ces faits nouveaux ont des répercussions sur les utilisateurs de résidence et d'affaires des services de télécommunications. Il est reconnu que l'utilisation de ces services influe de maintes façons sur les entreprises, depuis leur rapports avec les clients et les fournisseurs jusqu'à l'amélioration des rendements internes. Un plus grand choix et des prix réduits influent sur leur combinaison de services et changent les heures d'utilisation. Est-il possible d'obtenir un gain de productivité? Les entreprises peuvent certainement améliorer leur productivité en encourageant leurs clients à se comporter de façon plus productive, par exemple, en changeant leurs heures de demande (Lovelock 1990).

Les décisions d'achat dépendent énormément des prix. Cependant, les consommateurs désirent aussi obtenir la qualité de service la plus élevée possible. En fait, ce facteur peut être prédominant dans leur décision d'achat définitive, surtout s'il existe de nombreux fournisseurs de services qui offrent des services à peu près au même prix. La satisfaction des clients quant à la qualité du service est, par conséquent, une considération essentielle pour les fournisseurs de services de télécommunications.

Des indicateurs de la qualité des services de télécommunications ont été utilisés par le CRTC aux fins de réglementation depuis l'époque des monopoles locaux. Cependant, ces mesures de la qualité du service étaient basées sur les fournisseurs. Elles étaient fournies par les compagnies de téléphone et elles étaient destinées à assurer le respect des normes d'exploitation, telles que le temps mis à fournir le service aux abonnés ou le pourcentage des réparations faites à leurs lignes téléphoniques. De nos jours, il existe un besoin d'indicateurs définis par les utilisateurs. Une telle approche est fondée sur l'hypothèse selon laquelle «...la qualité consiste dans l'appréciation faite par le spectateur et le consommateur l'assimile à la satisfaction maximale» (Garvin 1988).

La clé de l'élaboration d'indicateurs définis par les utilisateurs réside dans l'établissement d'une liste des services fournis actuellement que les utilisateurs peuvent reconnaître et des définitions connexes. Aux fins de l'élaboration d'une telle liste des services, les services supplémentaires sont plus importants que les services de base, car c'est là que la concurrence est la plus vive.

Les fournisseurs de services de télécommunications ont un motif plus puissant que jamais auparavant de connaître leurs utilisateurs afin d'élaborer leurs stratégies de positionnement. Les marchés de résidence et d'affaires sont différents et les branches d'activité ont des besoins de services différents. En outre, les entreprises ayant des tailles et des caractéristiques d'utilisation différentes doivent être traitées différemment. Les renseignements concernant les différences sont essentiels pour comprendre les besoins des secteurs variés du marché et pour y répondre.

Part 2: Use of Telecommunication Services by Business Services

Business Services firms supply primarily other businesses rather than consumers.

Virtually all firms use telecommunication services in their business. Usage of specific services and overall spending depend on the line of business and the size of the firm.

2.1 Spending

Most firms surveyed spend less than \$1,000 per month on telecommunication services. This applied to about two-thirds of the small firms.⁴ However, spending increases significantly with size. Almost half of the large firms spend more than \$10,000 per month. Moreover, there is variation in the monthly bills of firms in different industries. Most notably, firms in computer services spend considerably more than firms in the other Business Services industries. Only a third of computer services firms spend less than \$1,000 per month. Of the large firms in computer services, more than half spend in excess of \$10,000. In fact, 13% of these large firms have monthly bills in excess of \$50,000. Figures are shown in Table 1.

TABLE 1. Monthly spending on telecom services, by industry

	<\$1,000	\$1,000-\$10,000	>\$10,000	Total
	% of firms - % des entreprises			
Employment agencies and personnel suppliers - Agences d'emploi et fournisseurs de personnel	62	37	2	100
Computer services - Services informatiques	33	51	17	100
Advertising services - Services de publicité	54	43	3	100
Engineering and architectural - Ingénierie et architecture	66	30	5	100
Other business services - Autres services aux entreprises	61	32	7	100
Total	58	36	7	100
Small - Petites	64	32	4	100
Medium - Moyennes	23	64	13	100
Large - Grandes	7	48	45	100

⁴ See the Methodology Box for the categorization of firms as small, medium and large.

Partie 2: Utilisation des services de télécommunication par les maisons de services aux entreprises

Les maisons de services aux entreprises offrent leurs services surtout aux autres entreprises plutôt qu'aux consommateurs.

Presque toutes les maisons utilisent des services de télécommunications dans leurs affaires. L'utilisation des services particuliers et la dépense globale dépendent du genre d'affaires et de la taille de la maison.

2.1 Dépenses

La plupart des maisons visées par l'enquête dépensent moins de 1 000 \$ par mois pour les services de télécommunications. C'est le cas de près des deux tiers des petites maisons.⁴ Cependant, les dépenses augmentent considérablement avec la taille. Près de la moitié des grandes maisons dépensent plus de 10 000 \$ par mois. En outre, il existe une différence entre les factures mensuelles des maisons des différentes branches. Fait des plus remarquables, les maisons de services informatiques dépensent beaucoup plus que celles des autres branches des services aux entreprises. Seulement le tiers de ces maisons dépensent moins de 1 000 \$ par mois. Sur les grandes maisons de cette branche, plus de la moitié dépensent plus de 10 000 \$. En fait, 13 % de ces grandes maisons ont des factures mensuelles excédant 50 000 \$. Les chiffres sont présentés au tableau 1.

TABEAU 1. Dépenses mensuelles pour les services de télécommunications, par branch d'activité

	<\$1,000	\$1,000-\$10,000	>\$10,000	Total
	% of firms - % des entreprises			
Employment agencies and personnel suppliers - Agences d'emploi et fournisseurs de personnel	62	37	2	100
Computer services - Services informatiques	33	51	17	100
Advertising services - Services de publicité	54	43	3	100
Engineering and architectural - Ingénierie et architecture	66	30	5	100
Other business services - Autres services aux entreprises	61	32	7	100
Total	58	36	7	100
Small - Petites	64	32	4	100
Medium - Moyennes	23	64	13	100
Large - Grandes	7	48	45	100

⁴ On trouvera à la section de la Méthodologie les critères de classement des maisons dans les catégories petites, moyennes et grandes.

Methodology

A survey on the demand for telecommunication services by Business Services firms was conducted in 1994 to acquire indicators on the diffusion and usage of these services that would reflect the opening up of competition in the industry. The survey was developed jointly by Statistics Canada and Industry Canada, with the co-operation of service suppliers and user associations, which provided input for the production of a list of selected services and their related definitions. The survey was conducted by means of a self-administered questionnaire and follow-up telephone calls.

It was assumed that all businesses subscribe to basic local telephone service. Therefore, this core service, together with related optional features such as call waiting, offered exclusively by traditional telephone companies, was excluded.

The frame for the survey was provided by the Services, Science and Technology Division and contained incorporated firms with a historical annual revenues exceeding \$250,000. Firms in accounting and bookkeeping services (SIC 773), offices of lawyers and notaries (SIC 776), and management consultants (SIC 777) were excluded from the frame. The frame was stratified by industry and firm size and independent samples were drawn from each stratum.

Industries were defined at the 3-digit 1980 SIC level. Firm-size groups were defined as follows: small, firms with annual revenues of \$250,000- <\$2,000,000; medium, \$2,000,000- <\$5,000,000; and large, >\$5,000,000. The response rate for the survey was 72%. The results are based on data from the 720 responding firms, weighted to reflect the entire universe.

For estimates of the percentage of firms that possess some characteristic (for example, the percentage of firms with a private communications network), the estimates for all firms have a margin of error within $\pm 5\%$. Estimates for all firms within a particular size group have a margin of error within $\pm 6\%$. For estimates by industry, the margin of error for estimates for all firms within an industry is generally within $\pm 10\%$. The margin of error for estimates for firms within a particular size group and industry is generally within $\pm 12\%$, although for certain industry and size group combinations the margin of error can be as high as $\pm 19\%$. All margin of error figures are at the 95% confidence level (i.e., 19 times out of 20).

Méthodologie

En 1994, on a mené une enquête sur la demande de services de télécommunications provenant des maisons de services aux entreprises, afin d'obtenir des indicateurs de la diffusion et de l'utilisation de ces services qui tradiraient l'ouverture à la concurrence dans cette branche d'activité. L'enquête a été élaborée conjointement par Statistique Canada et Industrie Canada, avec la collaboration des fournisseurs de services et des associations d'utilisateurs, lesquels ont fourni les données servant à produire une liste de services choisis et leurs définitions connexes. L'enquête a été effectuée au moyen d'un questionnaire à remplir soi-même et d'appels téléphoniques de suivi.

On a supposé que toutes les entreprises sont abonnées au service téléphonique local de base. Par conséquent, ce service central, ainsi que ses caractéristiques optionnelles connexes, tels que l'appel en attente, offerts exclusivement par les compagnies de téléphone traditionnelles, a été exclu.

Le cadre de l'enquête, qui a été fourni par la Division des services, des sciences et de la technologie, était constitué des entreprises incorporées ayant des revenus annuels excédant 250 000 \$ sur une base historique. Les entreprises de services de comptabilité et de tenue de livre (CTI 773), les cabinets d'avocats et les notaires (CTI 776) et les conseillers en gestion (CTI 777) ont été exclus du cadre de l'Enquête. Une stratification selon la branche d'activité et la taille d'entreprise a été utilisée. Des échantillons indépendants ont été tirés de chacune des strates.

On a utilisé les branches d'activité du niveau à trois chiffres de la CTI. Les regroupements d'entreprises selon la taille ont été définis comme suit: petites, entreprises ayant des recettes annuelles entre 250 000 \$ et <2 000 000 \$; moyennes, entre 2 000 000 \$ et <5 000 000 \$; et grandes, plus de >5 000 000 \$. Le taux de réponse pour l'Enquête a été de 72 %. Les résultats sont fondés sur les données en provenance des 720 entreprises répondantes et pondérés pour représenter l'univers complet.

Pour les estimations en pourcentage des entreprises possédant certaines caractéristiques, comme le pourcentage des entreprises possédant un réseau de communication privé, les marges d'erreur sur l'ensemble des entreprises s'élèvent à $\pm 5\%$. Les estimations pour l'ensemble des firmes appartenant à chacune des tranches de taille ont une marge d'erreur de $\pm 6\%$. Pour les estimations par branches d'activité, les marges d'erreurs portant sur l'ensemble des firmes appartenant à une branche particulière s'élèvent généralement à $\pm 10\%$. Les marges d'erreurs pour les entreprises appartenant à une combinaison de taille et de branche d'activité se situent généralement à $\pm 12\%$, bien que pour certaines combinaisons de taille et de branche d'activité la marge d'erreur peut aller jusqu'à $\pm 19\%$. Toutes les marges d'erreurs sont situées dans l'intervalle de confiance de 95 % (i.e. 19 fois sur 20).

Spending on telecommunication services must also be looked at against overall expenses to determine its relative magnitude. For two-thirds of all firms, spending on these services represents less than 5% of total expenses, which is also the case for small and medium-sized firms. Relative spending also increases with size, but to a lesser extent than absolute amounts. For one-quarter of large firms, spending on telecommunication services represents more than 10% of their total expenses -- double the average. Variations by industry are not as pronounced as they are in absolute amounts. However, a more detailed examination of the data reveals that, among large computer services firms, only 30% spend less than 5% of their total expenses on telecommunication services, while a substantial 22% spend more than 20%. Figures are shown in Table 2.

Les dépenses pour les services de télécommunications doivent également être examinées par rapport aux dépenses globales pour déterminer leur importance relative. Pour les deux tiers de toutes les entreprises, les dépenses pour ces services représentent moins de 5 % des dépenses totales, ce qui est aussi le cas des petites et moyennes entreprises. Les dépenses relatives augmentent également avec la taille mais cela, dans une moindre mesure que les montants absolus. Pour le quart des grandes entreprises, les dépenses pour les services de télécommunications représentent plus de 10 % de leurs dépenses totales -- soit le double de la moyenne. Les différences selon les branches d'activité ne sont pas aussi prononcées qu'elles le sont en montants absolus. Cependant, un examen plus détaillé des données révèle que, parmi les grandes maisons de services informatiques, seulement 30 % consacrent moins de 5 % de leurs dépenses totales aux services de télécommunications, tandis que la proportion importante de 22 % y consacrent plus de 20 %. Les chiffres sont présentés au tableau 2.

TABLE 2. Relative monthly spending on telecom services, by industry

TABLEAU 2. Dépenses mensuelles respectives pour les services de télécommunications, par branche d'activité

	<5%	5%-10%	>10%	Total
	% of total expenses - % de dépenses totales			
Employment agencies and personnel suppliers - Agences d'emploi et fournisseurs de personnel	73	14	13	100
Computer services - Services informatiques	62	20	18	100
Advertising services - Services de publicité	67	20	13	100
Engineering and architectural - Ingénierie et architecture	69	24	7	100
Other business services - Autres services aux entreprises	64	19	17	100
Total	66	21	13	100
Small - Petites	67	21	12	100
Medium - Moyennes	67	19	14	100
Large - Grandes	51	24	25	100

2.2 Choice of services

Telecommunication services include all voice, data, text, image (and full-motion video) and sound carried on telecommunication facilities and networks.

What telecommunication services do Business Services actually use? The analysis in this section provides indicators for their choice of service. The findings are presented by frequency of use, firm size and industry.

2.2 Choix des services

Les services de télécommunications comprennent l'ensemble que constituent la voix, les données, les textes, les images (et les images vidéo animées) et les sons transmis par les installations et les réseaux de télécommunications.

Quels sont, en fait, les services de télécommunications utilisés par les maisons de services aux entreprises? L'analyse de la présente section fournit des indicateurs quant à leur choix de services. Les conclusions sont présentées selon la fréquence d'utilisation, la taille de la maison et la branche d'activité.

Facsimile services are by far the most frequently used. About three-quarters of firms use them all the time, whereas only a minuscule portion of firms never uses them. It is evident that facsimile services have become indispensable in doing business. Other widely used services include long-distance telephone calls, both regular and discount. Nine in ten firms use regular long-distance services, and a quarter of all firms do not use discount long-distance services. This may reflect the small size of many firms in Business Services (Sciadas 1994), which may not be aware of the full advantages of discount long-distance services. More than half of the firms do not use 800 numbers and only a fraction uses them consistently, although this service was introduced several years ago. This could be partly explained by the fact that 800 numbers are not yet always portable among provinces. On the other hand, about one in five businesses -- chiefly those in computer services -- have started using the Internet, at least occasionally, despite the relatively recent introduction of this service. Cellular radio-telephone is also used extensively, while one in four firms use paging services. While almost half of the firms use some teleconferencing, video conferencing is rarely used. The list of services and their frequency of use are presented in Table 3.

Les services de télécopie sont de loin ceux utilisés le plus souvent. Près des trois quarts des maisons les utilisent continuellement, tandis que seulement un nombre infime de celles-ci ne les utilisent jamais. Il est manifeste que les services de télécopie sont devenus indispensables dans la conduite des affaires. Parmi les autres services largement utilisés, il faut mentionner les services téléphoniques interurbains, ordinaires et à rabais. Neuf maisons sur dix utilisent les services interurbains ordinaires et le quart de toutes les maisons n'utilisent pas de services interurbains à rabais. Cela peut traduire la petite taille de nombreuses maisons du secteur de services aux entreprises (Sciadas 1994), lesquelles ne connaissent peut-être pas tous les avantages offerts par les services interurbains à rabais. Plus de la moitié des maisons n'utilisent pas de numéros 800 et seulement un petit nombre de celles-ci les utilisent régulièrement, bien que ce service ait été introduit il y a plusieurs années. Cela peut s'expliquer en partie par le fait que les numéros 800 ne sont pas encore toujours transférables entre les provinces. D'autre part, environ une maison sur cinq -- surtout celles des services informatiques -- ont commencé à utiliser l'Internet, au moins à l'occasion, malgré l'introduction relativement récente de ce service. Les radios-téléphones cellulaires sont aussi utilisés considérablement, tandis qu'une maison sur quatre utilise les services de radiomessagerie. Bien que près de la moitié des maisons utilisent la téléconférence dans une certaine mesure, on utilise rarement la vidéoconférence. La liste des services et leur fréquence d'utilisation sont présentées au tableau 3.

TABLE 3. Frequency of use, by type of telecom service

TABLEAU 3. Fréquence d'utilisation, par type de service de télécommunications

	Not at all Pas du tout	Occasionally À l'occasion	All the time Continuellement	Total
% of firms - % des entreprises				
Long distance voice services - Services téléphoniques interurbains				
Regular long distance - Interurbain ordinaire	11	47	41	100
Discount long distance - Interurbain à rabais	23	35	42	100
800 service - service 800	53	33	14	100
Debit and calling cards - Carte de débit et carte d'appel	30	59	11	100
Radio/mobile services - Services radio/mobiles				
Cellular - Téléphone cellulaire	28	43	29	100
Paging - Radiomessagerie	75	15	10	100
Other mobile radio - Autre service mobile	88	10	3	100
Other services - Autres services				
Facsimile - Télécopie	2	25	73	100
Data transmission - Transmission de données	45	36	19	100
Voice mail - Audiomessagerie	72	15	13	100
Electronic text messages - Courrier électronique	74	19	7	100
Teleconferencing - Téléconférence	53	45	2	100
Video conferencing - Vidéoconférence	97	3	-	100
Internet	81	16	3	100

Generally, the use of services changes with firm size. Interestingly, the jump occurs between small and medium-sized firms. Not much difference is observed between medium-sized and large firms. This may suggest some critical scale elasticity, beyond which usage of services is stabilized. Use of facsimile, data transmission, voice mail, electronic text messages and, to a lesser extent, 800 numbers and debit and calling cards increases with firm size. The largest incremental change from small to large firms is observed in discount long-distance services. This is consistent with the expenditures of medium-sized and large firms on long-distance services. These firms generate more traffic and are more likely to acquire bulk discount rates. It may also indicate that medium-sized and large firms have been targeted more as potential customers by service suppliers. Firm size appears to have much less of an effect on radio/mobile services. Table 4 summarizes the findings.

D'une façon générale, l'utilisation des services change avec la taille de la maison. Fait intéressant, le saut se produit des petites aux moyennes entreprises. On n'observe pas beaucoup de différence entre les moyennes et grandes maisons. Cela peut indiquer une certaine élasticité d'échelle critique, au-delà de laquelle l'utilisation des services se stabilise. L'utilisation de la télécopie, de la transmission de données, de l'audiomessagerie, du courrier électronique et, dans une moindre mesure, des numéros 800 et des cartes de débit et cartes d'appel augmente avec la taille de la maison. La plus grande différence entre les petites et les grandes maisons s'observe dans les services interurbains à rabais. Cela concorde avec les dépenses des moyennes et grandes maisons pour les services interurbains. Ces maisons produisent plus de trafic et sont plus susceptibles de profiter des tarifs dégressifs sur le volume. Cela peut aussi indiquer que les moyennes et grandes maisons ont été ciblées davantage comme clients éventuels par les fournisseurs de services. La taille de la maison semble avoir beaucoup moins d'effets sur les services radio/mobiles. Le tableau 4 résume les conclusions.

TABLE 4. Use of telecom services, by firm size

TABLEAU 4. Utilisation des services de télécommunications, par taille d'entreprise

	Small Petites	Medium Moyennes	Large Grandes	Total
% of firms using services all the time % des entreprises utilisant les services continuellement				
Long distance voice services - Services téléphoniques interurbains				
Regular long distance - Interurbain ordinaire	41	48	38	41
Discount long distance - Interurbain à rabais	39	61	64	42
800 service - service 800	13	21	20	14
Debit and calling cards - Carte de débit et carte d'appel	10	20	24	11
Radio/mobile services - Services radio/mobiles				
Cellular - Téléphone cellulaire	28	36	32	29
Paging - Radiomessagerie	10	12	14	10
Other mobile radio - Autre service mobile	2	6	7	3
Other services - Autres services				
Facsimile - Télécopie	70	87	88	73
Data transmission - Transmission de données	16	29	39	19
Voice mail - Audiomessagerie	11	16	30	13
Electronic text messages - Courrier électronique	5	16	25	7
Teleconferencing - Téléconférence	1	6	5	2
Video conferencing - Vidéoconférence	-	-	-	-
Internet	2	6	5	3

Considerable variation can also be found in the use of telecommunication services by different industries. Firms in computer services exhibit quite different practices. They make much greater use of discount long-distance services and, because of the nature of their business, data transmission, electronic text messages and the Internet. One-quarter of computer services firms use the 800 service, a much higher proportion than the average. At the same time, they use fewer facsimile and radio/mobile services than other industries in the group. A complete picture is presented in Table 5.

On peut aussi constater une différence considérable dans l'utilisation des services de télécommunications par les différentes branches d'activité. Les maisons de services informatiques présentent des pratiques tout à fait différentes. Elles utilisent beaucoup plus les services interurbains à rabais et, en raison de la nature de leurs affaires, la transmission de données, le courrier électronique et l'Internet. Le quart des maisons de services informatiques utilisent le service 800, soit une proportion bien supérieure à la moyenne. Cependant, elles utilisent moins la télécopie et les services radio/mobiles que les autres branches du secteur. Le tableau 5 présente un portrait plus complet.

TABLE 5. Use of telecom services, by industry

TABLEAU 5. Utilisation des services de télécommunications, par branche d'activité

	Employment agencies	Computer services	Advertising services	Architectural and engineering services	Other services	Total
	Agences d'emploi	Services informatiques	Services de publicité	Services d'architecture et ingénierie	Autres services	
% of firms using services all the time						
% des entreprises utilisant les services continuellement						
Long distance voice services - Services téléphoniques interurbains						
Regular long distance - Interurbain ordinaire	23	46	38	46	41	41
Discount long distance - Interurbain à rabais	33	58	43	44	35	42
800 service - service 800	9	25	19	8	14	14
Debit and calling cards - Carte de débit et carte d'appel	6	18	8	15	7	11
Radio/mobile services - Services radio/mobiles						
Cellular - Téléphone cellulaire	23	20	32	30	31	29
Paging - Radiomessagerie	16	12	2	6	17	10
Other mobile radio - Autre service mobile	7	3	2	3	3	3
Other services - Autres services						
Facsimile - Télécopie	70	65	77	77	70	73
Data transmission - Transmission de données	8	42	15	9	23	19
Voice mail - Audiomessagerie	18	25	21	7	9	13
Electronic text messages - Courrier électronique	2	23	11	4	3	7
Teleconferencing - Téléconférence	-	5	3	1	1	2
Video conferencing - Vidéoconférence	-	-	2	-	-	-
Internet	1	9	2	2	2	3

2.3 Destination of calls

Firms in Business Services reported that, on average, 65% of the telecommunication services they use are for local transmissions, while 35% are for long-distance. Several factors may lie behind this distribution, including the number of locations a company has and its export orientation. One-third of all respondent firms operate in more than one location. This proportion increases to almost 80% for large computer services firms. In general, the proportion of long-distance calls outside Canada is at least equal to the proportion of the firms' exports. Among computer services firms, about 15% generate more than half their revenues from exports. Firms in advertising services and engineering, architectural and other scientific and technical services have the same 65% local and 35% long-distance distribution of calls, while for employment agencies and personnel suppliers the distribution leans more towards local calls because of the more localized markets they serve. For firms in computer services, by contrast, the use of telecommunication services is distributed almost equally between local and long-distance transmissions.

There is a strong correlation between firm size and use of long-distance transmissions. The proportion of long-distance calls increases from one-third for small firms to more than half for larger ones in advertising services and engineering, architectural and other scientific and technical services. In fact, large firms in these industries spend more on long-distance than on local transmissions or an equal amount. Firm size seems to have little effect on the proportion of local and long-distance transmissions by firms in computer services and by employment agencies and personnel suppliers. Table 6 summarizes the findings.

Computer services firms have a considerable interprovincial and international trade orientation, while employment agencies and personnel suppliers do not. Respondents indicated that, on average, two-thirds of all long-distance calls take place within the province of location. This is reduced to less than half for large firms, which reported one-quarter of their long-distance calls destined for the rest of Canada and another quarter for the United States and the rest of the world. Size leads to increased diversification of a company's activities. Chart 2 displays the results at the aggregate level, while Table 7 presents detailed findings by firm size.

2.3 Destination des appels

Les maisons de services aux entreprises ont déclaré que, en moyenne, 65 % des services de télécommunications qu'elles utilisent servent aux transmissions locales, tandis que 35 % servent aux communications interurbaines. Cette répartition peut s'expliquer par plusieurs facteurs, dont le nombre de locaux d'affaires que possède une entreprise et son orientation en matière d'exportation. Le tiers de toutes les maisons exploitent plus d'un local d'affaires. Cette proportion passe à près de 80 % pour les grandes maisons de services informatiques. D'une façon générale, la proportion des appels interurbains à l'extérieur du Canada est au moins égale à celle des exportations des maisons. Parmi les maisons de services informatiques, environ 15 % tirent plus de la moitié de leurs recettes des exportations. Les maisons de services de publicité, de services d'ingénierie et d'architecture et d'autres services scientifiques et techniques présentent la même répartition des appels, soit 65 % pour les appels locaux et 35 % pour les appels interurbains, tandis que, dans le cas des agences d'emploi et des fournisseurs de personnel, la répartition a tendance à comprendre davantage d'appels locaux en raison des marchés plus locaux qu'ils desservent. En revanche, dans le cas des maisons de services informatiques, l'utilisation des services de télécommunications est répartie presque également entre les transmissions locales et interurbaines.

Il existe une forte corrélation entre la taille des maisons et l'utilisation des transmissions interurbaines. La proportion des appels interurbains passe du tiers, pour les petites maisons, à plus de la moitié, pour les grandes maisons de services de publicité, de services d'ingénierie et d'architecture et d'autres services scientifiques et techniques. En fait, les grandes maisons de ces branches d'activité dépensent pour les communications interurbaines, un montant égal ou supérieur à celui qu'elles dépensent pour les transmissions locales. La taille des entreprises semble avoir peu d'effets sur la proportion des transmissions locales et interurbaines des maisons de services informatiques, des agences d'emploi et des fournisseurs de personnel. Le tableau 6 résume les conclusions.

Les maisons de services informatiques ont une orientation commerciale interprovinciale et internationale considérable, ce qui n'est pas le cas des agences d'emploi et des fournisseurs de personnel. Les répondants ont indiqué que, en moyenne, les deux tiers de tous les appels interurbains se font dans la province où est situé le local d'affaires. Ce pourcentage tombe à moins de la moitié pour les grandes maisons, lesquelles ont déclaré que le quart de leurs appels interurbains est destiné au reste du Canada et qu'un autre quart est acheminé vers les États-Unis et le reste du monde. La taille a pour effet une diversification accrue des activités d'une maison. Le graphique 2 montre les résultats, au niveau agrégé, tandis que le tableau 7 présente les conclusions détaillées selon la taille des maisons.

TABLE 6. Local and long-distance services, by industry and firm size

TABLEAU 6. Services téléphoniques locaux et interurbains, par branche d'activité et par taille d'entreprises

	Employment agencies	Computer services	Advertising services	Architectural and engineering services	Other services	Total
	Agences d'emploi	Services informatiques	Services de publicité	Services d'architecture et ingénierie	Autres services	
% of all firms - % de toutes les entreprises						
Small - Petites						
Local - Locaux	78	54	64	66	72	67
Long distance - Interurbains	22	46	36	34	28	33
Medium - Moyennes						
Local - Locaux	74	50	57	53	53	56
Long distance - Interurbains	26	50	43	47	43	44
Large - Grandes						
Local - Locaux	75	50	47	45	56	51
Long distance - Interurbains	26	50	53	55	44	49
All firms - Toutes les entreprises						
Local - Locaux	77	53	63	64	71	65
Long distance - Interurbains	23	47	37	36	29	35

CHART 2. Destination of long-distance services

GRAPHIQUE 2. Destination des services téléphonique interurbains

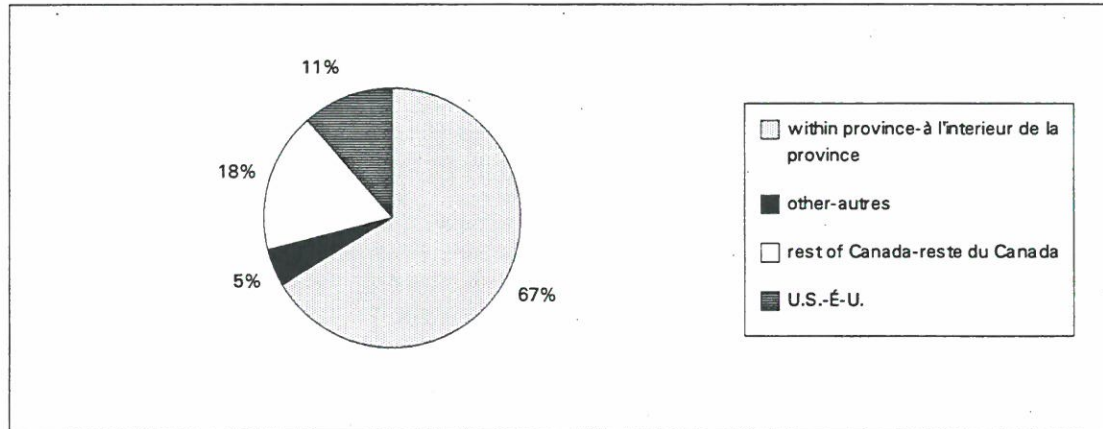


TABLE 7. Destination of long-distance services, by firm size

TABLEAU 7. Destination des services téléphoniques interurbains, par taille d'entreprise

	Small Petites	Medium Moyennes	Large Grandes	Total
% of firms - % des entreprises				
Within province - À l'intérieur de la province	69	59	49	67
Rest of Canada - Reste du Canada	17	20	25	18
U.S. - É.-U.	11	14	17	11
Other - Autres	4	7	10	5
Total	100	100	100	100

2.4 Choice of long-distance service supplier

One of the objectives of the survey was to determine to what extent alternative service suppliers have penetrated the business community in the liberalized long-distance voice market since 1992. How do businesses perceive the new developments? Are they taking advantage of the increased choice? Do they think that it improves their productivity?

The responses to this question proved quite revealing. Close to 40% of firms are already using one or more alternative suppliers. This increases with firm size to a remarkable 61% for large firms. These results are more impressive in view of the short time that competition has been allowed. There is variation by industry, but it is not as significant as the variation that exists by firm size. More than half of large and medium-sized firms (with the exception of medium-sized employment agencies and personnel suppliers) use at least one alternative supplier. The highest use of alternative suppliers occurs in large computer services firms, an impressive 78% of which have changed loyalties. Table 8 contains detailed results. Charts 3 and 4 show the penetration rates of alternative suppliers by firm size and industry, respectively.

About 15% of firms have their own private telecommunication network. This increases to almost 25% for large firms and approaches 40% for large computer services firms. In addition, in order to realize economies and reduce costs, about 10% of firms purchase services jointly. These alliances involve, on average, eight firms.

Firms appear to be taking advantage of competition. On average, they are acquiring their telecommunication services from two alternative suppliers. Overwhelmingly, those who have chosen an alternative supplier stated lower prices as the main reason. Range of services and better customer relations also ranked high. The least reported reasons were persuasive advertising, diversification of supplier base and superior technological capabilities. On the other hand, those who have stayed with traditional telephone companies have done so because they are satisfied with the quality and the variety of services and are reasonably satisfied with prices. A list of selection criteria for both options is provided in Table 9.

2.4 Choix d'un fournisseur de services interurbains

L'un des objectifs de l'enquête consistait à déterminer dans quelle mesure, depuis 1992, les fournisseurs de services de remplacement se sont introduits dans le monde des affaires, sur le marché libéralisé des services téléphoniques interurbains. Comment les entreprises perçoivent-elles les faits nouveaux? Profitent-elles du choix plus vaste? Estiment-elles qu'il améliore leur productivité?

Les réponses à ces questions ont été tout à fait révélatrices. Près de 40 % des entreprises utilisent déjà un fournisseur de remplacement ou plus. L'utilisation augmente avec la taille de l'entreprise, pour passer au pourcentage remarquable de 61 %, pour les grandes entreprises. Ces résultats sont plus impressionnants si l'on considère que ce n'est que depuis peu que la concurrence est permise. Il y a des différences selon les branches d'activité mais elles ne sont pas aussi importantes que les différences qui existent entre les entreprises de différentes tailles. Plus de la moitié des grandes et moyennes entreprises (à l'exception des agences d'emploi et des fournisseurs de personnel de taille moyenne) utilisent au moins un fournisseur de remplacement. L'utilisation la plus considérable de ces fournisseurs se produit dans les grandes maisons de services informatiques, lesquelles, dans la proportion impressionnante de 78 %, ont changé de fournisseur. Le tableau 8 présente les résultats détaillés. Les graphiques 3 et 4 montrent les taux de pénétration des fournisseurs de remplacement, selon la taille de l'entreprise et la branche d'activité, respectivement.

Environ 15 % des entreprises ont leur propre réseau de télécommunications privé. Cette proportion passe à près de 25 % pour les grandes entreprises et elle s'approche des 40 % pour les grandes maisons de services informatiques. En outre, afin de réaliser des économies et de réduire les coûts, environ 10 % des entreprises achètent des services conjointement. Ce genre d'alliance regroupe, en moyenne, huit entreprises.

Les entreprises semblent bénéficier de la concurrence. En moyenne, elles acquièrent leurs services de télécommunications de deux fournisseurs de remplacement. Une vaste majorité de celles qui ont choisi un fournisseur de remplacement ont déclaré les prix réduits comme étant le principal motif du changement. On apprécie aussi énormément la gamme plus large des services et les meilleures relations avec la clientèle. Les motifs déclarés le moins souvent ont été la publicité convaincante, la diversification des fournisseurs et les capacités technologiques supérieures. D'autre part, les entreprises qui sont restées avec les compagnies de téléphone traditionnelles l'ont fait parce qu'elles sont satisfaites de la qualité et de la variété des services et raisonnablement satisfaites des prix. On trouvera au tableau 9 une liste des critères de sélection dans les deux cas.

TABLE 8. Penetration rates, by alternative suppliers

TABLEAU 8. Taux de pénétration, par fournisseur de remplacement

	Employment agencies Agences d'emploi	Computer services Services informatiques	Advertising services Services de publicité	Architectural and engineering services Services d'architecture et ingénierie	Other services Autres services	Total
	per cent - pourcentage					
Small - Petites	37	33	41	40	31	36
Medium - Moyennes	40	57	65	54	55	55
Large - Grandes	57	78	64	50	63	61
All firms - Toutes les entreprises	38	39	44	42	33	39

CHART 3. Penetration rates, by size

GRAPHIQUE 3. Taux de pénétration, par taille d'entreprise

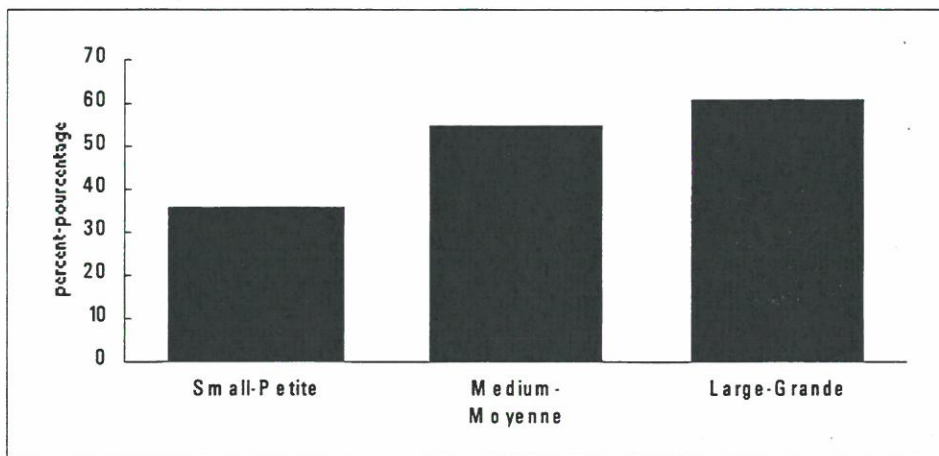


CHART 4. Penetration rates, by industry

GRAPHIQUE 4. Taux de pénétration, par branche d'activité

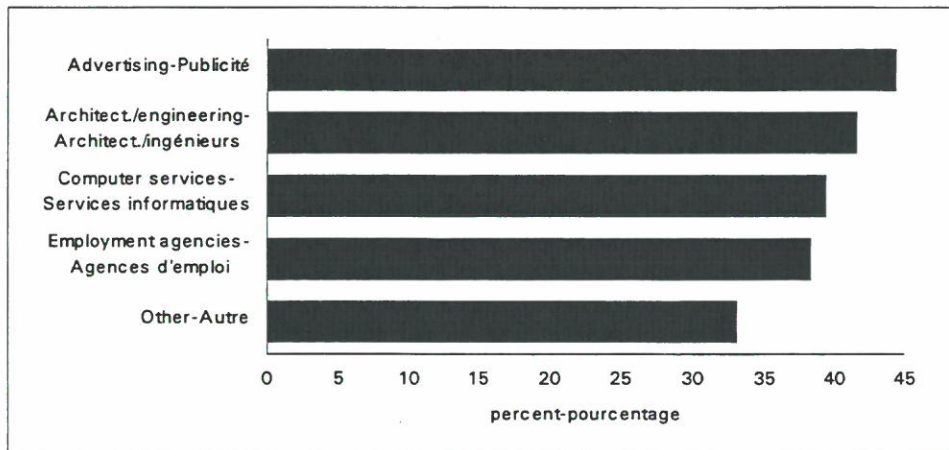


TABLE 9. Selection criteria for choice of supplier

TABLEAU 9. Critères de sélection pour le choix du fournisseur

Switching to alternative suppliers	% of firms that switched	Staying with traditional suppliers	% of firms that stayed
Passage à des fournisseurs de remplacement	% des entreprises qui ont changé	Conservation des fournisseurs traditionnels	% des entreprises qui sont restées
Lower prices - Prix réduits	88	Satisfied with quality of services - Satisfaction quant à la qualité du service	78
Greater range of services - Gamme plus large de services	39	Sufficient service variety - Gamme adéquate de services	47
Better customer relations - Meilleures relations avec la clientèle	26	Satisfied with the price - Satisfaction quant au prix	41
Higher quality of service - Services de meilleure qualité	21	Good relations with provider - Bonnes relations avec le fournisseur	26
Superior technological capabilities - Capacités technologiques supérieures	14	No time to investigate alternatives - Manque de temps pour explorer d'autres possibilités	25
Diversification of supplier base - Diversification des fournisseurs	8	Insufficient information about alternative - Renseignements insuffisants sur d'autres possibilités	17
Persuasive advertising - Publicité convaincante	5	Other - Autre facteur	13
Other - Autre facteur	5		

Although the results do not provide specific information on customer loyalty to the chosen telecommunication supplier, such loyalty could be considered high if measured by the customers' reliance on information from their service supplier. This, together with advertisements, tops the list of information sources. About 71% of small, 82% of medium-sized and 87% of large firms rely, to varying degrees, on their service provider for information about products and prices. Other sources include business associations and general news sources.

Surveyed firms felt that they are informed about telecommunication services, but few believed they have a good understanding of more recent technologies, such as wide area networks and frame relays.

2.5 Reasons for using telecommunication services

Businesses use telecommunication services for a variety of functions: purchasing inputs, sales, dealing with customers, internal communications, to name a few. Generally, respondents ranked customer service as the primary function for which they use telecommunication services,

Bien que les résultats ne fournissent pas de renseignements précis sur la loyauté de la clientèle envers le fournisseur de télécommunications choisi, on peut considérer celle-ci comme élevée si on la mesure par la confiance des clients aux renseignements reçus de leurs fournisseurs de services. Ce facteur et les annonces sont au sommet de la liste des sources d'information. Environ 71% des petites, 82% des moyennes et 87% des grandes entreprises se fient, à différents degrés, à leurs fournisseurs de services, en ce qui concerne les renseignements sur les produits et les prix. Parmi les autres sources, il faut mentionner les associations d'affaires et les sources générales d'information.

Les entreprises visées par l'enquête estimaient qu'elles sont bien renseignées au sujet des services de télécommunications, mais peu d'entre elles croyaient posséder une bonne compréhension des plus récentes technologies, telles que les grands réseaux et les relais de trames.

2.5 Motifs de l'utilisation des services de télécommunications

Les entreprises utilisent les services de télécommunications pour exécuter une foule de fonctions: l'achat d'entrées, les ventes, les relations avec la clientèle, les communications internes, pour n'en nommer que quelques-unes. D'une façon générale, les répondantes ont classé le service à la clientèle comme étant la principale

followed by sales of goods and services and sourcing/purchasing inputs. Use of such services is also important for internal communications.

Businesses put telecommunication services to diverse uses. Several of them may be combined to varying degrees for the same purpose. Telephone services, data transmission and facsimile services are all important for sales, as well as for customer service. Certain services are used more intensively by some industries. For example, firms in computer services use data transmission to a greater extent than any other product to service their customers, and large firms in engineering, architectural and other scientific and technical services use primarily cellular/mobile radio and data transmission for internal communications.

Indicators concerning the relative importance of using such services for selected performance criteria were also obtained. Consistent with the above, respondents assigned greatest importance to responsiveness to customer demand, followed by improvements in overall productivity (Table 10). These results apply particularly to medium-sized and large firms.

fonction pour laquelle elles utilisent les services de télécommunications, suivie des ventes de biens et de services et de l'acquisition ou l'achat d'entrées. L'utilisation de ces services est également importante pour les communications internes.

Les entreprises utilisent les services de télécommunications de diverses façons. Plusieurs de ces services peuvent être combinés à des degrés divers, à la même fin. Les services téléphoniques et les services de transmission de données et de télécopie sont tous importants pour les ventes, ainsi que pour le service à la clientèle. Certains services sont utilisés plus intensivement par certaines branches d'activité. Par exemple, les maisons de services informatiques utilisent la transmission de données dans une plus large mesure que tout autre produit pour fournir le service à leurs clients et les grandes entreprises de services d'ingénierie et d'architecture et des autres services scientifiques et techniques utilisent surtout le téléphone cellulaire, les services radio/mobiles et la transmission de données pour les communications internes.

Des indicateurs concernant l'importance relative de l'utilisation de ces services par rapport à certains critères de performance ont aussi été obtenus. Compte tenu de ce qui précède, les répondantes ont attaché la plus grande importance au temps de réponse aux demandes des clients, suivi des améliorations de la productivité globale (tableau 10). Ces résultats s'appliquent particulièrement aux moyennes et grandes entreprises.

TABLE 10. Importance of services for selected performance criteria

TABLEAU 10. Importance des services pour certains critères de performance

	Extremely important	Moderately important	Not important	Do not measure	Total
	Extrêmement importants	Modérément importants	Pas importants	N'a pas été mesurée	
% of firms - % des entreprises					
Responsiveness to customer demand - Temps de réponse aux demandes des clients	62	21	2	14	100
Overall company productivity - Productivité globale de l'entreprise	43	35	6	16	100
Lead times - Délais d'approvisionnement	33	35	8	24	100
Market share - Part du marché	25	37	8	30	100

2.6 Growth prospects

Introduction of new telecommunication services due to technological advances, lower prices for the necessary hardware due to product cycles and lower service prices as a result of the opening up of competition in the industry have led to the proliferation and widespread use of these services. Has this process reached its peak or is there still room for growth? Respondents to the survey were asked to indicate their expected use of services in 1996.

Demand for these services appears to be quite high. Although most businesses expect to maintain their current usage, a substantial proportion anticipates growth. This is more pronounced for facsimile services (already heavily used), data transmission, electronic text messages and discount long-distance services. Sizeable growth is also expected in the use of cellular phones and the Internet. There is scope for expansion even for regular long-distance services (Table 11). These expectations are, of course, tied to the overall economic conditions. However, if this growth is realized, it could well alleviate some of the financial pressures experienced by suppliers in their struggle for market shares.

The pattern of expected growth in use of services by Business Services changes somewhat with firm size. In general, large firms anticipate above-average increases in their usage, even though they are major users already. More than half of the large firms also anticipate expanded usage for newer services. This may increase the gap in the diffusion of these services between small and large firms in the same industry, with obvious implications for their own competitive process. Small firms are less informed about the availability of these services and have fewer resources to allocate to acquiring that information. This may lead to a situation in which the unequal diffusion of these services changes the balance of competitive advantage. On the other hand, small firms in Business Services are the norm. Knowing that they plan to increase their use of telecommunication services to a comparatively lesser extent than large firms does not necessarily translate to volumes and revenues. The survey cannot shed light on this.

2.6 Perspectives de croissance

L'introduction de nouveaux services de télécommunications à la suite des progrès technologiques, les prix réduits du matériel nécessaire, attribuables aux cycles de vie des produits, et des prix des services plus bas, résultant de l'ouverture à la concurrence dans la branche d'activité, ont abouti à la prolifération et à l'utilisation généralisée de ces services. Ce processus a-t-il atteint son point culminant ou y a-t-il encore de la place pour la croissance? On a demandé aux répondantes à l'enquête d'indiquer comment elles prévoyaient utiliser les services en 1996.

La demande de ces services semble être très élevée. Bien que la plupart des entreprises s'attendent à maintenir leur utilisation actuelle, une proportion substantielle de celles-ci prévoient une certaine croissance. Cela est plus prononcé pour les services de télécopie (déjà considérablement utilisés), pour la transmission de données, pour le courrier électronique et pour les services interurbains à rabais. Une croissance considérable est aussi prévue dans l'utilisation des téléphones cellulaires et de l'Internet. Il y a place pour de l'expansion même pour les services téléphoniques interurbains ordinaires (tableau 11). Ces attentes sont, bien sûr, liées aux conditions économiques générales. Cependant, si cette croissance se produit, elle pourrait bien alléger certaines des pressions financières éprouvées par les fournisseurs dans la lutte qu'ils mènent pour obtenir des parts du marché.

Le profil de la croissance prévue de l'utilisation des services par les maisons de services aux entreprises change, dans une certaine mesure, avec la taille de la maison. D'une façon générale, les grandes maisons prévoient des accroissements de leur utilisation supérieurs à la moyenne, même si elles utilisent déjà beaucoup ces services. Plus de la moitié des grandes maisons prévoient aussi une utilisation accrue de services plus nouveaux. Cela peut accroître l'écart dans la diffusion de ces services entre les petites et grandes maisons de la même branche d'activité, ce qui aurait des effets manifestes sur leur propre processus de concurrence. Les petites maisons sont moins bien informées de la disponibilité de ces services et elles ont moins de ressources à consacrer à l'acquisition de renseignements à leur sujet. Cela peut aboutir à une situation dans laquelle la diffusion inégale de ces services modifie la balance de l'avantage concurrentiel. D'autre part, les petites maisons de services aux entreprises sont la norme. Le fait de savoir qu'elles envisagent d'accroître leur utilisation des services de télécommunications dans une mesure comparativement moindre que celle que prévoient les grandes maisons ne se traduit pas nécessairement en volumes et en recettes. L'enquête ne peut jeter aucune lumière sur ce point.

TABLE 11. Expected future use of telecom services

TABLEAU 11. Utilisation future prévue des services de télécommunications

	Decrease	Remain constant	Increase	Total
	Diminution	Restera constante	Augmentation	
% of firms - % des entreprises				
Long distance voice services - Services téléphoniques interurbains				
Regular long distance - Interurbain ordinaire	7	67	26	100
Discount long distance - Interurbain à rabais	1	59	40	100
800 service - service 800	1	79	20	100
Debit and calling cards - Carte de débit et carte d'appel	3	81	16	100
Radio/mobile services - Services radio/mobiles				
Cellular - Téléphone cellulaire	-	62	38	100
Paging - Radiomessagerie	1	86	13	100
Other mobile radio - Autre service mobile	1	93	7	100
Other services - Autres services				
Facsimile - Télécopie	1	50	49	100
Data transmission - Transmission de données	1	55	45	100
Voice mail - Audiomessagerie	1	71	28	100
Electronic text messages - Courrier électronique	-	60	40	100
Teleconferencing - Téléconférence	-	72	28	100
Video conferencing - Vidéoconférence	-	85	15	100
Internet	1	67	32	100

The expected growth is also somewhat different among industries. Firms in computer services envisage above-average rates of increase, as do firms in advertising services. More than half of the respondents expect growth in the use of electronic text messages, data transmission and the Internet.

Individual industries, firm size and type of service combine to produce 240 permutations. Table 12 shows the top 20 growth prospects. The list is dominated by large computer services and advertising firms and by data transmission and electronic text messages.

La croissance prévue présente une certaine différence entre les branches d'activité. Les maisons de services informatiques prévoient des taux de croissance supérieurs à la moyenne, comme le font les services de publicité. Plus de la moitié des répondantes prévoient une croissance de l'utilisation du courrier électronique, de la transmission de données et de l'Internet.

Les branches d'activité particulières, la taille de l'entreprise et le type de services se combinent pour produire 240 permutations. Le tableau 12 montre les 20 plus grandes perspectives de croissance. La liste est dominée par les grandes maisons de services informatiques et de publicité et par la transmission de données et le courrier électronique.

TABLE 12. Top 20 growth prospects

TABLEAU 12. Les 20 plus grandes perspectives de croissance

	Size		% of firms
	Grandeur		% des entreprises
1 Advertising - Publicité	Large - Grande	Electronic text messages - Courrier électronique	83
2 Advertising - Publicité	Large - Grande	Data transmission - Transmission de données	80
3 Employment agencies - Agences d'emploi	Large - Grande	Data transmission - Transmission de données	74
4 Computer services - Services informatiques	Medium - Moyenne	Data transmission - Transmission de données	72
5 Computer services - Services informatiques	Large - Grande	Internet	72
6 Architectural and engineering - Architecture et ingénierie	Large - Grande	Electronic text messages - Courrier électronique	70
7 Computer services - Services informatiques	Medium - Moyenne	Internet	70
8 Other - Autre	Large - Grande	Facsimile - Télécopie	69
9 Other - Autre	Medium - Moyenne	Data transmission - Transmission de données	68
10 Computer services - Services informatiques	Large - Grande	Data transmission - Transmission de données	67
11 Advertising - Publicité	Large - Grande	Voice mail - Audiomessagerie	67
12 Computer services - Services informatiques	Medium - Moyenne	Electronic text messages - Courrier électronique	65
13 Employment agencies - Agences d'emploi	Large - Grande	Electronic text messages - Courrier électronique	65
14 Advertising - Publicité	Large - Grande	Facsimile - Télécopie	64
15 Computer services - Services informatiques	Large - Grande	Electronic text messages - Courrier électronique	63
16 Computer services - Services informatiques	Small - Petite	Electronic text messages - Courrier électronique	62
17 Other - Autre	Medium - Moyenne	Discount long distance - Interurbain à rabais	60
18 Other - Autre	Medium - Moyenne	Facsimile - Télécopie	60
19 Computer services - Services informatiques	Medium - Moyenne	Facsimile - Télécopie	59
20 Advertising - Publicité	Large - Grande	Discount long distance - Interurbain à rabais	58

Finally, when respondents were confronted with a list of factors that would induce them to increase their use of telecommunication services, they chose as the first such factor greater use of services by customers/suppliers (almost 75% of firms would increase their usage to some extent). This reveals a certain interdependency between transactions that has a technological dimension. A simple example of this is that the use of facsimile services requires both parties to possess a facsimile machine. Increased awareness of available services was ranked second (more than two-thirds of firms). More efficient transmissions, increased variety of services and lower prices were also rated high. Improved access to capital and more suppliers to choose from were rated lowest.

Enfin, lorsqu'on a montré aux répondantes une liste de facteurs qui auraient pu les inciter à accroître leur utilisation des services de télécommunications, elles ont choisi comme premier de ces facteurs une plus grande utilisation des services par les clients et les fournisseurs (près de 75 % des maisons accroîtraient leur utilisation dans une certaine mesure). Cela révèle une certaine interdépendance entre les transactions, laquelle a une dimension technologique. Un simple exemple de ce fait est que l'utilisation des services de télécopie exige que les deux parties possèdent un télécopieur. La connaissance accrue des services disponibles a été classée au second rang (par plus des deux tiers des entreprises). On a aussi attribué un rang élevé à des transmissions plus efficaces, à la variété accrue des services et à des prix réduits. Un meilleur accès au capital et un plus grand nombre de fournisseurs entre lesquels choisir ont été classés au dernier rang.

Part 3: Conclusions and Future Considerations

Users of telecommunication services care about prices and about the range and quality of services. They believe that using these services is indispensable in dealing with clients and that it improves their productivity.

It is clear from the survey that small firms are not as well informed about the availability of telecommunication services as are medium-sized and large firms. Lack of understanding of the potential for product and process innovation that the use of new telecommunication services entails⁵ is a problem for Business Services firms of all sizes.

A more comprehensive examination of the diffusion of telecommunication services is required. Indicators of use are required for all industries, not just Business Services, as industries may have different requirements and exhibit different habits in their use of telecommunication services -- much as the firms in computer services were found to use telecommunication services differently from the other industries in the group. It is also interesting to determine if there are correlations between patterns of usage and firm size that span industrial boundaries. In addition, as telecommunication services invade our daily lives, information on household purchases and uses of these services is needed. To understand these dynamic processes, time-series of indicators are essential. Supplier-based indicators, traditionally collected under conditions of regulated local monopolies, no longer suffice. There is need for user-defined indicators. Beyond aggregate statistical indicators, "[i]nvestigation of the factors shaping the contours, dynamics and biases of evolving telecommunication markets is needed" (Mansell 1993, p. 2).

⁵ Rosenberg (1982) states that some of the most fundamental scientific research of this century spun off the attempts to improve sound transmission by telephone. "Dealing with various kinds of interference, distortion, or attenuation of electromagnetic signals that transmit sound has profoundly enlarged our understanding of the universe" (pp. 148-49).

Partie 3: Conclusions et considérations futures

Les utilisateurs de services de télécommunications se soucient des prix, de la gamme et de la qualité des services. Ils croient que l'utilisation de ces services est indispensable pour traiter avec la clientèle et qu'elle améliore leur productivité.

Il est manifeste, selon l'enquête, que les petites entreprises ne sont pas aussi bien informées au sujet de la disponibilité des services de télécommunications que les moyennes et grandes entreprises. Le manque de compréhension des possibilités d'innovation dans les produits et les procédés⁵ qu'offre l'utilisation des nouveaux services de télécommunications constitue un problème pour les maisons de services aux entreprises de toutes tailles.

Un examen plus complet de la diffusion des services de télécommunications est nécessaire. Toutes les branches d'activité, non pas seulement les services aux entreprises, ont besoin d'indicateurs d'utilisation, étant donné que les branches d'activité peuvent avoir des besoins différents et présenter des habitudes différentes, pour ce qui est de l'utilisation des services de télécommunications -- dans la même mesure où l'on a constaté que les maisons de services informatiques utilisaient les services de télécommunications d'une façon différente de celles des autres branches du secteur. Il est également intéressant de déterminer s'il existe, entre les profils d'utilisation et la taille des entreprises, des corrélations qui dépassent les limites des branches d'activité. En outre, à mesure que les services de télécommunications envahissent notre vie quotidienne, nous avons besoin de renseignements sur les achats et l'utilisation de ces services par les ménages. Pour comprendre ces processus dynamiques, des séries chronologiques d'indicateurs sont essentielles. Les indicateurs basés sur les fournisseurs, qu'on recueillait traditionnellement dans des conditions de monopoles locaux réglementés, ne suffisent plus. On a besoin d'indicateurs définis par les utilisateurs. Au delà des indicateurs statistiques agrégés, «on a besoin d'une enquête sur les facteurs qui façonnent les contours, la dynamique et les biais des marchés de services de télécommunications en évolution» (Mansell 1993, p. 2).

⁵ Rosenberg (1982) déclare qu'une partie de la recherche scientifique la plus fondamentale du présent siècle découle des tentatives faites pour améliorer la transmission du son par téléphone. «Le fait de nous occuper de différentes sortes de brouillage, de distorsion ou d'affaiblissement des signaux électromagnétiques qui transmettent le son a énormément accru notre compréhension de l'univers» (pp. 148 et 149).

In a broader context, it is generally acknowledged that telecommunication infrastructure is pivotal to the health of a nation. Telecommunication networks are likened to the nervous systems of societies: "...in principle, they should be all-pervasive, just as oral and paper-based networks of communications have been" (Mansell 1993, p. 3). Today, we are witnessing an evolution in this area. Undoubtedly, many more changes are poised to take place. They are led by new technologies and the introduction of new services, as well as the demonopolization of markets. The days of a lone telephone in a business or household, supplied and serviced by a lone telephone company, are long gone. The changing environment has implications for users, service suppliers and policy-makers alike.

Users -- businesses in particular -- know that they can ill afford to be left behind. Telecommunication services expand the geographical boundaries of markets. Businesses will lose ground if competitors adopt new technologies and services and they do not. In addition, customers may demand delivery of services through channels that require use of such telecommunication services.

Service suppliers, under conditions of competition, are keenly aware of market shares. They can no longer take demand for granted. Issues such as price, service packaging and quality, timely delivery, customer relations and the like have become more important than ever before.

Policy-makers want to ensure that the latest telecommunication technologies and services are introduced and delivered to businesses and households at affordable prices (Telecommunications Act 1993). In addition, since telecommunications are vital to the evolution, building and management of computer networks, they want to ensure that the essential building blocks for information technologies are available (OECD 1992). Governments are also concerned about the effects of these developments on employment. The interest of the individual firm in financial viability and prosperity does not necessarily go hand in hand with the societal need for higher employment. The introduction of several of these services may be labour-saving. For instance, the introduction of automatic teller machines led to telebanking and fewer tellers. However, identifying labour-saving services in a particular industry and stopping there would be simplistic and misleading. Favourable effects may be created elsewhere in the economy, since changes permeate the entire input-output structure of the economy. In fact, a recent OECD report (1995) states that employment in monopolized

Dans un contexte plus vaste, il est généralement reconnu que l'infrastructure des télécommunications est d'importance vitale pour la santé économique d'un pays. Les réseaux de télécommunication sont comparés au système nerveux des sociétés: «... en principe, ils devraient être généralisés, tout comme l'ont été les réseaux de communications orales et sur papier» (Mansell 1993, p. 3). De nos jours, on assiste à une évolution dans ce domaine. Sans aucun doute, de nombreux autres changements sont destinés à se produire. Ils résultent des nouvelles technologies et de l'introduction de nouveaux services, ainsi que de la démonopolisation des marchés. L'époque d'un seul téléphone dans une entreprise ou un ménage, fourni et desservi par une seule compagnie de téléphone, est révolue depuis longtemps. L'environnement en évolution a des répercussions sur les utilisateurs, les fournisseurs de services et les décideurs.

Les utilisateurs -- en particulier les entreprises -- savent qu'ils ne peuvent pas se permettre de rester en arrière. Les services de télécommunications étendent les limites géographiques des marchés. Les entreprises perdront du terrain si leurs concurrents adoptent de nouvelles technologies et de nouveaux services et si elles ne le font pas. En outre, les clients peuvent exiger la prestation des services par des voies qui exigent l'utilisation de ces services de télécommunications.

Les fournisseurs de services, dans des conditions de concurrence, ont une conscience aiguë des parts du marché. Ils ne peuvent plus tenir la demande pour acquise. Des questions telles que le prix, la présentation et la qualité des services, la livraison à temps, les relations avec la clientèle et d'autres questions semblables sont devenues plus importantes que jamais.

Les décideurs veulent s'assurer que les services et les technologies de télécommunications les plus récents sont introduits et fournis aux entreprises et aux ménages à des prix abordables (Loi de 1993 sur les télécommunications). En outre, étant donné que les télécommunications sont d'importance vitale pour l'évolution, la construction et la gestion des réseaux informatiques, les décideurs veulent s'assurer que les composantes essentielles des technologies de l'information sont disponibles (OCDE 1992). Les gouvernements se préoccupent aussi des effets de cette évolution sur l'emploi. L'intérêt de l'entreprise individuelle pour la viabilité et la prospérité financières ne va pas nécessairement de pair avec le besoin d'emplois accru de la société. L'introduction de plusieurs de ces services peut permettre d'économiser de la main-d'oeuvre. Par exemple, l'introduction des caisses automatiques a abouti aux opérations bancaires à domicile et à la réduction du nombre de caissiers. Cependant, il serait simpliste et trompeur de cerner les services qui permettent d'économiser de la main-d'oeuvre dans une branche particulière et de s'arrêter là. Ces services peuvent avoir des effets bénéfiques dans d'autres branches de l'économie, étant donné que les changements s'étendent à l'ensemble de la structure des entrées-sorties de l'économie. En fait, selon un récent rapport de l'OCDE

industries would decline anyway, and that in countries with the longest experience of liberalization, such as Japan, the United Kingdom and the United States, overall employment has not been necessarily reduced. "This would tend to indicate that those Member countries which retain monopolies are going to be relatively worse off than ones with liberal markets" (OECD 1995, p. 75). Much more needs to be done to improve our understanding of these issues.

References

CRTC (1992) "Competition in the Provision of Public Long-Distance Voice Telephone Services and Related Resale and Sharing Issues", Telecom Decision 92-12.

Garvin, David A. (1988) "Managing Quality", New York: The Free Press.

Industry Canada (1994) "The Canadian Telecommunications Service Industries: An Overview - Part 1: The Domestic Situation", Ottawa.

Lovelock, C.H. (1990) "Services Marketing", Prentice Hall.

Mansell, Robin (1993) "The New Telecommunications: A Political Economy of Network Evolution", SAGE Publications.

OECD (1992) "Information Networks and New Technologies: Opportunities and Policy Implications for the 1990s", Information Computer Communications Policy, No. 30, Paris.

OECD (1995) "Telecommunication Infrastructure: The Benefits of Competition", Information Computer Communications Policy, No. 35, Paris.

Rosenberg, Nathan (1982) "Inside the Black Box: Technology and Economics", Cambridge: Cambridge University Press.

Sciadas, George (1994) "Business Services - Part 1: Evolution", in *Services Indicators*, Statistics Canada, Cat. No. 63-016, 2nd Quarter, Ottawa.

Telecommunications Act (1993), Chapter 38, Canadian Telecommunications Policy.

(1995), l'emploi dans les branches d'activité monopolisées diminuera de toute façon et, dans les pays ayant la plus longue expérience de la libéralisation, tels que le Japon, le Royaume-Uni et les États-Unis, l'emploi global n'a pas été nécessairement réduit. «Cela tendrait à indiquer que les pays membres qui conservent des monopoles vont se trouver dans une situation relativement pire que ceux qui se sont dotés de marché libéraux» (ODCE 1995, p. 75). On doit faire beaucoup plus pour améliorer notre compréhension de ces questions.

Références

CRTC (1992) "Competition in the Provision of Public Long-Distance Voice Telephone Services and Related Resale and Sharing Issues", Telecom Decision 92-12.

Garvin, David A. (1988) "Managing Quality", New York: The Free Press.

Industrie Canada (1994) "The Canadian Telecommunications Service Industries: An Overview - Part 1: The Domestic Situation", Ottawa.

Lovelock, C.H. (1990) "Services Marketing", Prentice Hall.

Mansell, Robin (1993) "The New Telecommunications: A Political Economy of Network Evolution", SAGE Publications.

OCDE (1992) "Information Networks and New Technologies: Opportunities and Policy Implications for the 1990s", Information Computer Communications Policy, No. 30, Paris.

OCDE (1995) "Telecommunication Infrastructure: The Benefits of Competition", Information Computer Communications Policy, No. 35, Paris.

Rosenberg, Nathan (1982) "Inside the Black Box: Technology and Economics", Cambridge: Cambridge University Press.

Sciadas, George (1994) "Services aux entreprises - Partie 1: Évolution", *Indicateurs des services*, Statistique Canada, n° 63-016 au cat., 2^e trimestre, Ottawa.

Loi de 1993 sur les télécommunications, chapitre 38, Politique canadienne en matière de télécommunications.

Glossary of Terms

Long-Distance Voice Services

Regular long-distance (direct dialling)

Refers to the basic long-distance service. Its features include: operator assistance, person-to-person calling and automated billing.

Discount long-distance

Includes long-distance services commonly acquired on a contractual basis and that may represent price reductions over regular long-distance (direct dialling).

800 service

A service allowing callers to reach the subscriber by dialling, free of charge, a 1-800 + 7 digits number. The called party (subscriber) pays for the call.

Debit and calling cards

Cards issued by the telecommunication service provider to give customers a more convenient payment option.

Radio/Mobile Services

Cellular

A service, formally referred to as cellular mobile telephone service, that allows subscribers to use hand-held or in-place units to make calls to the Public Switched Network while moving at vehicular speeds or less.

Paging

A mobile radio service that allows subscribers to receive short text messages with small pocket-sized radio receivers.

Other mobile telecommunication services

Mobile telecommunication services not classified elsewhere, such as air to ground and maritime communications. These services also include voice and data dispatch communication, public phones in aircraft and satellite-based services.

Other Telecommunication Services

Facsimile

A service that allows copies of documents to be transmitted over communication systems and reproduced at the receiver.

Data transmission

Includes a wide variety of digital and analog-based data services that transmit information at various speeds.

Voice mail

A service that intercepts calls, plays an announcement and records the caller's spoken message for later retrieval.

Electronic text messages

A service that exchanges text messages -- popularly known as electronic mail.

Teleconferencing

A service that permits three or more parties to participate simultaneously in a call.

Glossaire

Services téléphoniques interurbains

Interurbain (automatique) ordinaire

Service interurbain de base offrant notamment les fonctions suivantes: assistance du téléphoniste, appel de personne à personne et service de facturation automatique.

Interurbain à rabais

Différents services interurbains, généralement obtenus en vertu d'ententes contractuelles, qui peuvent être offerts à des tarifs inférieurs à ceux de l'interurbain automatique ordinaire.

Service 800

Service interurbain qui permet au demandeur de joindre sans frais le demandé (abonné) en composant un numéro 800 (1- 800 + sept chiffres). Les frais d'appel sont imputés au demandé (abonné).

Carte de débit et carte d'appel

Carte émise à l'abonné par un fournisseur de services de télécommunications pour faciliter les paiements.

Services radio/mobiles

Téléphonie cellulaire

Service autrefois nommé service téléphonique cellulaire mobile, qui permet aux abonnés de se raccorder au réseau téléphonique commuté public, au moyen d'appareils portatifs (à main) ou d'appareils installés à bord d'un véhicule, alors qu'ils se déplacent ou sont à l'arrêt.

Radiomessagerie

Service mobile radio qui permet aux abonnés de recevoir de brefs messages textuels au moyen d'un petit récepteur de poche.

Autres services mobiles de télécommunications

Services mobiles de télécommunications non classés ailleurs, tels que les communications air-sol et les communications maritimes, notamment les services de répartition (acheminement de véhicules) par transmission de la voix et des données; les téléphones publics à bord des aéronefs et les services par satellite.

Autres services de télécommunications

Télécopie

Service de transmission de documents qui sont copiés à la source, transmis par des systèmes de communications et reproduits à l'arrivée.

Transmission de données

Il s'agit d'une vaste gamme de services, analogiques ou numériques, qui assurent la transmission de données à différents débits.

Audiomessagerie

Service qui intercepte les appels, passe un message enregistré et enregistre le message du demandeur, qui peut être écouté en différé.

Courrier électronique

Service d'échange de message textuels -- appelé communément «courrier électronique».

Téléconférence

Service qui permet d'établir simultanément une communication entre trois personnes ou plus.

Video conferencing

A service that permits simultaneous voice and image communications between two or more locations.

Internet

Connects computers to the global network for electronic mail services, file transfer, and information search and retrieval.

Private communications networks

Networks constructed and used by a specific organization.

Leased private line networks

This is a system of leased channels on the Public Switched Network dedicated for the use of a specific customer.

Virtual private networks

To the user these networks appear as a private communications network. However, they are, in fact, part of the Public Switched Network and are dynamically configured for the use of a specific organization.

Telecommunication Technologies**Satellite**

A device placed in orbit around the earth that carries radio equipment used to provide communication services between distant points on earth.

Fibre optic facilities

Cables composed of glass fibres that use light pulses to transmit an information signal.

Wide area networks

Networks that connect computers, terminals and printers located in a number of sites and over distances normally requiring telecommunication facilities other than in-building cabling.

Microwave radio networks

Telecommunication networks capable of transferring large amounts of information using electromagnetic signals on frequencies above 2 Gigahertz.

Cellular radio networks

Networks that allow subscribers to communicate with the Public Switched Telephone Network via base stations that are located in a given service area.

Frame relay

A packet-based transmission technology that is modelled on the X.25 protocol. With frame relay, data is packaged into variable-length frames or packets, each with address headings to route the data to the appropriate location. Frame relay is designed for digital networks that have high-clarity circuits.

ATM (Asynchronous transfer mode)

A cell-switched technique that uses 53-byte cells to carry data, still images, full-motion video and voice over high-speed circuits.

Vidéoconférence

Service qui permet d'établir une communication simultanée (transmission de la voix et d'images) entre deux emplacements ou plus.

Internet

Service qui assure le raccordement d'ordinateurs au réseau mondial. Il offre des services de courrier électronique, de transfert de fichiers et de recherche et d'extraction de données.

Réseau de communications privé

Réseau construit et exploité par un organisme particulier.

Réseau privé constitué de lignes louées

Système de voies du réseau commuté public, louées par un client et réservées à son usage exclusif.

Réseau virtuel privé

Pour l'utilisateur, un réseau de ce type semble être un réseau privé. Cependant, un réseau virtuel fait partie du réseau commuté public. Il est configuré de façon dynamique et est mis à la disposition d'une entreprise particulière.

Technologies des télécommunications**Satellite**

Engin mis sur orbite terrestre, porteur de matériel radio assurant des services de radiocommunications entre des points éloignés de la Terre.

Réseau à fibres optiques

Réseau qui utilise des filaments de verre acheminant des impulsions lumineuses pour transmettre de l'information.

Grand réseau (WAN)

Réseau qui raccorde des ordinateurs, des terminaux et des imprimantes installés à différents emplacements éloignés au moyen d'installations de télécommunications autres que celles normalement installées à l'intérieur d'un même immeuble.

Réseau hertzien (à micro-ondes)

Réseau de télécommunications qui permet de transmettre une vaste quantité d'information au moyen de signaux électromagnétiques dont les fréquences sont supérieures à 2 gigahertz.

Réseau radio cellulaire

Réseau qui raccorde les abonnés au réseau téléphonique commuté public par l'intermédiaire de stations de base qui sont installées dans une zone de service donnée.

Relais de trames

Technologie de transmission par paquets conforme au protocole X.25. Les données sont groupées dans des trames, ou paquets, de longueur variable, qui portent chacune, en en-tête, l'adresse où doivent être acheminées les données de la trame. Le relais de trames est destiné aux réseaux numériques dotés de circuits à précision élevée.

MTA (mode de transfert asynchrone)

Technique de commutation de cellules qui utilise des cellules de 53 octets pour acheminer des données, des images fixes, des images vidéo animées et des signaux vocaux sur des circuits à grande vitesse.

Definitions and Concepts

Tables A1 - A4, B1 - B9, C1 - C5

Operating items relate to the principal operations of an enterprise and, by extension, an industry. Other revenues and expenses, such as interest receipts and payments are excluded. In the case of financial institutions, interest on deposits and commercial loans are considered as principal operations and are therefore included. Net profit refers to profits after deducting income taxes and includes extraordinary gains.

The selected indicators used are defined as follows:

- Return on capital employed:

$$\frac{\text{Profit before extraordinary gains and interest on borrowing net of tax (s.a.)} \times 4 \times 100}{\text{Borrowing} + \text{Loans and accounts with affiliates} + \text{Total Equity}}$$

It is a ratio indicating profitability.

- Return on equity:

$$\frac{\text{Profit before extraordinary gains (s.a.)} \times 4 \times 100}{\text{Total Equity}}$$

This is also a measure of profitability.

- Profit margin:

$$\frac{\text{Operating profit (s.a.)} \times 100}{\text{Operating revenue (s.a.)}}$$

This is an indicator of efficiency.

- Debt to equity:

$$\frac{\text{Borrowing} + \text{Loans and accounts with affiliates}}{\text{Total Equity}}$$

This indicator conveys information about solvency and capital structure.

- Working capital ratio:

$$\frac{\text{Current assets}}{\text{Current Liabilities}}$$

Définitions et concepts

Tableaux A1 - A4, B1 - B9, C1 - C5

Les postes liés à l'exploitation se rapportent aux activités principales d'une entreprise et, par extension, d'une branche d'activité. Les autres recettes et dépenses, comme les revenus ou paiements d'intérêts, sont exclus. Dans le cas des établissements financiers, l'intérêt servi sur les dépôts et les prêts commerciaux est considéré comme une activité principale et est donc inclus. Le bénéfice net signifie le bénéfice moins l'impôt sur le revenu et comprend les gains extraordinaires.

Les indicateurs utilisés dans la présente publication sont les suivants:

- Rendement des capitaux employés:

$$\frac{\text{Bénéfices avant gains extraordinaires et intérêts sur emprunts nets des impôts (DÉS)} \times 4 \times 100}{\text{Emprunts} + \text{Emprunts et comptes auprès des sociétés affiliées}}$$

Ce ratio illustre la rentabilité.

- Rendement de l'avoir:

$$\frac{\text{Bénéfices avant gains extraordinaires (DÉS)} \times 4 \times 100}{\text{Avoir total}}$$

Cet indicateur illustre également la rentabilité.

- Marge bénéficiaire:

$$\frac{\text{Bénéfices d'exploitation (DÉS)} \times 100}{\text{Revenu d'exploitation (DÉS)}}$$

Il s'agit d'un indicateur de l'efficacité.

- Ratio des dettes à l'avoir:

$$\frac{\text{Emprunts} + \text{Emprunts et comptes des sociétés affiliées}}{\text{Avoir total}}$$

Cet indicateur fournit des renseignements sur la solvabilité et la structure des capitaux.

- Ratio des fonds de roulement:

$$\frac{\text{Actif à court terme}}{\text{Passif à court terme}}$$

This is an indicator of solvency for non-financial businesses.

- **Quick ratio:**

Current Assets-Inventories

Current Liabilities

This is also an indicator of solvency.

- **Capital ratio:**

Total Assets

Total Equity

This is an indicator of solvency and capital structure for banking and banking-type businesses.

- **Claims to premiums:**

Insurance Claims incurred (s.a.)

Premiums (s.a.)

This ratio is an indicator of efficiency in the insurance industry.

Comparative indicators are designed to help the user compare the relative performance of the industry with that of the economy as a whole. A comparative indicator is defined simply as the rate of change of a variable for a certain industry minus the rate of change of the same variable for the whole economy and for the same time period. A positive value indicates that the industry outperformed the economy average; a more positive value, more so. A negative value indicates that it lagged behind the economy average. A comparative indicator with a value of zero means that the performance of the industry exactly matched the economy-wide average.

Tables A5, B10, C6

Given that the employment data are not seasonally adjusted it makes little sense to depict them as time series. The relevant comparisons are between one quarter with the same quarter last year. This is how both the rates of change and the comparative indicators are constructed and interpreted. Employment figures of less than 30,000 should be treated with caution as they may be subject to high sampling variability.

Il s'agit d'un indicateur de solvabilité pour les entreprises non financières.

- **Ratio de liquidité:**

Actif à court terme-Stocks

Passif à court terme

Il s'agit également d'un indicateur de la solvabilité.

- **Ratio du capital:**

Actif total

Avoir total

Il s'agit d'un indicateur de la solvabilité et de la structure des capitaux pour les établissements bancaires et les entreprises similaires.

- **Ratio des sinistres aux primes:**

Sinistres survenus (DÉS)

Primes (DÉS)

Ce ratio constitue un indicateur de l'efficacité des compagnies d'assurance.

Les indicateurs comparatifs sont conçus pour aider l'utilisateur à comparer le rendement relatif d'un secteur au rendement de l'économie en général. Un indicateur comparatif correspond simplement au taux de variation d'une variable pour un secteur moins le taux de variation de la même variable pour l'ensemble de l'économie et pour la même période. Une valeur positive signifie que le rendement du secteur a été supérieur au rendement moyen de l'économie; plus la valeur positive est élevée, plus l'écart est grand. Une valeur négative signifie que le rendement du secteur a été inférieur au rendement moyen de l'économie. Un indicateur comparatif de zéro veut dire que le rendement du secteur était tout à fait identique à celui de l'économie.

Tableaux A5, B10, C6

Étant donné que les données sur l'emploi ne sont pas désaisonnalisées, il n'est pas très logique de les qualifier de séries chronologiques. Les comparaisons pertinentes sont les comparaisons entre un trimestre et le trimestre correspondant de l'année précédente. C'est ainsi que sont construits et interprétés les taux de variation et les indicateurs comparatifs. Lorsque le nombre d'emplois est inférieur à 30,000, il faut interpréter les données avec circonspection, puisqu'elles peuvent présenter une variabilité d'échantillonnage élevée.

Tables A6, B11, C7

The salary data are annualized quarterly series. They refer to actual payroll and not rates of pay. The monthly average weekly salary series (including overtime) are averaged over three months to produce average weekly earnings series for the quarter (smoothing moving-average technique). Then they are multiplied by 52. The resulting series show the estimated annual salaries. They reveal what an individual is expected to make in a year as seen from what the person makes this quarter. This kind of salary information is expected to change every quarter.

The CPI-adjusted rates of change are calculated as follows: first the annualized series are deflated with the CPI of the quarter (obtained from monthly series); and then, the rate of change from the previous quarter value of the series is estimated. This is the methodologically correct procedure to follow rather than to merely subtract the CPI from the series rate of change. The latter would be, at best, an approximation of the intended measurement.

Tables A7, B12, C8

The value-added by industry data are produced at the source (IMAD) as annualized series. That is, the monthly total is multiplied by 12. Unlike the practices of the source, the total in Table B12 does not include "Government Royalties on Natural Resources" and the imputed value for "Owner Occupied Dwellings." In Table C8, "Professional Services" includes architectural, engineering and other scientific and technical services, accounting and bookkeeping services and offices of lawyers and notaries. The remaining 3-digit industries are included in "Other Services".

Tableaux A6, B11, C7

Les données sur la rémunération sont présentées sous forme de séries trimestrielles annualisées. Elles correspondent aux salaires réels et non aux taux de rémunération. On établit la moyenne sur trois mois de la série mensuelle des gains hebdomadaires moyens pour produire la série des gains hebdomadaires moyens pour le trimestre (au moyen du lissage des techniques des moyennes mobiles). Le résultat est ensuite multiplié par 52, ce qui donne une estimation des gains annuels. On calcule donc le revenu qu'une personne devrait toucher en un an à partir du revenu qu'elle a gagné au cours du trimestre. Ce genre de données sur la rémunération devrait varier d'un trimestre à l'autre.

Les taux de variation corrigés en fonction de l'IPC sont calculés selon la technique suivante: tout d'abord, les séries annualisées sont déflatées au moyen de l'IPC du trimestre (obtenu à partir des séries mensuelles); puis le taux de variation de la valeur de la série établie pour le trimestre précédent est calculé. Il s'agit de la bonne procédure à appliquer au lieu de simplement soustraire l'IPC du taux de variation des séries. Cela devrait donner, en principe, une estimation de la mesure voulue.

Tableaux A7, B12, C8

Les données sur la valeur ajoutée par branche de services sont produites par la source (la DMAI) sous forme de séries annualisées. Autrement dit, le total mensuel est multiplié par 12. Contrairement aux pratiques appliquées par la source, le total au tableau B12 ne comprend pas les "redevances versées à l'État sur les ressources naturelles", ni la valeur imputée pour les "logements occupés par le propriétaire". Au tableau C8, les "services professionnels" comprennent les bureaux d'architectes, d'ingénieurs et les autres services scientifiques et techniques, les services de comptabilité et de tenue de livres, ainsi que les études d'avocats et de notaires. Le reste des branches à trois chiffres sont incluses dans la catégorie "autres services".

Pick a topic... any topic

The **1994 Statistics Canada Catalogue** is your guide to the most complete collection of facts and figures on Canada's changing business, social and economic environment. No matter what you need to know, the **Catalogue** will point you in the right direction.

From the most popular topics of the day – like employment, income, trade, and education – to specific research studies – like mineral products shipped from Canadian ports and criminal victimization in urban areas – you'll find it all here.

... the 1994 Statistics Canada Catalogue will help you get your bearings...

The **Catalogue** puts all this information at your fingertips. With the expanded index, you can search by subject, author or title – even periodical articles are indexed. There's also a separate index for all our electronic products.

The **Catalogue** has everything you need to access all Statistics Canada's products:

- descriptions of over 25 new titles, plus succinct abstracts of the over 650 titles and 7 map series already produced;
- a complete guide to finding and using statistics;
- electronic products in a variety of media, and



advice on getting expert assistance on electronic products and on-line searches;

- tabs to each section -- so you can immediately flip to the information you need.

... time and time again

To make sure that the **Catalogue** stands up to frequent use, we used a specially coated cover to prevent broken spines, tattered edges and dog-eared corners.

Order today – you'll be lost without it.

1994 Statistics Canada Catalogue

Only \$15 in Canada (US\$18 in the U.S. and US\$21 in other countries). Quote Cat. no. 11-2040XPE.

Write to:

Statistics Canada
Marketing Division
Sales and Service
120 Parkdale Avenue
Ottawa, Ontario K1A 0T6

Fax:

(613) 951-1584

Call toll-free:

1-800-267-6677

Or contact the nearest Statistics Canada Reference Centre listed in this publication.

Choisissez un sujet... n'importe lequel

Le **Catalogue de Statistique Canada 1994** est votre guide pour la collection la plus complète de faits et de chiffres dans les domaines, en constante évolution, du commerce, de la société et de l'économie du Canada. Peu importe ce que vous voulez savoir, le **Catalogue** vous mettra sur la bonne piste.

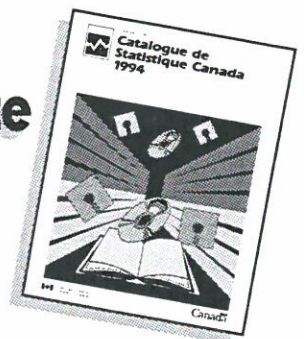
Des sujets actuels les plus populaires – comme l'emploi, le revenu, le commerce et l'éducation – à des études de recherche spécialisées – comme les produits minéraux expédiés des ports canadiens et la victimisation dans les régions urbaines – vous trouverez tout dans ce document.

Le Catalogue de Statistique Canada 1994 vous aidera à vous orienter...

Le **Catalogue** vous met tous ces renseignements sous la main. L'index augmenté vous permet de chercher par sujet, auteur ou titre – les articles de périodiques sont même indexés. On a aussi ajouté un index séparé pour tous nos produits électroniques.

Le **Catalogue** a tout ce qu'il vous faut pour vous procurer les produits de Statistique Canada :

- descriptions de plus de 25 nouveaux titres et courts résumés des 650 titres et plus et des 7 séries de cartes déjà disponibles;
- guide complet pour obtenir et utiliser les données statistiques;
- produits électroniques sur supports divers et



conseils sur l'obtention d'aide d'experts pour les produits électroniques et les recherches en direct;

- système d'onglets pour chaque section - pour que vous puissiez immédiatement repérer les renseignements qui vous intéressent.

... maintes et maintes fois

Pour garantir que le **Catalogue** puisse résister à une utilisation fréquente, nous avons utilisé une couverture avec un revêtement spécial conçue pour éviter les dos cassés, les bords abîmés et les coins de page pliés.

Commandez aujourd'hui – vous ne pourrez plus vous en passer.

Catalogue de Statistique Canada 1994

Seulement 15 \$ au Canada (18 \$ US aux États-Unis et 21 \$ US dans les autres pays). Indiquez le n° au catalogue : 11-2040XPE.

Écrivez à :

Statistique Canada
Division du marketing
Vente et service
120, avenue Parkdale
Ottawa (Ontario) K1A 0T6

Télécopieur : (613) 951-1584

Appels sans frais : 1-800-267-6677

Ou contactez le Centre de consultation de Statistique Canada le plus proche (voir la liste figurant dans la présente publication).



Are you getting your information on the Canadian economy "first-hand"?

Chances are, you spend hours reading several newspapers and a handful of magazines trying to get the whole economic picture -- only to spend even more time weeding out fiction from fact! Wouldn't it be a great deal more convenient (and much more effective) to go straight to the source?

Join the thousands of successful Canadian decision-makers who turn to Statistic Canada's *Canadian Economic Observer* for their monthly briefing. Loaded with first-hand information, collectively published nowhere else, CEO is a quick, concise and panoramic overview of the Canadian economy. Its reliability and completeness are without equal.

A single source

Consultations with our many readers -- financial analysts, planners, economists and business leaders -- have contributed to CEO's present, widely-acclaimed, two-part format. The **Analysis Section** includes thought-provoking commentary on current economic conditions, issues, trends and developments. The **Statistical Summary** contains the complete range of hard numbers on critical economic indicators: markets, prices, trade, demographics, unemployment and more.

More practical, straightforward and user-friendly than ever before, the *Canadian Economic Observer* gives you more than 150 pages of in-depth information in one indispensable source.

Why purchase CEO?

As a subscriber, you'll be directly connected to Statistics Canada's economic analysts -- names and phone numbers are listed with articles and features. You'll also receive a copy of CEO's annual **Historical Statistical Supplement** -- at no additional cost.

So why wait for others to publish Statistics Canada's data second-hand when you can have it straight from the source? Order your subscription to the *Canadian Economic Observer* today.

The *Canadian Economic Observer* (catalogue no. 10-2300XPB) is \$220 annually in Canada, US\$260 in the United States and US\$310 in other countries. Highlights of the *Canadian Composite Leading Indicator* (catalogue no. 11F0008XFE) are available by fax -- the same day of release -- for \$70 annually in Canada and US\$70 in the United States.

To order, write to: Statistics Canada, Marketing Division, Sales and Service, 120 Parkdale Avenue, Ottawa, Ontario, K1A 0T6 or contact the nearest Statistics Canada Reference Centre listed in this publication. If more convenient, fax your order to 1-613-951-1584 or call toll-free 1-800-267-6677 and use your VISA or MasterCard.

Recevez-vous directement vos informations sur l'économie canadienne?

Il est probable que vous passez des heures à lire plusieurs journaux et un paquet de revues pour essayer d'avoir une vue complète de la situation économique, et ensuite passer encore plus de temps à séparer le réel de ce qui ne l'est pas. Ne serait-il pas plus pratique (et beaucoup plus efficace) de remonter directement à la source?

Joignez-vous aux milliers de décideurs canadiens gagnants qui lisent *L'Observateur économique canadien* pour leur séance de rapport mensuelle. Rempli de renseignements disponibles nulle part ailleurs, L'OEC permet d'avoir une vue générale rapide et concise de l'économie canadienne. Il est inégalé par sa fiabilité et son exhaustivité.

Une seule source

Les consultations que nous avons eues avec nos nombreux lecteurs, des analystes financiers, des planificateurs, des économistes et des chefs d'entreprise, nous ont permis de présenter L'OEC dans son format actuel en deux parties, qui a été bien accueilli. La **section de l'analyse** contient des commentaires qui donnent à réfléchir sur la conjoncture économique, ses problèmes, ses tendances et ses développements. L'**aperçu statistique** contient l'ensemble complet des chiffres réels pour les indicateurs économiques essentiels : les marchés, les prix, le commerce, la démographie, le chômage, et bien d'autres encore.

Plus pratique, plus simple, plus facile à utiliser qu'auparavant, *L'Observateur économique canadien* vous offre plus de 150 pages de renseignements poussés sous une seule couverture.

Pourquoi acheter L'OEC?

En tant qu'abonné à L'OEC, vous êtes directement relié aux analystes économiques de Statistique Canada : des noms et des numéros de téléphone sont cités dans les articles et les rubriques. Vous recevrez également un exemplaire du **Supplément statistique historique annuel à titre gracieux**.

Pourquoi devez-vous donc attendre que d'autres publient les données de Statistique Canada qu'ils ont reprises alors que vous pouvez les obtenir directement à la source? Abonnez-vous à *L'Observateur économique canadien* dès aujourd'hui.

Le prix de l'abonnement annuel à *L'Observateur économique canadien* (n° 10-2300XPB au catalogue) est de 220 \$ au Canada, de 260 \$ US aux États-Unis et de 310 \$ US dans les autres pays. Les faits saillants de l'*Indicateur composite avancé* (n° 11F0008XFF au catalogue) sont offerts par télécopieur -- le jour même de leur parution -- pour 70 \$ par année au Canada et 70 \$ US aux États-Unis.

Pour commander, écrivez à : Statistique Canada, Division du marketing, Vente et service, 120, av. Parkdale, Ottawa (Ontario) K1A 0T6, ou adressez-vous au Centre de consultation de Statistique Canada le plus proche de chez vous et dont la liste figure dans cette publication. Si vous le préférez, vous pouvez envoyer votre commande par télécopieur au 1-613-951-1584, ou téléphoner sans frais au 1-800-267-6677 et utiliser votre carte VISA ou MasterCard.

SERVICES INDICATORS

For and About Businesses Serving the Business of Canada...

At last, current data and expert analysis on this VITAL sector in one publication!

The services sector now dominates the industrial economies of the world. Telecommunications, banking, advertising, computers, real estate, engineering and insurance represent an eclectic range of services on which all other economic sectors rely.

Despite their critical economic role, however, it has been hard to find out what's happening in these industries. Extensive and time-consuming efforts have, at best, provided a collection of diverse bits and pieces of information ... an incomplete basis for informed understanding and effective action.

Now, instead of this fragmented picture, *Services Indicators* brings you a cohesive whole. An innovative quarterly from Statistics Canada, this publication **breaks new ground**, providing **timely** updates on performance and developments in:

- Communications
- Finance, Insurance and Real Estate
- Business Services

Services Indicators brings together analytical tables, charts, graphs and commentary in a stimulating and inviting format. From a wide range of key financial indicators including profits, equity, revenues, assets and liabilities, to trends and analysis of employment, salaries and output – PLUS a probing feature article in every issue, *Services Indicators* gives you the complete picture **for the first time!**

Finally, anyone with a vested interest in the services economy can go to *Services Indicators* for **current** information on these industries ... both **at-a-glance** and **in more detail than has ever been available before** – all in one unique publication.

If **your** business is serving business in Canada, or if you are involved in financing, supplying, assessing or actually using these services, *Services Indicators* is a turning point – an opportunity to forge into the future armed with the most current insights and knowledge.

Order YOUR subscription to *Services Indicators* today!

Services Indicators (catalogue no. 63-0160XPB) is \$112 (plus 7% GST) in Canada, US\$135 in the United States and US\$157 in other countries.

To order, write to Statistics Canada, Marketing Division, Sales and Service, 120 Parkdale Avenue, Ottawa, Ontario K1A 0T6 or contact the nearest Statistics Canada Regional Reference Centre listed in this publication.

If more convenient, fax your order to 1-613-951-1584 or call 1-800-267-6677 toll-free in Canada and the United States [1-613-951-7277 elsewhere] and charge to your VISA or MasterCard.

INDICATEURS DES SERVICES

Au sujet des entreprises au service des affaires du Canada et à leur intention...

Enfin regroupées en une publication, des données courantes et des analyses éclairées sur ce secteur **ESSENTIEL!**

Le secteur des services domine à l'heure actuelle les économies industrielles du monde. Les télécommunications, les opérations bancaires, la publicité, l'informatique, l'immobilier, le génie et l'assurance représentent une gamme éclectique de services sur lesquels reposent tous les autres secteurs économiques.

En dépit de leur rôle critique sur le plan économique, il est toutefois difficile de savoir ce qui se passe dans ces branches d'activité. Des efforts considérables et fastidieux ont permis, au mieux, de rassembler une collection de renseignements fragmentaires divers... qui ne favorisent pas la compréhension avisée et la prise de mesures efficaces.

Remplacez **maintenant** ce tableau fragmentaire par l'image cohérente que vous offre *Indicateurs des services*. Cette publication trimestrielle innovatrice de Statistique Canada **pénètre dans un domaine inexploré**, fournissant des aperçus **opportuns** du rendement et des progrès dans les domaines suivants :

- Communications
- Finance, assurance et immobilier
- Services aux entreprises

Indicateurs des services rassemble des tableaux analytiques, des diagrammes, des graphiques et des observations en un mode de présentation stimulant et attrayant. En puisant à même une vaste gamme d'indicateurs financiers importants, allant notamment des profits, des capitaux propres, des recettes, de l'actif et du passif aux tendances et analyses de l'emploi, des salaires et de l'extrait – à laquelle s'ajoute un article de fond exploratif dans chaque numéro, *Indicateurs des services* brosse **pour la première fois** un tableau complet!

Enfin, quiconque s'intéresse au secteur des services peut consulter *Indicateurs des services* pour trouver des renseignements **courants** sur ces branches d'activité... tant sous une **forme sommaire qu'à un niveau de détail n'ayant jamais encore été offert** – et ce, dans une même publication.

Si vous êtes de ceux qui fournissent des services aux entreprises canadiennes, ou si vous financez, fournissez ou évaluez ces services ou y avez en fait recours, *Indicateurs des services* représente un tournant – une chance de s'aventurer dans l'avenir en étant armé des réflexions et connaissances les plus actuelles.

Commandez dès aujourd'hui VOTRE abonnement à *Indicateurs des services!*

Indicateurs des services (n° 63-0160XPB au catalogue) coûte 112 \$ (plus 7 % de TPS) au Canada, 135 \$ US aux États-Unis et 157 \$ US dans les autres pays.

Pour commander, écrivez à Statistique Canada, Division du marketing, Vente et service, 120, avenue Parkdale, Ottawa (Ontario) K1A 0T6, ou communiquez avec le Centre régional de consultation de Statistique Canada le plus près (voir la liste qui figure dans la présente publication).

Si vous préférez, vous pouvez télécopier votre commande en composant le 1-613-951-1584 ou téléphoner sans frais du Canada et des États-Unis au 1-800-267-6677 (ou d'ailleurs, au 1-613-951-7277) et porter les frais à votre compte VISA ou MasterCard.

