

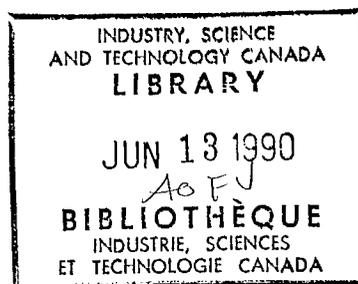
QUEEN  
HD  
9985  
.C32  
D5314  
1989

**ENQUÊTE SUR LA DIFFUSION DE  
LA TECHNOLOGIE POUR LE SECTEUR  
DES SERVICES**

Industrie, Sciences et Technologie Canada  
Communications Canada  
Statistique Canada  
Emploi et Immigration Canada

Septembre 1989

# TABLE DES MATIÈRE



**TABLEAU**

INTRODUCTION ET POINTS SAILLANTS	
ÉTENDUE DE L'ÉTUDE	
DISTRIBUTION PAR PROVINCE . . . . .	1-1
DISTRIBUTION PAR DIVISION INDUSTRIELLE . . . . .	2-1
DISTRIBUTION PAR GRAND GROUPE INDUSTRIEL . . . . .	3-1
DISTRIBUTION PAR TAILLE DE COMPAGNIE ET DIVISION INDUSTRIELLE . . . . .	4-1
DISTRIBUTION PAR PAYS DE CONTRÔLE ET INDUSTRIE . . . . .	5-1
DISTRIBUTION PAR POURCENTAGE D'EMPLOI ET PAYS DE CONTRÔLE . . . . .	6-1
DISTRIBUTION PAR SIMPLE OU MULTIPLE ET INDUSTRIE . . . . .	7-1
UTILISATION DES TECHNOLOGIES (GRAND GROUPE)	
Toutes les industries de services . . . . .	8-1
Transport . . . . .	8-2
Communications . . . . .	8-3
Commerce de gros . . . . .	8-4
Commerce de détail . . . . .	8-5
Services immobiliers et agences d'assurances . . . . .	8-6
Intermédiaires financiers et d'assurances . . . . .	8-7
Services aux entreprises . . . . .	8-8
Hébergement et restauration . . . . .	8-9
UTILISATION DES TECHNOLOGIES	
Transport . . . . .	9-1
Communications . . . . .	9-2
Commerce de gros	
Produits agricoles . . . . .	9-3
Produits pétroliers . . . . .	9-4
Aliments, boissons, médicaments et tabac . . . . .	9-5
Vêtement et mercerie . . . . .	9-6
Articles ménagers . . . . .	9-7
Véhicules automobiles, pièces et accessoires . . . . .	9-8

Métaux, quincaillerie, plomberie, chauffage, construction . . .	9-9
Machines, matériel et fournitures . . . . .	9-10
Produits divers . . . . .	9-11
Commerce de détail	
Aliments, boissons et médicaments . . . . .	9-12
Chaussures, vêtements, tissus et filés . . . . .	9-13
Meubles, appareils et accessoires de maison . . . . .	9-14
Véhicules automobiles, pièces et accessoires . . . . .	9-15
Marchandises diverses . . . . .	9-16
Autres magasins de détail . . . . .	9-17
Intermédiaires financiers de dépôts . . . . .	9-18
Crédit à la consommation et aux entreprises . . . . .	9-19
Intermédiaires d'investissement . . . . .	9-20
Assurances . . . . .	9-21
Autres intermédiaires financiers . . . . .	9-22
Services immobiliers . . . . .	9-23
Agences d'assurances et immobilières . . . . .	9-24
Services aux entreprises . . . . .	9-25
Hébergement . . . . .	9-26
Restauration . . . . .	9-27

#### UTILISATION BASÉE SUR L'EMPLOI

Toutes les industries de services . . . . .	10-1
Transport . . . . .	10-2
Communications . . . . .	10-3
Commerce de gros . . . . .	10-4
Commerce de détail . . . . .	10-5
Services immobiliers et agences d'assurances . . . . .	10-6
Intermédiaires financiers et d'assurances . . . . .	10-7
Services aux entreprises . . . . .	10-8
Hébergement et restauration . . . . .	10-9

#### UTILISATION SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

Toutes les industries de services . . . . .	11-1
Transport . . . . .	11-2
Communications . . . . .	11-3
Commerce de gros . . . . .	11-4
Commerce de détail . . . . .	11-5
Services immobiliers et agences d'assurances . . . . .	11-6
Intermédiaires financiers et d'assurances . . . . .	11-7
Services aux entreprises . . . . .	11-8
Hébergement et restauration . . . . .	11-9

## UTILISATION SELON LE PAYS DE CONTRÔLE

Toutes les industries de services . . . . .	12-1
Transport . . . . .	12-2
Communications . . . . .	12-3
Commerce de gros . . . . .	12-4
Commerce de détail . . . . .	12-5
Services immobiliers et agences d'assurances . . . . .	12-6
Intermédiaires financiers et d'assurances . . . . .	12-7
Services aux entreprises . . . . .	12-8
Hébergement et restauration . . . . .	12-9

## UTILISATION SELON LA TAILLE ET LE CONTRÔLE

Toutes les industries de services . . . . .	13-1
Transport . . . . .	13-2
Communications . . . . .	13-3
Commerce de gros . . . . .	13-4
Commerce de détail . . . . .	13-5
Services immobiliers et agences d'assurances . . . . .	13-6
Intermédiaires financiers et d'assurances . . . . .	13-7
Services aux entreprises . . . . .	13-8
Hébergement et restauration . . . . .	13-9

## UTILISATION SELON LA RÉGION

Actuellement utilisée . . . . .	14-1
Projetée l'utilisation d'ici 3 ans . . . . .	14-2
Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans . . . . .	14-3

## ORDINATEURS PERSONELS EN RÉSEAU

Toutes les industries de services . . . . .	15-1
Compagnies avec moins de 200 employés . . . . .	15-2
Compagnies avec 200 employés ou plus . . . . .	15-3

## QUESTIONNAIRE

# **ENQUÊTE SUR LA DIFFUSION DE LA TECHNOLOGIE POUR LE SECTEUR DES SERVICES**

## **Introduction**

L'aptitude des diverses entreprises canadiennes à adopter la technologie a des répercussions considérables sur leur capacité de rester compétitives. À la lumière des craintes que le Canada prenne du retard dans l'utilisation de la technologie de l'information, les parrains de cette enquête (Communications Canada, Industrie, Sciences et Technologie et Emploi et Immigration Canada) ont chargé Statistique Canada de mener une enquête sur la diffusion de la technologie dans le secteur des services en vue d'obtenir des renseignements à jour l'utilisation effective et prévue des technologies et des applications informatisées dans les établissements du secteur canadien des services.

Cette enquête a été réalisée par Statistique Canada en mars 1989 au moyen d'un questionnaire postal et d'un suivi téléphonique. Elle englobait toutes les activités de service à l'exception de l'administration publique, de l'enseignement, des services de santé et des services sociaux.

L'univers visé par l'enquête a été choisi dans les strates des grandes et des moyennes entreprises (plus de 20 employés) de l'enquête sur l'emploi, la rémunération et les heures de travail, dans laquelle la taille est fonction du nombre d'employés. En tout, 2 718 personnes ont répondu à l'enquête, ce qui représente un remarquable taux de réponse de 85 % pour une enquête à participation volontaire.

## **Points saillants**

- Comme on pouvait s'y attendre, les appareils de bureautique les plus solidement implantés, comme les ordinateurs personnels, les terminaux à accès direct et les mini-ordinateurs ont été largement adoptés dans le secteur des services.
- Les entreprises interrogées s'intéressent maintenant surtout à des techniques relativement nouvelles qui sont davantage axées sur la constitution de réseaux. Par exemple, plus de 40 % des répondants se servent de réseaux locaux, qui permettent la communication entre machines de bureau dans un rayon limité, et 17 % projettent de le faire d'ici trois ans. Les nouveaux systèmes de messagerie électronique, tels que les systèmes de télécopie et de courrier électronique privé, sont très populaires. En effet, 89 % des répondants utilisent la télécopie, pendant que 30 % utilisent le courrier électronique privé et que 14 % projettent de le faire d'ici trois ans. Le transfert électronique de données est relativement peu répandu; 19 % des répondants en font usage, pendant que 16 % projettent d'introduire cette technique dans les trois ans qui viennent.

- Parmi les applications largement utilisées, signalons les systèmes financiers informatisés (88 % des répondants), la gestion informatisée des stocks (56 %) et la saisie informatisée des commandes (50 %). Pour les trois prochaines années, on prévoit une propagation importante de la publication assistée par ordinateur, des systèmes de gestion des ressources humaines, de l'enseignement et de la formation assistés par ordinateur, des systèmes experts, des systèmes informatisés de lecture optique, des systèmes de télévirement et de l'ingénierie assistée par ordinateur.
- Le degré général de satisfaction à l'égard des techniques visées par l'enquête est très élevé; en effet plus de 90 % des répondants estiment que leurs attentes ont été satisfaites ou dépassées.
- Les établissements des secteurs des télécommunications, du commerce de gros, des finances, des assurances et des services aux entreprises ont adopté des techniques informatisées dans une plus grande proportion. Les industries de l'hébergement, des aliments et des boissons et le commerce de détail utilisent généralement moins la technologie. Les branches d'activité qui viennent en tête et celles qui tirent de l'arrière sont à peu près les mêmes que dans l'enquête sur la technologie en milieu de travail réalisée par le Conseil économique du Canada.
- Les organisations importantes, c'est-à-dire celles qui comptent plus de 200 employés utilisent davantage la technologie que les autres. Par exemple, l'utilisation d'un ordinateur central, d'un réseau local ou d'un réseau à grande distance ainsi que d'un système de gestion des ressources humaines est nettement plus répandue dans les grandes entreprises.
- En général, les entreprises appartenant à des étrangers utilisent plus la technologie que les entreprises canadiennes. Le recours à la publication assistée par ordinateur, le courrier électronique privé, les réseaux à grande distance, la saisie informatisée des commandes et la gestion informatisée des stocks sont au moins 15 % plus répandues dans les entreprises appartenant à des Américains que dans celles qui appartiennent à des Canadiens.
- C'est dans les provinces de l'Atlantique et des Prairies que l'adoption des nouvelles techniques se fait le plus lentement, particulièrement en ce qui concerne les ordinateurs centraux, la publication assistée par ordinateur, la saisie informatisée des commandes et la gestion des ressources humaines.

## ÉTENDUE DE L'ÉTUDE

Seul les grands groupes suivants ont été inclus dans le cadre de l'étude.

45	Transport
48	Communications
	Commerce de gros
50	Produits agricoles
51	Produits pétroliers
52	Aliments, boissons, médicaments et tabac
53	Vêtement et mercerie
54	Articles ménagers
55	Véhicules automobiles, pièces et accessoires
56	Métaux, quincaillerie, plomberie, chauffage, construction
57	Machines, matériel et fournitures
59	Produits divers
	Commerce de détail
60	Aliments, boissons et médicaments
61	Chaussures, vêtements, tissus et filés
62	Meubles, appareils et accessoires de maison
63	Véhicules automobiles, pièces et accessoires
64	Marchandises diverses
65	Autres magasins de détail
70	Intermédiaires financiers de dépôts
71	Crédit à la consommation et aux entreprises
72	Intermédiaires d'investissement
73	Assurances
74	Autres intermédiaires financiers
75	Services immobiliers
76	Agences d'assurances et immobilières
77	Services aux entreprises
91	Hébergement
92	Restauration

# DISTRIBUTION PAR PROVINCE

	N <sup>o</sup> de compagnies répondantes
Terre-Neuve	39
Île-du Prince-Édouard	13
Nouvelle-Écosse	82
Nouveau-Brunswick	72
Québec	597
Ontario	1114
Manitoba	150
Saskatchewan	80
Alberta	293
Colombie-Britannique	267
Yukon	8
Territoires du Nord-Ouest	3
Canada	2718

# DISTRIBUTION PAR DIVISION INDUSTRIELLE

Division Industrielle	N <sup>o</sup> de compagnies répondantes	% des compagnies répondantes	% de l'emploi représenté	N <sup>o</sup> d'employés chez les C <sup>o</sup> répondantes (000's)
Transport	362	18,4	80,2	247,4
Communications	79	24,9	37,1	69,0
Commerce de gros	652	14,0	58,9	171,4
Commerce de détail	522	10,2	67,0	416,0
Intermédiaires financiers et d'assurances	231	19,4	68,3	223,2
Services immobiliers et agences assurances	135	8,9	59,9	50,7
Services aux entreprises	371	18,5	70,4	188,3
Hébergement et restauration	366	15,8	71,7	288,6
Industries de services	2718	14,2	65,8	1654,6

# DISTRIBUTION PAR GRAND GROUPE INDUSTRIEL

Grand groupe industriel	N <sup>o</sup> de compagnies répondantes	% des compagnies répondantes	% de l'emploi représenté
Transport	362	19	82
Communications	79	25	37
Commerce de gros			
Produits agricoles	20	16	48
Produits pétroliers	24	9,8	62
Aliments, boissons, médicaments et tabac	89	16	68
Vêtement et mercerie	12	6,4	32
Articles ménagers	14	11	57
Véhicules automobiles, pièces et accessoires	73	20	57
Métaux, quincaillerie, plomberie, chauffage	116	15	65
Machines, matériel et fournitures	210	14	55
Produits divers	94	11	54
Commerce de détail			
Aliments, boissons et médicaments	130	11	83
Chaussures, vêtements, tissus et filés	108	16	78
Meubles, appareils et access. de maison	32	6,7	70
Véhicules automobiles, pièces et accessoires	131	9,4	52
Marchandises diverses	47	16	58
Autres magasins de détail	74	7,1	49
Inter. financiers et assurance			
Intermédiaires financiers de dépôts	64	26	67
Crédit à la consommation et aux entreprises	19	19	56
Intermédiaires d'investissement	22	4,0	51
Assurances	97	54	77
Autres intermédiaires financiers	29	28	66
Intern. financiers et assur.			
Services immobiliers	76	8,5	65
Agences d'assurances et immobilières	59	9,5	55
Services aux entreprises			
Hébergement et Restauration			
Hébergement	174	19	81
Restauration	192	14	66
Industries de services	2718	14	66

# DISTRIBUTION PAR TAILLE DE COMPAGNIE ET DIVISION INDUSTRIELLE

Division industrielle	N <sup>o</sup> de C <sup>o</sup> avec moins de 200 employés	N <sup>o</sup> de C <sup>o</sup> avec 200 employés ou plus
Transport	189	173
Communications	29	50
Commerce de gros	439	213
Commerce de détail	313	209
Intermédiaires financiers et d'assurances	82	149
Services immobiliers et agences assurances	76	59
Services aux entreprises	159	212
Hébergement et restauration	177	189
Industries de services	1464	1254

## **DISTRIBUTION PAR PAYS DE CONTRÔLE ET INDUSTRIE**

Division industrielle	Contrôle canadien	Contrôle américain	Autres pays de contrôle
Transport	338	18	6
Communications	75	4	0
Commerce de gros	519	103	30
Commerce de détail	481	36	5
Intermédiaires financiers et d'assurances	180	28	23
Services immobiliers et agences assurances	119	10	6
Services aux entreprises	329	34	8
Hébergement et restauration	335	19	12
Industries de services	2376	252	90

# **DISTRIBUTION PAR POURCENTAGE D'EMPLOI ET PAYS DE CONTRÔLE**

Division industrielle	Contrôle canadien	Contrôle américain	Autres pays de contrôle
Transport	95,9	2,1	2,0
Communications	79,6	20,4	0,0
Commerce de gros	71,8	16,3	12,0
Commerce de détail	71,6	20,8	7,7
Intermédiaires financiers et d'assurances	86,0	6,3	7,7
Services immobiliers et agences assurances	81,4	13,5	5,1
Services aux entreprises	74,7	20,0	5,3
Hébergement et restauration	73,8	20,0	6,3
Industries de services	79,5	14,3	6,3

# **DISTRIBUTION PAR ÉTABLISSEMENT SIMPLE OU MULTIPLE ET INDUSTRIE**

Division industrielle	Établissements multiples	Établissements simples
Transport	67	295
Communications	26	53
Commerce de gros	357	295
Commerce de détail	185	337
Intermédiaires financiers et d'assurances	99	132
Services immobiliers et agences assurances	49	86
Services aux entreprises	110	261
Hébergement et restauration	67	299
Industries de services	960	1758

***Tableau 8***

***Utilisation des technologies par division industrielle***

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Toutes les industries de services

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	89,1	56,6	86,8	4,7	8,5	3,4	7,5
Terminal à accès direct	75,6	46,1	90,5	4,4	5,1	4,0	20,4
Ordinateur central	41,0	35,7	89,4	5,0	5,6	2,2	56,8
Mini-ordinateur	54,3	39,8	86,3	6,8	6,9	4,4	41,4
Courrier électronique-privé	30,1	43,4	80,6	9,9	9,5	13,7	56,2
Courrier électronique-public	10,0	42,6	82,1	14,1	3,8	8,6	81,4
Audio-messagerie	5,6	55,6	82,6	10,7	6,7	7,2	87,2
Vidéo-conférence	2,1	35,7	92,6	3,7	3,7	4,9	93,1
Télécopie	88,9	37,8	84,0	1,3	14,6	3,4	7,7
Publication assisté par ordinateur	30,1	51,6	80,1	9,5	10,5	15,2	54,7
Base de données externe	22,4	44,1	87,9	9,4	2,7	8,2	69,4
Télex	35,7	11,4	83,9	15,0	1,2	0,4	63,9
Réseau local	40,0	45,9	86,9	8,1	5,0	16,6	43,4
Réseau à grande distance	28,9	38,6	91,2	3,7	5,1	10,0	61,1
Transfert électronique de données (TED)	19,2	50,1	85,2	11,0	3,8	15,9	64,9
Communication mobile de données	10,9	41,7	91,6	4,2	4,2	5,0	84,1
Distribution de données par satellite	3,3	42,2	85,4	10,1	4,5	4,6	92,1
Syst. de gestion des ressources humaines	33,4	35,0	88,6	9,2	2,2	15,7	50,9
Saisie informatisée des commandes	50,0	31,8	90,7	5,7	3,6	9,0	41,0
Gestion informatisée des stocks	56,3	33,6	87,2	9,4	3,4	11,9	31,8
Système expert aidant la prise de décision	12,2	36,6	87,3	7,5	5,3	12,7	75,1
Système financier informatisé	87,8	31,1	90,0	6,2	3,8	3,7	8,5
Système informatisé de lecture optique	14,5	45,3	84,3	9,9	5,9	14,4	71,2
Enseignement et formation assisté par ord.	22,0	44,2	86,2	9,7	4,2	11,2	66,7
Télévirement	17,7	37,6	94,1	2,8	3,0	8,9	73,3
Guichet automatique	1,4	44,7	85,7	8,6	5,7	1,6	97,0
Système de transport	12,5	35,4	88,3	6,6	5,0	4,0	83,6
Système de réservation par ordinateur	9,1	33,6	88,5	5,5	6,0	2,3	88,6
Stockage mécanisé automatisé	9,6	35,6	85,6	8,8	5,6	4,4	86,0
Terminal de point de vente	22,4	37,8	88,4	6,5	5,1	8,2	69,4
Carte à mémoire	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	3,7	96,3
Conception assistée par ordinateur (CAO)	14,1	44,5	84,3	5,4	10,3	4,5	81,4
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	6,3	50,0	87,8	6,7	5,5	3,5	90,2
Génie logiciel assisté par ordinateur	6,4	54,3	82,9	11,6	5,5	8,3	85,3
Système de gestion hôtelière	1,7	28,3	90,7	7,0	2,3	1,8	96,5
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	2,5	17,4	90,8	6,2	3,1	1,4	96,1
Système automatisé des départs des clients	1,0	23,1	83,3	12,5	4,2	1,7	97,3
Système de gestion des biens	9,3	39,3	90,8	5,0	4,2	4,2	86,6

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Transport

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	91,2	69,4	84,5	5,8	9,7	3,3	5,5
Terminal à accès direct	79,8	55,0	90,2	4,9	4,9	6,4	13,8
Ordinateur central	45,9	44,6	90,9	4,9	4,3	3,3	50,8
Mini-ordinateur	58,6	48,1	86,5	6,3	7,2	6,6	34,8
Courrier électronique-privé	37,8	47,4	82,0	11,3	6,8	16,9	45,3
Courrier électronique-public	7,2	26,9	87,0	4,3	8,7	10,2	82,6
Audio-messagerie	4,4	25,0	80,0	20,0	0,0	8,0	87,6
Vidéo-conférence	0,6	0,0	100,0	0,0	0,0	3,6	95,9
Télécopie	93,4	43,5	82,9	1,5	15,6	4,1	2,5
Publication assisté par ordinateur	32,3	53,0	79,8	9,6	10,5	19,1	48,6
Base de données externe	24,6	44,9	88,5	10,3	1,1	11,6	63,8
Télex	34,5	6,4	87,3	12,7	0,0	0,3	65,2
Réseau local	39,0	56,7	83,3	10,1	6,5	21,5	39,5
Réseau à grande distance	29,6	41,1	90,4	2,9	6,7	11,6	58,8
Transfert électronique de données (TED)	19,6	54,9	82,9	11,4	5,7	22,4	58,0
Communication mobile de données	21,3	40,3	91,9	8,1	0,0	8,6	70,2
Distribution de données par satellite	3,9	50,0	84,6	7,7	7,7	5,8	90,3
Syst. de gestion des ressources humaines	43,1	41,0	89,2	9,5	1,4	16,6	40,3
Saisie informatisée des commandes	43,1	34,6	90,6	4,7	4,7	12,4	44,5
Gestion informatisée des stocks	52,2	40,2	85,2	9,3	5,5	16,3	31,5
Système expert aidant la prise de décision	12,4	42,2	90,5	7,1	2,4	14,4	73,2
Système financier informatisé	90,3	40,1	87,5	6,9	5,6	4,4	5,2
Système informatisé de lecture optique	17,1	40,3	81,0	10,3	8,6	16,3	66,6
Enseignement et formation assisté par ord.	26,2	47,4	78,7	16,0	5,3	11,0	62,7
Télévirement	14,1	33,3	93,9	6,1	0,0	11,0	74,9
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	51,7	41,2	89,4	5,6	5,0	11,0	37,3
Système de réservation par ordinateur	16,6	41,7	89,5	5,3	5,3	3,6	79,8
Stockage mécanisé automatisé	12,7	54,3	79,5	11,4	9,1	4,4	82,9
Terminal de point de vente	9,9	36,1	94,1	5,9	0,0	5,0	85,1
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	19,6	57,7	80,0	1,5	18,5	8,8	71,5
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	9,7	57,1	90,9	3,0	6,1	9,1	81,2
Génie logiciel assisté par ordinateur	7,7	67,9	87,5	12,5	0,0	14,1	78,2
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	9,4	64,7	90,9	6,1	3,0	5,8	84,8

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Communications et autres services publics

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	100,0	67,1	87,3	0,0	12,7	0,0	0,0
Terminal à accès direct	91,1	55,6	82,9	7,1	10,0	0,0	8,9
Ordinateur central	49,4	53,8	83,8	8,1	8,1	1,3	49,4
Mini-ordinateur	67,1	52,8	81,1	3,8	15,1	2,5	30,4
Courrier électronique-privé	44,3	57,1	72,7	9,1	18,2	26,6	29,1
Courrier électronique-public	36,7	51,7	85,7	7,1	7,1	7,6	55,7
Audio-messagerie	17,7	85,7	78,6	7,1	14,3	12,7	69,6
Vidéo-conférence	12,7	50,0	90,0	10,0	0,0	16,5	70,9
Télécopie	98,7	52,6	75,3	1,3	23,4	0,0	1,3
Publication assisté par ordinateur	50,6	62,5	84,6	7,7	7,7	20,3	29,1
Base de données externe	43,0	52,9	84,8	12,1	3,0	10,1	46,8
Télex	49,4	10,3	84,2	13,2	2,6	3,8	46,8
Réseau local	60,8	66,7	93,8	2,1	4,2	19,0	20,3
Réseau à grande distance	39,2	58,1	93,5	3,2	3,2	16,5	44,3
Transfert électronique de données (TED)	20,3	87,5	81,3	12,5	6,3	19,0	60,8
Communication mobile de données	31,6	60,0	91,7	0,0	8,3	13,9	54,4
Distribution de données par satellite	15,2	41,7	100,0	0,0	0,0	16,5	68,4
Syst. de gestion des ressources humaines	59,5	42,6	90,9	9,1	0,0	20,3	20,3
Saisie informatisée des commandes	65,8	25,0	98,0	2,0	0,0	8,9	25,3
Gestion informatisée des stocks	69,6	38,2	87,0	11,1	1,9	8,9	21,5
Système expert aidant la prise de décision	10,1	50,0	100,0	0,0	0,0	15,2	74,7
Système financier informatisé	93,7	32,4	93,2	2,7	4,1	0,0	6,3
Système informatisé de lecture optique	24,1	57,9	94,4	0,0	5,6	21,5	54,4
Enseignement et formation assisté par ord.	31,6	44,0	96,0	4,0	0,0	21,5	46,8
Télévirement	21,5	47,1	100,0	0,0	0,0	6,3	72,2
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	5,1	50,0	100,0	0,0	0,0	0,0	94,9
Système de réservation par ordinateur	3,8	66,7	100,0	0,0	0,0	2,5	93,7
Stockage mécanisé automatisé	10,1	25,0	87,5	0,0	12,5	7,6	82,3
Terminal de point de vente	13,9	45,5	81,8	18,2	0,0	8,9	77,2
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	55,7	47,7	88,4	2,3	9,3	3,8	40,5
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	21,5	47,1	82,4	0,0	17,6	11,4	67,1
Génie logiciel assisté par ordinateur	11,4	55,6	66,7	22,2	11,1	12,7	75,9
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	7,6	66,7	100,0	0,0	0,0	5,1	87,3

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Commerce de gros

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projeté pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	91,6	52,1	88,5	4,2	7,3	2,9	5,5
Terminal à accès direct	85,7	43,1	89,5	3,8	6,7	2,9	11,3
Ordinateur central	44,8	29,8	88,2	5,9	5,9	1,8	53,4
Mini-ordinateur	62,3	38,7	84,9	7,9	7,2	2,6	35,1
Courrier électronique-privé	31,9	37,0	79,2	11,4	9,4	12,3	55,8
Courrier électronique-public	12,3	46,3	74,7	21,5	3,8	8,3	79,4
Audio-messagerie	4,9	46,9	93,5	0,0	6,5	6,0	89,1
Vidéo-conférence	2,0	30,8	100,0	0,0	0,0	4,6	93,4
Télécopie	95,6	32,7	83,2	1,0	15,8	0,8	3,7
Publication assisté par ordinateur	30,7	48,5	79,2	9,4	11,5	16,0	53,4
Base de données externe	17,0	36,9	89,7	8,4	1,9	9,2	73,8
Télex	49,1	9,1	83,0	16,0	1,0	0,0	50,9
Réseau local	40,3	36,1	85,8	7,9	6,3	16,0	43,7
Réseau à grande distance	34,7	31,4	90,8	5,5	3,7	8,7	56,6
Transfert électronique de données (TED)	24,8	51,9	84,3	12,4	3,3	23,2	52,0
Communication mobile de données	12,0	44,9	86,8	5,3	7,9	6,6	81,4
Distribution de données par satellite	4,0	23,1	84,6	7,7	7,7	5,2	90,8
Syst. de gestion des ressources humaines	30,4	32,3	88,1	9,3	2,6	15,8	53,8
Saisie informatisée des commandes	84,7	32,8	87,4	6,2	6,4	5,8	9,5
Gestion informatisée des stocks	85,4	30,9	87,1	7,7	5,3	7,5	7,1
Système expert aidant la prise de décision	14,7	33,3	88,0	3,3	8,7	10,7	74,5
Système financier informatisé	91,4	26,2	91,2	6,0	2,8	2,8	5,8
Système informatisé de lecture optique	14,6	42,1	84,3	7,9	7,9	18,9	66,6
Enseignement et formation assisté par ord.	22,1	36,1	86,8	8,1	5,1	10,3	67,6
Télévirement	16,0	31,7	90,5	4,2	5,3	8,4	75,6
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	12,7	25,3	84,0	9,3	6,7	5,8	81,4
Système de réservation par ordinateur	2,5	37,5	86,7	6,7	6,7	1,2	96,3
Stockage mécanisé automatisé	10,4	30,9	89,1	4,7	6,3	5,8	83,7
Terminal de point de vente	19,2	37,6	90,1	3,3	6,6	8,9	71,9
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	14,6	32,6	80,2	12,1	7,7	5,4	80,1
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	6,4	33,3	82,9	14,6	2,4	3,5	90,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	6,6	32,6	87,5	5,0	7,5	8,1	85,3
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	4,1	37,0	91,7	4,2	4,2	2,0	93,9

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Commerce de détail

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	83,5	46,1	89,6	4,2	6,2	4,4	12,1
Terminal à accès direct	66,7	42,5	92,4	4,4	3,2	4,2	29,1
Ordinateur central	38,3	29,5	92,8	3,6	3,6	1,7	60,0
Mini-ordinateur	46,9	37,6	91,7	4,6	3,7	4,6	48,5
Courrier électronique-privé	22,4	39,3	83,8	9,4	6,8	8,0	69,5
Courrier électronique-public	6,3	42,4	96,9	3,1	0,0	5,0	88,7
Audio-messagerie	4,6	50,0	87,5	8,3	4,2	2,5	92,9
Vidéo-conférence	1,7	33,3	88,9	0,0	11,1	1,9	96,4
Télécopie	80,7	34,2	87,3	1,0	11,7	6,1	13,2
Publication assisté par ordinateur	18,6	45,4	77,9	7,4	14,7	9,6	71,8
Base de données externe	9,4	38,8	87,8	8,2	4,1	8,2	82,4
Télex	18,2	13,7	76,8	18,9	4,2	0,2	81,6
Réseau local	32,6	38,2	91,6	5,4	3,0	13,2	54,2
Réseau à grande distance	22,2	34,5	89,6	3,5	7,0	6,7	71,1
Transfert électronique de données (TED)	15,5	45,7	83,5	13,9	2,5	12,3	72,2
Communication mobile de données	6,7	28,6	100,0	0,0	0,0	1,9	91,4
Distribution de données par satellite	1,9	60,0	70,0	20,0	10,0	3,6	94,4
Syst. de gestion des ressources humaines	23,2	30,6	92,4	5,9	1,7	12,5	64,4
Saisie informatisée des commandes	61,5	27,7	94,3	5,1	0,6	9,2	29,3
Gestion informatisée des stocks	66,3	31,2	90,1	8,4	1,5	11,7	22,0
Système expert aidant la prise de décision	10,9	36,8	87,5	10,7	1,8	7,7	81,4
Système financier informatisé	83,5	26,4	92,3	5,7	1,9	3,8	12,6
Système informatisé de lecture optique	22,4	47,0	87,6	8,0	4,4	14,6	63,0
Enseignement et formation assisté par ord.	14,2	48,6	84,7	11,1	4,2	6,9	78,9
Télévirement	17,4	35,2	93,3	3,4	3,4	9,2	73,4
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	5,4	28,6	79,2	16,7	4,2	1,9	92,7
Système de réservation par ordinateur	3,1	43,8	100,0	0,0	0,0	0,8	96,2
Stockage mécanisé automatisé	7,3	31,6	86,8	7,9	5,3	2,7	90,0
Terminal de point de vente	46,9	36,3	87,7	6,8	5,5	12,5	40,6
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	6,7	34,3	87,9	6,1	6,1	2,1	91,2
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	1,9	40,0	88,9	11,1	0,0	1,0	97,1
Génie logiciel assisté par ordinateur	2,1	54,5	81,8	9,1	9,1	2,7	95,2
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	3,3	35,3	82,4	17,6	0,0	3,3	93,5

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Services immobiliers et agences d'assurances

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	95,2	66,8	85,8	5,9	8,2	1,3	3,5
Terminal à accès direct	93,1	47,9	93,0	3,3	3,8	0,4	6,5
Ordinateur central	66,7	40,3	90,6	5,4	4,0	1,7	31,6
Mini-ordinateur	52,8	38,5	82,4	10,9	6,7	5,6	41,6
Courrier électronique-privé	51,9	54,2	75,4	10,2	14,4	18,6	29,4
Courrier électronique-public	13,9	34,4	83,3	13,3	3,3	12,6	73,6
Audio-messagerie	9,1	66,7	66,7	19,0	14,3	15,6	75,3
Vidéo-conférence	3,0	28,6	100,0	0,0	0,0	8,7	88,3
Télécopie	94,4	45,9	86,0	2,8	11,2	1,7	3,9
Publication assisté par ordinateur	50,2	54,3	84,1	9,7	6,2	19,5	30,3
Base de données externe	48,1	45,9	92,7	6,4	0,9	8,2	43,7
Télex	44,6	18,4	86,1	12,9	1,0	0,4	55,0
Réseau local	55,4	57,8	81,6	14,4	4,0	22,5	22,1
Réseau à grande distance	48,5	49,1	93,5	2,8	3,7	15,2	36,4
Transfert électronique de données (TED)	29,9	49,3	86,2	12,3	1,5	13,9	56,3
Communication mobile de données	6,5	46,7	85,7	14,3	0,0	4,3	89,2
Distribution de données par satellite	4,8	45,5	90,9	9,1	0,0	4,3	90,9
Syst. de gestion des ressources humaines	53,2	24,4	88,1	10,2	1,7	16,5	30,3
Saisie informatisée des commandes	28,6	31,8	87,5	10,9	1,6	6,5	64,9
Gestion informatisée des stocks	35,1	35,8	88,5	11,5	0,0	12,1	52,8
Système expert aidant la prise de décision	10,8	32,0	92,0	8,0	0,0	29,4	59,7
Système financier informatisé	90,5	32,5	90,0	9,5	0,5	3,0	6,5
Système informatisé de lecture optique	14,7	47,1	87,5	12,5	0,0	13,0	72,3
Enseignement et formation assisté par ord.	36,8	47,1	84,1	13,4	2,4	18,6	44,6
Télévirement	41,1	47,4	93,4	3,3	3,3	12,6	46,3
Guichet automatique	16,5	44,7	85,7	8,6	5,7	5,6	77,9
Système de transport	3,5	25,0	100,0	0,0	0,0	1,3	95,2
Système de réservation par ordinateur	2,6	16,7	100,0	0,0	0,0	1,3	96,1
Stockage mécanisé automatisé	12,1	35,7	81,5	18,5	0,0	6,5	81,4
Terminal de point de vente	6,9	75,0	93,3	0,0	6,7	12,1	81,0
Carte à mémoire	0,4	100,0	100,0	0,0	0,0	10,8	88,7
Conception assistée par ordinateur (CAO)	10,0	30,4	95,7	4,3	0,0	5,2	84,8
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	2,6	33,3	100,0	0,0	0,0	1,7	95,7
Génie logiciel assisté par ordinateur	12,1	60,7	75,0	17,9	7,1	19,9	68,0
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	10,4	33,3	87,5	12,5	0,0	5,6	84,0

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Intermédiaires financiers et des assurances

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	91,9	57,3	82,0	6,6	11,5	2,2	5,9
Terminal à accès direct	85,2	46,1	90,3	6,2	3,5	0,7	14,1
Ordinateur central	34,8	46,8	88,9	4,4	6,7	0,7	64,4
Mini-ordinateur	53,3	38,9	84,1	8,7	7,2	5,9	40,7
Courrier électronique-privé	31,9	39,5	85,7	2,4	11,9	17,0	51,1
Courrier électronique-public	5,9	50,0	85,7	14,3	0,0	9,6	84,4
Audio-messagerie	5,2	57,1	66,7	33,3	0,0	10,4	84,4
Vidéo-conférence	0,7	0,0	100,0	0,0	0,0	3,7	95,6
Télécopie	94,1	42,5	81,6	0,8	17,6	0,7	5,2
Publication assisté par ordinateur	34,1	52,2	78,6	9,5	11,9	20,0	45,9
Base de données externe	28,9	43,6	86,5	8,1	5,4	5,9	65,2
Télex	25,2	14,7	87,5	12,5	0,0	0,0	74,8
Réseau local	43,7	57,6	84,2	7,0	8,8	14,8	41,5
Réseau à grande distance	25,9	45,7	85,7	5,7	8,6	7,4	66,7
Transfert électronique de données (TED)	14,8	45,0	94,4	0,0	5,6	11,1	74,1
Communication mobile de données	8,9	16,7	100,0	0,0	0,0	5,2	85,9
Distribution de données par satellite	0,7	100,0	100,0	0,0	0,0	2,2	97,0
Syst. de gestion des ressources humaines	33,3	37,8	83,7	14,0	2,3	16,3	50,4
Saisie informatisée des commandes	23,7	37,5	90,6	6,3	3,1	8,9	67,4
Gestion informatisée des stocks	28,1	34,2	86,8	10,5	2,6	14,1	57,8
Système expert aidant la prise de décision	15,6	47,6	85,7	4,8	9,5	9,6	74,8
Système financier informatisé	90,4	28,7	89,7	5,2	5,2	2,2	7,4
Système informatisé de lecture optique	5,9	62,5	75,0	12,5	12,5	11,1	83,0
Enseignement et formation assisté par ord.	20,0	40,7	84,6	7,7	7,7	16,3	63,7
Télévirement	23,0	41,9	93,3	0,0	6,7	7,4	69,6
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	0,7	100,0	100,0	0,0	0,0	0,7	98,5
Système de réservation par ordinateur	8,1	0,0	90,0	0,0	10,0	0,7	91,1
Stockage mécanisé automatisé	9,6	30,8	90,0	10,0	0,0	5,2	85,2
Terminal de point de vente	6,7	22,2	88,9	11,1	0,0	3,7	89,6
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	10,4	71,4	64,3	0,0	35,7	8,1	81,5
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	3,0	75,0	75,0	25,0	0,0	5,2	91,9
Génie logiciel assisté par ordinateur	2,2	66,7	66,7	33,3	0,0	9,6	88,1
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	43,0	34,5	90,9	3,6	5,5	3,7	53,3

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Services aux entreprises

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	92,5	62,4	87,4	2,6	10,0	1,9	5,7
Terminal à accès direct	71,2	48,9	90,4	4,6	5,0	6,2	22,6
Ordinateur central	35,3	38,2	88,4	3,1	8,5	2,4	62,3
Mini-ordinateur	58,8	39,4	86,4	5,6	8,0	4,3	36,9
Courrier électronique-privé	31,3	42,2	80,7	9,6	9,6	19,1	49,6
Courrier électronique-public	14,6	48,1	77,4	20,8	1,9	13,2	72,2
Audio-messagerie	7,3	74,1	80,8	11,5	7,7	11,6	81,1
Vidéo-conférence	3,5	46,2	83,3	8,3	8,3	8,1	88,4
Télécopie	89,5	43,4	84,6	1,5	13,9	2,4	8,1
Publication assisté par ordinateur	36,9	56,2	77,0	11,1	11,9	15,6	47,4
Base de données externe	38,3	52,1	84,9	10,8	4,3	6,7	55,0
Télex	39,4	15,1	80,0	19,3	0,7	0,8	59,8
Réseau local	51,2	48,4	87,2	8,0	4,8	16,4	32,3
Réseau à grande distance	29,9	37,8	92,6	1,9	5,6	12,9	57,1
Transfert électronique de données (TED)	18,9	50,0	87,0	8,7	4,3	13,5	67,7
Communication mobile de données	8,4	45,2	93,5	0,0	6,5	6,2	85,4
Distribution de données par satellite	2,7	70,0	80,0	20,0	0,0	5,4	91,9
Syst. de gestion des ressources humaines	38,5	46,2	85,5	9,4	5,1	18,1	43,4
Saisie informatisée des commandes	26,4	40,8	93,8	4,1	2,1	9,4	64,2
Gestion informatisée des stocks	28,3	41,9	81,7	15,4	2,9	10,0	61,7
Système expert aidant la prise de décision	12,7	38,3	83,0	12,8	4,3	18,1	69,3
Système financier informatisé	89,5	40,1	88,6	6,8	4,6	3,8	6,7
Système informatisé de lecture optique	13,7	45,1	74,0	20,0	6,0	14,3	72,0
Enseignement et formation assisté par ord.	27,5	52,9	90,8	5,1	4,1	13,2	59,3
Télévirement	15,4	33,3	98,1	0,0	1,9	7,0	77,6
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	5,4	40,0	94,7	0,0	5,3	3,2	91,4
Système de réservation par ordinateur	3,2	33,3	100,0	0,0	0,0	2,2	94,6
Stockage mécanisé automatisé	10,5	41,0	81,6	10,5	7,9	3,8	85,7
Terminal de point de vente	2,2	50,0	87,5	0,0	12,5	3,2	94,6
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	22,6	53,6	85,7	4,8	9,5	2,4	74,9
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	14,0	65,4	90,0	4,0	6,0	3,0	83,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	11,9	70,5	82,9	12,2	4,9	8,9	79,2
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	4,3	37,5	100,0	0,0	0,0	2,7	93,0

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Hébergement et de la restauration

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	80,1	49,8	83,9	7,2	8,9	6,8	13,1
Terminal à accès direct	52,5	38,5	91,0	4,3	4,8	5,7	41,8
Ordinateur central	23,5	26,7	84,5	7,1	8,3	3,3	73,2
Mini-ordinateur	40,2	32,0	86,9	6,9	6,2	4,1	55,7
Courrier électronique-privé	11,5	38,1	89,7	7,7	2,6	8,5	80,1
Courrier électronique-public	2,7	20,0	90,0	0,0	10,0	5,2	92,1
Audio-messagerie	3,3	33,3	91,7	8,3	0,0	3,0	93,7
Vidéo-conférence	0,3	0,0	100,0	0,0	0,0	3,0	96,7
Télécopie	76,5	28,2	83,7	1,4	14,9	7,1	16,4
Publication assisté par ordinateur	18,0	47,0	83,9	9,7	6,5	11,7	70,2
Base de données externe	9,6	25,7	82,9	14,3	2,9	4,9	85,5
Télex	29,8	10,1	90,6	8,5	0,9	0,3	69,9
Réseau local	24,0	30,7	91,7	6,0	2,4	14,2	61,7
Réseau à grande distance	12,8	36,2	93,5	2,2	4,3	9,0	78,1
Transfert électronique de données (TED)	8,7	28,1	90,3	3,2	6,5	6,6	84,7
Communication mobile de données	6,0	40,9	90,0	0,0	10,0	0,5	93,4
Distribution de données par satellite	1,6	16,7	83,3	16,7	0,0	1,4	97,0
Syst. de gestion des ressources humaines	20,5	26,7	90,5	9,5	0,0	15,0	64,5
Saisie informatisée des commandes	22,4	26,8	92,4	6,3	1,3	12,3	65,3
Gestion informatisée des stocks	43,7	32,5	87,0	11,7	1,3	17,2	39,1
Système expert aidant la prise de décision	8,7	28,1	80,6	9,7	9,7	6,3	85,0
Système financier informatisé	79,2	27,2	88,2	4,7	7,2	6,0	14,8
Système informatisé de lecture optique	1,9	42,9	100,0	0,0	0,0	4,9	93,2
Enseignement et formation assisté par ord.	12,8	34,0	91,1	6,7	2,2	8,5	78,7
Télévirement	9,8	38,9	100,0	0,0	0,0	8,2	82,0
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	2,2	12,5	100,0	0,0	0,0	1,1	96,7
Système de réservation par ordinateur	33,6	30,9	84,6	7,7	7,7	6,3	60,1
Stockage mécanisé automatisé	5,7	14,3	95,2	4,8	0,0	2,7	91,5
Terminal de point de vente	43,4	36,5	86,8	8,6	4,6	8,5	48,1
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	4,4	18,8	100,0	0,0	0,0	2,7	92,9
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	1,1	0,0	100,0	0,0	0,0	1,1	97,8
Génie logiciel assisté par ordinateur	2,5	11,1	100,0	0,0	0,0	1,4	96,2
Système de gestion hôtelière	12,6	28,3	90,7	7,0	2,3	7,1	80,3
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	18,9	17,4	90,8	6,2	3,1	5,2	76,0
Système automatisé des départs des clients	7,1	23,1	83,3	12,5	4,2	10,4	82,5
Système de gestion des biens	19,1	32,9	90,9	1,5	7,6	8,2	72,7

*Tableau 9*

*Utilisation des technologies par grand groupe industriel*

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Transport

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projeté pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	91,2	69,4	84,5	5,8	9,7	3,3	5,5
Terminal à accès direct	79,8	55,0	90,2	4,9	4,9	6,4	13,8
Ordinateur central	45,9	44,6	90,9	4,9	4,3	3,3	50,8
Mini-ordinateur	58,6	48,1	86,5	6,3	7,2	6,6	34,8
Courrier électronique-privé	37,8	47,4	82,0	11,3	6,8	16,9	45,3
Courrier électronique-public	7,2	26,9	87,0	4,3	8,7	10,2	82,6
Audio-messagerie	4,4	25,0	80,0	20,0	0,0	8,0	87,6
Vidéo-conférence	0,6	0,0	100,0	0,0	0,0	3,6	95,9
Télécopie	93,4	43,5	82,9	1,5	15,6	4,1	2,5
Publication assisté par ordinateur	32,3	53,0	79,8	9,6	10,5	19,1	48,6
Base de données externe	24,6	44,9	88,5	10,3	1,1	11,6	63,8
Télex	34,5	6,4	87,3	12,7	0,0	0,3	65,2
Réseau local	39,0	56,7	83,3	10,1	6,5	21,5	39,5
Réseau à grande distance	29,6	41,1	90,4	2,9	6,7	11,6	58,8
Transfert électronique de données (TED)	19,6	54,9	82,9	11,4	5,7	22,4	58,0
Communication mobile de données	21,3	40,3	91,9	8,1	0,0	8,6	70,2
Distribution de données par satellite	3,9	50,0	84,6	7,7	7,7	5,8	90,3
Syst. de gestion des ressources humaines	43,1	41,0	89,2	9,5	1,4	16,6	40,3
Saisie informatisée des commandes	43,1	34,6	90,6	4,7	4,7	12,4	44,5
Gestion informatisée des stocks	52,2	40,2	85,2	9,3	5,5	16,3	31,5
Système expert aidant la prise de décision	12,4	42,2	90,5	7,1	2,4	14,4	73,2
Système financier informatisé	90,3	40,1	87,5	6,9	5,6	4,4	5,2
Système informatisé de lecture optique	17,1	40,3	81,0	10,3	8,6	16,3	66,6
Enseignement et formation assisté par ord.	26,2	47,4	78,7	16,0	5,3	11,0	62,7
Télévirement	14,1	33,3	93,9	6,1	0,0	11,0	74,9
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	51,7	41,2	89,4	5,6	5,0	11,0	37,3
Système de réservation par ordinateur	16,6	41,7	89,5	5,3	5,3	3,6	79,8
Stockage mécanisé automatisé	12,7	54,3	79,5	11,4	9,1	4,4	82,9
Terminal de point de vente	9,9	36,1	94,1	5,9	0,0	5,0	85,1
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	19,6	57,7	80,0	1,5	18,5	8,8	71,5
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	9,7	57,1	90,9	3,0	6,1	9,1	81,2
Génie logiciel assisté par ordinateur	7,7	67,9	87,5	12,5	0,0	14,1	78,2
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	9,4	64,7	90,9	6,1	3,0	5,8	84,8

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Communications

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	100,0	67,1	87,3	0,0	12,7	0,0	0,0
Terminal à accès direct	91,1	55,6	82,9	7,1	10,0	0,0	8,9
Ordinateur central	49,4	53,8	83,8	8,1	8,1	1,3	49,4
Mini-ordinateur	67,1	52,8	81,1	3,8	15,1	2,5	30,4
Courrier électronique-privé	44,3	57,1	72,7	9,1	18,2	26,6	29,1
Courrier électronique-public	36,7	51,7	85,7	7,1	7,1	7,6	55,7
Audio-messagerie	17,7	85,7	78,6	7,1	14,3	12,7	69,6
Vidéo-conférence	12,7	50,0	90,0	10,0	0,0	16,5	70,9
Télécopie	98,7	52,6	75,3	1,3	23,4	0,0	1,3
Publication assisté par ordinateur	50,6	62,5	84,6	7,7	7,7	20,3	29,1
Base de données externe	43,0	52,9	84,8	12,1	3,0	10,1	46,8
Télex	49,4	10,3	84,2	13,2	2,6	3,8	46,8
Réseau local	60,8	66,7	93,8	2,1	4,2	19,0	20,3
Réseau à grande distance	39,2	58,1	93,5	3,2	3,2	16,5	44,3
Transfert électronique de données (TED)	20,3	87,5	81,3	12,5	6,3	19,0	60,8
Communication mobile de données	31,6	60,0	91,7	0,0	8,3	13,9	54,4
Distribution de données par satellite	15,2	41,7	100,0	0,0	0,0	16,5	68,4
Syst. de gestion des ressources humaines	59,5	42,6	90,9	9,1	0,0	20,3	20,3
Saisie informatisée des commandes	65,8	25,0	98,0	2,0	0,0	8,9	25,3
Gestion informatisée des stocks	69,6	38,2	87,0	11,1	1,9	8,9	21,5
Système expert aidant la prise de décision	10,1	50,0	100,0	0,0	0,0	15,2	74,7
Système financier informatisé	93,7	32,4	93,2	2,7	4,1	0,0	6,3
Système informatisé de lecture optique	24,1	57,9	94,4	0,0	5,6	21,5	54,4
Enseignement et formation assisté par ord.	31,6	44,0	96,0	4,0	0,0	21,5	46,8
Télévirement	21,5	47,1	100,0	0,0	0,0	6,3	72,2
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	5,1	50,0	100,0	0,0	0,0	0,0	94,9
Système de réservation par ordinateur	3,8	66,7	100,0	0,0	0,0	2,5	93,7
Stockage mécanisé automatisé	10,1	25,0	87,5	0,0	12,5	7,6	82,3
Terminal de point de vente	13,9	45,5	81,8	18,2	0,0	8,9	77,2
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	55,7	47,7	88,4	2,3	9,3	3,8	40,5
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	21,5	47,1	82,4	0,0	17,6	11,4	67,1
Génie logiciel assisté par ordinateur	11,4	55,6	66,7	22,2	11,1	12,7	75,9
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	7,6	66,7	100,0	0,0	0,0	5,1	87,3

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Produits agricoles - C, de gros

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projeté pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	95,0	52,6	100,0	0,0	0,0	0,0	5,0
Terminal à accès direct	90,0	11,1	100,0	0,0	0,0	0,0	10,0
Ordinateur central	35,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	65,0
Mini-ordinateur	85,0	11,8	93,8	6,3	0,0	5,0	10,0
Courrier électronique-privé	30,0	33,3	83,3	16,7	0,0	10,0	60,0
Courrier électronique-public	30,0	16,7	60,0	40,0	0,0	0,0	70,0
Audio-messagerie	0,0	,	,	,	,	15,0	85,0
Vidéo-conférence	10,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	90,0
Télécopie	100,0	25,0	84,2	0,0	15,8	0,0	0,0
Publication assisté par ordinateur	25,0	0,0	100,0	0,0	0,0	5,0	70,0
Base de données externe	20,0	25,0	100,0	0,0	0,0	10,0	70,0
Télex	65,0	7,7	91,7	8,3	0,0	0,0	35,0
Réseau local	45,0	22,2	77,8	11,1	11,1	5,0	50,0
Réseau à grande distance	40,0	12,5	85,7	0,0	14,3	5,0	55,0
Transfert électronique de données (TED)	15,0	33,3	100,0	0,0	0,0	10,0	75,0
Communication mobile de données	10,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	90,0
Distribution de données par satellite	15,0	33,3	100,0	0,0	0,0	5,0	80,0
Syst. de gestion des ressources humaines	40,0	12,5	100,0	0,0	0,0	10,0	50,0
Saisie informatisée des commandes	65,0	38,5	100,0	0,0	0,0	10,0	25,0
Gestion informatisée des stocks	85,0	35,3	100,0	0,0	0,0	15,0	0,0
Système expert aidant la prise de décision	0,0	,	,	,	,	5,0	95,0
Système financier informatisé	85,0	23,5	93,8	6,3	0,0	0,0	15,0
Système informatisé de lecture optique	15,0	66,7	100,0	0,0	0,0	0,0	85,0
Enseignement et formation assisté par ord.	25,0	,0,0	100,0	0,0	0,0	5,0	70,0
Télévirement	5,0	0,0	100,0	0,0	0,0	5,0	90,0
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	15,0	0,0	100,0	0,0	0,0	5,0	80,0
Système de réservation par ordinateur	0,0	,	,	,	,	5,0	95,0
Stockage mécanisé automatisé	15,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	85,0
Terminal de point de vente	20,0	25,0	100,0	0,0	0,0	0,0	80,0
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	0,0	,	,	,	,	5,0	95,0
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	5,0	0,0	100,0	0,0	0,0	5,0	90,0
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	5,0	0,0	,	,	,	0,0	95,0

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Produits pétroliers - C, de gros

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	91,7	54,5	90,9	4,5	4,5	4,2	4,2
Terminal à accès direct	83,3	30,0	100,0	0,0	0,0	4,2	12,5
Ordinateur central	62,5	40,0	93,3	6,7	0,0	0,0	37,5
Mini-ordinateur	54,2	38,5	83,3	16,7	0,0	4,2	41,7
Courrier électronique-privé	45,8	36,4	72,7	27,3	0,0	16,7	37,5
Courrier électronique-public	4,2	100,0	100,0	0,0	0,0	20,8	75,0
Audio-messagerie	8,3	100,0	100,0	0,0	0,0	8,3	83,3
Vidéo-conférence	0,0	,	,	,	,	8,3	91,7
Télécopie	79,2	36,8	88,9	0,0	11,1	4,2	16,7
Publication assisté par ordinateur	37,5	55,6	75,0	25,0	0,0	12,5	50,0
Base de données externe	41,7	30,0	90,0	10,0	0,0	4,2	54,2
Télex	58,3	21,4	85,7	14,3	0,0	0,0	41,7
Réseau local	37,5	55,6	77,8	11,1	11,1	16,7	45,8
Réseau à grande distance	50,0	33,3	91,7	8,3	0,0	16,7	33,3
Transfert électronique de données (TED)	20,8	60,0	50,0	50,0	0,0	25,0	54,2
Communication mobile de données	25,0	50,0	100,0	0,0	0,0	8,3	66,7
Distribution de données par satellite	4,2	0,0	100,0	0,0	0,0	4,2	91,7
Syst. de gestion des ressources humaines	37,5	33,3	88,9	11,1	0,0	33,3	29,2
Saisie informatisée des commandes	62,5	40,0	80,0	13,3	6,7	8,3	29,2
Gestion informatisée des stocks	66,7	37,5	75,0	25,0	0,0	16,7	16,7
Système expert aidant la prise de décision	20,8	60,0	75,0	25,0	0,0	4,2	75,0
Système financier informatisé	87,5	28,6	89,5	10,5	0,0	0,0	12,5
Système informatisé de lecture optique	29,2	42,9	83,3	16,7	0,0	16,7	54,2
Enseignement et formation assisté par ord.	37,5	22,2	75,0	25,0	0,0	8,3	54,2
Télévirement	29,2	42,9	100,0	0,0	0,0	4,2	66,7
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	20,8	80,0	80,0	20,0	0,0	16,7	62,5
Système de réservation par ordinateur	4,2	0,0	100,0	0,0	0,0	4,2	91,7
Stockage mécanisé automatisé	16,7	75,0	100,0	0,0	0,0	4,2	79,2
Terminal de point de vente	33,3	37,5	100,0	0,0	0,0	12,5	54,2
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	29,2	42,9	66,7	33,3	0,0	4,2	66,7
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	12,5	100,0	66,7	33,3	0,0	8,3	79,2
Génie logiciel assisté par ordinateur	16,7	50,0	75,0	25,0	0,0	4,2	79,2
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	8,3	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	91,7

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Aliments, boissons, médicaments et tabac - C, de gros

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	91,0	55,6	92,4	1,3	6,3	3,4	5,6
Terminal à accès direct	83,1	41,9	93,0	1,4	5,6	5,6	11,2
Ordinateur central	47,2	31,0	92,9	2,4	4,8	3,4	49,4
Mini-ordinateur	66,3	44,1	85,5	3,6	10,9	0,0	33,7
Courrier électronique-privé	16,9	26,7	92,3	0,0	7,7	16,9	66,3
Courrier électronique-public	12,4	45,5	72,7	18,2	9,1	11,2	76,4
Audio-messagerie	3,4	66,7	66,7	0,0	33,3	9,0	87,6
Vidéo-conférence	2,2	0,0	100,0	0,0	0,0	3,4	94,4
Télécopie	92,1	30,5	78,2	1,3	20,5	1,1	6,7
Publication assisté par ordinateur	29,2	61,5	79,2	8,3	12,5	14,6	56,2
Base de données externe	11,2	30,0	87,5	12,5	0,0	9,0	79,8
Télex	40,4	11,1	80,6	19,4	0,0	0,0	59,6
Réseau local	37,1	36,4	96,7	3,3	0,0	19,1	43,8
Réseau à grande distance	25,8	26,1	95,2	4,8	0,0	12,4	61,8
Transfert électronique de données (TED)	24,7	50,0	90,0	5,0	5,0	24,7	50,6
Communication mobile de données	14,6	30,8	91,7	0,0	8,3	6,7	78,7
Distribution de données par satellite	0,0	,	,	,	,	2,2	97,8
Syst. de gestion des ressources humaines	37,1	36,4	87,9	12,1	0,0	12,4	50,6
Saisie informatisée des commandes	88,8	30,4	89,2	2,7	8,1	5,6	5,6
Gestion informatisée des stocks	85,4	28,9	91,4	4,3	4,3	7,9	6,7
Système expert aidant la prise de décision	12,4	9,1	100,0	0,0	0,0	15,7	71,9
Système financier informatisé	92,1	28,0	95,9	2,7	1,4	2,2	5,6
Système informatisé de lecture optique	29,2	46,2	91,7	4,2	4,2	15,7	55,1
Enseignement et formation assisté par ord.	20,2	27,8	94,4	0,0	5,6	10,1	69,7
Télévirement	14,6	38,5	91,7	8,3	0,0	6,7	78,7
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	21,3	10,5	94,4	0,0	5,6	13,5	65,2
Système de réservation par ordinateur	3,4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	96,6
Stockage mécanisé automatisé	9,0	12,5	87,5	0,0	12,5	4,5	86,5
Terminal de point de vente	19,1	35,3	88,2	0,0	11,8	10,1	70,8
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	10,1	33,3	88,9	0,0	11,1	3,4	86,5
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	2,2	0,0	100,0	0,0	0,0	4,5	93,3
Génie logiciel assisté par ordinateur	0,0	,	,	,	,	11,2	88,8
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	5,6	40,0	100,0	0,0	0,0	3,4	91,0

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Vêtement et mercerie - C, de gros

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projeté pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	66,7	37,5	87,5	0,0	12,5	8,3	25,0
Terminal à accès direct	58,3	28,6	100,0	0,0	0,0	0,0	41,7
Ordinateur central	58,3	28,6	100,0	0,0	0,0	0,0	41,7
Mini-ordinateur	33,3	25,0	100,0	0,0	0,0	0,0	66,7
Courrier électronique-privé	8,3	0,0	100,0	0,0	0,0	8,3	83,3
Courrier électronique-public	0,0	,	,	,	,	8,3	91,7
Audio-messagerie	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Vidéo-conférence	8,3	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	91,7
Télécopie	91,7	27,3	81,8	0,0	18,2	0,0	8,3
Publication assisté par ordinateur	0,0	,	,	,	,	25,0	75,0
Base de données externe	0,0	,	,	,	,	16,7	83,3
Télex	58,3	0,0	85,7	14,3	0,0	0,0	41,7
Réseau local	8,3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	91,7
Réseau à grande distance	8,3	0,0	100,0	0,0	0,0	8,3	83,3
Transfert électronique de données (TED)	8,3	0,0	100,0	0,0	0,0	25,0	66,7
Communication mobile de données	8,3	0,0	100,0	0,0	0,0	25,0	66,7
Distribution de données par satellite	0,0	,	,	,	,	8,3	91,7
Syst. de gestion des ressources humaines	8,3	0,0	100,0	0,0	0,0	8,3	83,3
Saisie informatisée des commandes	83,3	40,0	100,0	0,0	0,0	8,3	8,3
Gestion informatisée des stocks	91,7	27,3	90,9	9,1	0,0	0,0	8,3
Système expert aidant la prise de décision	33,3	25,0	100,0	0,0	0,0	8,3	58,3
Système financier informatisé	75,0	11,1	88,9	11,1	0,0	0,0	25,0
Système informatisé de lecture optique	0,0	,	,	,	,	25,0	75,0
Enseignement et formation assisté par ord.	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Télévirement	16,7	100,0	50,0	50,0	0,0	0,0	83,3
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	16,7	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	83,3
Système de réservation par ordinateur	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Stockage mécanisé automatisé	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Terminal de point de vente	8,3	100,0	100,0	0,0	0,0	16,7	75,0
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	8,3	0,0	0,0	100,0	0,0	16,7	75,0
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Articles ménagers - C, de gros

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	85,7	41,7	83,3	16,7	0,0	0,0	14,3
Terminal à accès direct	64,3	33,3	100,0	0,0	0,0	0,0	35,7
Ordinateur central	35,7	20,0	80,0	20,0	0,0	0,0	64,3
Mini-ordinateur	57,1	25,0	100,0	0,0	0,0	0,0	42,9
Courrier électronique-privé	42,9	0,0	83,3	16,7	0,0	14,3	42,9
Courrier électronique-public	7,1	100,0	100,0	0,0	0,0	7,1	85,7
Audio-messagerie	14,3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	85,7
Vidéo-conférence	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Télécopie	100,0	28,6	92,9	0,0	7,1	0,0	0,0
Publication assisté par ordinateur	21,4	66,7	66,7	33,3	0,0	14,3	64,3
Base de données externe	21,4	33,3	100,0	0,0	0,0	14,3	64,3
Télex	57,1	12,5	87,5	12,5	0,0	0,0	42,9
Réseau local	42,9	33,3	100,0	0,0	0,0	14,3	42,9
Réseau à grande distance	42,9	16,7	100,0	0,0	0,0	7,1	50,0
Transfert électronique de données (TED)	14,3	100,0	100,0	0,0	0,0	28,6	57,1
Communication mobile de données	0,0	,	,	,	,	7,1	92,9
Distribution de données par satellite	0,0	,	,	,	,	7,1	92,9
Syst. de gestion des ressources humaines	14,3	50,0	100,0	0,0	0,0	14,3	71,4
Saisie informatisée des commandes	100,0	21,4	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gestion informatisée des stocks	100,0	21,4	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système expert aidant la prise de décision	0,0	,	,	,	,	14,3	85,7
Système financier informatisé	92,9	23,1	100,0	0,0	0,0	0,0	7,1
Système informatisé de lecture optique	7,1	0,0	100,0	0,0	0,0	21,4	71,4
Enseignement et formation assisté par ord.	21,4	0,0	100,0	0,0	0,0	7,1	71,4
Télévirement	14,3	0,0	100,0	0,0	0,0	7,1	78,6
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	7,1	0,0	100,0	0,0	0,0	21,4	71,4
Système de réservation par ordinateur	7,1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	92,9
Stockage mécanisé automatisé	0,0	,	,	,	,	21,4	78,6
Terminal de point de vente	28,6	50,0	100,0	0,0	0,0	7,1	64,3
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	0,0	,	,	,	,	21,4	78,6
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,0	,	,	,	,	14,3	85,7
Génie logiciel assisté par ordinateur	0,0	,	,	,	,	21,4	78,6
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	0,0	,	,	,	,	7,1	92,

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Véhicules automobiles, pièces et access, - C, de gros

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	89,0	52,3	85,9	4,7	9,4	5,5	5,5
Terminal à accès direct	89,0	47,7	78,5	7,7	13,8	0,0	11,0
Ordinateur central	50,7	43,2	91,7	2,8	5,6	2,7	46,6
Mini-ordinateur	65,8	37,5	83,0	6,4	10,6	0,0	34,2
Courrier électronique-privé	37,0	48,1	76,9	11,5	11,5	6,8	56,2
Courrier électronique-public	11,0	37,5	37,5	50,0	12,5	8,2	80,8
Audio-messagerie	2,7	50,0	100,0	0,0	0,0	0,0	97,3
Vidéo-conférence	0,0	,	,	,	,	4,1	95,9
Télécopie	93,2	36,8	85,3	1,5	13,2	0,0	6,8
Publication assisté par ordinateur	34,2	56,0	80,0	12,0	8,0	15,1	50,7
Base de données externe	8,2	50,0	83,3	16,7	0,0	9,6	82,2
Télex	52,1	10,5	70,3	29,7	0,0	0,0	47,9
Réseau local	45,2	27,3	87,5	9,4	3,1	12,3	42,5
Réseau à grande distance	45,2	39,4	87,9	12,1	0,0	4,1	50,7
Transfert électronique de données (TED)	37,0	55,6	88,0	12,0	0,0	15,1	47,9
Communication mobile de données	15,1	36,4	100,0	0,0	0,0	5,5	79,5
Distribution de données par satellite	5,5	25,0	100,0	0,0	0,0	4,1	90,4
Syst. de gestion des ressources humaines	31,5	39,1	82,6	17,4	0,0	12,3	56,2
Saisie informatisée des commandes	89,0	32,3	80,3	8,2	11,5	4,1	6,8
Gestion informatisée des stocks	91,8	26,9	87,1	4,8	8,1	4,1	4,1
Système expert aidant la prise de décision	9,6	28,6	57,1	0,0	42,9	13,7	76,7
Système financier informatisé	91,8	29,9	87,3	9,5	3,2	1,4	6,8
Système informatisé de lecture optique	4,1	33,3	100,0	0,0	0,0	17,8	78,1
Enseignement et formation assisté par ord.	20,5	33,3	84,6	15,4	0,0	12,3	67,1
Télévirement	20,5	26,7	83,3	16,7	0,0	8,2	71,2
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	11,0	37,5	83,3	16,7	0,0	2,7	86,3
Système de réservation par ordinateur	1,4	100,0	0,0	100,0	0,0	1,4	97,3
Stockage mécanisé automatisé	17,8	30,8	91,7	8,3	0,0	4,1	78,1
Terminal de point de vente	20,5	20,0	92,9	0,0	7,1	2,7	76,7
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	11,0	25,0	87,5	12,5	0,0	5,5	83,6
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	6,8	40,0	80,0	20,0	0,0	4,1	89,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	5,5	25,0	100,0	0,0	0,0	9,6	84,9
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	4,1	0,0	100,0	0,0	0,0	2,7	93,2

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

Métaux, quinc., plomberie, chauffage, constr, - C, de gros

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	90,5	55,2	85,6	3,8	10,6	4,3	5,2
Terminal à accès direct	82,8	46,9	91,6	1,1	7,4	5,2	12,1
Ordinateur central	40,5	23,4	91,3	4,3	4,3	2,6	56,9
Mini-ordinateur	58,6	48,5	79,1	9,0	11,9	4,3	37,1
Courrier électronique-privé	29,3	41,2	85,3	8,8	5,9	12,1	58,6
Courrier électronique-public	10,3	58,3	83,3	8,3	8,3	7,8	81,9
Audio-messagerie	0,0	,	,	,	,	5,2	94,8
Vidéo-conférence	0,9	0,0	100,0	0,0	0,0	2,6	96,6
Télécopie	99,1	32,2	80,5	0,0	19,5	0,0	0,9
Publication assisté par ordinateur	23,3	63,0	76,9	11,5	11,5	19,0	57,8
Base de données externe	20,7	33,3	100,0	0,0	0,0	7,8	71,6
Télex	36,2	4,8	82,5	15,0	2,5	0,0	63,8
Réseau local	37,1	37,2	85,7	4,8	9,5	12,9	50,0
Réseau à grande distance	36,2	26,2	87,8	4,9	7,3	8,6	55,2
Transfert électronique de données (TED)	23,3	44,4	84,6	11,5	3,8	21,6	55,2
Communication mobile de données	12,9	46,7	86,7	6,7	6,7	7,8	79,3
Distribution de données par satellite	4,3	20,0	80,0	0,0	20,0	2,6	93,1
Syst. de gestion des ressources humaines	22,4	23,1	88,0	8,0	4,0	15,5	62,1
Saisie informatisée des commandes	77,6	41,1	88,4	3,5	8,1	6,9	15,5
Gestion informatisée des stocks	77,6	37,8	88,4	4,7	7,0	10,3	12,1
Système expert aidant la prise de décision	20,7	33,3	95,5	0,0	4,5	8,6	70,7
Système financier informatisé	92,2	29,9	92,2	4,9	2,9	3,4	4,3
Système informatisé de lecture optique	8,6	40,0	87,5	0,0	12,5	22,4	69,0
Enseignement et formation assisté par ord.	15,5	44,4	81,3	6,3	12,5	11,2	73,3
Télévirement	17,2	35,0	88,9	0,0	11,1	8,6	74,1
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	11,2	15,4	63,6	27,3	9,1	6,0	82,8
Système de réservation par ordinateur	2,6	66,7	100,0	0,0	0,0	1,7	95,7
Stockage mécanisé automatisé	5,2	16,7	100,0	0,0	0,0	3,4	91,4
Terminal de point de vente	26,7	48,4	86,7	10,0	3,3	10,3	62,9
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	17,2	35,0	85,0	10,0	5,0	5,2	77,6
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	7,8	22,2	88,9	11,1	0,0	1,7	90,5
Génie logiciel assisté par ordinateur	6,9	0,0	85,7	0,0	14,3	6,0	87,1
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	4,3	60,0	50,0	25,0	25,0	1,7	94,0

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Machines, matériel et fournitures - C, de gros

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	95,7	47,8	88,5	4,0	7,5	1,4	2,9
Terminal à accès direct	88,6	42,5	87,0	5,4	7,6	2,9	8,6
Ordinateur central	41,4	23,0	83,5	10,6	5,9	1,9	56,7
Mini-ordinateur	62,4	38,2	83,2	10,4	6,4	4,3	33,3
Courrier électronique-privé	38,1	35,0	71,4	13,0	15,6	11,9	50,0
Courrier électronique-public	14,3	46,7	83,3	16,7	0,0	6,2	79,5
Audio-messagerie	9,5	40,0	95,0	0,0	5,0	5,7	84,8
Vidéo-conférence	2,9	50,0	100,0	0,0	0,0	6,7	90,5
Télécopie	97,6	33,2	84,3	1,5	14,2	1,0	1,4
Publication assisté par ordinateur	36,2	42,1	77,0	8,1	14,9	15,2	48,6
Base de données externe	19,0	40,0	79,5	15,4	5,1	9,0	71,9
Télex	48,6	7,8	82,0	17,0	1,0	0,0	51,4
Réseau local	46,7	40,8	83,0	8,5	8,5	17,1	36,2
Réseau à grande distance	34,3	36,1	92,8	4,3	2,9	8,6	57,1
Transfert électronique de données (TED)	26,7	55,4	79,2	17,0	3,8	22,9	50,5
Communication mobile de données	11,9	64,0	70,8	12,5	16,7	7,1	81,0
Distribution de données par satellite	4,8	30,0	80,0	10,0	10,0	8,1	87,1
Syst. de gestion des ressources humaines	30,0	27,0	88,7	8,1	3,2	17,6	52,4
Saisie informatisée des commandes	87,6	25,0	86,7	8,3	5,0	5,2	7,1
Gestion informatisée des stocks	88,1	25,9	85,6	8,8	5,5	5,2	6,7
Système expert aidant la prise de décision	15,2	28,1	87,5	6,3	6,3	8,6	76,2
Système financier informatisé	91,9	20,2	88,7	7,5	3,8	3,3	4,8
Système informatisé de lecture optique	11,4	37,5	79,2	16,7	4,2	18,6	70,0
Enseignement et formation assisté par ord.	25,7	40,7	84,6	7,7	7,7	11,4	62,9
Télévirement	15,7	27,3	90,3	0,0	9,7	9,0	75,2
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	9,5	25,0	94,4	0,0	5,6	1,9	88,6
Système de réservation par ordinateur	2,9	33,3	100,0	0,0	0,0	1,0	96,2
Stockage mécanisé automatisé	11,0	39,1	81,0	4,8	14,3	6,2	82,9
Terminal de point de vente	14,3	40,0	93,1	3,4	3,4	8,6	77,1
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	20,0	33,3	77,5	10,0	12,5	4,3	75,7
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	9,5	35,0	84,2	10,5	5,3	3,3	87,1
Génie logiciel assisté par ordinateur	11,0	43,5	86,4	4,5	9,1	7,1	81,9
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	2,4	40,0	100,0	0,0	0,0	2,4	95,2

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Produits divers - C, de gros

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projeté pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	89,4	57,1	88,1	7,1	4,8	2,1	8,5
Terminal à accès direct	89,4	50,0	91,7	4,8	3,6	1,1	9,6
Ordinateur central	47,9	40,0	82,2	4,4	13,3	0,0	52,1
Mini-ordinateur	61,7	34,5	91,2	7,0	1,8	1,1	37,2
Courrier électronique-privé	29,8	42,9	89,3	7,1	3,6	12,8	57,4
Courrier électronique-public	11,7	45,5	72,7	27,3	0,0	9,6	78,7
Audio-messagerie	3,2	66,7	100,0	0,0	0,0	8,5	88,3
Vidéo-conférence	1,1	0,0	100,0	0,0	0,0	5,3	93,6
Télécopie	94,7	33,7	84,3	1,1	14,6	1,1	4,3
Publication assisté par ordinateur	30,9	37,9	85,2	3,7	11,1	18,1	51,1
Base de données externe	14,9	42,9	100,0	0,0	0,0	10,6	74,5
Télex	63,8	10,0	91,2	7,0	1,8	0,0	36,2
Réseau local	33,0	29,0	83,9	12,9	3,2	21,3	45,7
Réseau à grande distance	30,9	31,0	89,3	3,6	7,1	8,5	60,6
Transfert électronique de données (TED)	20,2	47,4	89,5	5,3	5,3	31,9	47,9
Communication mobile de données	5,3	20,0	100,0	0,0	0,0	3,2	91,5
Distribution de données par satellite	3,2	0,0	66,7	33,3	0,0	5,3	91,5
Syst. de gestion des ressources humaines	35,1	45,5	87,5	6,3	6,3	16,0	48,9
Saisie informatisée des commandes	87,2	42,7	87,5	7,5	5,0	6,4	6,4
Gestion informatisée des stocks	86,2	39,5	82,3	12,7	5,1	9,6	4,3
Système expert aidant la prise de décision	13,8	61,5	84,6	0,0	15,4	13,8	72,3
Système financier informatisé	92,6	32,2	92,9	3,5	3,5	4,3	3,2
Système informatisé de lecture optique	22,3	42,9	76,2	4,8	19,0	22,3	55,3
Enseignement et formation assisté par ord.	23,4	45,5	90,9	9,1	0,0	8,5	68,1
Télévirement	11,7	27,3	100,0	0,0	0,0	11,7	76,6
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	12,8	41,7	66,7	16,7	16,7	5,3	81,9
Système de réservation par ordinateur	1,1	100,0	0,0	0,0	100,0	1,1	97,9
Stockage mécanisé automatisé	11,7	27,3	90,9	9,1	0,0	10,6	77,7
Terminal de point de vente	16,0	26,7	80,0	0,0	20,0	11,7	72,3
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	8,5	25,0	85,7	14,3	0,0	6,4	85,1
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	3,2	0,0	66,7	33,3	0,0	3,2	93,6
Génie logiciel assisté par ordinateur	3,2	33,3	100,0	0,0	0,0	9,6	87,2
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	6,4	16,7	100,0	0,0	0,0	0,0	93,6

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Aliments, boissons et médicaments - C, de détail

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	76,9	58,0	85,9	7,1	7,1	6,2	16,9
Terminal à accès direct	53,8	44,3	91,3	4,3	4,3	5,4	40,8
Ordinateur central	28,5	37,8	94,4	5,6	0,0	2,3	69,2
Mini-ordinateur	50,0	33,8	92,2	4,7	3,1	4,6	45,4
Courrier électronique-privé	19,2	44,0	84,0	8,0	8,0	7,7	73,1
Courrier électronique-public	4,6	83,3	100,0	0,0	0,0	7,7	87,7
Audio-messagerie	3,1	25,0	100,0	0,0	0,0	1,5	95,4
Vidéo-conférence	0,8	0,0	100,0	0,0	0,0	1,5	97,7
Télécopie	76,9	39,0	82,7	2,0	15,3	3,8	19,2
Publication assisté par ordinateur	21,5	60,7	70,4	14,8	14,8	9,2	69,2
Base de données externe	8,5	45,5	63,6	27,3	9,1	9,2	82,3
Télex	13,8	22,2	83,3	16,7	0,0	0,0	86,2
Réseau local	26,2	50,0	81,8	12,1	6,1	10,8	63,1
Réseau à grande distance	14,6	57,9	78,9	5,3	15,8	6,2	79,2
Transfert électronique de données (TED)	18,5	75,0	73,9	21,7	4,3	15,4	66,2
Communication mobile de données	7,7	20,0	100,0	0,0	0,0	3,1	89,2
Distribution de données par satellite	0,0	,	,	,	,	0,8	99,2
Syst. de gestion des ressources humaines	23,1	36,7	89,7	6,9	3,4	12,3	64,6
Saisie informatisée des commandes	48,5	36,5	93,5	4,8	1,6	8,5	43,1
Gestion informatisée des stocks	48,5	36,5	78,7	18,0	3,3	17,7	33,8
Système expert aidant la prise de décision	6,9	44,4	88,9	11,1	0,0	6,9	86,2
Système financier informatisé	80,0	33,7	90,7	8,2	1,0	4,6	15,4
Système informatisé de lecture optique	40,8	52,8	86,8	7,5	5,7	11,5	47,7
Enseignement et formation assisté par ord.	10,0	53,8	83,3	8,3	8,3	3,1	86,9
Télévirement	14,6	36,8	89,5	0,0	10,5	8,5	76,9
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	6,2	25,0	100,0	0,0	0,0	1,5	92,3
Système de réservation par ordinateur	0,8	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	99,2
Stockage mécanisé automatisé	6,9	33,3	77,8	22,2	0,0	0,8	92,3
Terminal de point de vente	40,0	51,9	84,0	12,0	4,0	10,8	49,2
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	6,9	33,3	87,5	12,5	0,0	2,3	90,8
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	3,1	25,0	66,7	33,3	0,0	0,8	96,2
Génie logiciel assisté par ordinateur	2,3	33,3	66,7	33,3	0,0	3,1	94,6
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	3,1	25,0	50,0	50,0	0,0	4,6	92,3

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Chaussures, vêtements, tissus et filés - C, de détail

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	88,0	43,2	91,6	2,1	6,3	2,8	9,3
Terminal à accès direct	66,7	34,7	97,2	1,4	1,4	3,7	29,6
Ordinateur central	42,6	26,1	97,8	2,2	0,0	0,9	56,5
Mini-ordinateur	44,4	41,7	97,9	0,0	2,1	3,7	51,9
Courrier électronique-privé	15,7	29,4	76,5	23,5	0,0	15,7	68,5
Courrier électronique-public	5,6	33,3	83,3	16,7	0,0	7,4	87,0
Audio-messagerie	6,5	57,1	85,7	0,0	14,3	1,9	91,7
Vidéo-conférence	0,0	,	,	,	,	0,9	99,1
Télécopie	90,7	29,6	91,8	0,0	8,2	3,7	5,6
Publication assisté par ordinateur	13,0	28,6	92,9	0,0	7,1	6,5	80,6
Base de données externe	8,3	44,4	100,0	0,0	0,0	6,5	85,2
Télex	25,0	14,8	74,1	14,8	11,1	0,0	75,0
Réseau local	27,8	36,7	100,0	0,0	0,0	17,6	54,6
Réseau à grande distance	15,7	35,3	88,2	5,9	5,9	8,3	75,9
Transfert électronique de données (TED)	10,2	18,2	81,8	18,2	0,0	7,4	82,4
Communication mobile de données	1,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	98,1
Distribution de données par satellite	0,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,9	98,1
Syst. de gestion des ressources humaines	23,1	16,0	84,0	16,0	0,0	13,9	63,0
Saisie informatisée des commandes	60,2	23,1	95,4	4,6	0,0	8,3	31,5
Gestion informatisée des stocks	70,4	30,3	93,2	6,8	0,0	8,3	21,3
Système expert aidant la prise de décision	11,1	41,7	100,0	0,0	0,0	5,6	83,3
Système financier informatisé	86,1	25,8	94,5	5,5	0,0	3,7	10,2
Système informatisé de lecture optique	19,4	38,1	95,0	5,0	0,0	20,4	60,2
Enseignement et formation assisté par ord.	12,0	38,5	84,6	7,7	7,7	2,8	85,2
Télévirement	19,4	33,3	100,0	0,0	0,0	5,6	75,0
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	4,6	0,0	40,0	40,0	20,0	0,9	94,4
Système de réservation par ordinateur	1,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	98,1
Stockage mécanisé automatisé	3,7	25,0	75,0	0,0	25,0	0,9	95,4
Terminal de point de vente	53,7	36,2	85,7	3,6	10,7	18,5	27,8
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	7,4	0,0	85,7	14,3	0,0	0,9	91,7
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	99,1
Génie logiciel assisté par ordinateur	0,9	0,0	100,0	0,0	0,0	1,9	97,2
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	2,8	0,0	100,0	0,0	0,0	2,8	94,4

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Meubles, appareils et accessoires de maison - C, de détail

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	81,3	50,0	76,9	7,7	15,4	3,1	15,6
Terminal à accès direct	71,9	60,9	90,9	9,1	0,0	3,1	25,0
Ordinateur central	31,3	40,0	70,0	10,0	20,0	0,0	68,8
Mini-ordinateur	56,3	55,6	88,9	5,6	5,6	3,1	40,6
Courrier électronique-privé	31,3	50,0	80,0	0,0	20,0	9,4	59,4
Courrier électronique-public	6,3	50,0	100,0	0,0	0,0	6,3	87,5
Audio-messagerie	3,1	100,0	0,0	100,0	0,0	6,3	90,6
Vidéo-conférence	0,0	,	,	,	,	6,3	93,8
Télécopie	96,9	38,7	76,7	0,0	23,3	0,0	3,1
Publication assisté par ordinateur	25,0	50,0	62,5	0,0	37,5	12,5	62,5
Base de données externe	6,3	50,0	100,0	0,0	0,0	9,4	84,4
Télex	28,1	0,0	77,8	22,2	0,0	0,0	71,9
Réseau local	46,9	40,0	93,3	6,7	0,0	9,4	43,8
Réseau à grande distance	25,0	50,0	87,5	0,0	12,5	9,4	65,6
Transfert électronique de données (TED)	12,5	50,0	66,7	0,0	33,3	18,8	68,8
Communication mobile de données	9,4	66,7	100,0	0,0	0,0	3,1	87,5
Distribution de données par satellite	3,1	100,0	100,0	0,0	0,0	3,1	93,8
Syst. de gestion des ressources humaines	12,5	75,0	100,0	0,0	0,0	15,6	71,9
Saisie informatisée des commandes	59,4	47,4	89,5	10,5	0,0	25,0	15,6
Gestion informatisée des stocks	75,0	33,3	83,3	12,5	4,2	15,6	9,4
Système expert aidant la prise de décision	9,4	66,7	100,0	0,0	0,0	6,3	84,4
Système financier informatisé	87,5	39,3	85,7	10,7	3,6	6,3	6,3
Système informatisé de lecture optique	12,5	50,0	75,0	25,0	0,0	12,5	75,0
Enseignement et formation assisté par ord.	18,8	66,7	83,3	16,7	0,0	9,4	71,9
Télévirement	15,6	60,0	100,0	0,0	0,0	6,3	78,1
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	6,3	50,0	100,0	0,0	0,0	6,3	87,5
Système de réservation par ordinateur	9,4	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	90,6
Stockage mécanisé automatisé	6,3	50,0	100,0	0,0	0,0	9,4	84,4
Terminal de point de vente	50,0	25,0	93,3	6,7	0,0	12,5	37,5
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	9,4	66,7	100,0	0,0	0,0	6,3	84,4
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	3,1	100,0	100,0	0,0	0,0	3,1	93,8
Génie logiciel assisté par ordinateur	3,1	100,0	100,0	0,0	0,0	3,1	93,8
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	3,1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	96,9

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Véhicules automobiles, pièces et accessoires - C, de détail

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	84,0	38,2	95,4	0,9	3,7	3,8	12,2
Terminal à accès direct	80,9	36,8	87,4	7,8	4,9	1,5	17,6
Ordinateur central	56,5	24,3	93,0	2,8	4,2	0,0	43,5
Mini-ordinateur	43,5	31,6	89,3	7,1	3,6	3,8	52,7
Courrier électronique-privé	32,1	33,3	90,5	2,4	7,1	2,3	65,6
Courrier électronique-public	9,9	30,8	100,0	0,0	0,0	1,5	88,5
Audio-messagerie	6,9	55,6	88,9	11,1	0,0	3,1	90,1
Vidéo-conférence	5,3	42,9	100,0	0,0	0,0	3,1	91,6
Télécopie	81,7	29,0	93,2	0,0	6,8	6,1	12,2
Publication assisté par ordinateur	16,8	36,4	81,8	4,5	13,6	8,4	74,8
Base de données externe	10,7	28,6	100,0	0,0	0,0	7,6	81,7
Télex	9,9	15,4	69,2	30,8	0,0	0,8	89,3
Réseau local	38,2	30,0	96,0	4,0	0,0	11,5	50,4
Réseau à grande distance	32,8	23,3	93,0	4,7	2,3	3,1	64,1
Transfert électronique de données (TED)	24,4	31,3	93,8	6,3	0,0	6,9	68,7
Communication mobile de données	7,6	40,0	100,0	0,0	0,0	2,3	90,1
Distribution de données par satellite	4,6	66,7	66,7	33,3	0,0	9,2	86,3
Syst. de gestion des ressources humaines	22,1	31,0	96,6	3,4	0,0	11,5	66,4
Saisie informatisée des commandes	79,4	17,3	96,0	4,0	0,0	3,1	17,6
Gestion informatisée des stocks	88,5	23,3	95,5	3,6	0,9	3,8	7,6
Système expert aidant la prise de décision	16,8	18,2	85,7	9,5	4,8	6,1	77,1
Système financier informatisé	85,5	14,3	94,3	3,8	1,9	3,1	11,5
Système informatisé de lecture optique	9,9	38,5	100,0	0,0	0,0	14,5	75,6
Enseignement et formation assisté par ord.	17,6	47,8	91,3	8,7	0,0	9,9	72,5
Télévirement	22,1	34,5	92,6	3,7	3,7	9,2	68,7
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	5,3	14,3	100,0	0,0	0,0	0,0	94,7
Système de réservation par ordinateur	6,1	37,5	100,0	0,0	0,0	0,8	93,1
Stockage mécanisé automatisé	13,0	29,4	88,2	5,9	5,9	2,3	84,7
Terminal de point de vente	45,8	30,0	90,0	6,7	3,3	6,9	47,3
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	5,3	42,9	71,4	0,0	28,6	0,0	94,7
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	1,5	50,0	100,0	0,0	0,0	0,0	98,5
Génie logiciel assisté par ordinateur	0,8	0,0	100,0	0,0	0,0	1,5	97,7
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	3,8	60,0	80,0	20,0	0,0	3,1	93,1

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Marchandises diverses - C, de détail

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	91,5	44,2	93,0	2,3	4,7	4,3	4,3
Terminal à accès direct	76,6	41,7	97,1	0,0	2,9	2,1	21,3
Ordinateur central	38,3	27,8	94,4	0,0	5,6	6,4	55,3
Mini-ordinateur	38,3	38,9	77,8	11,1	11,1	6,4	55,3
Courrier électronique-privé	23,4	45,5	90,9	0,0	9,1	4,3	72,3
Courrier électronique-public	6,4	33,3	100,0	0,0	0,0	2,1	91,5
Audio-messagerie	6,4	33,3	100,0	0,0	0,0	2,1	91,5
Vidéo-conférence	2,1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	97,9
Télécopie	55,3	46,2	80,0	4,0	16,0	21,3	23,4
Publication assisté par ordinateur	19,1	22,2	77,8	11,1	11,1	14,9	66,0
Base de données externe	14,9	42,9	85,7	0,0	14,3	8,5	76,6
Télex	19,1	11,1	66,7	33,3	0,0	0,0	80,9
Réseau local	31,9	40,0	73,3	13,3	13,3	12,8	55,3
Réseau à grande distance	36,2	41,2	93,8	0,0	6,3	4,3	59,6
Transfert électronique de données (TED)	10,6	40,0	80,0	20,0	0,0	19,1	70,2
Communication mobile de données	10,6	20,0	100,0	0,0	0,0	0,0	89,4
Distribution de données par satellite	4,3	50,0	50,0	0,0	50,0	6,4	89,4
Syst. de gestion des ressources humaines	38,3	38,9	94,4	0,0	5,6	4,3	57,4
Saisie informatisée des commandes	57,4	29,6	96,2	0,0	3,8	8,5	34,0
Gestion informatisée des stocks	55,3	42,3	92,3	3,8	3,8	10,6	34,0
Système expert aidant la prise de décision	8,5	50,0	75,0	25,0	0,0	14,9	76,6
Système financier informatisé	85,1	27,5	92,3	5,1	2,6	2,1	12,8
Système informatisé de lecture optique	38,3	50,0	76,5	11,8	11,8	12,8	48,9
Enseignement et formation assisté par ord.	19,1	55,6	77,8	22,2	0,0	12,8	68,1
Télévirement	12,8	50,0	66,7	33,3	0,0	12,8	74,5
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	10,6	60,0	50,0	50,0	0,0	2,1	87,2
Système de réservation par ordinateur	4,3	50,0	100,0	0,0	0,0	4,3	91,5
Stockage mécanisé automatisé	8,5	50,0	100,0	0,0	0,0	4,3	87,2
Terminal de point de vente	59,6	39,3	92,9	0,0	7,1	10,6	29,8
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	8,5	50,0	100,0	0,0	0,0	4,3	87,2
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	2,1	100,0	100,0	0,0	0,0	2,1	95,7
Génie logiciel assisté par ordinateur	8,5	75,0	100,0	0,0	0,0	6,4	85,1
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	8,5	50,0	100,0	0,0	0,0	4,3	87,2

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Autres magasins de détail - C, de détail

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projeté pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	83,8	45,2	85,5	8,1	6,5	5,4	10,8
Terminal à accès direct	55,4	58,5	95,1	2,4	2,4	9,5	35,1
Ordinateur central	20,3	40,0	86,7	6,7	6,7	2,7	77,0
Mini-ordinateur	52,7	38,5	94,7	2,6	2,6	6,8	40,5
Courrier électronique-privé	16,2	50,0	66,7	33,3	0,0	9,5	74,3
Courrier électronique-public	4,1	33,3	100,0	0,0	0,0	4,1	91,9
Audio-messagerie	0,0	,	,	,	,	2,7	97,3
Vidéo-conférence	0,0	,	,	,	,	1,4	98,6
Télécopie	79,7	35,6	86,0	1,8	12,3	6,8	13,5
Publication assisté par ordinateur	21,6	56,3	80,0	6,7	13,3	12,2	66,2
Base de données externe	8,1	33,3	83,3	16,7	0,0	9,5	82,4
Télex	25,7	10,5	84,2	10,5	5,3	0,0	74,3
Réseau local	35,1	38,5	96,0	0,0	4,0	16,2	48,6
Réseau à grande distance	16,2	16,7	91,7	0,0	8,3	12,2	71,6
Transfert électronique de données (TED)	6,8	60,0	80,0	20,0	0,0	16,2	77,0
Communication mobile de données	6,8	20,0	100,0	0,0	0,0	2,7	90,5
Distribution de données par satellite	0,0	,	,	,	,	1,4	98,6
Syst. de gestion des ressources humaines	20,3	20,0	100,0	0,0	0,0	16,2	63,5
Saisie informatisée des commandes	58,1	37,2	90,5	9,5	0,0	16,2	25,7
Gestion informatisée des stocks	55,4	39,0	90,0	10,0	0,0	18,9	25,7
Système expert aidant la prise de décision	9,5	57,1	71,4	28,6	0,0	10,8	79,7
Système financier informatisé	79,7	30,5	91,2	3,5	5,3	4,1	16,2
Système informatisé de lecture optique	10,8	37,5	85,7	14,3	0,0	13,5	75,7
Enseignement et formation assisté par ord.	13,5	40,0	77,8	11,1	11,1	9,5	77,0
Télévirement	14,9	18,2	100,0	0,0	0,0	14,9	70,3
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	1,4	100,0	100,0	0,0	0,0	5,4	93,2
Système de réservation par ordinateur	0,0	,	,	,	,	1,4	98,6
Stockage mécanisé automatisé	2,7	0,0	100,0	0,0	0,0	5,4	91,9
Terminal de point de vente	41,9	25,8	85,2	11,1	3,7	17,6	40,5
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	5,4	50,0	100,0	0,0	0,0	4,1	90,5
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	1,4	0,0	100,0	0,0	0,0	2,7	95,9
Génie logiciel assisté par ordinateur	1,4	100,0	0,0	0,0	100,0	2,7	95,9
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	0,0	,	,	,	,	2,7	97,3

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Intermédiaires financiers de dépôts

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	96,9	79,0	83,9	8,1	8,1	3,1	0,0
Terminal à accès direct	96,9	54,8	90,3	3,2	6,5	0,0	3,1
Ordinateur central	75,0	43,8	91,5	6,4	2,1	1,6	23,4
Mini-ordinateur	54,7	40,0	77,1	14,3	8,6	9,4	35,9
Courrier électronique-privé	56,3	63,9	58,3	22,2	19,4	21,9	21,9
Courrier électronique-public	17,2	36,4	90,9	9,1	0,0	18,8	64,1
Audio-messagerie	10,9	85,7	71,4	14,3	14,3	10,9	78,1
Vidéo-conférence	4,7	33,3	100,0	0,0	0,0	7,8	87,5
Télécopie	92,2	54,2	89,7	1,7	8,6	3,1	4,7
Publication assisté par ordinateur	57,8	54,1	91,9	5,4	2,7	15,6	26,6
Base de données externe	43,8	50,0	100,0	0,0	0,0	10,9	45,3
Télex	31,3	20,0	80,0	20,0	0,0	1,6	67,2
Réseau local	56,3	61,1	72,2	22,2	5,6	26,6	17,2
Réseau à grande distance	50,0	62,5	96,8	0,0	3,2	17,2	32,8
Transfert électronique de données (TED)	25,0	62,5	93,3	6,7	0,0	17,2	57,8
Communication mobile de données	7,8	40,0	100,0	0,0	0,0	6,3	85,9
Distribution de données par satellite	3,1	0,0	100,0	0,0	0,0	6,3	90,6
Syst. de gestion des ressources humaines	62,5	27,5	86,8	13,2	0,0	12,5	25,0
Saisie informatisée des commandes	23,4	33,3	100,0	0,0	0,0	9,4	67,2
Gestion informatisée des stocks	32,8	23,8	90,0	10,0	0,0	18,8	48,4
Système expert aidant la prise de décision	4,7	66,7	100,0	0,0	0,0	29,7	65,6
Système financier informatisé	93,8	40,0	94,8	5,2	0,0	1,6	4,7
Système informatisé de lecture optique	12,5	50,0	100,0	0,0	0,0	14,1	73,4
Enseignement et formation assisté par ord.	43,8	50,0	89,3	7,1	3,6	20,3	35,9
Télévirement	50,0	53,1	93,1	3,4	3,4	17,2	32,8
Guichet automatique	57,8	43,2	85,3	8,8	5,9	9,4	32,8
Système de transport	4,7	33,3	100,0	0,0	0,0	3,1	92,2
Système de réservation par ordinateur	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Stockage mécanisé automatisé	10,9	42,9	85,7	14,3	0,0	7,8	81,3
Terminal de point de vente	7,8	60,0	100,0	0,0	0,0	18,8	73,4
Carte à mémoire	1,6	100,0	100,0	0,0	0,0	15,6	82,8
Conception assistée par ordinateur (CAO)	7,8	60,0	80,0	20,0	0,0	6,3	85,9
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,0	,	,	,	,	1,6	98,4
Génie logiciel assisté par ordinateur	9,4	83,3	66,7	33,3	0,0	20,3	70,3
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	17,2	36,4	81,8	18,2	0,0	14,1	68,8

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Crédit à la consommation et aux entreprises

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	89,5	76,5	88,2	5,9	5,9	0,0	10,5
Terminal à accès direct	94,7	27,8	94,4	5,6	0,0	0,0	5,3
Ordinateur central	68,4	23,1	91,7	8,3	0,0	0,0	31,6
Mini-ordinateur	57,9	63,6	90,9	9,1	0,0	0,0	42,1
Courrier électronique-privé	52,6	40,0	100,0	0,0	0,0	21,1	26,3
Courrier électronique-public	5,3	100,0	100,0	0,0	0,0	10,5	84,2
Audio-messagerie	10,5	50,0	100,0	0,0	0,0	15,8	73,7
Vidéo-conférence	0,0	,	,	,	,	15,8	84,2
Télécopie	94,7	50,0	94,4	0,0	5,6	0,0	5,3
Publication assisté par ordinateur	36,8	28,6	100,0	0,0	0,0	21,1	42,1
Base de données externe	47,4	55,6	100,0	0,0	0,0	0,0	52,6
Télex	31,6	0,0	83,3	16,7	0,0	0,0	68,4
Réseau local	52,6	60,0	100,0	0,0	0,0	15,8	31,6
Réseau à grande distance	42,1	37,5	100,0	0,0	0,0	15,8	42,1
Transfert électronique de données (TED)	15,8	0,0	100,0	0,0	0,0	21,1	63,2
Communication mobile de données	5,3	100,0	100,0	0,0	0,0	5,3	89,5
Distribution de données par satellite	5,3	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	94,7
Syst. de gestion des ressources humaines	57,9	36,4	100,0	0,0	0,0	15,8	26,3
Saisie informatisée des commandes	21,1	50,0	100,0	0,0	0,0	5,3	73,7
Gestion informatisée des stocks	26,3	40,0	80,0	20,0	0,0	5,3	68,4
Système expert aidant la prise de décision	10,5	50,0	100,0	0,0	0,0	31,6	57,9
Système financier informatisé	89,5	17,6	87,5	12,5	0,0	0,0	10,5
Système informatisé de lecture optique	21,1	75,0	75,0	25,0	0,0	5,3	73,7
Enseignement et formation assisté par ord.	26,3	20,0	100,0	0,0	0,0	31,6	42,1
Télévirement	36,8	42,9	100,0	0,0	0,0	10,5	52,6
Guichet automatique	5,3	100,0	100,0	0,0	0,0	10,5	84,2
Système de transport	5,3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	94,7
Système de réservation par ordinateur	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Stockage mécanisé automatisé	21,1	50,0	100,0	0,0	0,0	0,0	78,9
Terminal de point de vente	10,5	100,0	100,0	0,0	0,0	5,3	84,2
Carte à mémoire	0,0	,	,	,	,	5,3	94,7
Conception assistée par ordinateur (CAO)	0,0	,	,	,	,	5,3	94,7
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	5,3	100,0	100,0	0,0	0,0	15,8	78,9
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	5,3	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	94,7

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Intermédiaires d'investissement

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	81,8	55,6	88,9	5,6	5,6	0,0	18,2
Terminal à accès direct	77,3	41,2	100,0	0,0	0,0	0,0	22,7
Ordinateur central	40,9	22,2	87,5	0,0	12,5	0,0	59,1
Mini-ordinateur	50,0	27,3	80,0	10,0	10,0	4,5	45,5
Courrier électronique-privé	36,4	0,0	100,0	0,0	0,0	9,1	54,5
Courrier électronique-public	4,5	0,0	100,0	0,0	0,0	4,5	90,9
Audio-messagerie	4,5	0,0	100,0	0,0	0,0	13,6	81,8
Vidéo-conférence	4,5	0,0	100,0	0,0	0,0	4,5	90,9
Télécopie	90,9	40,0	85,0	0,0	15,0	0,0	9,1
Publication assisté par ordinateur	31,8	28,6	100,0	0,0	0,0	13,6	54,5
Base de données externe	45,5	20,0	100,0	0,0	0,0	9,1	45,5
Télex	40,9	33,3	88,9	11,1	0,0	0,0	59,1
Réseau local	40,9	33,3	100,0	0,0	0,0	9,1	50,0
Réseau à grande distance	36,4	12,5	75,0	0,0	25,0	9,1	54,5
Transfert électronique de données (TED)	18,2	50,0	100,0	0,0	0,0	0,0	81,8
Communication mobile de données	13,6	33,3	100,0	0,0	0,0	4,5	81,8
Distribution de données par satellite	0,0	,	,	,	,	4,5	95,5
Syst. de gestion des ressources humaines	40,9	0,0	88,9	11,1	0,0	9,1	50,0
Saisie informatisée des commandes	45,5	10,0	80,0	20,0	0,0	9,1	45,5
Gestion informatisée des stocks	45,5	10,0	100,0	0,0	0,0	9,1	45,5
Système expert aidant la prise de décision	13,6	0,0	100,0	0,0	0,0	4,5	81,8
Système financier informatisé	90,9	25,0	100,0	0,0	0,0	0,0	9,1
Système informatisé de lecture optique	18,2	50,0	100,0	0,0	0,0	13,6	68,2
Enseignement et formation assisté par ord.	22,7	20,0	100,0	0,0	0,0	9,1	68,2
Télévirement	13,6	0,0	100,0	0,0	0,0	18,2	68,2
Guichet automatique	0,0	,	,	,	,	4,5	95,5
Système de transport	9,1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	90,9
Système de réservation par ordinateur	4,5	0,0	100,0	0,0	0,0	4,5	90,9
Stockage mécanisé automatisé	4,5	0,0	100,0	0,0	0,0	4,5	90,9
Terminal de point de vente	9,1	50,0	100,0	0,0	0,0	9,1	81,8
Carte à mémoire	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Conception assistée par ordinateur (CAO)	18,2	25,0	100,0	0,0	0,0	0,0	81,8
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	13,6	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	86,4
Génie logiciel assisté par ordinateur	13,6	0,0	66,7	0,0	33,3	4,5	81,8
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	13,6	0,0	66,7	33,3	0,0	4,5	81,8

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Assurances

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	96,9	63,8	84,9	3,2	11,8	1,0	2,1
Terminal à accès direct	95,9	47,3	93,4	2,2	4,4	1,0	3,1
Ordinateur central	78,4	40,8	90,5	4,1	5,4	1,0	20,6
Mini-ordinateur	44,3	32,6	85,4	7,3	7,3	6,2	49,5
Courrier électronique-privé	60,8	57,6	77,2	7,0	15,8	14,4	24,7
Courrier électronique-public	18,6	27,8	75,0	18,8	6,3	9,3	72,2
Audio-messagerie	10,3	60,0	60,0	20,0	20,0	15,5	74,2
Vidéo-conférence	2,1	0,0	100,0	0,0	0,0	6,2	91,8
Télécopie	95,9	44,1	84,6	4,4	11,0	2,1	2,1
Publication assisté par ordinateur	52,6	62,7	74,0	16,0	10,0	21,6	25,8
Base de données externe	43,3	50,0	87,8	9,8	2,4	10,3	46,4
Télex	48,5	17,0	86,7	13,3	0,0	0,0	51,5
Réseau local	59,8	60,3	76,4	18,2	5,5	24,7	15,5
Réseau à grande distance	53,6	46,2	94,0	4,0	2,0	14,4	32,0
Transfert électronique de données (TED)	36,1	45,7	84,4	12,5	3,1	15,5	48,5
Communication mobile de données	4,1	75,0	33,3	66,7	0,0	3,1	92,8
Distribution de données par satellite	5,2	40,0	80,0	20,0	0,0	3,1	91,8
Syst. de gestion des ressources humaines	58,8	24,6	87,3	9,1	3,6	18,6	22,7
Saisie informatisée des commandes	24,7	25,0	83,3	12,5	4,2	4,1	71,1
Gestion informatisée des stocks	37,1	36,1	85,7	14,3	0,0	9,3	53,6
Système expert aidant la prise de décision	14,4	28,6	85,7	14,3	0,0	35,1	50,5
Système financier informatisé	91,8	31,5	87,2	11,6	1,2	3,1	5,2
Système informatisé de lecture optique	17,5	35,3	80,0	20,0	0,0	14,4	68,0
Enseignement et formation assisté par ord.	41,2	52,5	76,9	20,5	2,6	15,5	43,3
Télévirement	49,5	50,0	91,5	4,3	4,3	10,3	40,2
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	2,1	50,0	100,0	0,0	0,0	1,0	96,9
Système de réservation par ordinateur	5,2	20,0	100,0	0,0	0,0	2,1	92,8
Stockage mécanisé automatisé	16,5	31,3	73,3	26,7	0,0	5,2	78,4
Terminal de point de vente	6,2	100,0	83,3	0,0	16,7	13,4	80,4
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	13,4	23,1	100,0	0,0	0,0	7,2	79,4
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	3,1	66,7	100,0	0,0	0,0	3,1	93,8
Génie logiciel assisté par ordinateur	16,5	62,5	75,0	18,8	6,3	25,8	57,7
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	9,3	33,3	100,0	0,0	0,0	2,1	88,7

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Autres intermédiaires financiers

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	100,0	51,7	89,7	10,3	0,0	0,0	0,0
Terminal à accès direct	86,2	52,0	92,0	8,0	0,0	0,0	13,8
Ordinateur central	27,6	62,5	87,5	12,5	0,0	6,9	65,5
Mini-ordinateur	75,9	40,9	81,8	13,6	4,5	0,0	24,1
Courrier électronique-privé	24,1	57,1	85,7	0,0	14,3	31,0	44,8
Courrier électronique-public	3,4	100,0	100,0	0,0	0,0	17,2	79,3
Audio-messagerie	3,4	100,0	0,0	100,0	0,0	27,6	69,0
Vidéo-conférence	3,4	100,0	100,0	0,0	0,0	17,2	79,3
Télécopie	96,6	35,7	78,6	3,6	17,9	0,0	3,4
Publication assisté par ordinateur	48,3	50,0	84,6	7,7	7,7	24,1	27,6
Base de données externe	75,9	40,9	86,4	13,6	0,0	0,0	24,1
Télex	72,4	19,0	90,5	4,8	4,8	0,0	27,6
Réseau local	51,7	53,3	100,0	0,0	0,0	20,7	27,6
Réseau à grande distance	41,4	58,3	90,9	9,1	0,0	17,2	41,4
Transfert électronique de données (TED)	37,9	54,5	72,7	27,3	0,0	6,9	55,2
Communication mobile de données	6,9	0,0	100,0	0,0	0,0	3,4	89,7
Distribution de données par satellite	10,3	66,7	100,0	0,0	0,0	6,9	82,8
Syst. de gestion des ressources humaines	20,7	16,7	83,3	16,7	0,0	24,1	55,2
Saisie informatisée des commandes	44,8	53,8	83,3	16,7	0,0	6,9	48,3
Gestion informatisée des stocks	31,0	88,9	87,5	12,5	0,0	13,8	55,2
Système expert aidant la prise de décision	10,3	33,3	100,0	0,0	0,0	27,6	62,1
Système financier informatisé	79,3	34,8	81,8	18,2	0,0	10,3	10,3
Système informatisé de lecture optique	3,4	100,0	100,0	0,0	0,0	10,3	86,2
Enseignement et formation assisté par ord.	24,1	42,9	80,0	20,0	0,0	24,1	51,7
Télévirement	17,2	20,0	100,0	0,0	0,0	6,9	75,9
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Système de réservation par ordinateur	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Stockage mécanisé automatisé	0,0	,	,	,	,	13,8	86,2
Terminal de point de vente	3,4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	96,6
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	3,4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	96,6
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	6,9	50,0	100,0	0,0	0,0	13,8	79,3
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	0,0	,	,	,	,	3,4	96,6

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Services immobiliers

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	90,8	56,5	81,2	7,2	11,6	3,9	5,3
Terminal à accès direct	84,2	42,2	92,2	7,8	0,0	1,3	14,5
Ordinateur central	34,2	42,3	96,2	3,8	0,0	1,3	64,5
Mini-ordinateur	56,6	44,2	85,4	7,3	7,3	7,9	35,5
Courrier électronique-privé	31,6	45,8	87,5	4,2	8,3	15,8	52,6
Courrier électronique-public	5,3	50,0	75,0	25,0	0,0	9,2	85,5
Audio-messagerie	0,0	,	,	,	,	10,5	89,5
Vidéo-conférence	1,3	0,0	100,0	0,0	0,0	5,3	93,4
Télécopie	90,8	40,6	84,1	0,0	15,9	1,3	7,9
Publication assisté par ordinateur	30,3	47,8	85,7	4,8	9,5	22,4	47,4
Base de données externe	23,7	50,0	82,4	11,8	5,9	6,6	69,7
Télex	18,4	7,1	85,7	14,3	0,0	0,0	81,6
Réseau local	44,7	58,8	87,9	6,1	6,1	13,2	42,1
Réseau à grande distance	22,4	41,2	88,2	5,9	5,9	5,3	72,4
Transfert électronique de données (TED)	10,5	62,5	87,5	0,0	12,5	6,6	82,9
Communication mobile de données	11,8	11,1	100,0	0,0	0,0	6,6	81,6
Distribution de données par satellite	1,3	100,0	100,0	0,0	0,0	2,6	96,1
Syst. de gestion des ressources humaines	31,6	37,5	87,5	12,5	0,0	17,1	51,3
Saisie informatisée des commandes	22,4	47,1	88,2	5,9	5,9	10,5	67,1
Gestion informatisée des stocks	27,6	42,9	81,0	19,0	0,0	18,4	53,9
Système expert aidant la prise de décision	14,5	63,6	81,8	9,1	9,1	9,2	76,3
Système financier informatisé	88,2	29,9	89,1	3,1	7,8	2,6	9,2
Système informatisé de lecture optique	2,6	100,0	50,0	50,0	0,0	17,1	80,3
Enseignement et formation assisté par ord.	15,8	25,0	90,9	9,1	0,0	15,8	68,4
Télévirement	22,4	35,3	93,8	0,0	6,3	7,9	69,7
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	1,3	100,0	100,0	0,0	0,0	1,3	97,4
Système de réservation par ordinateur	13,2	0,0	88,9	0,0	11,1	1,3	85,5
Stockage mécanisé automatisé	7,9	33,3	83,3	16,7	0,0	5,3	86,8
Terminal de point de vente	9,2	14,3	85,7	14,3	0,0	3,9	86,8
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	17,1	76,9	61,5	0,0	38,5	14,5	68,4
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	5,3	75,0	75,0	25,0	0,0	9,2	85,5
Génie logiciel assisté par ordinateur	1,3	100,0	100,0	0,0	0,0	13,2	85,5
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	59,2	40,0	90,5	4,8	4,8	3,9	36,8

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Agences d'assurances et immobilières

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	93,2	58,2	83,0	5,7	11,3	0,0	6,8
Terminal à accès direct	86,4	51,0	87,8	4,1	8,2	0,0	13,6
Ordinateur central	35,6	52,4	78,9	5,3	15,8	0,0	64,4
Mini-ordinateur	49,2	31,0	82,1	10,7	7,1	3,4	47,5
Courrier électronique-privé	32,2	31,6	83,3	0,0	16,7	18,6	49,2
Courrier électronique-public	6,8	50,0	100,0	0,0	0,0	10,2	83,1
Audio-messagerie	11,9	57,1	66,7	33,3	0,0	10,2	78,0
Vidéo-conférence	0,0	,	,	,	,	1,7	98,3
Télécopie	98,3	44,8	78,6	1,8	19,6	0,0	1,7
Publication assisté par ordinateur	39,0	56,5	71,4	14,3	14,3	16,9	44,1
Base de données externe	35,6	38,1	90,0	5,0	5,0	5,1	59,3
Télex	33,9	20,0	88,9	11,1	0,0	0,0	66,1
Réseau local	42,4	56,0	79,2	8,3	12,5	16,9	40,7
Réseau à grande distance	30,5	50,0	83,3	5,6	11,1	10,2	59,3
Transfert électronique de données (TED)	20,3	33,3	100,0	0,0	0,0	16,9	62,7
Communication mobile de données	5,1	33,3	100,0	0,0	0,0	3,4	91,5
Distribution de données par satellite	0,0	,	,	,	,	1,7	98,3
Syst. de gestion des ressources humaines	35,6	38,1	78,9	15,8	5,3	15,3	49,2
Saisie informatisée des commandes	25,4	26,7	93,3	6,7	0,0	6,8	67,8
Gestion informatisée des stocks	28,8	23,5	94,1	0,0	5,9	8,5	62,7
Système expert aidant la prise de décision	16,9	30,0	90,0	0,0	10,0	10,2	72,9
Système financier informatisé	93,2	27,3	90,4	7,7	1,9	1,7	5,1
Système informatisé de lecture optique	10,2	50,0	83,3	0,0	16,7	3,4	86,4
Enseignement et formation assisté par ord.	25,4	53,3	80,0	6,7	13,3	16,9	57,6
Télévirement	23,7	50,0	92,9	0,0	7,1	6,8	69,5
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Système de réservation par ordinateur	1,7	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	98,3
Stockage mécanisé automatisé	11,9	28,6	100,0	0,0	0,0	5,1	83,1
Terminal de point de vente	3,4	50,0	100,0	0,0	0,0	3,4	93,2
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	1,7	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	98,3
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,0	,	,	,	,	0,0	100,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	3,4	50,0	50,0	50,0	0,0	5,1	91,5
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	22,0	15,4	92,3	0,0	7,7	3,4	74,6

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Services aux entreprises

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	92,5	62,4	87,4	2,6	10,0	1,9	5,7
Terminal à accès direct	71,2	48,9	90,4	4,6	5,0	6,2	22,6
Ordinateur central	35,3	38,2	88,4	3,1	8,5	2,4	62,3
Mini-ordinateur	58,8	39,4	86,4	5,6	8,0	4,3	36,9
Courrier électronique-privé	31,3	42,2	80,7	9,6	9,6	19,1	49,6
Courrier électronique-public	14,6	48,1	77,4	20,8	1,9	13,2	72,2
Audio-messagerie	7,3	74,1	80,8	11,5	7,7	11,6	81,1
Vidéo-conférence	3,5	46,2	83,3	8,3	8,3	8,1	88,4
Télécopie	89,5	43,4	84,6	1,5	13,9	2,4	8,1
Publication assisté par ordinateur	36,9	56,2	77,0	11,1	11,9	15,6	47,4
Base de données externe	38,3	52,1	84,9	10,8	4,3	6,7	55,0
Télex	39,4	15,1	80,0	19,3	0,7	0,8	59,8
Réseau local	51,2	48,4	87,2	8,0	4,8	16,4	32,3
Réseau à grande distance	29,9	37,8	92,6	1,9	5,6	12,9	57,1
Transfert électronique de données (TED)	18,9	50,0	87,0	8,7	4,3	13,5	67,7
Communication mobile de données	8,4	45,2	93,5	0,0	6,5	6,2	85,4
Distribution de données par satellite	2,7	70,0	80,0	20,0	0,0	5,4	91,9
Syst. de gestion des ressources humaines	38,5	46,2	85,5	9,4	5,1	18,1	43,4
Saisie informatisée des commandes	26,4	40,8	93,8	4,1	2,1	9,4	64,2
Gestion informatisée des stocks	28,3	41,9	81,7	15,4	2,9	10,0	61,7
Système expert aidant la prise de décision	12,7	38,3	83,0	12,8	4,3	18,1	69,3
Système financier informatisé	89,5	40,1	88,6	6,8	4,6	3,8	6,7
Système informatisé de lecture optique	13,7	45,1	74,0	20,0	6,0	14,3	72,0
Enseignement et formation assisté par ord.	27,5	52,9	90,8	5,1	4,1	13,2	59,3
Télévirement	15,4	33,3	98,1	0,0	1,9	7,0	77,6
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	5,4	40,0	94,7	0,0	5,3	3,2	91,4
Système de réservation par ordinateur	3,2	33,3	100,0	0,0	0,0	2,2	94,6
Stockage mécanisé automatisé	10,5	41,0	81,6	10,5	7,9	3,8	85,7
Terminal de point de vente	2,2	50,0	87,5	0,0	12,5	3,2	94,6
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	22,6	53,6	85,7	4,8	9,5	2,4	74,9
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	14,0	65,4	90,0	4,0	6,0	3,0	83,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	11,9	70,5	82,9	12,2	4,9	8,9	79,2
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	4,3	37,5	100,0	0,0	0,0	2,7	93,0

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Hébergement

	Actuellement utilisée	Projetée d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	79,9	51,1	79,1	11,5	9,4	7,5	12,6
Terminal à accès direct	66,1	35,7	88,4	6,3	5,4	4,6	29,3
Ordinateur central	31,0	22,2	80,8	7,7	11,5	2,9	66,1
Mini-ordinateur	44,8	29,5	86,8	5,3	7,9	5,2	50,0
Courrier électronique-privé	14,9	30,8	95,7	4,3	0,0	8,0	77,0
Courrier électronique-public	3,4	16,7	100,0	0,0	0,0	5,7	90,8
Audio-messagerie	2,9	60,0	100,0	0,0	0,0	5,2	92,0
Vidéo-conférence	0,0	,	,	,	,	4,0	96,0
Télécopie	89,7	23,7	81,7	2,0	16,3	4,6	5,7
Publication assisté par ordinateur	21,8	39,5	88,6	8,6	2,9	13,2	64,9
Base de données externe	9,8	11,8	94,1	5,9	0,0	5,7	84,5
Télex	50,6	10,2	90,7	8,1	1,2	0,0	49,4
Réseau local	29,9	30,8	88,2	9,8	2,0	12,6	57,5
Réseau à grande distance	14,9	23,1	88,0	4,0	8,0	9,2	75,9
Transfert électronique de données (TED)	9,2	25,0	100,0	0,0	0,0	5,2	85,6
Communication mobile de données	8,6	33,3	84,6	0,0	15,4	0,6	90,8
Distribution de données par satellite	3,4	16,7	83,3	16,7	0,0	1,7	94,8
Syst. de gestion des ressources humaines	20,7	25,0	94,3	5,7	0,0	17,2	62,1
Saisie informatisée des commandes	23,6	22,0	89,7	10,3	0,0	12,1	64,4
Gestion informatisée des stocks	43,1	28,0	80,6	19,4	0,0	16,7	40,2
Système expert aidant la prise de décision	10,3	22,2	76,5	11,8	11,8	5,2	84,5
Système financier informatisé	76,4	19,5	88,9	4,8	6,3	9,2	14,4
Système informatisé de lecture optique	2,3	25,0	100,0	0,0	0,0	2,9	94,8
Enseignement et formation assisté par ord.	16,7	27,6	88,9	7,4	3,7	9,2	74,1
Télévirement	8,6	40,0	100,0	0,0	0,0	8,6	82,8
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	2,3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,6	97,1
Système de réservation par ordinateur	66,1	30,4	84,4	7,3	8,3	9,8	24,1
Stockage mécanisé automatisé	9,2	6,3	93,8	6,3	0,0	3,4	87,4
Terminal de point de vente	50,6	31,8	87,7	9,9	2,5	6,9	42,5
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	4,6	12,5	100,0	0,0	0,0	2,3	93,1
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	2,3	0,0	100,0	0,0	0,0	1,1	96,6
Génie logiciel assisté par ordinateur	5,2	11,1	100,0	0,0	0,0	1,7	93,1
Système de gestion hôtelière	26,4	28,3	90,7	7,0	2,3	12,6	60,9
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	39,7	17,4	90,8	6,2	3,1	8,0	52,3
Système automatisé des départs des clients	14,9	23,1	83,3	12,5	4,2	18,4	66,7
Système de gestion des biens	33,3	36,2	89,3	1,8	8,9	10,3	56,3

# UTILISATION DES TECHNOLOGIES

## Restauration

	Actuellement utilisée	Projeté d'augmenter d'ici 3 ans	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes	Dépasse les attentes	Projeté l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	80,2	48,7	88,2	3,3	8,5	6,3	13,5
Terminal à accès direct	40,1	42,9	94,7	1,3	3,9	6,8	53,1
Ordinateur central	16,7	34,4	90,6	6,3	3,1	3,6	79,7
Mini-ordinateur	35,9	34,8	87,0	8,7	4,3	3,1	60,9
Courrier électronique-privé	8,3	50,0	81,3	12,5	6,3	8,9	82,8
Courrier électronique-public	2,1	25,0	75,0	0,0	25,0	4,7	93,2
Audio-messagerie	3,6	14,3	85,7	14,3	0,0	1,0	95,3
Vidéo-conférence	0,5	0,0	100,0	0,0	0,0	2,1	97,4
Télécopie	64,6	33,9	86,2	0,8	13,0	9,4	26,0
Publication assisté par ordinateur	14,6	57,1	77,8	11,1	11,1	10,4	75,0
Base de données externe	9,4	38,9	72,2	22,2	5,6	4,2	86,5
Télex	10,9	9,5	90,0	10,0	0,0	0,5	88,5
Réseau local	18,8	30,6	97,0	0,0	3,0	15,6	65,6
Réseau à grande distance	10,9	52,4	100,0	0,0	0,0	8,9	80,2
Transfert électronique de données (TED)	8,3	31,3	81,3	6,3	12,5	7,8	83,9
Communication mobile de données	3,6	57,1	100,0	0,0	0,0	0,5	95,8
Distribution de données par satellite	0,0	,	,	,	,	1,0	99,0
Syst. de gestion des ressources humaines	20,3	28,2	87,2	12,8	0,0	13,0	66,7
Saisie informatisée des commandes	21,4	31,7	95,0	2,5	2,5	12,5	66,1
Gestion informatisée des stocks	44,3	36,5	92,7	4,9	2,4	17,7	38,0
Système expert aidant la prise de décision	7,3	35,7	85,7	7,1	7,1	7,3	85,4
Système financier informatisé	81,8	33,8	87,6	4,6	7,8	3,1	15,1
Système informatisé de lecture optique	1,6	66,7	100,0	0,0	0,0	6,8	91,7
Enseignement et formation assisté par ord.	9,4	44,4	94,4	5,6	0,0	7,8	82,8
Télévirement	10,9	38,1	100,0	0,0	0,0	7,8	81,3
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	2,1	25,0	100,0	0,0	0,0	1,6	96,4
Système de réservation par ordinateur	4,2	37,5	87,5	12,5	0,0	3,1	92,7
Stockage mécanisé automatisé	2,6	40,0	100,0	0,0	0,0	2,1	95,3
Terminal de point de vente	37,0	42,3	85,9	7,0	7,0	9,9	53,1
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	4,2	25,0	100,0	0,0	0,0	3,1	92,7
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,0	,	,	,	,	1,0	99,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	0,0	,	,	,	,	1,0	99,0
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	6,3	16,7	100,0	0,0	0,0	6,3	87,5

# UTILISATION BASÉE SUR L'EMPLOI

## Toutes les industries de services

	Actuellement utilisée	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projet pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%
Ordinateur personnel	95,7	1,7	2,6
Terminal à accès direct	87,1	2,0	11,0
Ordinateur central	67,0	1,4	31,6
Mini-ordinateur	63,8	3,2	33,0
Courrier électronique-privé	54,4	12,1	33,5
Courrier électronique-public	15,6	11,1	73,3
Audio-messagerie	15,1	10,3	74,6
Vidéo-conférence	8,7	7,9	83,5
Télécopie	95,2	1,3	3,5
Publication assisté par ordinateur	49,2	13,2	37,6
Base de données externe	33,2	11,3	55,4
Télex	48,7	0,3	50,9
Réseau local	62,7	14,0	23,3
Réseau à grande distance	44,9	8,9	46,1
Transfert électronique de données (TED)	31,6	20,4	48,1
Communication mobile de données	15,6	7,8	76,6
Distribution de données par satellite	11,1	6,9	82,0
Syst. de gestion des ressources humaines	61,9	11,0	27,0
Saisie informatisée des commandes	58,2	7,6	34,2
Gestion informatisée des stocks	67,3	7,4	25,3
Système expert aidant la prise de décision	18,7	19,7	61,6
Système financier informatisé	93,4	2,2	4,4
Système informatisé de lecture optique	28,5	15,7	55,8
Enseignement et formation assisté par ord.	39,7	9,9	50,4
Télévirement	31,5	11,2	57,3
Guichet automatique	9,5	1,2	89,2
Système de transport	27,4	3,5	69,1
Système de réservation par ordinateur	16,1	1,8	82,0
Stockage mécanisé automatisé	13,9	7,9	78,2
Terminal de point de vente	36,4	6,0	57,6
Carte à mémoire	0,0	9,3	90,7
Conception assistée par ordinateur (CAO)	23,3	7,5	69,2
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	11,2	3,2	85,6
Génie logiciel assisté par ordinateur	16,0	14,0	70,1
Système de gestion hôtelière	1,8	1,5	96,7
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	2,3	0,6	97,1
Système automatisé des départs des clients	1,5	1,1	97,5
Système de gestion des biens	15,3	7,9	76,8

# UTILISATION BASÉE SUR L'EMPLOI

## Transport

	Actuellement utilisée	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projet pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%
Ordinateur personnel	97,2	1,1	1,7
Terminal à accès direct	93,4	1,6	4,9
Ordinateur central	77,4	0,9	21,6
Mini-ordinateur	68,7	2,0	29,3
Courrier électronique-privé	75,7	9,6	14,7
Courrier électronique-public	6,8	6,8	86,4
Audio-messagerie	24,1	5,5	70,4
Vidéo-conférence	0,1	10,8	89,1
Télécopie	97,9	1,5	0,6
Publication assisté par ordinateur	61,6	17,4	21,0
Base de données externe	32,8	15,2	52,0
Télex	37,6	0,1	62,3
Réseau local	63,9	12,3	23,8
Réseau à grande distance	33,2	10,0	56,8
Transfert électronique de données (TED)	26,5	19,7	53,8
Communication mobile de données	16,6	8,7	74,7
Distribution de données par satellite	10,7	4,9	84,3
Syst. de gestion des ressources humaines	74,7	8,6	16,7
Saisie informatisée des commandes	54,6	7,7	37,7
Gestion informatisée des stocks	77,0	6,6	16,4
Système expert aidant la prise de décision	33,1	12,8	54,1
Système financier informatisé	96,0	2,0	2,0
Système informatisé de lecture optique	31,1	17,7	51,2
Enseignement et formation assisté par ord.	36,4	10,4	53,2
Télévirement	19,3	8,8	71,9
Guichet automatique	,	,	,
Système de transport	77,1	4,6	18,3
Système de réservation par ordinateur	35,9	3,1	61,0
Stockage mécanisé automatisé	19,2	2,6	78,2
Terminal de point de vente	12,6	2,8	84,6
Carte à mémoire	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	27,4	7,0	65,6
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	13,5	7,5	79,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	20,8	14,3	64,9
Système de gestion hôtelière	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,
Système de gestion des biens	8,8	5,0	86,2

# UTILISATION BASÉE SUR L'EMPLOI

## Communications et autres services publics

	Actuellement utilisée	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projet pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%
Ordinateur personnel	100,0	0,0	0,0
Terminal à accès direct	98,9	0,0	1,1
Ordinateur central	77,5	1,2	21,2
Mini-ordinateur	89,2	0,5	10,2
Courrier électronique-privé	72,6	16,3	11,1
Courrier électronique-public	67,3	3,3	29,3
Audio-messagerie	51,1	23,9	25,0
Vidéo-conférence	49,4	24,0	26,6
Télécopie	99,9	0,0	0,1
Publication assisté par ordinateur	81,6	8,4	10,0
Base de données externe	84,6	3,5	11,9
Télex	37,3	3,2	59,5
Réseau local	91,1	4,4	4,5
Réseau à grande distance	73,3	7,6	19,1
Transfert électronique de données (TED)	49,3	19,8	30,9
Communication mobile de données	65,0	16,5	18,5
Distribution de données par satellite	54,9	6,4	38,6
Syst. de gestion des ressources humaines	90,3	5,3	4,4
Saisie informatisée des commandes	68,0	25,6	6,4
Gestion informatisée des stocks	60,0	4,0	36,0
Système expert aidant la prise de décision	9,0	33,6	57,5
Système financier informatisé	86,0	0,0	14,0
Système Informatisé de lecture optique	30,3	35,4	34,3
Enseignement et formation assisté par ord.	57,9	12,5	29,6
Télévirement	41,0	4,1	54,9
Guichet automatique	,	,	,
Système de transport	15,1	0,0	84,9
Système de réservation par ordinateur	14,5	0,5	84,9
Stockage mécanisé automatisé	16,9	25,2	57,9
Terminal de point de vente	42,1	7,1	50,8
Carte à mémoire	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	71,2	0,5	28,3
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	27,8	11,1	61,1
Génie logiciel assisté par ordinateur	38,2	17,3	44,5
Système de gestion hôtelière	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,
Système de gestion des biens	6,2	3,7	90,1

# UTILISATION BASÉE SUR L'EMPLOI

## Commerce de gros

	Actuellement utilisée	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projet pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%
Ordinateur personnel	94,5	3,1	2,3
Terminal à accès direct	88,1	1,8	10,1
Ordinateur central	51,3	2,1	46,6
Mini-ordinateur	65,3	4,8	29,9
Courrier électronique-privé	40,0	12,9	47,1
Courrier électronique-public	19,5	11,7	68,8
Audio-messagerie	7,3	10,0	82,7
Vidéo-conférence	2,3	6,9	90,9
Télécopie	96,9	0,4	2,8
Publication assisté par ordinateur	37,9	13,6	48,5
Base de données externe	21,8	9,7	68,5
Télex	52,2	0,0	47,8
Réseau local	48,4	16,5	35,1
Réseau à grande distance	42,0	8,0	50,0
Transfert électronique de données (TED)	35,7	25,1	39,2
Communication mobile de données	11,3	7,8	81,0
Distribution de données par satellite	4,4	7,2	88,5
Syst. de gestion des ressources humaines	43,4	16,9	39,7
Saisie informatisée des commandes	87,1	6,5	6,5
Gestion informatisée des stocks	86,8	8,0	5,2
Système expert aidant la prise de décision	14,2	13,5	72,3
Système financier informatisé	92,8	3,5	3,8
Système informatisé de lecture optique	24,9	18,1	57,0
Enseignement et formation assisté par ord.	26,8	11,4	61,8
Télévirement	22,0	8,1	69,9
Guichet automatique	,	,	,
Système de transport	18,4	7,9	73,7
Système de réservation par ordinateur	2,4	1,5	96,0
Stockage mécanisé automatisé	12,1	6,8	81,1
Terminal de point de vente	27,6	8,4	64,0
Carte à mémoire	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	20,4	6,6	73,1
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	9,8	4,7	85,5
Génie logiciel assisté par ordinateur	8,3	13,8	77,8
Système de gestion hôtelière	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,
Système de gestion des biens	10,0	5,3	84,6

# UTILISATION BASÉE SUR L'EMPLOI

## Commerce de détail

	Actuellement utilisée	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projet pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%
Ordinateur personnel	95,0	1,6	3,5
Terminal à accès direct	84,1	1,2	14,6
Ordinateur central	74,0	0,9	25,0
Mini-ordinateur	56,0	3,9	40,1
Courrier électronique-privé	51,9	14,7	33,4
Courrier électronique-public	12,3	17,8	69,8
Audio-messagerie	16,3	12,0	71,6
Vidéo-conférence	7,0	1,7	91,3
Télécopie	92,9	1,5	5,6
Publication assisté par ordinateur	39,9	13,4	46,7
Base de données externe	17,2	16,8	65,9
Télex	56,1	0,0	43,9
Réseau local	57,9	19,2	22,8
Réseau à grande distance	46,4	7,6	46,0
Transfert électronique de données (TED)	21,6	34,6	43,9
Communication mobile de données	7,7	5,0	87,3
Distribution de données par satellite	8,3	14,3	77,4
Syst. de gestion des ressources humaines	49,4	9,5	41,1
Saisie informatisée des commandes	78,2	4,8	17,0
Gestion informatisée des stocks	82,8	5,0	12,2
Système expert aidant la prise de décision	16,0	29,9	54,0
Système financier informatisé	93,4	1,2	5,3
Système informatisé de lecture optique	49,8	13,9	36,3
Enseignement et formation assisté par ord.	31,1	5,3	63,6
Télévirement	24,4	22,7	52,9
Guichet automatique	,	,	,
Système de transport	34,7	2,9	62,4
Système de réservation par ordinateur	15,1	0,6	84,3
Stockage mécanisé automatisé	18,8	8,4	72,9
Terminal de point de vente	80,8	5,7	13,5
Carte à mémoire	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	22,8	8,8	68,4
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	15,5	0,5	84,1
Génie logiciel assisté par ordinateur	17,4	13,9	68,7
Système de gestion hôtelière	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,
Système de gestion des biens	13,1	5,8	81,2

# UTILISATION BASÉE SUR L'EMPLOI

## Services immobiliers et agences d'assurances

	Actuellement utilisée	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projet pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%
Ordinateur personnel	97,6	1,7	0,7
Terminal à accès direct	98,4	0,2	1,4
Ordinateur central	89,5	1,1	9,4
Mini-ordinateur	71,4	3,0	25,5
Courrier électronique-privé	73,3	6,3	20,4
Courrier électronique-public	10,5	8,1	81,5
Audio-messagerie	8,7	8,7	82,7
Vidéo-conférence	19,2	13,1	67,8
Télécopie	98,3	0,4	1,3
Publication assisté par ordinateur	54,8	6,2	39,0
Base de données externe	47,0	9,1	43,9
Télex	59,6	0,3	40,2
Réseau local	83,2	8,1	8,7
Réseau à grande distance	70,0	6,0	24,0
Transfert électronique de données (TED)	46,2	11,0	42,9
Communication mobile de données	24,3	13,1	62,6
Distribution de données par satellite	12,1	1,8	86,1
Syst. de gestion des ressources humaines	84,0	9,1	6,9
Saisie informatisée des commandes	42,3	2,0	55,7
Gestion informatisée des stocks	51,0	3,9	45,1
Système expert aidant la prise de décision	11,4	21,2	67,3
Système financier informatisé	95,8	2,5	1,7
Système informatisé de lecture optique	19,6	12,3	68,1
Enseignement et formation assisté par ord.	69,0	12,2	18,7
Télévirement	74,4	4,8	20,7
Guichet automatique	56,6	2,5	40,9
Système de transport	7,0	1,8	91,2
Système de réservation par ordinateur	2,3	0,6	97,1
Stockage mécanisé automatisé	9,1	12,8	78,1
Terminal de point de vente	8,6	5,2	86,2
Carte à mémoire	0,0	16,9	83,0
Conception assistée par ordinateur (CAO)	8,9	12,5	78,6
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	1,4	1,0	97,6
Génie logiciel assisté par ordinateur	13,4	23,9	62,7
Système de gestion hôtelière	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,
Système de gestion des biens	14,6	22,0	63,3

# UTILISATION BASÉE SUR L'EMPLOI

## Intermédiaires financiers et des assurances

	Actuellement utilisée	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projet pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%
Ordinateur personnel	96,5	0,8	2,6
Terminal à accès direct	90,8	0,3	8,9
Ordinateur central	55,9	0,4	43,7
Mini-ordinateur	53,9	3,3	42,8
Courrier électronique-privé	44,7	15,4	39,9
Courrier électronique-public	12,3	16,3	71,4
Audio-messagerie	10,6	15,2	74,2
Vidéo-conférence	0,5	3,6	96,0
Télécopie	98,0	0,4	1,6
Publication assisté par ordinateur	42,9	21,9	35,2
Base de données externe	36,1	9,3	54,5
Télex	28,9	0,0	71,1
Réseau local	55,4	9,0	35,7
Réseau à grande distance	34,3	6,7	59,0
Transfert électronique de données (TED)	15,9	15,1	69,1
Communication mobile de données	7,2	4,5	88,3
Distribution de données par satellite	6,6	2,6	90,8
Syst. de gestion des ressources humaines	47,1	14,0	38,8
Saisie informatisée des commandes	23,1	10,0	66,8
Gestion informatisée des stocks	32,5	14,9	52,6
Système expert aidant la prise de décision	18,8	7,8	73,4
Système financier informatisé	91,3	1,0	7,7
Système informatisé de lecture optique	13,4	10,1	76,5
Enseignement et formation assisté par ord.	28,2	20,7	51,0
Télévirement	24,7	11,8	63,4
Guichet automatique	,	,	,
Système de transport	0,2	6,6	93,1
Système de réservation par ordinateur	5,9	1,2	92,8
Stockage mécanisé automatisé	7,5	11,2	81,3
Terminal de point de vente	10,0	2,8	87,1
Carte à mémoire	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	9,6	10,8	79,6
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	2,7	3,9	93,4
Génie logiciel assisté par ordinateur	5,8	16,8	77,4
Système de gestion hôtelière	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,
Système de gestion des biens	45,6	4,6	49,7

# UTILISATION BASÉE SUR L'EMPLOI

## Services aux entreprises

	Actuellement utilisée	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projet pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%
Ordinateur personnel	95,4	0,9	3,6
Terminal à accès direct	73,6	5,6	20,8
Ordinateur central	41,2	2,0	56,9
Mini-ordinateur	65,0	4,1	30,8
Courrier électronique-privé	37,6	16,4	46,1
Courrier électronique-public	25,6	11,2	63,2
Audio-messagerie	9,1	11,2	79,6
Vidéo-conférence	6,1	7,4	86,6
Télécopie	92,6	1,7	5,7
Publication assisté par ordinateur	48,6	13,7	37,7
Base de données externe	40,3	4,5	55,3
Télex	38,5	0,8	60,7
Réseau local	60,8	12,5	26,7
Réseau à grande distance	38,5	12,4	49,0
Transfert électronique de données (TED)	35,0	11,3	53,7
Communication mobile de données	8,2	7,8	83,9
Distribution de données par satellite	8,2	5,4	86,4
Syst. de gestion des ressources humaines	58,5	14,3	27,3
Saisie informatisée des commandes	37,3	9,6	53,1
Gestion informatisée des stocks	40,6	11,5	47,9
Système expert aidant la prise de décision	19,6	16,6	63,9
Système financier informatisé	93,1	3,9	3,0
Système informatisé de lecture optique	13,9	21,2	64,9
Enseignement et formation assisté par ord.	33,9	10,0	56,2
Télévirement	19,8	7,6	72,7
Guichet automatique	,	,	,
Système de transport	9,4	4,2	86,4
Système de réservation par ordinateur	3,9	4,0	92,1
Stockage mécanisé automatisé	12,8	2,6	84,6
Terminal de point de vente	1,5	8,5	89,9
Carte à mémoire	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	25,7	2,9	71,4
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	17,4	2,0	80,6
Génie logiciel assisté par ordinateur	21,1	7,9	71,7
Système de gestion hôtelière	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,
Système de gestion des biens	8,2	3,6	88,2

# UTILISATION BASÉE SUR L'EMPLOI

## Hébergement et de la restauration

	Actuellement utilisée	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans	Ne projet pas l'utilisation d'ici 3 ans
	%	%	%
Ordinateur personnel	91,1	3,7	5,2
Terminal à accès direct	71,3	4,9	23,8
Ordinateur central	36,0	2,6	61,4
Mini-ordinateur	49,1	2,7	48,2
Courrier électronique-privé	20,2	10,9	69,0
Courrier électronique-public	6,3	8,5	85,2
Audio-messagerie	4,4	7,8	87,8
Vidéo-conférence	0,1	4,1	95,8
Télécopie	89,8	3,0	7,3
Publication assisté par ordinateur	39,2	16,7	44,1
Base de données externe	28,7	8,3	63,0
Télex	48,6	0,3	51,0
Réseau local	43,1	18,9	38,0
Réseau à grande distance	17,5	14,0	68,6
Transfert électronique de données (TED)	27,9	7,6	64,6
Communication mobile de données	8,1	0,9	91,0
Distribution de données par satellite	4,7	2,6	92,7
Syst. de gestion des ressources humaines	47,8	14,9	37,3
Saisie informatisée des commandes	35,1	12,4	52,6
Gestion informatisée des stocks	58,4	15,5	26,2
Système expert aidant la prise de décision	21,7	8,6	69,6
Système financier informatisé	90,3	3,2	6,6
Système informatisé de lecture optique	7,1	5,4	87,4
Enseignement et formation assisté par ord.	31,5	11,0	57,5
Télévirement	18,2	7,2	74,6
Guichet automatique	,	,	,
Système de transport	1,1	1,6	97,3
Système de réservation par ordinateur	38,2	3,6	58,1
Stockage mécanisé automatisé	4,0	4,4	91,6
Terminal de point de vente	57,7	8,6	33,7
Carte à mémoire	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	19,8	5,3	74,9
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	1,0	1,8	97,2
Génie logiciel assisté par ordinateur	2,0	1,7	96,2
Système de gestion hôtelière	17,5	8,3	74,2
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	21,6	2,9	75,4
Système automatisé des départs des clients	13,9	9,2	76,9
Système de gestion des biens	42,8	5,2	52,0

# UTILISATION SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

## Toutes les industries de services

	Actuellement utilisée		Projetée l'utilisation d'ici 3 ans		Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans	
	Nombre d'employés		Nombre d'employés		Nombre d'employés	
	<200	>=200	<200	>=200	<200	>=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	85,2	93,6	4,4	2,2	10,4	4,1
Terminal à accès direct	70,7	81,3	4,8	3,2	24,5	15,6
Ordinateur central	33,6	49,7	2,3	2,2	64,1	48,2
Mini-ordinateur	50,8	58,3	4,6	4,1	44,5	37,6
Courrier électronique-privé	22,8	38,6	12,0	15,6	65,2	45,8
Courrier électronique-public	7,8	12,6	6,5	11,0	85,7	76,4
Audio-messagerie	2,9	8,8	4,5	10,3	92,6	80,9
Vidéo-conférence	1,8	2,3	3,5	6,5	94,7	91,2
Télécopie	85,6	92,8	4,2	2,5	10,2	4,7
Publication assisté par ordinateur	23,5	37,9	13,5	17,1	63,0	45,1
Base de données externe	15,6	30,4	7,8	8,7	76,6	60,9
Télex	32,3	39,7	0,1	0,6	67,6	59,6
Réseau local	33,5	47,6	15,4	17,9	51,1	34,4
Réseau à grande distance	24,0	34,5	8,9	11,4	67,1	54,1
Transfert électronique de données (TED)	16,3	22,5	14,3	17,8	69,4	59,7
Communication mobile de données	9,7	12,2	4,1	6,1	86,2	81,7
Distribution de données par satellite	1,8	5,0	3,6	5,7	94,5	89,2
Syst. de gestion des ressources humaines	22,6	46,0	15,2	16,3	62,2	37,7
Saisie informatisée des commandes	50,2	49,8	8,8	9,3	41,0	41,0
Gestion informatisée des stocks	54,8	58,1	12,5	11,2	32,7	30,8
Système expert aidant la prise de décision	10,5	14,1	9,2	16,7	80,3	69,1
Système financier informatisé	84,8	91,2	4,2	3,1	11,0	5,7
Système Informatisé de lecture optique	10,5	19,1	14,2	14,6	75,3	66,3
Enseignement et formation assisté par ord.	17,1	27,8	9,9	12,8	73,0	59,5
Télévirement	14,2	21,9	7,5	10,6	78,3	67,5
Guichet automatique	0,8	2,2	1,7	1,5	97,5	96,3
Système de transport	9,2	16,3	4,2	3,7	86,6	80,0
Système de réservation par ordinateur	7,5	10,9	1,8	2,8	90,6	86,3
Stockage mécanisé automatisé	7,8	11,7	4,1	4,8	88,1	83,5
Terminal de point de vente	20,3	24,9	8,1	8,5	71,7	66,7
Carte à mémoire	0,1	0,0	2,2	5,4	97,7	94,6
Conception assistée par ordinateur (CAO)	10,0	18,8	3,9	5,3	86,1	75,9
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	4,2	8,7	3,0	4,1	92,8	87,2
Génie logiciel assisté par ordinateur	3,6	9,7	5,3	11,7	91,1	78,5
Système de gestion hôtelière	1,0	2,6	1,5	2,2	97,5	95,2
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	1,4	3,9	1,4	1,4	97,3	94,7
Système automatisé des départs des clients	0,4	1,6	1,2	2,4	98,4	96,0
Système de gestion des biens	6,4	12,6	3,2	5,3	90,4	82,1

# UTILISATION SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

## Transport

	Actuellement utilisée		Projetée l'utilisation d'ici 3 ans		Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans	
	Nombre d'employés		Nombre d'employés		Nombre d'employés	
	<200	>=200	<200	>=200	<200	>=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	88,4	94,2	5,3	1,2	6,3	4,6
Terminal à accès direct	72,0	88,4	9,0	3,5	19,0	8,1
Ordinateur central	36,5	56,1	4,2	2,3	59,3	41,6
Mini-ordinateur	51,3	66,5	9,5	3,5	39,2	30,1
Courrier électronique-privé	26,5	50,3	15,9	17,9	57,7	31,8
Courrier électronique-public	6,3	8,1	7,9	12,7	85,7	79,2
Audio-messagerie	2,1	6,9	6,9	9,2	91,0	83,8
Vidéo-conférence	1,1	0,0	2,1	5,2	96,8	94,8
Télécopie	90,5	96,5	5,3	2,9	4,2	0,6
Publication assisté par ordinateur	29,6	35,3	14,3	24,3	56,1	40,5
Base de données externe	15,9	34,1	11,6	11,6	72,5	54,3
Télex	30,2	39,3	0,5	0,0	69,3	60,7
Réseau local	35,4	42,8	19,0	24,3	45,5	32,9
Réseau à grande distance	24,3	35,3	9,5	13,9	66,1	50,9
Transfert électronique de données (TED)	14,3	25,4	17,5	27,7	68,3	46,8
Communication mobile de données	16,9	26,0	7,4	9,8	75,7	64,2
Distribution de données par satellite	1,6	6,4	3,7	8,1	94,7	85,5
Syst. de gestion des ressources humaines	30,7	56,6	19,0	13,9	50,3	29,5
Saisie informatisée des commandes	33,3	53,8	16,4	8,1	50,3	38,2
Gestion informatisée des stocks	42,9	62,4	20,6	11,6	36,5	26,0
Système expert aidant la prise de décision	7,9	17,3	10,1	19,1	82,0	63,6
Système financier informatisé	87,8	93,1	5,8	2,9	6,3	4,0
Système informatisé de lecture optique	11,1	23,7	10,1	23,1	78,8	53,2
Enseignement et formation assisté par ord.	20,1	32,9	9,0	13,3	70,9	53,8
Télévirement	13,8	14,5	7,9	14,5	78,3	71,1
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,
Système de transport	37,0	67,6	15,3	6,4	47,6	26,0
Système de réservation par ordinateur	14,8	18,5	2,6	4,6	82,5	76,9
Stockage mécanisé automatisé	10,6	15,0	5,8	2,9	83,6	82,1
Terminal de point de vente	10,1	9,8	3,7	6,4	86,2	83,8
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	13,8	26,0	8,5	9,2	77,8	64,7
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	6,3	13,3	7,9	10,4	85,7	76,3
Génie logiciel assisté par ordinateur	3,2	12,7	11,1	17,3	85,7	69,9
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	4,2	15,0	5,3	6,4	90,5	78,6

# UTILISATION SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

## Communications et autres services publics

	Actuellement utilisée		Projetée l'utilisation d'ici 3 ans		Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans	
	Nombre d'employés		Nombre d'employés		Nombre d'employés	
	<200	>=200	<200	>=200	<200	>=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Terminal à accès direct	79,3	98,0	0,0	0,0	20,7	2,0
Ordinateur central	51,7	48,0	0,0	2,0	48,3	50,0
Mini-ordinateur	44,8	80,0	3,4	2,0	51,7	18,0
Courrier électronique-privé	34,5	50,0	17,2	32,0	48,3	18,0
Courrier électronique-public	24,1	44,0	6,9	8,0	69,0	48,0
Audio-messagerie	13,8	20,0	3,4	18,0	82,8	62,0
Vidéo-conférence	6,9	16,0	10,3	20,0	82,8	64,0
Télécopie	96,6	100,0	0,0	0,0	3,4	0,0
Publication assisté par ordinateur	37,9	58,0	10,3	26,0	51,7	16,0
Base de données externe	17,2	58,0	10,3	10,0	72,4	32,0
Télex	48,3	50,0	0,0	6,0	51,7	44,0
Réseau local	41,4	72,0	20,7	18,0	37,9	10,0
Réseau à grande distance	31,0	44,0	17,2	16,0	51,7	40,0
Transfert électronique de données (TED)	6,9	28,0	17,2	20,0	75,9	52,0
Communication mobile de données	24,1	36,0	10,3	16,0	65,5	48,0
Distribution de données par satellite	10,3	18,0	13,8	18,0	75,9	64,0
Syst. de gestion des ressources humaines	27,6	78,0	27,6	16,0	44,8	6,0
Saisie informatisée des commandes	58,6	70,0	0,0	14,0	41,4	16,0
Gestion informatisée des stocks	65,5	72,0	6,9	10,0	27,6	18,0
Système expert aidant la prise de décision	10,3	10,0	6,9	20,0	82,8	70,0
Système financier informatisé	89,7	96,0	0,0	0,0	10,3	4,0
Système informatisé de lecture optique	17,2	28,0	17,2	24,0	65,5	48,0
Enseignement et formation assisté par ord.	24,1	36,0	10,3	28,0	65,5	36,0
Télévirement	17,2	24,0	3,4	8,0	79,3	68,0
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,
Système de transport	0,0	8,0	0,0	0,0	100,0	92,0
Système de réservation par ordinateur	0,0	6,0	3,4	2,0	96,6	92,0
Stockage mécanisé automatisé	17,2	6,0	6,9	8,0	75,9	86,0
Terminal de point de vente	13,8	14,0	0,0	14,0	86,2	72,0
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	27,6	72,0	10,3	0,0	62,1	28,0
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	17,2	24,0	17,2	8,0	65,5	68,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	6,9	14,0	3,4	18,0	89,7	68,0
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	3,4	10,0	0,0	8,0	96,6	82,0

# UTILISATION SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

## Commerce de gros

	Actuellement utilisée		Projetée l'utilisation d'ici 3 ans		Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans	
	Nombre d'employés		Nombre d'employés		Nombre d'employés	
	<200	>=200	<200	>=200	<200	>=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	89,1	96,7	3,6	1,4	7,3	1,9
Terminal à accès direct	83,6	90,1	3,2	2,3	13,2	7,5
Ordinateur central	39,0	56,8	1,6	2,3	59,5	40,8
Mini-ordinateur	62,0	62,9	2,1	3,8	36,0	33,3
Courrier électronique-privé	24,8	46,5	12,3	12,2	62,9	41,3
Courrier électronique-public	10,5	16,0	7,3	10,3	82,2	73,7
Audio-messagerie	2,7	9,4	3,2	11,7	94,1	78,9
Vidéo-conférence	2,1	1,9	3,4	7,0	94,5	91,1
Télécopie	94,8	97,2	0,9	0,5	4,3	2,3
Publication assisté par ordinateur	24,4	43,7	16,4	15,0	59,2	41,3
Base de données externe	13,7	23,9	8,0	11,7	78,4	64,3
Télex	46,5	54,5	0,0	0,0	53,5	45,5
Réseau local	36,4	48,4	14,8	18,3	48,7	33,3
Réseau à grande distance	31,9	40,4	9,3	7,5	58,8	52,1
Transfert électronique de données (TED)	21,0	32,9	21,6	26,3	57,4	40,8
Communication mobile de données	11,4	13,1	5,9	8,0	82,7	78,9
Distribution de données par satellite	3,0	6,1	3,6	8,5	93,4	85,4
Syst. de gestion des ressources humaines	23,0	45,5	14,6	18,3	62,4	36,2
Saisie informatisée des commandes	82,0	90,1	6,6	4,2	11,4	5,6
Gestion informatisée des stocks	83,4	89,7	8,4	5,6	8,2	4,7
Système expert aidant la prise de décision	14,1	16,0	8,9	14,6	77,0	69,5
Système financier informatisé	89,7	94,8	3,4	1,4	6,8	3,8
Système informatisé de lecture optique	10,3	23,5	19,8	16,9	69,9	59,6
Enseignement et formation assisté par ord.	18,0	30,5	9,3	12,2	72,7	57,3
Télévirement	14,4	19,2	7,7	9,9	77,9	70,9
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,
Système de transport	8,0	22,5	5,2	7,0	86,8	70,4
Système de réservation par ordinateur	2,5	2,3	1,1	1,4	96,4	96,2
Stockage mécanisé automatisé	8,2	15,0	4,6	8,5	87,2	76,5
Terminal de point de vente	16,4	24,9	8,7	9,4	74,9	65,7
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	12,1	19,7	5,0	6,1	82,9	74,2
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	4,6	10,3	2,7	5,2	92,7	84,5
Génie logiciel assisté par ordinateur	4,8	10,3	4,3	16,0	90,9	73,7
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	2,7	7,0	1,6	2,8	95,7	90,1

# UTILISATION SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

## Commerce de détail

	Actuellement utilisée		Projetée l'utilisation d'ici 3 ans		Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans	
	Nombre d'employés		Nombre d'employés		Nombre d'employés	
	<200	>=200	<200	>=200	<200	>=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	79,9	89,0	5,1	3,3	15,0	7,7
Terminal à accès direct	63,3	71,8	5,1	2,9	31,6	25,4
Ordinateur central	33,2	45,9	1,9	1,4	64,9	52,6
Mini-ordinateur	41,9	54,5	4,8	4,3	53,4	41,1
Courrier électronique-privé	18,5	28,2	6,4	10,5	75,1	61,2
Courrier électronique-public	4,5	9,1	3,5	7,2	92,0	83,7
Audio-messagerie	2,2	8,1	1,9	3,3	95,8	88,5
Vidéo-conférence	2,2	1,0	1,6	2,4	96,2	96,7
Télécopie	74,8	89,5	8,6	2,4	16,6	8,1
Publication assisté par ordinateur	15,7	23,0	8,3	11,5	76,0	65,6
Base de données externe	8,3	11,0	8,0	8,6	83,7	80,4
Télex	13,1	25,8	0,3	0,0	86,6	74,2
Réseau local	26,5	41,6	11,8	15,3	61,7	43,1
Réseau à grande distance	23,0	21,1	6,7	6,7	70,3	72,2
Transfert électronique de données (TED)	17,6	12,4	9,9	15,8	72,5	71,8
Communication mobile de données	5,8	8,1	2,2	1,4	92,0	90,4
Distribution de données par satellite	1,0	3,3	4,5	2,4	94,6	94,3
Syst. de gestion des ressources humaines	17,9	31,1	11,8	13,4	70,3	55,5
Saisie informatisée des commandes	60,7	62,7	8,0	11,0	31,3	26,3
Gestion informatisée des stocks	64,9	68,4	12,5	10,5	22,7	21,1
Système expert aidant la prise de décision	10,2	12,0	5,1	11,5	84,7	76,6
Système financier informatisé	81,5	86,6	3,8	3,8	14,7	9,6
Système informatisé de lecture optique	16,0	32,1	16,3	12,0	67,7	56,0
Enseignement et formation assisté par ord.	12,5	16,7	7,0	6,7	80,5	76,6
Télévirement	12,5	24,9	8,9	9,6	78,6	65,6
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,
Système de transport	4,5	6,7	1,3	2,9	94,2	90,4
Système de réservation par ordinateur	2,6	3,8	1,0	0,5	96,5	95,7
Stockage mécanisé automatisé	6,4	8,6	2,9	2,4	90,7	89,0
Terminal de point de vente	41,9	54,5	13,7	10,5	44,4	34,9
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	2,6	12,9	1,0	3,8	96,5	83,3
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,6	3,8	1,0	1,0	98,4	95,2
Génie logiciel assisté par ordinateur	1,0	3,8	1,6	4,3	97,4	91,9
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	0,6	5,7	2,6	4,3	95,8	90,0

# UTILISATION SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

## Services immobiliers et agences d'assurances

	Actuellement utilisée		Projetée l'utilisation d'ici 3 ans		Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans	
	Nombre d'employés		Nombre d'employés		Nombre d'employés	
	<200	>=200	<200	>=200	<200	>=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	93,9	96,0	0,0	2,0	6,1	2,0
Terminal à accès direct	90,2	94,6	0,0	0,7	9,8	4,7
Ordinateur central	47,6	77,2	1,2	2,0	51,2	20,8
Mini-ordinateur	54,9	51,7	4,9	6,0	40,2	42,3
Courrier électronique-privé	39,0	59,1	25,6	14,8	35,4	26,2
Courrier électronique-public	9,8	16,1	9,8	14,1	80,5	69,8
Audio-messagerie	4,9	11,4	11,0	18,1	84,1	70,5
Vidéo-conférence	2,4	3,4	3,7	11,4	93,9	85,2
Télécopie	91,5	96,0	2,4	1,3	6,1	2,7
Publication assisté par ordinateur	37,8	57,0	28,0	14,8	34,0	28,2
Base de données externe	39,0	53,0	8,5	8,1	52,4	38,9
Télex	47,6	43,0	0,0	0,7	52,4	56,4
Réseau local	43,9	61,7	28,0	19,5	28,0	18,8
Réseau à grande distance	29,3	59,1	18,3	13,4	52,4	27,5
Transfert électronique de données (TED)	25,6	32,2	12,2	14,8	62,2	53,0
Communication mobile de données	8,5	5,4	1,2	6,0	90,2	88,6
Distribution de données par satellite	2,4	6,0	3,7	4,7	93,9	89,3
Syst. de gestion des ressources humaines	28,0	67,1	19,5	14,8	52,4	18,1
Saisie informatisée des commandes	20,7	32,9	9,8	4,7	69,5	62,4
Gestion informatisée des stocks	13,4	47,0	19,5	8,1	67,1	45,0
Système expert aidant la prise de décision	7,3	12,8	24,4	32,2	68,3	55,0
Système financier informatisé	86,6	92,6	2,4	3,4	11,0	4,0
Système informatisé de lecture optique	9,8	17,4	12,2	13,4	78,0	69,1
Enseignement et formation assisté par ord.	29,3	40,9	20,7	17,4	50,0	41,6
Télévirement	36,6	43,6	12,2	12,8	51,2	43,6
Guichet automatique	13,4	18,1	7,3	4,7	79,3	77,2
Système de transport	3,7	3,4	0,0	2,0	96,3	94,6
Système de réservation par ordinateur	2,4	2,7	1,2	1,3	96,3	96,0
Stockage mécanisé automatisé	8,5	14,1	8,5	5,4	82,9	80,5
Terminal de point de vente	3,7	8,7	13,4	11,4	82,9	79,9
Carte à mémoire	1,2	0,0	7,3	12,8	91,5	87,2
Conception assistée par ordinateur (CAO)	7,3	11,4	3,7	6,0	89,0	82,6
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	2,4	2,7	1,2	2,0	96,3	95,3
Génie logiciel assisté par ordinateur	7,3	14,8	17,1	21,5	75,6	63,8
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	6,1	12,8	6,1	5,4	87,8	81,9

# UTILISATION SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

## Intermédiaires financiers et des assurances

	Actuellement utilisée		Projetée l'utilisation d'ici 3 ans		Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans	
	Nombre d'employés		Nombre d'employés		Nombre d'employés	
	<200	>=200	<200	>=200	<200	>=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	85,5	100,0	3,9	0,0	10,5	0,0
Terminal à accès direct	77,6	94,9	1,3	0,0	21,1	5,1
Ordinateur central	21,1	52,5	1,3	0,0	77,6	47,5
Mini-ordinateur	55,3	50,8	7,9	3,4	36,8	45,8
Courrier électronique-privé	23,7	42,4	15,8	18,6	60,5	39,0
Courrier électronique-public	3,9	8,5	5,3	15,3	90,8	76,3
Audio-messagerie	2,6	8,5	5,3	16,9	92,1	74,6
Vidéo-conférence	1,3	0,0	2,6	5,1	96,1	94,9
Télécopie	90,8	98,3	1,3	0,0	7,9	1,7
Publication assisté par ordinateur	28,9	40,7	15,8	25,4	55,3	33,9
Base de données externe	18,4	42,4	3,9	8,5	77,6	49,2
Télex	21,1	30,5	0,0	0,0	78,9	69,5
Réseau local	34,2	55,9	17,1	11,9	48,7	32,2
Réseau à grande distance	18,4	35,6	6,6	5,8	75,0	55,9
Transfert électronique de données (TED)	11,8	18,6	9,2	13,6	78,9	67,8
Communication mobile de données	6,6	11,9	6,6	3,4	86,8	84,7
Distribution de données par satellite	0,0	1,7	1,3	3,4	98,7	94,9
Syst. de gestion des ressources humaines	26,3	42,4	17,1	15,3	56,6	42,4
Saisie informatisée des commandes	25,0	22,0	3,9	15,3	71,1	62,7
Gestion informatisée des stocks	26,3	30,5	10,5	18,6	63,2	50,8
Système expert aidant la prise de décision	15,8	15,3	10,5	8,5	73,7	76,3
Système financier informatisé	89,5	91,5	2,6	1,7	7,9	6,8
Système informatisé de lecture optique	2,6	10,2	9,2	13,6	88,2	76,3
Enseignement et formation assisté par ord.	10,5	32,2	18,4	13,6	71,1	54,2
Télévirement	22,4	23,7	6,6	8,5	71,1	67,8
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,
Système de transport	1,3	0,0	0,0	1,7	98,7	98,3
Système de réservation par ordinateur	7,9	8,5	0,0	1,7	92,1	89,8
Stockage mécanisé automatisé	7,9	11,9	3,9	6,8	88,2	81,4
Terminal de point de vente	5,3	8,5	3,9	3,4	90,8	88,1
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	10,5	10,2	5,3	11,9	84,2	78,0
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	2,6	3,4	5,3	5,1	92,1	91,5
Génie logiciel assisté par ordinateur	0,0	5,1	6,6	13,6	93,4	81,4
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	46,1	39,0	1,3	6,8	52,6	54,2

# UTILISATION SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

## Services aux entreprises

	Actuellement utilisée		Projetée l'utilisation d'ici 3 ans		Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans	
	Nombre d'employés		Nombre d'employés		Nombre d'employés	
	<200	>=200	<200	>=200	<200	>=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	90,6	93,9	1,9	1,9	7,5	4,2
Terminal à accès direct	66,7	74,5	6,9	5,7	26,4	19,8
Ordinateur central	28,3	40,6	2,5	2,4	69,2	57,1
Mini-ordinateur	56,0	60,8	4,4	4,2	39,6	34,9
Courrier électronique-privé	28,3	33,5	15,1	22,2	56,6	44,3
Courrier électronique-public	13,2	15,6	11,3	14,6	75,5	69,8
Audio-messagerie	5,7	8,5	10,1	12,7	84,3	78,8
Vidéo-conférence	1,9	4,7	8,8	7,5	89,3	87,7
Télécopie	87,4	91,0	1,9	2,8	10,7	6,1
Publication assisté par ordinateur	29,6	42,5	14,5	16,5	56,0	41,0
Base de données externe	35,2	40,6	7,5	6,1	57,2	53,3
Télex	37,7	40,6	0,0	1,4	62,3	58,0
Réseau local	45,9	55,2	20,1	13,7	34,0	31,1
Réseau à grande distance	20,8	36,8	11,3	14,2	67,9	49,1
Transfert électronique de données (TED)	17,0	20,3	13,8	13,2	69,2	66,5
Communication mobile de données	8,2	8,5	2,5	9,0	89,3	82,5
Distribution de données par satellite	1,3	3,8	3,8	6,6	95,0	89,6
Syst. de gestion des ressources humaines	24,5	49,1	17,0	18,9	58,5	32,1
Saisie informatisée des commandes	25,8	26,9	10,1	9,0	64,2	64,2
Gestion informatisée des stocks	23,9	31,6	9,4	10,4	66,7	58,0
Système expert aidant la prise de décision	10,7	14,2	15,1	20,3	74,2	65,6
Système financier informatisé	85,5	92,5	3,1	4,2	11,3	3,3
Système informatisé de lecture optique	12,6	14,6	14,5	14,2	73,0	71,2
Enseignement et formation assisté par ord.	23,3	30,7	13,2	13,2	63,5	56,1
Télévirement	11,9	17,9	5,0	8,5	83,0	73,6
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,
Système de transport	4,4	6,1	3,1	3,3	92,5	90,6
Système de réservation par ordinateur	1,9	4,2	1,9	2,4	96,2	93,4
Stockage mécanisé automatisé	8,8	11,8	3,8	3,8	87,4	84,4
Terminal de point de vente	1,9	2,4	0,0	5,7	98,1	92,0
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	21,4	23,6	1,9	2,8	76,7	73,6
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	11,3	16,0	2,5	3,3	86,2	80,7
Génie logiciel assisté par ordinateur	8,2	14,6	6,9	10,4	84,9	75,0
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	3,1	5,2	1,9	3,3	95,0	91,5

# UTILISATION SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

## Hébergement et de la restauration

	Actuellement utilisée		Projetée l'utilisation d'ici 3 ans		Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans	
	Nombre d'employés		Nombre d'employés		Nombre d'employés	
	<200	>=200	<200	>=200	<200	>=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	70,6	88,9	9,0	4,8	20,3	6,3
Terminal à accès direct	40,7	63,5	6,2	5,3	53,1	31,2
Ordinateur central	18,6	28,0	3,4	3,2	78,0	68,8
Mini-ordinateur	31,1	48,7	4,5	3,7	64,4	47,6
Courrier électronique-privé	6,8	15,9	5,6	11,1	87,6	73,0
Courrier électronique-public	1,7	3,7	2,8	7,4	95,5	88,9
Audio-messagerie	0,6	5,8	1,7	4,2	97,7	89,9
Vidéo-conférence	0,6	0,0	2,8	3,2	96,6	96,8
Télécopie	68,4	84,1	7,9	6,3	23,7	9,5
Publication assisté par ordinateur	11,9	23,8	6,8	16,4	81,4	59,8
Base de données externe	3,4	15,3	4,0	5,8	92,7	78,8
Télex	23,7	35,4	0,0	0,5	76,3	64,0
Réseau local	18,6	29,1	7,9	20,1	73,4	50,8
Réseau à grande distance	7,9	17,5	4,0	13,8	88,1	68,8
Transfert électronique de données (TED)	3,4	13,8	3,4	9,5	93,2	76,7
Communication mobile de données	5,6	6,3	0,0	1,1	94,4	92,6
Distribution de données par satellite	0,6	2,6	1,1	1,6	98,3	95,8
Syst. de gestion des ressources humaines	14,7	25,9	11,9	18,0	73,4	56,7
Saisie informatisée des commandes	15,8	28,6	9,6	14,8	74,6	56,6
Gestion informatisée des stocks	36,7	50,3	15,3	19,0	48,0	30,7
Système expert aidant la prise de décision	4,0	13,2	4,0	8,5	92,1	78,3
Système financier informatisé	71,2	86,8	7,9	4,2	20,9	9,0
Système informatisé de lecture optique	1,1	2,6	3,4	6,3	95,5	91,0
Enseignement et formation assisté par ord.	10,7	14,8	5,6	11,1	83,6	74,1
Télévirement	5,1	14,3	5,1	11,1	89,8	74,6
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,
Système de transport	2,3	2,1	0,6	1,6	97,2	96,3
Système de réservation par ordinateur	29,4	37,6	5,1	7,4	65,5	55,0
Stockage mécanisé automatisé	3,4	7,9	1,1	4,2	95,5	87,8
Terminal de point de vente	34,5	51,9	9,0	7,9	56,5	40,2
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	1,7	6,9	1,7	3,7	96,6	89,4
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,0	2,1	0,0	2,1	100,0	95,8
Génie logiciel assisté par ordinateur	1,1	3,7	1,1	1,6	97,7	94,7
Système de gestion hôtelière	7,9	16,9	4,0	10,1	88,1	73,0
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	11,3	25,9	5,6	4,8	83,1	69,3
Système automatisé des départs des clients	3,4	10,6	6,2	14,3	90,4	75,1
Système de gestion des biens	13,0	24,9	7,3	9,0	79,7	66,1

# UTILISATION SELON LE PAYS DE CONTRÔLE

## Toutes les industries de services

	Actuellement utilisée			Projetée l'utilisation d'ici 3 ans			Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans		
	Pays de contrôle			Pays de contrôle			Pays de contrôle		
	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	87,7	96,8	96,5	3,8	0,8	1,2	8,5	2,4	2,3
Terminal à accès direct	73,5	85,7	87,9	4,6	0,8	1,2	21,8	13,5	11,0
Ordinateur central	39,6	48,4	49,1	2,3	1,6	2,3	58,1	50,0	48,6
Mini-ordinateur	54,2	54,0	55,5	4,5	3,6	3,5	41,3	42,5	41,0
Courrier électronique-privé	27,7	44,0	41,6	14,0	12,7	11,0	58,3	43,3	47,4
Courrier électronique-public	9,1	15,5	13,9	8,5	9,1	9,2	82,4	75,4	76,9
Audio-messagerie	4,7	13,7	7,5	6,8	9,9	8,7	88,6	77,0	83,8
Vidéo-conférence	2,1	1,6	1,7	4,6	7,1	4,6	93,2	91,3	93,6
Télécopie	87,7	94,4	97,1	3,9	0,8	0,6	8,4	4,8	2,3
Publication assisté par ordinateur	28,2	42,5	37,6	15,1	14,7	16,2	56,7	42,9	46,2
Base de données externe	21,8	26,2	24,9	8,6	5,2	7,5	69,6	68,7	67,6
Télex	32,3	46,0	65,9	0,4	0,4	0,0	67,3	53,6	34,1
Réseau local	39,4	43,3	43,4	16,4	17,5	18,5	44,3	39,3	38,2
Réseau à grande distance	27,1	42,9	32,4	10,1	9,5	9,8	62,8	47,6	57,8
Transfert électronique de données (TED)	17,7	27,4	26,6	15,2	19,0	20,2	67,1	53,6	53,2
Communication mobile de données	10,9	9,9	11,6	4,8	6,7	6,4	84,3	83,3	82,1
Distribution de données par satellite	3,2	4,4	3,5	4,2	8,3	4,6	92,6	87,3	91,9
Syst. de gestion des ressources humaines	31,7	46,0	38,2	15,9	13,9	15,6	52,5	40,1	46,2
Saisie informatisée des commandes	47,5	65,9	60,1	9,6	6,0	5,8	42,9	28,2	34,1
Gestion informatisée des stocks	54,0	70,6	65,9	12,8	6,7	6,9	33,1	22,6	27,2
Système expert aidant la prise de décision	11,6	17,9	11,6	12,6	14,7	10,4	75,8	67,5	78,0
Système financier informatisé	87,2	89,3	93,6	4,0	2,0	2,3	8,9	8,7	4,0
Système informatisé de lecture optique	14,3	15,5	15,0	14,2	15,1	15,6	71,5	69,4	69,4
Enseignement et formation assisté par ord.	20,9	32,9	21,4	11,3	10,7	10,4	67,8	56,3	68,2
Télévirement	16,4	24,6	24,9	8,9	9,1	8,7	74,6	66,3	66,5
Guichet automatique	1,6	0,0	0,6	1,6	2,0	1,2	96,8	98,0	98,3
Système de transport	12,4	15,9	8,1	4,1	2,8	3,5	83,4	81,3	88,4
Système de réservation par ordinateur	9,3	4,4	12,7	2,5	0,8	1,7	88,2	94,8	85,5
Stockage mécanisé automatisé	9,2	12,3	11,0	4,0	6,7	6,9	86,8	81,0	82,1
Terminal de point de vente	23,2	19,8	16,2	8,5	8,3	4,0	68,3	71,8	79,8
Carte à mémoire	0,0	0,0	0,0	3,7	4,4	2,9	96,3	95,6	97,1
Conception assistée par ordinateur (CAO)	13,2	20,2	16,2	4,4	4,4	5,8	82,3	75,4	78,0
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	5,8	10,7	6,4	3,4	4,4	4,6	90,9	84,9	89,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	5,9	10,3	8,1	7,7	12,7	9,2	86,4	77,0	82,7
Système de gestion hôtelière	1,7	0,4	2,9	2,1	0,0	1,2	96,2	99,6	96,0
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	2,8	0,0	2,9	1,5	0,4	1,7	95,7	99,6	95,4
Système automatisé des départs des clients	0,9	0,4	2,3	1,9	0,0	1,7	97,2	99,6	96,0
Système de gestion des biens	9,6	5,6	9,8	4,4	2,8	2,9	86,0	91,7	87,3

# UTILISATION SELON LE PAYS DE CONTRÔLE

## Transport

	Actuellement utilisée			Projeté l'utilisation d'ici 3 ans			Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans		
	Pays de contrôle			Pays de contrôle			Pays de contrôle		
	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	90,7	94,4	100,0	3,6	0,0	0,0	5,7	5,6	0,0
Terminal à accès direct	79,6	77,8	90,0	6,3	5,6	10,0	14,1	16,7	0,0
Ordinateur central	45,8	55,6	30,0	3,3	0,0	10,0	50,9	44,4	60,0
Mini-ordinateur	59,3	44,4	60,0	6,6	11,1	0,0	34,1	44,4	40,0
Courrier électronique-privé	38,0	33,3	40,0	17,1	16,7	10,0	44,9	50,0	50,0
Courrier électronique-public	7,2	11,1	0,0	10,8	5,6	0,0	82,0	83,3	100,0
Audio-messagerie	4,5	5,6	0,0	8,1	11,1	0,0	87,4	83,3	100,0
Vidéo-conférence	0,3	0,0	10,0	3,9	0,0	0,0	95,8	100,0	90,0
Télécopie	93,1	100,0	90,0	4,5	0,0	0,0	2,4	0,0	10,0
Publication assisté par ordinateur	32,6	38,9	10,0	19,5	11,1	20,0	47,9	50,0	70,0
Base de données externe	25,7	5,6	20,0	12,0	5,6	10,0	62,3	88,9	70,0
Télex	33,5	38,9	60,0	0,3	0,0	0,0	66,2	61,1	40,0
Réseau local	38,9	38,9	40,0	22,2	22,2	0,0	38,9	38,9	60,0
Réseau à grande distance	27,8	55,6	40,0	12,0	5,6	10,0	60,2	38,9	50,0
Transfert électronique de données (TED)	18,3	38,9	30,3	21,9	22,2	40,0	59,9	38,9	30,3
Communication mobile de données	22,2	16,7	0,0	8,7	5,6	10,0	69,2	77,8	90,0
Distribution de données par satellite	4,2	0,0	0,0	5,4	11,1	10,0	90,4	88,9	90,0
Syst. de gestion des ressources humaines	44,0	38,9	20,0	16,8	11,1	20,0	39,2	50,0	60,0
Saisie informatisée des commandes	42,8	55,6	30,0	12,9	5,6	10,0	44,3	38,9	60,0
Gestion informatisée des stocks	52,7	55,6	30,0	16,2	22,2	10,0	31,1	22,2	60,0
Système expert aidant la prise de décision	12,3	16,7	10,0	15,0	11,1	0,0	72,8	72,2	90,0
Système financier informatisé	90,4	94,4	80,0	4,2	0,0	20,0	5,4	5,6	0,0
Système informatisé de lecture optique	16,8	27,8	10,0	17,1	5,6	10,0	66,2	66,7	80,0
Enseignement et formation assisté par ord.	26,0	33,3	20,0	11,7	5,6	0,0	62,3	61,1	80,0
Télévirement	14,1	22,2	0,0	11,4	5,6	10,0	74,6	72,2	90,0
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	50,9	66,7	50,0	11,4	0,0	20,0	37,7	33,3	30,0
Système de réservation par ordinateur	17,1	11,1	10,0	3,6	5,6	0,0	79,3	83,3	90,0
Stockage mécanisé automatisé	12,9	5,6	20,0	4,8	0,0	0,0	82,3	94,4	80,0
Terminal de point de vente	9,9	16,7	0,0	5,4	0,0	0,0	84,7	83,3	100,0
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	20,7	11,1	0,0	9,3	0,0	10,0	70,1	88,9	90,0
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	9,9	11,1	0,0	9,6	0,0	10,0	80,5	88,9	90,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	8,4	0,0	0,0	13,8	16,7	20,0	77,8	83,3	80,0
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	9,9	0,0	10,0	5,7	5,6	10,	84,4	94,4	80,0

# UTILISATION SELON LE PAYS DE CONTRÔLE

## Communications et autres services publics

	Actuellement utilisée			Projetée l'utilisation d'ici 3 ans			Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans		
	Pays de contrôle			Pays de contrôle			Pays de contrôle		
	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	100,0	100,0		0,0	0,0		0,0	0,0	
Terminal à accès direct	90,7	100,0		0,0	0,0		9,3	0,0	
Ordinateur central	48,0	75,0		1,3	0,0		50,7	25,0	
Mini-ordinateur	65,3	100,0		2,7	0,0		32,0	0,0	
Courrier électronique-privé	41,3	100,0		28,0	0,0		30,7	0,0	
Courrier électronique-public	34,7	75,0		8,0	0,0		57,3	25,0	
Audio-messagerie	16,0	50,0		12,0	25,0		72,0	25,0	
Vidéo-conférence	13,3	0,0		13,3	75,0		73,3	25,0	
Télécopie	98,7	100,0		0,0	0,0		1,3	0,0	
Publication assisté par ordinateur	50,7	50,0		21,3	0,0		28,0	50,0	
Base de données externe	41,3	75,0		10,7	0,0		48,0	25,0	
Télex	49,3	50,0		4,0	0,0		46,7	50,0	
Réseau local	58,7	100,0		20,0	0,0		21,3	0,0	
Réseau à grande distance	37,3	75,0		16,0	25,0		46,7	0,0	
Transfert électronique de données (TED)	18,7	50,0		20,0	0,0		61,3	50,0	
Communication mobile de données	30,7	50,0		13,3	25,0		56,0	25,0	
Distribution de données par satellite	14,7	25,0		14,7	50,0		70,7	25,0	
Syst. de gestion des ressources humaines	58,7	75,0		20,0	25,0		21,3	0,0	
Saisie informatisée des commandes	65,3	75,0		8,0	25,0		26,7	0,0	
Gestion informatisée des stocks	70,7	50,0		8,0	25,0		21,3	25,0	
Système expert aidant la prise de décision	10,7	0,0		14,7	25,0		74,7	75,0	
Système financier informatisé	93,3	100,0		0,0	0,0		6,7	0,0	
Système informatisé de lecture optique	24,0	25,0		20,0	50,0		56,0	25,0	
Enseignement et formation assisté par ord.	29,3	75,0		21,3	25,0		49,3	0,0	
Télévirement	18,7	75,0		6,7	0,0		74,7	25,0	
Guichet automatique	,	,		,	,		,	,	
Système de transport	2,7	50,0		0,0	0,0		97,3	50,0	
Système de réservation par ordinateur	4,0	0,0		1,3	25,0		94,7	75,0	
Stockage mécanisé automatisé	10,7	0,0		8,0	0,0		81,3	100,0	
Terminal de point de vente	13,3	25,0		8,0	25,0		78,7	50,0	
Carte à mémoire	,	,		,	,		,	,	
Conception assistée par ordinateur (CAO)	56,0	50,0		4,0	0,0		40,0	50,0	
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	21,3	25,0		12,0	0,0		66,7	75,0	
Génie logiciel assisté par ordinateur	10,7	25,0		13,3	0,0		76,0	75,0	
Système de gestion hôtelière	,	,		,	,		,	,	
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,		,	,		,	,	
Système automatisé des départs des clients	,	,		,	,		,	,	
Système de gestion des biens	8,0	0,0		5,3	0,0		86,7	100,0	

# UTILISATION SELON LE PAYS DE CONTRÔLE

## Commerce de gros

	Actuellement utilisée			Projetée l'utilisation d'ici 3 ans			Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans		
	Pays de contrôle			Pays de contrôle			Pays de contrôle		
	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	89,0	99,0	96,6	4,1	0,0	0,0	6,9	1,0	3,4
Terminal à accès direct	83,5	91,3	90,8	4,1	0,0	0,0	12,3	8,7	9,2
Ordinateur central	44,2	48,5	43,7	2,4	1,0	0,0	53,5	50,5	56,3
Mini-ordinateur	61,7	64,1	63,2	2,8	1,9	2,3	35,5	34,0	34,5
Courrier électronique-privé	26,8	47,6	40,2	12,8	11,7	10,3	60,4	40,8	49,4
Courrier électronique-public	11,0	16,5	13,8	7,8	9,7	9,2	81,2	73,8	77,0
Audio-messagerie	2,4	14,6	6,9	5,2	7,8	8,0	92,4	77,7	85,1
Vidéo-conférence	2,2	2,9	0,0	3,5	9,7	4,6	94,4	87,4	95,4
Télécopie	95,2	95,1	97,7	0,9	1,0	0,0	3,9	3,9	2,3
Publication assisté par ordinateur	26,2	43,7	39,1	16,2	14,6	16,1	57,6	41,7	44,8
Base de données externe	15,2	24,3	18,4	10,4	5,8	6,9	74,5	69,9	74,7
Télex	43,1	59,2	69,0	0,0	0,0	0,0	56,9	40,8	31,0
Réseau local	40,9	40,8	36,8	15,4	16,5	18,4	43,7	42,7	44,8
Réseau à grande distance	35,1	36,9	29,9	9,5	7,8	5,7	55,4	55,3	64,4
Transfert électronique de données (TED)	23,8	26,2	28,7	22,3	28,2	21,8	53,9	45,6	49,4
Communication mobile de données	11,7	10,7	14,9	6,5	8,7	4,6	81,8	80,6	80,5
Distribution de données par satellite	3,0	7,8	4,6	4,5	8,7	4,6	92,4	83,5	90,8
Syst. de gestion des ressources humaines	26,4	41,7	37,9	15,6	18,4	13,8	58,0	39,8	48,3
Saisie informatisée des commandes	82,5	90,3	89,7	6,7	2,9	4,6	10,8	6,8	5,7
Gestion informatisée des stocks	83,3	93,2	87,4	9,1	1,9	5,7	7,6	4,9	6,9
Système expert aidant la prise de décision	14,1	19,4	12,6	10,8	11,7	9,2	75,1	68,9	78,2
Système financier informatisé	90,7	93,2	93,1	3,2	1,9	1,1	6,1	4,9	5,7
Système informatisé de lecture optique	14,9	10,7	17,2	19,7	18,4	14,9	65,4	70,9	67,8
Enseignement et formation assisté par ord.	20,1	33,0	19,5	10,2	11,7	9,2	69,7	55,3	71,3
Télévirement	14,5	19,4	19,5	7,8	11,7	8,0	77,7	68,9	72,4
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	13,2	14,6	8,0	6,5	3,9	4,6	80,3	81,6	87,4
Système de réservation par ordinateur	1,9	2,9	4,6	1,3	0,0	2,3	96,8	97,1	93,1
Stockage mécanisé automatisé	9,1	14,6	12,6	5,0	9,7	5,7	85,9	75,7	81,6
Terminal de point de vente	22,1	16,5	6,9	10,4	6,8	3,4	67,5	76,7	89,7
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	11,0	25,2	20,7	5,4	5,8	4,6	83,5	68,9	74,7
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	4,3	3,6	9,2	2,4	7,8	4,6	93,3	78,6	86,2
Génie logiciel assisté par ordinateur	5,0	14,6	5,7	6,7	14,6	8,0	88,3	70,9	86,2
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	4,3	3,9	3,4	2,4	1,9	0,0	93,3	94,2	96,6

# UTILISATION SELON LE PAYS DE CONTRÔLE

## Commerce de détail

	Actuellement utilisée			Projetée l'utilisation d'ici 3 ans			Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans		
	Pays de contrôle			Pays de contrôle			Pays de contrôle		
	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	82,9	88,9	90,9	4,4	2,8	9,1	12,6	8,3	0,0
Terminal à accès direct	65,9	75,0	72,7	4,6	0,0	0,0	29,5	25,0	27,3
Ordinateur central	37,7	38,9	63,6	1,7	0,0	9,1	60,6	61,1	27,3
Mini-ordinateur	47,6	38,9	45,5	4,6	2,8	9,1	47,8	58,3	45,5
Courrier électronique-privé	20,8	38,9	36,4	7,6	11,1	18,2	71,6	50,0	45,5
Courrier électronique-public	5,3	16,7	18,2	4,6	8,3	9,1	90,1	75,0	72,7
Audio-messagerie	4,2	11,1	0,0	1,9	8,3	9,1	93,9	80,6	90,9
Vidéo-conférence	1,9	0,0	0,0	1,7	5,6	0,0	96,4	94,4	100,0
Télécopie	79,8	86,1	100,0	6,5	2,8	0,0	13,7	11,1	0,0
Publication assisté par ordinateur	17,9	30,6	9,1	8,8	11,1	36,4	73,3	58,3	54,5
Base de données externe	9,3	8,3	18,2	8,4	5,6	9,1	82,3	86,1	72,7
Télex	16,2	30,6	63,6	0,2	0,0	0,0	83,6	69,4	36,4
Réseau local	31,4	41,7	54,5	12,6	19,4	18,2	56,0	38,9	27,3
Réseau à grande distance	21,1	38,9	18,2	6,5	8,3	9,1	72,4	52,8	72,7
Transfert électronique de données (TED)	15,6	13,9	18,2	11,2	16,7	45,5	73,3	69,4	36,4
Communication mobile de données	6,9	5,6	0,0	1,3	5,6	18,2	91,8	88,9	81,8
Distribution de données par satellite	2,1	0,0	0,0	3,4	8,3	0,0	94,5	91,7	100,0
Syst. de gestion des ressources humaines	21,7	38,9	36,4	12,6	5,6	27,3	65,7	55,6	36,4
Saisie informatisée des commandes	60,6	66,7	81,8	9,3	11,1	0,0	30,1	22,2	18,2
Gestion informatisée des stocks	65,1	75,0	90,9	11,8	11,1	9,1	23,2	13,9	0,0
Système expert aidant la prise de décision	10,1	22,2	9,1	6,7	16,7	18,2	83,2	61,1	72,7
Système financier informatisé	82,7	88,9	100,0	4,2	0,0	0,0	13,1	11,1	0,0
Système informatisé de lecture optique	22,3	19,4	36,4	14,7	11,1	18,2	62,9	69,4	45,5
Enseignement et formation assisté par ord.	13,7	22,2	9,1	6,7	5,6	18,2	79,6	72,2	72,7
Télévirement	16,4	30,6	18,2	9,5	5,6	9,1	74,1	63,9	72,7
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	4,6	16,7	0,0	2,1	0,0	0,0	93,3	83,3	100,0
Système de réservation par ordinateur	2,9	2,8	9,1	0,8	0,0	0,0	96,2	97,2	90,9
Stockage mécanisé automatisé	7,4	8,3	0,0	2,3	0,0	27,3	90,3	91,7	72,7
Terminal de point de vente	46,7	44,4	63,6	12,2	16,7	9,1	41,1	38,9	27,3
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	5,1	22,2	27,3	1,9	0,0	18,2	93,1	77,8	54,5
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,8	16,7	0,0	0,8	0,0	9,1	98,3	83,3	90,9
Génie logiciel assisté par ordinateur	1,9	5,6	0,0	2,3	8,3	0,0	95,8	86,1	100,0
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	3,2	5,6	0,0	2,9	5,6	9,1	93,9	88,9	90,9

# UTILISATION SELON LE PAYS DE CONTRÔLE

## Services immobiliers et agences d'assurances

	Actuellement utilisée			Projetée l'utilisation d'ici 3 ans			Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans		
	Pays de contrôle			Pays de contrôle			Pays de contrôle		
	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	94,3	96,4	100,0	1,7	0,0	0,0	4,0	3,6	0,0
Terminal à accès direct	92,0	100,0	92,6	0,6	0,0	0,0	7,4	0,0	7,4
Ordinateur central	65,3	67,9	74,1	2,3	0,0	0,0	32,4	32,1	25,9
Mini-ordinateur	56,3	42,9	40,7	5,7	7,1	3,7	38,1	50,0	55,6
Courrier électronique-privé	49,4	53,6	66,7	19,9	17,9	11,1	30,7	28,6	22,2
Courrier électronique-public	14,2	7,1	18,5	13,6	14,3	3,7	72,2	78,6	77,8
Audio-messagerie	8,0	21,4	3,7	15,9	10,7	18,5	76,1	67,9	77,8
Vidéo-conférence	3,4	0,0	3,7	9,1	3,6	11,1	87,5	96,4	85,2
Télécopie	93,2	100,0	96,3	1,7	0,0	3,7	5,1	0,0	0,0
Publication assisté par ordinateur	50,0	46,4	55,6	21,0	17,9	11,1	29,0	35,7	33,3
Base de données externe	48,9	39,3	51,9	9,1	7,1	3,7	42,0	53,6	44,4
Télex	40,3	42,9	74,1	0,6	0,0	0,0	59,1	57,1	25,9
Réseau local	57,4	50,0	48,1	21,0	17,9	37,0	21,6	32,1	14,8
Réseau à grande distance	48,3	53,6	44,4	14,8	14,3	18,5	36,9	32,1	37,0
Transfert électronique de données (TED)	31,8	25,0	22,2	13,1	17,9	14,8	55,1	57,1	63,0
Communication mobile de données	7,4	3,6	3,7	5,1	3,6	0,0	87,5	92,9	96,3
Distribution de données par satellite	6,3	0,0	0,0	4,5	7,1	0,0	89,2	92,9	100,0
Syst. de gestion des ressources humaines	51,7	64,3	51,9	18,2	14,3	7,4	30,1	21,4	40,7
Saisie informatisée des commandes	30,7	32,1	11,1	8,5	0,0	0,0	60,8	67,9	88,9
Gestion informatisée des stocks	38,1	35,7	14,8	14,8	0,0	7,4	47,2	64,3	77,8
Système expert aidant la prise de décision	10,8	21,4	0,0	30,7	21,4	29,6	58,5	57,1	70,4
Système financier informatisé	89,2	89,3	100,0	4,0	0,0	0,0	6,8	10,7	0,0
Système informatisé de lecture optique	13,1	28,6	11,1	11,9	10,7	22,2	75,0	60,7	66,7
Enseignement et formation assisté par ord.	35,8	50,0	29,6	19,3	14,3	18,5	44,9	35,7	51,9
Télévirement	39,8	35,7	55,6	13,1	14,3	7,4	47,2	50,0	37,0
Guichet automatique	21,0	0,0	3,7	5,7	7,1	3,7	73,3	92,9	92,6
Système de transport	2,8	7,1	3,7	1,7	0,0	0,0	95,5	92,9	96,3
Système de réservation par ordinateur	2,8	3,6	0,0	1,1	0,0	3,7	96,0	96,4	96,3
Stockage mécanisé automatisé	12,5	21,4	0,0	5,7	7,1	11,1	81,8	71,4	88,9
Terminal de point de vente	6,8	10,7	3,7	14,8	3,6	3,7	78,4	85,7	92,6
Carte à mémoire	0,6	0,0	0,0	11,9	7,1	7,4	87,5	92,9	92,6
Conception assistée par ordinateur (CAO)	9,7	10,7	11,1	5,1	7,1	3,7	85,2	82,1	85,2
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	3,4	0,0	0,0	1,7	3,6	0,0	94,9	96,4	100,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	11,4	14,3	14,8	19,9	21,4	18,5	68,8	64,3	66,7
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	10,8	7,1	11,1	7,4	0,0	0,0	81,8	92,9	88,9

# UTILISATION SELON LE PAYS DE CONTRÔLE

## Intermédiaires financiers et des assurances

	Actuellement utilisée			Projetée l'utilisation d'ici 3 ans			Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans		
	Pays de contrôle			Pays de contrôle			Pays de contrôle		
	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	91,5	100,0	85,7	2,5	0,0	0,0	5,9	0,0	14,3
Terminal à accès direct	84,7	100,0	71,4	0,8	0,0	0,0	14,4	0,0	28,6
Ordinateur central	33,1	40,0	57,1	0,8	0,0	0,0	66,1	60,0	42,9
Mini-ordinateur	55,1	60,0	14,3	6,8	0,0	0,0	38,1	40,0	85,7
Courrier électronique-privé	30,5	50,0	28,6	16,9	20,0	14,3	52,5	30,0	57,1
Courrier électronique-public	5,9	10,0	0,0	8,5	20,0	14,3	85,6	70,0	85,7
Audio-messagerie	2,5	30,0	14,3	10,2	20,0	0,0	87,3	50,0	85,7
Vidéo-conférence	0,8	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0	94,9	100,0	100,0
Télécopie	94,1	100,0	85,7	0,8	0,0	0,0	5,1	0,0	14,3
Publication assisté par ordinateur	32,2	50,0	42,9	20,3	30,0	0,0	47,5	20,0	57,1
Base de données externe	28,0	40,0	28,6	5,1	10,0	14,3	66,9	50,0	57,1
Télex	23,7	30,0	42,9	0,0	0,0	0,0	76,3	70,0	57,1
Réseau local	45,8	30,0	28,6	15,3	10,0	14,3	39,0	60,0	57,1
Réseau à grande distance	24,6	40,0	28,6	8,5	0,0	0,0	66,9	60,0	71,4
Transfert électronique de données (TED)	12,7	30,0	28,6	11,9	10,0	0,0	75,4	60,0	71,4
Communication mobile de données	9,3	0,0	14,3	5,1	10,0	0,0	85,6	90,0	85,7
Distribution de données par satellite	0,8	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	96,6	100,0	100,0
Syst. de gestion des ressources humaines	31,4	60,0	28,6	16,1	20,0	14,3	52,5	20,0	57,1
Saisie informatisée des commandes	25,4	20,0	0,0	9,3	10,0	0,0	65,3	70,0	100,0
Gestion informatisée des stocks	28,0	30,0	28,6	14,4	20,0	0,0	57,6	50,0	71,4
Système expert aidant la prise de décision	17,8	0,0	0,0	9,3	20,0	0,0	72,9	80,0	100,0
Système financier informatisé	91,5	90,0	71,4	1,7	10,0	0,0	6,8	0,0	28,6
Système informatisé de lecture optique	5,9	0,0	14,3	12,7	0,0	0,0	81,4	100,0	85,7
Enseignement et formation assisté par ord.	17,8	40,0	28,6	16,9	20,0	0,0	65,3	40,0	71,4
Télévirement	20,3	40,0	42,9	8,5	0,0	0,0	71,2	60,0	57,1
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	0,8	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	98,3	100,0	100,0
Système de réservation par ordinateur	8,5	0,0	14,3	0,8	0,0	0,0	90,7	100,0	85,7
Stockage mécanisé automatisé	10,2	0,0	14,3	5,1	10,0	0,0	84,7	90,0	85,7
Terminal de point de vente	5,9	10,0	14,3	3,4	10,0	0,0	90,7	80,0	85,7
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	11,9	0,0	0,0	9,3	0,0	0,0	78,8	100,0	100,0
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	3,4	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0	90,7	100,0	100,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	2,5	0,0	0,0	10,2	10,0	0,0	87,3	90,0	100,0
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	45,8	10,0	42,9	3,4	10,0	0,0	50,8	80,0	57,1

# UTILISATION SELON LE PAYS DE CONTRÔLE

## Services aux entreprises

	Actuellement utilisée			Projette l'utilisation d'ici 3 ans			Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans		
	Pays de contrôle			Pays de contrôle			Pays de contrôle		
	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	91,4	100,0	100,0	2,2	0,0	0,0	6,5	0,0	0,0
Terminal à accès direct	69,5	79,4	91,7	7,1	0,0	0,0	23,4	20,6	8,3
Ordinateur central	33,8	44,1	50,0	2,5	0,0	8,3	63,7	55,9	41,7
Mini-ordinateur	59,1	52,9	66,7	4,3	5,9	0,0	36,6	41,2	33,3
Courrier électronique-privé	29,2	44,1	50,0	20,3	11,8	8,3	50,5	44,1	41,7
Courrier électronique-public	13,2	20,6	33,3	14,2	2,9	16,7	72,6	76,5	50,0
Audio-messagerie	7,7	2,9	8,3	11,7	11,8	8,3	80,6	85,3	83,3
Vidéo-conférence	3,4	2,9	8,3	8,9	2,9	0,0	87,7	94,1	91,7
Télécopie	88,0	100,0	100,0	2,8	0,0	0,0	9,2	0,0	0,0
Publication assisté par ordinateur	34,5	55,9	50,0	16,0	17,6	0,0	49,5	26,5	50,0
Base de données externe	37,8	41,2	41,7	7,4	0,0	8,3	54,8	58,8	50,0
Télex	38,8	44,1	41,7	0,6	2,9	0,0	60,6	52,9	58,3
Réseau local	48,9	58,8	91,7	17,2	11,8	8,3	33,8	29,4	0,0
Réseau à grande distance	27,1	50,0	50,0	13,2	8,8	16,7	59,7	41,2	33,3
Transfert électronique de données (TED)	16,9	32,4	33,3	14,8	5,9	0,0	68,3	61,8	66,7
Communication mobile de données	7,4	14,7	16,7	5,5	5,9	25,0	87,1	79,4	58,3
Distribution de données par satellite	2,5	5,9	0,0	4,6	8,8	16,7	92,9	85,3	83,3
Syst. de gestion des ressources humaines	36,9	55,9	33,3	19,1	5,9	25,0	44,0	38,2	41,7
Saisie informatisée des commandes	22,5	61,8	33,3	9,2	8,8	16,7	68,3	29,4	50,0
Gestion informatisée des stocks	24,6	55,9	50,0	10,2	5,9	16,7	65,2	38,2	33,3
Système expert aidant la prise de décision	12,6	8,8	25,0	18,5	20,6	0,0	68,9	70,6	75,0
Système financier informatisé	89,5	88,2	91,7	4,0	0,0	8,3	6,5	11,8	0,0
Système informatisé de lecture optique	12,9	20,6	16,7	13,2	23,5	16,7	73,8	55,9	66,7
Enseignement et formation assisté par ord.	27,4	29,4	25,0	13,2	11,8	16,7	59,4	58,8	58,3
Télévirement	14,2	20,6	33,3	7,4	5,9	0,0	78,5	73,5	66,7
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	5,2	5,9	8,3	3,4	2,9	0,0	91,4	91,2	91,7
Système de réservation par ordinateur	3,4	2,9	0,0	2,5	0,0	0,0	94,2	97,1	100,0
Stockage mécanisé automatisé	9,2	17,6	25,0	3,4	5,9	8,3	87,4	76,5	66,7
Terminal de point de vente	1,8	5,9	0,0	2,8	8,8	0,0	95,4	85,3	100,0
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	22,8	20,6	25,0	1,5	8,8	8,3	75,7	70,6	66,7
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	14,2	11,8	16,7	2,8	5,9	0,0	83,1	82,4	83,3
Génie logiciel assisté par ordinateur	11,4	11,8	25,0	8,9	11,8	0,0	79,7	76,5	75,0
Système de gestion hôtelière	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système automatisé des départs des clients	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système de gestion des biens	4,3	2,9	8,3	2,8	2,9	0,0	92,9	94,1	91,7

# UTILISATION SELON LE PAYS DE CONTRÔLE

## Hébergement et de la restauration

	Actuellement utilisée			Projetée l'utilisation d'ici 3 ans			Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans		
	Pays de contrôle			Pays de contrôle			Pays de contrôle		
	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres	Canada	É.-U.	Autres
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	78,4	94,7	94,7	7,0	5,3	5,3	14,6	0,0	0,0
Terminal à accès direct	50,3	63,2	78,9	5,8	5,3	5,3	43,9	31,6	15,8
Ordinateur central	22,0	36,8	36,8	2,4	15,8	5,3	75,6	47,4	57,9
Mini-ordinateur	39,3	42,1	52,6	4,0	0,0	10,5	56,7	57,9	36,8
Courrier électronique-privé	11,0	15,8	15,8	8,2	10,5	10,5	80,8	73,7	73,7
Courrier électronique-public	2,4	5,3	5,3	4,3	10,5	15,8	93,3	84,2	78,9
Audio-messagerie	2,1	5,3	21,1	2,4	10,5	5,3	95,4	84,2	73,7
Vidéo-conférence	0,3	0,0	0,0	2,7	5,3	5,3	97,0	94,7	94,7
Télécopie	75,0	78,9	100,0	7,9	0,0	0,0	17,1	21,1	0,0
Publication assisté par ordinateur	17,1	26,3	26,3	11,0	10,5	26,3	72,0	63,2	47,4
Base de données externe	8,5	26,3	10,5	4,6	5,3	10,5	86,9	68,4	78,9
Télex	27,7	26,3	68,4	0,3	0,0	0,0	72,0	73,7	31,6
Réseau local	23,5	21,1	36,8	13,4	31,6	10,5	63,1	47,4	52,6
Réseau à grande distance	11,0	36,8	21,1	7,9	21,1	15,8	81,1	42,1	63,2
Transfert électronique de données (TED)	6,4	36,8	21,1	6,1	5,3	15,8	87,5	57,9	63,2
Communication mobile de données	5,5	5,3	15,8	0,3	0,0	5,3	94,2	94,7	78,9
Distribution de données par satellite	1,2	0,0	10,5	1,2	0,0	5,3	97,6	100,0	84,2
Syst. de gestion des ressources humaines	18,9	31,6	36,8	14,6	15,8	21,1	66,5	52,6	42,1
Saisie informatisée des commandes	21,6	21,1	36,8	12,2	10,5	15,8	66,2	68,4	47,4
Gestion informatisée des stocks	41,5	57,9	68,4	18,3	10,5	5,3	40,2	31,6	26,3
Système expert aidant la prise de décision	7,0	26,3	21,1	6,7	5,3	0,0	86,3	68,4	78,9
Système financier informatisé	79,0	63,2	100,0	6,1	10,5	0,0	14,9	26,3	0,0
Système informatisé de lecture optique	2,1	0,0	0,0	4,3	5,3	15,8	93,6	94,7	84,2
Enseignement et formation assisté par ord.	11,9	21,1	21,1	8,8	5,3	5,3	79,3	73,7	73,7
Télévirement	9,5	15,8	10,5	7,3	10,5	21,1	83,2	73,7	68,4
Guichet automatique	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Système de transport	2,1	5,3	0,0	0,6	10,5	0,0	97,3	84,2	100,0
Système de réservation par ordinateur	32,0	15,8	78,9	7,0	0,0	0,0	61,0	84,2	21,1
Stockage mécanisé automatisé	5,8	0,0	10,5	2,4	10,5	0,0	91,8	89,5	89,5
Terminal de point de vente	42,4	36,8	68,4	8,2	10,5	10,5	49,4	52,6	21,1
Carte à mémoire	,	,	,	,	,	,	,	,	,
Conception assistée par ordinateur (CAO)	3,7	15,8	5,3	2,7	0,0	5,3	93,6	84,2	89,5
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,9	0,0	5,3	0,6	0,0	10,5	98,5	100,0	84,2
Génie logiciel assisté par ordinateur	2,1	0,0	10,5	0,9	0,0	10,5	97,0	100,0	78,9
Système de gestion hôtelière	12,2	5,3	26,3	7,6	0,0	5,3	80,2	94,7	68,4
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	19,5	0,0	26,3	5,2	0,0	10,5	75,3	100,0	63,2
Système automatisé des départs des clients	6,4	5,3	21,1	10,7	0,0	15,8	82,9	94,7	63,2
Système de gestion des biens	18,3	21,1	31,6	8,2	0,0	15,8	73,5	78,9	52,6

# UTILISATION SELON LA TAILLE ET LE CONTRÔLE

## Toutes les industries de services

	Actuellement utilisée					
	Contrôle canadien		Contrôle américain		Autres pays de contrôle	
	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	83,4	92,9	96,6	97,0	95,7	97,5
Terminal à accès direct	68,6	79,5	82,1	88,9	85,1	91,1
Ordinateur central	32,1	48,7	44,4	51,9	40,4	59,5
Mini-ordinateur	51,1	58,0	47,0	60,0	52,1	59,5
Courrier électronique-privé	21,2	35,5	31,6	54,8	33,0	51,9
Courrier électronique-public	7,1	11,5	11,1	19,3	12,8	15,2
Audio-messagerie	2,3	7,5	10,3	15,6	2,1	13,9
Vidéo-conférence	1,8	2,5	0,9	2,2	3,2	0,0
Télécopie	84,2	91,9	92,3	96,3	95,7	98,7
Publication assisté par ordinateur	22,0	35,7	34,2	49,6	29,8	46,8
Base de données externe	15,2	29,9	17,1	34,1	20,2	30,4
Télex	28,0	37,5	49,6	43,0	68,1	63,3
Réseau local	33,3	46,7	35,9	49,6	33,0	55,7
Réseau à grande distance	22,8	32,2	33,3	51,1	28,7	36,7
Transfert électronique de données (TED)	14,6	21,4	28,2	26,7	24,5	29,1
Communication mobile de données	9,7	12,3	7,7	11,9	11,7	11,4
Distribution de données par satellite	1,8	4,9	0,9	7,4	4,3	2,5
Syst. de gestion des ressources humaines	21,9	43,5	29,9	60,0	23,4	55,7
Saisie informatisée des commandes	47,7	47,2	69,2	63,0	59,6	60,8
Gestion informatisée des stocks	52,8	55,5	68,4	72,6	64,9	67,1
Système expert aidant la prise de décision	10,1	13,5	14,5	20,7	11,7	11,4
Système financier informatisé	84,1	90,9	85,5	92,6	93,6	93,7
Système informatisé de lecture optique	10,3	19,1	8,5	21,5	14,9	15,2
Enseignement et formation assisté par ord.	16,6	26,1	23,9	40,7	16,0	27,8
Télévirement	13,2	20,4	20,5	28,1	20,2	30,4
Guichet automatique	0,9	2,5	0,0	0,0	0,0	1,3
Système de transport	9,2	16,3	12,0	19,3	5,3	11,4
Système de réservation par ordinateur	7,7	11,3	3,4	5,2	9,6	16,5
Stockage mécanisé automatisé	7,7	11,0	8,5	15,6	7,4	15,2
Terminal de point de vente	21,5	25,1	16,2	23,0	8,5	25,3
Carte à mémoire	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conception assistée par ordinateur (CAO)	9,2	18,1	12,8	26,7	17,0	15,2
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	4,0	7,9	5,1	15,6	5,3	7,6
Génie logiciel assisté par ordinateur	3,3	9,0	5,1	14,8	6,4	10,1
Système de gestion hôtelière	1,0	2,6	0,0	0,7	1,1	5,1
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	1,6	4,2	0,0	0,0	0,0	6,3
Système automatisé des départs des clients	0,4	1,5	0,0	0,7	1,1	3,8
Système de gestion des biens	7,0	12,8	1,7	8,9	4,3	16,5

# UTILISATION SELON LA TAILLE ET LE CONTRÔLE

## Transport

	Actuellement utilisée					
	Contrôle canadien		Contrôle américain		Autres pays de contrôle	
	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	87,3	94,4	100,0	88,9	100,0	100,0
Terminal à accès direct	72,3	87,6	55,6	100,0	85,7	100,0
Ordinateur central	36,4	55,9	55,6	55,6	14,3	66,7
Mini-ordinateur	52,0	67,1	33,3	55,6	57,1	66,7
Courrier électronique-privé	26,0	50,9	33,3	33,3	28,6	66,7
Courrier électronique-public	6,4	8,1	11,1	11,1	0,0	0,0
Audio-messagerie	1,7	7,5	11,1	0,0	0,0	0,0
Vidéo-conférence	0,6	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0
Télécopie	90,2	96,3	100,0	100,0	85,7	100,0
Publication assisté par ordinateur	28,9	36,6	55,6	22,2	14,3	0,0
Base de données externe	16,8	35,4	0,0	11,1	14,3	33,3
Télex	28,3	39,1	44,4	33,3	57,1	66,7
Réseau local	36,4	41,6	11,1	66,7	42,9	33,3
Réseau à grande distance	22,5	33,5	55,6	55,6	28,6	66,7
Transfert électronique de données (TED)	12,7	24,2	33,3	44,4	28,6	33,3
Communication mobile de données	17,9	26,7	11,1	22,2	0,0	0,0
Distribution de données par satellite	1,7	6,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Syst. de gestion des ressources humaines	31,2	57,8	33,3	44,4	14,3	33,3
Saisie informatisée des commandes	34,1	52,2	44,4	66,7	0,0	100,0
Gestion informatisée des stocks	42,8	63,4	55,6	55,6	28,6	33,3
Système expert aidant la prise de décision	7,5	17,4	11,1	22,2	14,3	0,0
Système financier informatisé	87,9	93,2	88,9	100,0	85,7	66,7
Système informatisé de lecture optique	11,0	23,0	11,1	44,4	14,3	0,0
Enseignement et formation assisté par ord.	19,7	32,9	33,3	33,3	14,3	33,3
Télévirement	13,3	14,9	33,3	11,1	0,0	0,0
Guichet automatique	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de transport	35,8	67,1	55,6	77,8	42,9	66,7
Système de réservation par ordinateur	15,0	19,3	11,1	11,1	14,3	0,0
Stockage mécanisé automatisé	11,0	14,9	0,0	11,1	14,3	33,3
Terminal de point de vente	10,4	9,3	11,1	22,2	0,0	0,0
Carte à mémoire	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conception assistée par ordinateur (CAO)	15,0	26,7	0,0	22,2	0,0	0,0
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	6,9	13,0	0,0	22,2	0,0	0,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	3,5	13,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de gestion hôtelière	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système automatisé des départs des clients	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de gestion des biens	4,6	15,5	0,0	0,0	0,0	33,3

# UTILISATION SELON LA TAILLE ET LE CONTRÔLE

## Communications et autres services publics

	Actuellement utilisée					
	Contrôle canadien		Contrôle américain		Autres pays de contrôle	
	N <sup>bre</sup> d'employés <200	N <sup>bre</sup> d'empl. >=200	N <sup>bre</sup> d'employés <200	N <sup>bre</sup> d'empl. >=200	N <sup>bre</sup> d'employés <200	N <sup>bre</sup> d'empl. >=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	100,0	100,0		100,0		
Terminal à accès direct	79,3	97,8		100,0		
Ordinateur central	51,7	45,7		75,0		
Mini-ordinateur	44,8	78,3		100,0		
Courrier électronique-privé	34,5	45,7		100,0		
Courrier électronique-public	24,1	41,3		75,0		
Audio-messagerie	13,8	17,4		50,0		
Vidéo-conférence	6,9	17,4		0,0		
Télécopie	96,6	100,0		100,0		
Publication assisté par ordinateur	37,9	58,7		50,0		
Base de données externe	17,2	56,5		75,0		
Télex	48,3	50,0		50,0		
Réseau local	41,4	69,6		100,0		
Réseau à grande distance	31,0	41,3		75,0		
Transfert électronique de données (TED)	6,9	26,1		50,0		
Communication mobile de données	24,1	34,8		50,0		
Distribution de données par satellite	10,3	17,4		25,0		
Syst. de gestion des ressources humaines	27,6	78,3		75,0		
Saisie informatisée des commandes	58,6	69,6		75,0		
Gestion informatisée des stocks	65,5	73,9		50,0		
Système expert aidant la prise de décision	10,3	10,9		0,0		
Système financier informatisé	89,7	95,7		100,0		
Système informatisé de lecture optique	17,2	28,3		25,0		
Enseignement et formation assisté par ord.	24,1	32,6		75,0		
Télévirement	17,2	19,6		75,0		
Guichet automatique	0,0	0,0		0,0		
Système de transport	0,0	4,3		50,0		
Système de réservation par ordinateur	0,0	6,5		0,0		
Stockage mécanisé automatisé	17,2	6,5		0,0		
Terminal de point de vente	13,8	13,0		25,0		
Carte à mémoire	0,0	0,0		0,0		
Conception assistée par ordinateur (CAO)	27,6	73,9		50,0		
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	17,2	23,9		25,0		
Génie logiciel assisté par ordinateur	6,9	13,0		25,0		
Système de gestion hôtelière	0,0	0,0		0,0		
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	0,0	0,0		0,0		
Système automatisé des départs des clients	0,0	0,0		0,0		
Système de gestion des biens	3,4	10,9		0,0		

# UTILISATION SELON LA TAILLE ET LE CONTRÔLE

## Commerce de gros

	Actuellement utilisée					
	Contrôle canadien		Contrôle américain		Autres pays de contrôle	
	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	86,3	95,1	98,4	100,0	94,7	100,0
Terminal à accès direct	81,9	87,3	90,3	92,7	86,0	100,0
Ordinateur central	38,4	57,0	45,2	53,7	35,1	60,0
Mini-ordinateur	62,2	60,6	62,9	65,9	59,6	70,0
Courrier électronique-privé	20,6	40,8	40,3	58,5	31,6	56,7
Courrier électronique-public	9,1	15,5	14,5	19,5	14,0	13,3
Audio-messagerie	0,9	5,6	14,5	14,6	0,0	20,0
Vidéo-conférence	2,5	1,4	1,6	4,9	0,0	0,0
Télécopie	94,4	97,2	93,5	97,6	98,2	96,7
Publication assisté par ordinateur	22,2	35,2	33,9	58,5	26,3	63,3
Base de données externe	12,2	21,8	17,7	34,1	17,5	20,0
Télex	39,1	52,1	61,3	56,1	71,9	63,3
Réseau local	36,6	50,7	41,9	39,0	29,8	50,0
Réseau à grande distance	32,5	40,8	32,3	43,9	28,1	33,3
Transfert électronique de données (TED)	18,4	35,9	30,6	19,5	24,6	36,7
Communication mobile de données	11,6	12,0	9,7	12,2	12,3	20,0
Distribution de données par satellite	2,8	3,5	1,6	17,1	5,3	3,3
Syst. de gestion des ressources humaines	21,3	38,0	32,3	56,1	22,8	66,7
Saisie informatisée des commandes	79,1	90,1	91,9	87,8	87,7	93,3
Gestion informatisée des stocks	81,9	86,6	88,7	100,0	86,0	90,0
Système expert aidant la prise de décision	13,8	14,8	16,1	24,4	14,0	10,0
Système financier informatisé	88,4	95,8	93,5	92,7	93,0	93,3
Système informatisé de lecture optique	10,0	26,1	8,1	14,6	14,0	23,3
Enseignement et formation assisté par ord.	16,6	28,2	29,0	39,0	14,0	30,0
Télévirement	12,8	18,3	19,4	19,5	17,5	23,3
Guichet automatique	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de transport	8,8	23,2	9,7	22,0	1,8	20,0
Système de réservation par ordinateur	2,5	0,7	1,6	4,9	3,5	6,7
Stockage mécanisé automatisé	8,1	11,3	9,7	22,0	7,0	23,3
Terminal de point de vente	18,8	29,6	14,5	19,5	5,3	10,0
Carte à mémoire	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conception assistée par ordinateur (CAO)	9,4	14,8	17,7	36,6	21,1	20,0
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	3,1	7,0	8,1	22,0	8,8	10,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	4,1	7,0	9,7	22,0	3,5	10,0
Système de gestion hôtelière	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système automatisé des départs des clients	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de gestion des biens	3,1	7,0	1,6	7,3	1,8	6,7

# UTILISATION SELON LA TAILLE ET LE CONTRÔLE

## Commerce de détail

	Actuellement utilisée					
	Contrôle canadien		Contrôle américain		Autres pays de contrôle	
	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	79,4	88,8	86,7	90,5	100,0	88,9
Terminal à accès direct	62,8	70,9	66,7	81,0	100,0	66,7
Ordinateur central	32,4	46,4	40,0	38,1	100,0	55,6
Mini-ordinateur	43,9	53,6	6,7	61,9	0,0	55,6
Courrier électronique-privé	18,9	24,0	13,3	57,1	0,0	44,4
Courrier électronique-public	4,7	6,1	0,0	28,6	0,0	22,2
Audio-messagerie	2,4	7,3	0,0	19,0	0,0	0,0
Vidéo-conférence	2,4	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Télécopie	74,3	88,8	80,0	90,5	100,0	100,0
Publication assisté par ordinateur	15,5	21,8	20,0	38,1	0,0	11,1
Base de données externe	8,4	10,6	6,7	9,5	0,0	22,2
Télex	12,5	22,3	20,0	38,1	50,0	66,7
Réseau local	26,4	39,7	26,7	52,4	50,0	55,6
Réseau à grande distance	21,6	20,1	46,7	33,3	50,0	11,1
Transfert électronique de données (TED)	17,2	12,8	20,0	9,5	50,0	11,1
Communication mobile de données	6,1	8,4	0,0	9,5	0,0	0,0
Distribution de données par satellite	1,0	3,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Syst. de gestion des ressources humaines	17,9	27,9	20,0	52,4	0,0	44,4
Saisie informatisée des commandes	60,8	60,3	53,3	76,2	100,0	77,8
Gestion informatisée des stocks	64,5	65,9	66,7	81,0	100,0	88,9
Système expert aidant la prise de décision	9,8	10,6	20,0	23,8	0,0	11,1
Système financier informatisé	81,4	84,9	80,0	95,2	100,0	100,0
Système informatisé de lecture optique	16,6	31,8	0,0	33,3	50,0	33,3
Enseignement et formation assisté par ord.	12,5	15,6	13,3	28,6	0,0	11,1
Télévirement	12,8	22,3	6,7	47,6	0,0	22,2
Guichet automatique	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de transport	4,4	5,0	6,7	23,8	0,0	0,0
Système de réservation par ordinateur	2,7	3,4	0,0	4,8	0,0	11,1
Stockage mécanisé automatisé	6,8	8,4	0,0	14,3	0,0	0,0
Terminal de point de vente	42,2	54,2	33,3	52,4	50,0	66,7
Carte à mémoire	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conception assistée par ordinateur (CAO)	2,0	10,1	13,3	28,6	0,0	33,3
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,3	1,7	6,7	23,8	0,0	0,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	1,0	3,4	0,0	9,5	0,0	0,0
Système de gestion hôtelière	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système automatisé des départs des clients	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de gestion des biens	1,7	5,6	0,0	9,5	0,0	0,0

# UTILISATION SELON LA TAILLE ET LE CONTRÔLE

## Services immobiliers et agences d'assurances

	Actuellement utilisée					
	Contrôle canadien		Contrôle américain		Autres pays de contrôle	
	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	91,5	95,7	100,0	95,0	100,0	100,0
Terminal à accès direct	89,8	93,2	100,0	100,0	86,7	100,0
Ordinateur central	39,0	78,6	62,5	70,0	73,3	75,0
Mini-ordinateur	57,6	55,6	37,5	45,0	53,3	25,0
Courrier électronique-privé	39,0	54,7	12,5	70,0	53,3	83,3
Courrier électronique-public	10,2	16,2	0,0	10,0	13,3	25,0
Audio-messagerie	3,4	10,3	12,5	25,0	6,7	0,0
Vidéo-conférence	1,7	4,3	0,0	0,0	6,7	0,0
Télécopie	89,8	94,9	100,0	100,0	93,3	100,0
Publication assisté par ordinateur	32,2	59,0	50,0	45,0	53,3	58,3
Base de données externe	39,0	53,8	37,5	40,0	40,0	66,7
Télex	37,3	41,9	62,5	35,0	80,0	66,7
Réseau local	47,5	62,4	50,0	50,0	26,7	75,0
Réseau à grande distance	28,8	58,1	37,5	60,0	26,7	66,7
Transfert électronique de données (TED)	25,4	35,0	37,5	20,0	20,0	25,0
Communication mobile de données	10,2	6,0	0,0	5,0	6,7	0,0
Distribution de données par satellite	3,4	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Syst. de gestion des ressources humaines	27,1	64,1	37,5	75,0	26,7	83,3
Saisie informatisée des commandes	22,0	35,0	37,5	30,0	6,7	16,7
Gestion informatisée des stocks	16,9	48,7	0,0	50,0	6,7	25,0
Système expert aidant la prise de décision	5,1	13,7	37,5	15,0	0,0	0,0
Système financier informatisé	84,7	91,5	75,0	95,0	100,0	100,0
Système informatisé de lecture optique	6,8	16,2	25,0	30,0	13,3	8,3
Enseignement et formation assisté par ord.	30,5	38,5	37,5	55,0	20,0	41,7
Télévirement	33,9	42,7	25,0	40,0	53,3	58,3
Guichet automatique	18,6	22,2	0,0	0,0	0,0	8,3
Système de transport	1,7	3,4	12,5	5,0	6,7	0,0
Système de réservation par ordinateur	3,4	2,6	0,0	5,0	0,0	0,0
Stockage mécanisé automatisé	6,8	15,4	37,5	15,0	0,0	0,0
Terminal de point de vente	3,4	8,5	12,5	10,0	0,0	8,3
Carte à mémoire	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conception assistée par ordinateur (CAO)	6,8	11,1	0,0	15,0	13,3	8,3
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	3,4	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	5,1	14,5	0,0	20,0	20,0	8,3
Système de gestion hôtelière	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système automatisé des départs des clients	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de gestion des biens	6,8	12,8	0,0	10,0	6,7	16,7

# UTILISATION SELON LA TAILLE ET LE CONTRÔLE

## Intermédiaires financiers et des assurances

	Actuellement utilisée					
	Contrôle canadien		Contrôle américain		Autres pays de contrôle	
	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	85,3	100,0	100,0	100,0	75,0	100,0
Terminal à accès direct	77,9	94,0	100,0	100,0	50,0	100,0
Ordinateur central	20,6	50,0	25,0	50,0	25,0	100,0
Mini-ordinateur	54,4	56,0	100,0	33,3	25,0	0,0
Courrier électronique-privé	26,5	36,0	0,0	83,3	0,0	66,7
Courrier électronique-public	4,4	8,0	0,0	16,7	0,0	0,0
Audio-messagerie	2,9	2,0	0,0	50,0	0,0	33,3
Vidéo-conférence	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Télécopie	91,2	98,0	100,0	100,0	75,0	100,0
Publication assisté par ordinateur	29,4	36,0	25,0	66,7	25,0	66,7
Base de données externe	19,1	40,0	0,0	66,7	25,0	33,3
Télex	22,1	26,0	0,0	50,0	25,0	66,7
Réseau local	36,8	58,0	25,0	33,3	0,0	66,7
Réseau à grande distance	17,6	34,0	25,0	50,0	25,0	33,3
Transfert électronique de données (TED)	10,3	16,0	25,0	33,3	25,0	33,3
Communication mobile de données	5,9	14,0	0,0	0,0	25,0	0,0
Distribution de données par satellite	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Syst. de gestion des ressources humaines	26,5	38,0	25,0	83,3	25,0	33,3
Saisie informatisée des commandes	27,9	22,0	0,0	33,3	0,0	0,0
Gestion informatisée des stocks	27,9	28,0	0,0	50,0	25,0	33,3
Système expert aidant la prise de décision	17,6	18,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système financier informatisé	91,2	92,0	75,0	100,0	75,0	66,7
Système informatisé de lecture optique	2,9	10,0	0,0	0,0	0,0	33,3
Enseignement et formation assisté par ord.	10,3	28,0	0,0	66,7	25,0	33,3
Télévirement	20,6	20,0	50,0	33,3	25,0	66,7
Guichet automatique	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de transport	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de réservation par ordinateur	7,4	10,0	0,0	0,0	25,0	0,0
Stockage mécanisé automatisé	7,4	14,0	0,0	0,0	25,0	0,0
Terminal de point de vente	4,4	8,0	0,0	16,7	25,0	0,0
Carte à mémoire	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conception assistée par ordinateur (CAO)	11,8	12,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	2,9	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	0,0	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de gestion hôtelière	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système automatisé des départs des clients	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de gestion des biens	48,5	42,0	0,0	16,7	50,0	33,3

# UTILISATION SELON LA TAILLE ET LE CONTRÔLE

## Services aux entreprises

	Actuellement utilisée					
	Contrôle canadien		Contrôle américain		Autres pays de contrôle	
	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	89,4	92,9	100,0	100,0	100,0	100,0
Terminal à accès direct	64,8	73,2	76,9	81,0	100,0	87,5
Ordinateur central	26,8	39,3	38,5	47,6	50,0	50,0
Mini-ordinateur	57,7	60,1	38,5	61,9	50,0	75,0
Courrier électronique-privé	25,4	32,2	46,2	42,9	75,0	37,5
Courrier électronique-public	11,3	14,8	23,1	19,0	50,0	25,0
Audio-messagerie	4,9	9,8	7,7	0,0	25,0	0,0
Vidéo-conférence	1,4	4,9	0,0	4,8	25,0	0,0
Télécopie	85,9	89,6	100,0	100,0	100,0	100,0
Publication assisté par ordinateur	27,5	39,9	46,2	61,9	50,0	50,0
Base de données externe	35,2	39,9	38,5	42,9	25,0	50,0
Télex	35,9	41,0	53,8	38,1	50,0	37,5
Réseau local	44,4	52,5	46,2	66,7	100,0	87,5
Réseau à grande distance	19,7	32,8	23,1	66,7	50,0	50,0
Transfert électronique de données (TED)	16,2	17,5	23,1	38,1	25,0	37,5
Communication mobile de données	7,0	7,7	15,4	14,3	25,0	12,5
Distribution de données par satellite	1,4	3,3	0,0	9,5	0,0	0,0
Syst. de gestion des ressources humaines	23,9	47,0	30,8	71,4	25,0	37,5
Saisie informatisée des commandes	21,1	23,5	69,2	57,1	50,0	25,0
Gestion informatisée des stocks	20,4	27,9	53,8	57,1	50,0	50,0
Système expert aidant la prise de décision	11,3	13,7	0,0	14,3	25,0	25,0
Système financier informatisé	85,9	92,3	76,9	95,2	100,0	87,5
Système informatisé de lecture optique	11,3	14,2	15,4	23,8	50,0	0,0
Enseignement et formation assisté par ord.	23,9	30,1	7,7	42,9	50,0	12,5
Télévirement	11,3	16,4	23,1	19,0	0,0	50,0
Guichet automatique	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de transport	4,9	5,5	0,0	9,5	0,0	12,5
Système de réservation par ordinateur	2,1	4,4	0,0	4,8	0,0	0,0
Stockage mécanisé automatisé	8,5	9,8	7,7	23,8	25,0	25,0
Terminal de point de vente	1,4	2,2	7,7	4,8	0,0	0,0
Carte à mémoire	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conception assistée par ordinateur (CAO)	21,8	23,5	7,7	28,6	50,0	12,5
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	12,7	15,3	0,0	19,0	0,0	25,0
Génie logiciel assisté par ordinateur	9,2	13,1	0,0	19,0	0,0	37,5
Système de gestion hôtelière	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système automatisé des départs des clients	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de gestion des biens	3,5	4,9	0,0	4,8	0,0	12,5

# UTILISATION SELON LA TAILLE ET LE CONTRÔLE

## Hébergement et de la restauration

	Actuellement utilisée					
	Contrôle canadien		Contrôle américain		Autres pays de contrôle	
	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200	N <sup>o</sup> d'employés <200	N <sup>o</sup> d'empl. >=200
	%	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	69,3	87,7	83,3	100,0	100,0	92,9
Terminal à accès direct	39,2	61,7	50,0	69,2	80,0	78,6
Ordinateur central	18,1	25,9	33,3	38,5	20,0	42,9
Mini-ordinateur	33,1	45,7	0,0	61,5	0,0	71,4
Courrier électronique-privé	7,2	14,8	0,0	23,1	0,0	21,4
Courrier électronique-public	1,8	3,1	0,0	7,7	0,0	7,1
Audio-messagerie	0,6	3,7	0,0	7,7	0,0	28,6
Vidéo-conférence	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Télécopie	67,5	82,7	66,7	84,6	100,0	100,0
Publication assisté par ordinateur	12,0	22,2	0,0	38,5	20,0	28,6
Base de données externe	3,6	13,6	0,0	38,5	0,0	14,3
Télex	22,9	32,7	16,7	30,8	60,0	71,4
Réseau local	18,7	28,4	0,0	30,8	40,0	35,7
Réseau à grande distance	7,8	14,2	0,0	53,8	20,0	21,4
Transfert électronique de données (TED)	2,4	10,5	16,7	46,2	20,0	21,4
Communication mobile de données	5,4	5,6	0,0	7,7	20,0	14,3
Distribution de données par satellite	0,0	2,5	0,0	0,0	20,0	7,1
Syst. de gestion des ressources humaines	13,9	24,1	16,7	38,5	40,0	35,7
Saisie informatisée des commandes	16,3	27,2	0,0	30,8	20,0	42,9
Gestion informatisée des stocks	34,9	48,1	50,0	61,5	80,0	64,3
Système expert aidant la prise de décision	3,6	10,5	0,0	38,5	20,0	21,4
Système financier informatisé	71,1	87,0	50,0	69,2	100,0	100,0
Système informatisé de lecture optique	1,2	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Enseignement et formation assisté par ord.	10,8	13,0	16,7	23,1	0,0	28,6
Télévirement	4,8	14,2	16,7	15,4	0,0	14,3
Guichet automatique	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Système de transport	1,8	2,5	16,7	0,0	0,0	0,0
Système de réservation par ordinateur	27,1	37,0	33,3	7,7	100,0	71,4
Stockage mécanisé automatisé	3,6	8,0	0,0	0,0	0,0	14,3
Terminal de point de vente	33,7	51,2	33,3	38,5	60,0	71,4
Carte à mémoire	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conception assistée par ordinateur (CAO)	1,2	6,2	16,7	15,4	0,0	7,1
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	7,1
Génie logiciel assisté par ordinateur	0,6	3,7	0,0	0,0	20,0	7,1
Système de gestion hôtelière	7,8	16,7	0,0	7,7	20,0	28,6
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	12,0	27,2	0,0	0,0	0,0	35,7
Système automatisé des départs des clients	3,0	9,9	0,0	7,7	20,0	21,4
Système de gestion des biens	13,3	23,5	16,7	23,1	0,0	42,9

# UTILISATION SELON LA RÉGION

## Actuellement utilisée

	Actuellement utilisée				
	Régions				
	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B. et Terr.
	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	83,5	89,9	90,5	86,4	91,0
Terminal à accès direct	66,5	71,8	80,6	71,1	78,4
Ordinateur central	34,0	49,2	42,5	33,1	37,4
Mini-ordinateur	44,7	56,0	55,2	53,9	54,3
Courrier électronique-privé	25,2	22,7	35,2	27,7	33,8
Courrier électronique-public	11,7	6,4	12,2	7,8	11,9
Audio-messagerie	2,9	3,5	8,2	3,4	6,1
Vidéo-conférence	1,5	2,7	2,1	2,5	0,4
Télécopie	83,5	91,3	90,2	84,1	91,7
Publication assisté par ordinateur	23,3	25,8	32,8	26,8	39,9
Base de données externe	15,0	23,0	24,2	18,7	27,0
Télex	25,7	40,8	37,7	28,1	39,2
Réseau local	32,5	42,6	42,1	33,8	43,2
Réseau à grande distance	23,3	34,1	29,2	25,4	27,0
Transfert électronique de données (TED)	16,0	24,5	18,9	15,5	18,3
Communication mobile de données	13,1	5,7	11,6	14,0	11,5
Distribution de données par satellite	1,0	2,0	4,4	2,7	4,3
Syst. de gestion des ressources humaines	21,8	39,3	36,3	25,2	33,1
Saisie informatisée des commandes	38,3	51,2	54,0	46,3	47,8
Gestion informatisée des stocks	53,4	56,0	59,4	53,0	53,6
Système expert aidant la prise de décision	7,3	12,8	12,4	10,1	17,6
Système financier informatisé	83,5	90,1	88,1	86,4	87,1
Système informatisé de lecture optique	11,7	13,3	15,9	13,6	14,7
Enseignement et formation assisté par ord.	17,0	13,1	26,6	22,9	24,5
Télévirement	13,6	10,1	23,4	16,4	16,9
Guichet automatique	0,5	2,0	0,6	1,7	3,2
Système de transport	12,6	10,6	13,8	12,6	10,8
Système de réservation par ordinateur	8,7	9,1	8,5	8,8	12,6
Stockage mécanisé automatisé	9,7	2,7	12,6	9,6	12,6
Terminal de point de vente	27,2	18,8	22,4	24,1	23,4
Carte à mémoire	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
Conception assistée par ordinateur (CAO)	10,7	10,1	17,1	12,0	16,5
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	4,4	5,0	6,6	5,7	9,7
Génie logiciel assisté par ordinateur	4,4	5,2	7,5	4,2	10,4
Système de gestion hôtelière	1,5	3,0	0,9	1,3	2,9
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	4,9	2,9	1,3	3,6	2,9
Système automatisé des départs des clients	1,5	1,5	0,6	0,6	1,4
Système de gestion des biens	9,2	7,6	9,0	9,0	14,4

# UTILISATION SELON LA RÉGION

## Projetée l'utilisation d'ici 3 ans

	Projetée l'utilisation d'ici 3 ans				
	Régions				
	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B. et Terr.
	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	4,9	3,2	2,8	4,4	3,2
Terminal à accès direct	5,8	4,7	3,2	4,4	4,0
Ordinateur central	3,9	3,5	1,4	1,7	2,2
Mini-ordinateur	2,4	6,5	3,8	4,4	3,6
Courrier électronique-privé	9,2	19,3	12,0	12,8	13,7
Courrier électronique-public	6,8	11,6	7,1	7,5	11,2
Audio-messagerie	3,9	6,9	7,6	7,5	7,9
Vidéo-conférence	7,3	4,4	4,4	5,4	4,7
Télécopie	3,9	2,5	2,9	6,3	1,4
Publication assisté par ordinateur	14,6	13,4	15,5	15,9	16,5
Base de données externe	9,7	9,7	6,7	8,2	9,4
Télex	1,0	0,3	0,4	0,2	0,0
Réseau local	12,6	16,6	17,3	15,7	18,3
Réseau à grande distance	5,8	11,4	10,1	8,6	12,9
Transfert électronique de données (TED)	11,7	18,5	16,1	16,1	12,2
Communication mobile de données	4,9	6,0	4,4	4,8	5,8
Distribution de données par satellite	6,3	2,7	4,8	5,9	4,3
Syst. de gestion des ressources humaines	13,1	19,1	14,6	15,1	15,8
Saisie informatisée des commandes	8,7	12,9	7,6	8,2	7,9
Gestion informatisée des stocks	12,6	11,9	10,7	13,0	14,0
Système expert aidant la prise de décision	10,2	14,9	12,1	12,0	13,3
Système financier informatisé	1,5	3,7	4,0	3,8	4,0
Système informatisé de lecture optique	14,1	12,1	15,4	15,7	13,3
Enseignement et formation assisté par ord.	14,6	9,7	11,2	10,1	14,4
Télévirement	10,2	7,0	9,3	8,6	11,5
Guichet automatique	0,5	1,8	1,3	2,3	1,8
Système de transport	3,9	3,5	4,3	4,6	2,5
Système de réservation par ordinateur	2,9	3,2	1,5	2,5	2,5
Stockage mécanisé automatisé	4,9	2,3	5,6	3,4	5,8
Terminal de point de vente	11,7	9,4	5,8	10,1	9,4
Carte à mémoire	3,9	2,9	3,9	3,6	4,3
Conception assistée par ordinateur (CAO)	4,4	3,4	5,4	4,2	4,3
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	5,3	2,0	3,9	4,2	2,9
Génie logiciel assisté par ordinateur	6,3	6,4	9,1	9,6	8,3
Système de gestion hôtelière	2,4	0,7	1,5	2,7	3,2
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	1,0	1,0	1,1	1,7	2,9
Système automatisé des départs des clients	1,9	1,3	1,5	2,7	1,1
Système de gestion des biens	7,3	4,0	4,1	3,6	3,2

# UTILISATION SELON LA RÉGION

## Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans

	Ne projette pas l'utilisation d'ici 3 ans				
	Régions				
	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B. et Terr.
	%	%	%	%	%
Ordinateur personnel	11,7	6,9	6,7	9,2	5,8
Terminal à accès direct	27,7	23,5	16,2	24,5	17,6
Ordinateur central	62,1	47,3	56,0	65,2	60,4
Mini-ordinateur	52,9	37,4	41,0	41,7	42,1
Courrier électronique-privé	65,5	58,1	52,9	59,5	52,5
Courrier électronique-public	81,6	82,0	80,7	84,7	77,0
Audio-messagerie	93,2	89,6	84,3	89,1	86,0
Vidéo-conférence	91,3	93,0	93,5	92,2	95,0
Télécopie	12,6	6,2	6,9	9,6	6,8
Publication assisté par ordinateur	62,1	60,7	51,7	57,4	43,5
Base de données externe	75,2	67,3	69,1	73,0	63,7
Télex	73,3	58,9	61,9	71,7	60,8
Réseau local	54,9	40,8	40,6	50,5	38,5
Réseau à grande distance	70,9	54,5	60,7	66,0	60,1
Transfert électronique de données (TED)	72,3	57,0	65,0	68,5	69,4
Communication mobile de données	82,0	88,3	84,0	81,3	82,7
Distribution de données par satellite	92,7	95,3	90,8	91,4	91,4
Syst. de gestion des ressources humaines	65,0	41,6	49,1	59,7	51,1
Saisie informatisée des commandes	52,9	35,9	38,4	45,5	44,2
Gestion informatisée des stocks	34,0	32,0	29,9	34,0	32,4
Système expert aidant la prise de décision	82,5	72,3	75,5	77,8	69,1
Système financier informatisé	15,0	6,2	7,9	9,8	9,0
Système informatisé de lecture optique	74,3	74,7	68,7	70,7	71,9
Enseignement et formation assisté par ord.	68,4	77,2	62,2	66,9	61,2
Télévirement	76,2	82,9	67,4	75,0	71,6
Guichet automatique	99,0	96,1	98,0	96,0	95,0
Système de transport	83,5	85,9	81,8	82,8	86,7
Système de réservation par ordinateur	88,3	87,8	90,0	88,7	84,9
Stockage mécanisé automatisé	85,4	95,0	81,8	87,0	81,7
Terminal de point de vente	61,2	71,8	71,8	65,8	67,3
Carte à mémoire	96,1	97,0	96,1	96,4	95,7
Conception assistée par ordinateur (CAO)	85,0	86,6	77,5	93,7	79,1
Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)	90,3	93,0	89,6	90,1	87,4
Génie logiciel assisté par ordinateur	89,3	88,4	83,5	86,2	81,3
Système de gestion hôtelière	96,1	96,3	97,6	96,0	93,9
Système vidéo dans les chambres d'hôtel	94,2	96,1	97,6	94,6	94,2
Système automatisé des départs des clients	96,6	97,1	97,8	96,7	97,5
Système de gestion des biens	83,5	88,4	86,9	87,4	82,4

# ORDINATEURS PERSONELS EN RÉSEAU

## Toutes les industries de services

Grand groupe industriel	Pourcentage d'ordinateurs personnels en réseau				
	0	1 à 25%	26 à 50%	51 à 75%	76 à 100%
Transport	56,7	12,1	9,4	4,2	17,6
Communications	40,5	29,1	6,3	11,4	12,7
Commerce de gros					
Produits agricoles	52,6	21,1	5,3	5,3	15,8
Produits pétroliers	54,5	18,2	4,5	4,5	18,2
Aliments, boissons, médicaments et tabac	63,0	12,3	4,9	2,5	17,3
Vêtement et mercerie	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Articles ménagers	58,3	8,3	8,3	8,3	16,7
Véhicules automobiles, pièces et accessoires	55,4	7,7	4,6	6,2	26,2
Métaux, quincaillerie, plomberie, chauffage	64,8	11,4	7,6	2,9	13,3
Machines, matériel et fournitures	53,2	15,4	10,4	5,0	15,9
Produits divers	60,7	20,2	6,0	0,0	13,1
Commerce de détail					
Aliments, boissons et médicaments	61,0	9,0	6,0	4,0	20,0
Chaussures, vêtements, tissus et filés	67,4	12,6	2,1	2,1	15,8
Meubles, appareils et access. de maison	57,7	15,4	7,7	0,0	19,2
Véhicules automobiles, pièces et accessoires	61,8	10,9	4,5	3,6	19,1
Marchandises diverses	51,2	23,3	11,6	2,3	11,6
Autres magasins de détail	61,3	14,5	6,5	1,6	16,1
Inter. financiers et assurance					
Intermédiaires financiers de dépôts	37,1	22,6	9,7	8,1	22,6
Crédit à la consommation et aux entreprises	29,4	35,3	0,0	0,0	35,3
Intermédiaires d'investissement	44,4	22,2	5,6	11,1	16,7
Assurances	38,3	27,7	6,4	12,8	14,9
Autres intermédiaires financiers	37,9	27,6	6,9	3,4	24,1
Interm. financiers et assur.					
Services immobiliers	53,6	15,9	8,7	4,3	17,4
Agences d'assurances et immobilières	49,1	12,7	7,3	7,3	23,6
Services aux entreprises	48,1	18,7	12,5	5,5	15,2
Hébergement et Restauration					
Hébergement	55,4	8,6	7,9	2,2	25,9
Restauration	76,6	3,9	4,5	1,9	13,0
Industries de services	55,5	14,9	7,8	4,5	17,3

# ORDINATEURS PERSONELS EN RÉSEAU

## Compagnies avec moins de 200 employés

Grand groupe industriel	Pourcentage d'ordinateurs personnels en réseau				
	0	1 à 25%	26 à 50%	51 à 75%	76 à 100%
Transport	60,5	10,2	7,8	1,8	19,8
Communications	58,6	17,2	6,9	6,9	10,3
Commerce de gros					
Produits agricoles	53,8	15,4	7,7	7,7	15,4
Produits pétroliers	71,4	14,3	7,1	0,0	7,1
Aliments, boissons, médicaments et tabac	68,6	7,8	2,0	2,0	19,6
Vêtement et mercerie	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Articles ménagers	77,8	0,0	0,0	0,0	22,2
Véhicules automobiles, pièces et accessoires	55,6	6,7	6,7	6,7	24,4
Métaux, quincaillerie, plomberie, chauffage	69,4	8,1	6,5	4,8	11,3
Machines, matériel et fournitures	54,9	15,0	12,0	3,8	14,3
Produits divers	62,5	17,9	5,4	0,0	14,3
Commerce de détail					
Aliments, boissons et médicaments	65,3	6,1	6,1	0,0	22,4
Chaussures, vêtements, tissus et filés	70,3	5,4	2,7	5,4	16,2
Meubles, appareils et access. de maison	73,3	0,0	6,7	0,0	20,0
Véhicules automobiles, pièces et accessoires	64,4	7,8	4,4	4,4	18,9
Marchandises diverses	50,0	20,8	12,5	0,0	16,7
Autres magasins de détail	71,4	14,3	5,7	0,0	8,6
Inter. financiers et assurance					
Intermédiaires financiers de dépôts	50,0	8,3	4,2	12,5	25,0
Crédit à la consommation et aux entreprises	20,0	20,0	0,0	0,0	60,0
Intermédiaires d'investissement	- 40,0	20,0	10,0	10,0	20,0
Assurances	52,0	8,0	8,0	20,0	12,0
Autres intermédiaires financiers	53,8	15,4	7,7	0,0	23,1
Intern. financiers et assur.					
Services immobiliers	61,5	10,3	5,1	0,0	23,1
Agences d'assurances et immobilières	57,7	3,8	7,7	3,8	26,9
Services aux entreprises	55,6	16,0	10,4	5,6	12,5
Hébergement et Restauration					
Hébergement	51,7	1,7	6,7	3,3	36,7
Restauration	83,1	1,5	1,5	3,1	10,8
Industries de services	61,4	10,3	7,0	3,7	17,6

# ORDINATEURS PERSONELS EN RÉSEAU

## Compagnies avec 200 employés ou plus

Grand groupe industriel	Pourcentage d'ordinateurs personnels en réseau				
	0	1 à 25%	26 à 50%	51 à 75%	76 à 100%
Transport	52,8	14,1	11,0	6,7	15,3
Communications	30,0	36,0	6,0	14,0	14,0
Commerce de gros					
Produits agricoles	50,0	33,3	0,0	0,0	16,7
Produits pétroliers	25,0	25,0	0,0	12,5	37,5
Aliments, boissons, médicaments et tabac	53,3	20,0	10,0	3,3	13,3
Vêtement et mercerie	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Articles ménagers	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
Véhicules automobiles, pièces et accessoires	55,0	10,0	0,0	5,0	30,0
Métaux, quincaillerie, plomberie, chauffage	58,1	16,3	9,3	0,0	16,3
Machines, matériel et fournitures	50,0	16,2	7,4	7,4	19,1
Produits divers	57,1	25,0	7,1	0,0	10,7
Commerce de détail					
Aliments, boissons et médicaments	56,9	11,8	5,9	7,8	17,6
Chaussures, vêtements, tissus et filés	65,5	17,2	1,7	0,0	15,5
Meubles, appareils et access. de maison	36,4	36,4	9,1	0,0	18,2
Véhicules automobiles, pièces et accessoires	50,0	25,0	5,0	0,0	20,0
Marchandises diverses	52,6	26,3	10,5	5,3	5,3
Autres magasins de détail	48,1	14,8	7,4	3,7	25,9
Inter. financiers et assurance					
Intermédiaires financiers de dépôts	28,9	31,6	13,2	5,3	21,1
Crédit à la consommation et aux entreprises	33,3	41,7	0,0	0,0	25,0
Intermédiaires d'investissement	50,0	25,0	0,0	12,5	12,5
Assurances	33,3	34,8	5,8	10,1	15,9
Autres intermédiaires financiers	25,0	37,5	6,3	6,3	25,0
Interm. financiers et assur.					
Services immobiliers	43,3	23,3	13,3	10,0	10,0
Agences d'assurances et immobilières	41,4	20,7	6,9	10,3	20,7
Services aux entreprises	42,7	20,6	14,1	5,5	17,1
Hébergement et Restauration					
Hébergement	58,2	13,9	8,9	1,3	17,7
Restauration	71,9	5,6	6,7	1,1	14,6
Industries de services	49,2	19,8	8,8	5,4	16,9



**ENQUÊTE SUR LA DIFFUSION DE LA TECHNOLOGIE  
POUR LE SECTEUR DES SERVICES**

If you prefer this questionnaire in English,  
please check this box or call collect

Déclaration exigée en vertu de la Loi sur la  
statistique, lois révisées du Canada 1985,  
chapitre S19.

**IMPORTANT**

Veillez remplir et retourner le présent  
questionnaire dans les dix jours suivant  
sa réception.

Veillez corriger l'adresse postale s'il y a lieu.

**BUT DE L'ENQUÊTE**

Le Canada, selon les résultats de diverses enquêtes, serait en retard sur la plupart des économies avancées en ce qui a trait à l'utilisation des technologies informatisées. Le but de cette enquête est d'obtenir des renseignements à jour sur l'usage interne actuel et futur des technologies informatisées et des applications au sein des entreprises du secteur canadien des services. Ces données, avec des renseignements semblables tirés de l'enquête sur la technologie de fabrication, joueront un rôle crucial dans la définition de la politique et dans la planification de programmes du gouvernement fédéral en vue de promouvoir la diffusion des technologies informatisées.

**CONFIDENTIALITÉ**

Statistique Canada se doit par la Loi de ne pas publier ni de diffuser, sous quelque forme que ce soit, des statistiques à l'extérieur de ses bureaux si ces statistiques peuvent permettre de faire le lien entre une entreprise particulière et les données recueillies par l'enquête. Les données déclarées sont traitées de manière confidentielle, sont utilisées à des fins statistiques et sont diffusées sous forme agrégée uniquement. Les dispositions de confidentialité de la Loi sur la statistique ne sont touchées ni par la Loi sur l'accès à l'information ni par toute autre loi.

**MINISTÈRES PARTICIPANT À L'ENQUÊTE**

La présente enquête est menée par Statistique Canada pour le compte du ministère de l'Industrie, des Sciences et de la Technologie, du ministère des Communications et celui d'Emploi et Immigration Canada.

**CORRESPONDANCE**

Si vous avez besoin d'aide pour remplir le questionnaire ou si vous avez des questions au sujet de l'enquête, n'hésitez pas à communiquer avec un des centres de consultation suivant:

**PARTICIPATION**

La participation à l'enquête est volontaire. Toutefois, vos réponses à l'enquête sont essentielles à l'obtention de statistiques utiles et indispensables.

<b>St. John's</b> 1-800-563-4255 (709) 772-4048	<b>Montréal</b> 1-800-363-6720 (514) 283-5724	<b>Toronto</b> 1-800-387-0730 (416) 973-6598
---	---	--

**CHAMP D'OBSERVATION**

Puisque l'enquête porte sur diverses branches du secteur des services, il est possible que certaines technologies figurant au questionnaire ne soient pas utilisées par votre entreprise. Toutefois, pour les technologies qui sont effectivement utilisées dans l'entreprise, veuillez répondre pour l'adresse qui figure au haut de cette page dans le cas d'entreprise unique et répondre pour toutes les succursales affiliées s'il s'agit d'une entreprise à établissements multiples; et seulement pour le secteur identifié sous l'adresse.

<b>Halifax</b> 1-800-565-1685 (902) 426-8100	<b>Sturgeon Falls</b> 1-800-461-1662 (705) 753-4888	<b>Winnipeg</b> 1-800-665-3393 (204) 983-2773
--	---	---

<b>Edmonton</b> 1-800-661-9884 (403) 495-4627	<b>Régina</b> 1-800-667-7164 (306) 780-7445	<b>Vancouver</b> 1-800-663-0172 (604) 666-2649
---	---	--

**Calgary**  
(403) 292-4907

NOM DE LA PERSONNE RÉPONDANT AU QUESTIONNAIRE: \_\_\_\_\_ Numéro de téléphone: \_\_\_\_\_

UTILISEZ-VOUS UNE DES TECHNOLOGIES QUI FIGURENT CI-DESSOUS	DANS L’AFFIRMATIVE			DANS LA NÉGATIVE			
Pour chacune des technologies ci-dessous, inscrivez un x dans la colonne appropriée	Utilisation actuelle dans vos activités	Projet d'en augmenter l'utilisation au cours des trois prochaines années	Est-ce que ces technologies ont			Projet de les utiliser au cours des trois prochaines années	
			répondu à vos attentes	n'ont pas répondu à vos attentes	ont dépassé vos attentes	Oui Non	
			<b>1. TECHNOLOGIES DE BUREAUTIQUE</b>				
1.01	Ordinateur personnel						
1.02	Terminal à accès direct						
1.03	Ordinateur central						
1.04	Mini-ordinateur						
1.05	Courrier électronique – privé						
1.06	Courrier électronique – public						
1.07	Audio-messagerie						
1.08	Vidéo-conférence						
1.09	Télécopie						
1.10	Publication assisté par ordinateur						
1.11	Base de données externe						
1.12	Télex						
<b>2. TECHNOLOGIES DES TÉLÉCOMMUNICATIONS</b>							
2.01	Réseau local						
2.02	Réseau à grande distance						
2.03	Transfert électronique de données (TED)						
2.04	Communication mobile de données						
2.05	Distribution de données par satellite						
<b>3. TECHNOLOGIES DES APPLICATIONS</b>							
3.01	Système de gestion des ressources humaines						
3.02	Saisie informatisée des commandes						
3.03	Gestion informatisée des stocks						
3.04	Système expert aidant la prise de décision						
3.05	Système financier informatisé (comptabilité, paye)						
3.06	Système informatisé de lecture optique						
3.07	Enseignement et formation assisté par ordinateur						
3.08	Télévirement						
3.09	Guichet automatique						
3.10	Système de transport						
3.11	Système de réservation par ordinateur						
3.12	Stockage mécanisé automatisé						
3.13	Terminal de point de vente						
3.14	Carte à mémoire						
3.15	Conception assistée par ordinateur (CAO)						
3.16	Ingénierie assisté par ordinateur (IAO)						
3.17	Génie logiciel assisté par ordinateur						
3.18	Système de gestion hôtelière						
3.19	Système vidéo dans les chambres d'hôtel						
3.20	Système automatisé des départs des clients						
3.21	Système de gestion des biens						
Quel pourcentage du nombre d'ordinateurs personnels est en reseau? _____ %						RESERVE AU BUREAU	<input type="checkbox"/>

# Guide de terminologie technique

## 1. TECHNOLOGIES DE BUREAUTIQUE

- 1.01 **Ordinateur personnel:** ordinateur de bureau ou ordinateur portatif utilisé pour l'analyse, la manipulation et le stockage de données, la production de graphiques et le traitement de texte.
- 1.02 **Terminal à accès direct:** terminal passif utilisé pour interagir avec l'ordinateur principal.
- 1.03 **Ordinateur central:** les plus gros types d'ordinateurs.
- 1.04 **Mini-ordinateur:** ordinateur de taille moyenne, plus petit qu'un ordinateur central, qui peut habituellement exécuter plusieurs programmes à la fois.
- 1.05 **Courrier électronique - privé:** permet la transmission et le stockage électronique de messages textuels; utilise les installations de l'entreprise-même.
- 1.06 **Courrier électronique - public:** permet la transmission et le stockage électroniques de messages textuels; utilise des installations publiques.
- 1.07 **Audio-messagerie:** système électronique de transmission et de mémorisation de messages parlés, que le récepteur peut écouter ultérieurement.
- 1.08 **Vidéo-conférence:** réunion de participants éloignés géographiquement qui peuvent se voir et se parler par l'intermédiaire d'un système de télécommunication.
- 1.09 **Télécopie:** système permettant de transmettre et de recevoir des pages (textes, diagrammes, photographies) par liaison de télécommunication.
- 1.10 **Publication assisté par ordinateur:** système composé d'un ordinateur personnel et d'une imprimante au laser qui permet d'obtenir une impression de haute qualité à partir d'un ordinateur de bureau.
- 1.11 **Base de données externe:** accès direct à des bases commerciales de données.
- 1.12 **Télex:** télétype permettant un échange à l'échelle internationale entre abonnés qui peuvent établir entre eux des communications bilatérales.

## 2. TECHNOLOGIES DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

- 2.01 **Réseau local:** réseau qui permet d'interconnecter des dispositifs de communication comme des ordinateurs, des machines de traitement de texte et autres machines de bureautique sur de courtes distances (par exemple entre des services internes).
- 2.02 **Réseau à grande distance:** réseau qui permet d'interconnecter des dispositifs de communication comme des ordinateurs, des machines de traitement de texte et autres machines de bureautique sur de grandes distances.
- 2.03 **Transfert électronique de données (TED):** transfert électronique d'information portant sur des opérations commerciales normalisées, par exemple les liaisons informatisées entre fournisseurs et clients.
- 2.04 **Communication mobile de données:** transmission de données à partir d'une station fixe vers une unité mobile.
- 2.05 **Distribution de données par satellite:** transmission de données par satellite.

### 3. TECHNOLOGIES DES APPLICATIONS

- 3.01 **Système de gestion des ressources humaines:** application informatisée qui tient à jour divers renseignements pertinents à la gestion du personnel, comme des données personnelles sur les employés, des données sur la planification de la carrière, l'absentéisme, la formation et la compétence.
- 3.02 **Saisie informatisée des commandes:** système informatisé pour le processus des commandes.
- 3.03 **Gestion informatisée des stocks:** application informatisée qui sert à gérer et à tenir à jour les dossiers des stocks.
- 3.04 **Système expert aidant la prise de décision:** utilisation de systèmes experts (ou de l'intelligence artificielle) comme données d'entrée pour le processus de décision.
- 3.05 **Système financier informatisé (comptabilité, paye):** application informatisée qui tient à jour les renseignements sur les finances de l'entreprise (par exemple la comptabilité et la paye).
- 3.06 **Système informatisé de lecture optique:** utilisation de marques exploitables par une machine sur des produits et emballages (par exemple le code universel des produits, l'indexage par barres, les lecteurs optiques).
- 3.07 **Enseignement et formation assistés par ordinateur:** utilisation d'un système informatisé afin d'améliorer ou de compléter une méthode d'enseignement traditionnelle (par exemple l'enseignement assisté par ordinateur [EAO], l'apprentissage assisté par ordinateur [AAO]).
- 3.08 **Télévirement:** méthode consistant à payer sans numéraire des biens et des services. On utilise des signaux électroniques entre ordinateurs pour mettre à jour les comptes des entreprises ou personnes participant à la transaction.
- 3.09 **Guichet automatique:** dispositif permettant des services bancaires automatisés (par exemple les distributeurs automatiques de billets).
- 3.10 **Système de transport:** application informatisée qui tient à jour des renseignements sur le transport (par exemple la gestion du parc automobile, l'analyse du tarif-marchandises, l'analyse logistique).
- 3.11 **Système de réservation par ordinateur:** accès à un système informatisé de réservations (par exemple les systèmes d'information sur les vols des compagnies aériennes ou sur les réservations de chambre d'hôtel).
- 3.12 **Stockage mécanisé automatisé:** forme de manipulation automatisée des paquets, produits ou matériaux, plus particulièrement les entrepôts automatisés où les pièces sont rangées sur des étagères et enlevées par des charrettes ou des chariots élévateurs informatisés.
- 3.13 **Terminal de point de vente:** dispositif utilisé par les établissements de vente au détail pour enregistrer directement des renseignements sur les ventes dans l'ordinateur, plus sophistiqué que la caisse enregistreuse électronique.
- 3.14 **Carte à mémoire:** carte de crédit avec ordinateur intégré.
- 3.15 **Conception assistée par ordinateur (CAO):** utilisation d'ordinateurs pour aider le dessinateur, de la conception du produit à l'exécution des dessins industriels.
- 3.16 **Ingénierie assistée par ordinateur (IAO):** utilisation d'outils informatisés permettant de résoudre les difficultés de construction (par exemple le modèle du concept et l'analyse du rendement).
- 3.17 **Génie logiciel assisté par ordinateur:** combinaison de techniques et d'outils aidant à la construction et à l'entretien de systèmes logiciels. Les produits de génie logiciel permettent un codage et une mise à l'essai plus rapides et plus efficaces lors de l'élaboration de systèmes; ils comprennent des caractéristiques comme la génération automatisée de codes, le génie informatique et des techniques améliorées.
- 3.18 **Système de gestion hôtelière:** prestation de services aux chambres comme le choix vidéo des petits déjeuners, l'accès à un courrier électronique, à des messages ou des bases de données, la publicité télévisée (sur des chaînes internes) ou encore sur l'occupation et la disponibilité des chambres.
- 3.19 **Système vidéo dans les chambres d'hôtel:** films sur magnétoscope dans les chambres.
- 3.20 **Système automatisé des départs des clients:** remise de la note dans la chambre du client et réglage de la note par système vidéo.
- 3.21 **Système de gestion des biens:** application informatisée aidant à la gestion financière ou autre des immeubles. Dans le secteur immobilier, ces systèmes sont en général utilisés pour la liste des locataires des immeubles, des loyers à recouvrer et à recevoir. Dans le secteur des voyages, ces systèmes servent à tenir à jour les renseignements sur les chambres et les clients.

