

Document

Ministère

des

Communications

Perspective 77
Service
Télégraphique
Public



**Ministère des
Communications**

**Department of
Communications**

= PERSPECTIVE 77 :

LE SERVICE TÉLÉGRAPHIQUE PUBLIC

MINISTÈRE DES COMMUNICATIONS

OTTAWA 1977

TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
I INTRODUCTION	1
1. Données fondamentales	1
2. But de la présente révision	2
II RÉSUMÉ ET CONCLUSIONS	4
1. Résumé des conclusions	4
2. Conclusions	7
III DONNÉES FONDAMENTALES	10
1. Les Télécommunications du CN-CP	10
2. Description du service télégraphique national	10
3. Description du service télégraphique international	13
4. Données statistiques	14
5. Principaux accords régissant le service télégraphique public international	21
6. Le Télégraphe et les autres services de télécommunication	24
IV SONDAGE AUPRES DES USAGERS	27
1. Données fondamentales	27
2. But du sondage	27
3. Planification du sondage	28
4. Exécution du sondage	28
5. Grandes lignes des résultats du sondage	31
V L'AVENIR DU SERVICE TÉLÉGRAPHIQUE PUBLIC	36
1. Évaluation des besoins permanents en ce qui concerne le service télégraphique	36
2. Regard sur l'avenir	39
ANNEXE - Résultats du sondage auprès des usagers	

MINISTÈRE DES COMMUNICATIONS
RÉVISION DU SERVICE TÉLÉGRAPHIQUE PUBLIC

I - INTRODUCTION

1. Données fondamentales

En réponse à bon nombre de demandes de renseignements, de questions et de plaintes provenant du public et du monde des affaires, exprimant du mécontentement au sujet de la façon dont le service télégraphique est assuré, le Ministre des Communications a entrepris, en janvier 1970, une enquête complète sur ce service. Cette enquête portait sur tous les aspects du service télégraphique, dont les méthodes employées, comment le service se compare aux autres moyens de télécommunication publics, la mesure dans laquelle le public est intéressé à ce que soit fourni un service télégraphique efficace, au moment de l'enquête et par la suite, ainsi que les modifications qu'il serait opportun d'apporter aux politiques et aux règlements du gouvernement.

Les résultats de cette enquête furent déposés à la Chambre des communes le 23 juin suivant dans un document intitulé "Etude sur le service télégraphique public au Canada".

L'étude fournissait des données statistiques rassemblées à partir de 1960, qui démontraient que l'utilisation du service télégraphique public avait régulièrement baissé, les usagers s'étant tournés vers d'autres services de télécommunication, et qui indiquaient que le service n'était plus en mesure de s'auto-financer. La discussion sur la fermeture sélective de certains bureaux

de télégraphe, entreprise par les Télécommunications du CN-CP en 1967, porta également sur les conséquences pour le personnel de la compagnie et pour le service offert au public. En outre, le révison identifiait certains aspects du service télégraphique qui ne pourraient être assurés par un autre moyen de télécommunication.

La principale conclusion de cette révision était que: "pour le futur prévisible, il est nécessaire et socialement désirable de poursuivre le service de messages télégraphiés dans sa forme présente à l'échelle nationale. Etant donné la fluidité de la situation, le gouvernement devrait exercer une surveillance constante afin de faciliter les changements qui semblent désirables pour le public et les sociétés."

2. But de la présente révision

Le Ministère continue à recevoir des questions écrites, des demandes de renseignements ainsi que des lettres exprimant la préoccupation du public au sujet de la qualité et de la disponibilité du service télégraphique public. Compte tenu de ce fait, on a jugé opportun de resserrer la surveillance de ce service et de l'intensifier en effectuant un sondage auprès des usagers.

Les recommandations formulées à la suite de l'étude de 1970 ont été mises en oeuvre avec plus ou moins de succès. Les suggestions relatives à une nouvelle forme de service postal devant répondre à quelques uns des besoins des usagers du service télégraphique ont donné lieu à l'introduction de Télépost,

service offert conjointement par les bureaux de poste et les Télécommunications du CN-CP. Les sociétés exploitantes ont pris davantage soin de consulter les parties concernées et de rendre publiques les modifications les plus importantes apportées au service. La nouvelle loi sur les télécommunications, déposée dernièrement à la Chambre des communes, prévoit une réglementation plus efficace sur les sociétés exploitantes de télécommunications assurant le service télégraphique. Néanmoins, le changement du contexte dans lequel ce service est actuellement offert, justifie un nouvel examen de l'à-propos des conclusions qui se dégagent de l'étude précédente. Il importe notamment d'examiner les besoins du public pour ce type de service, de voir si on y répond, et si on pourra continuer de le faire.

II - RÉSUMÉ ET CONCLUSIONS

1. Résumé des conclusions

L'utilisation du service télégraphique public affiche un déclin constant. Au cours de la décennie 1965-1975, le nombre total des messages expédiés au Canada et entre le Canada et les Etats-Unis, a diminué de plus de 60%. Le taux moyen de la baisse annuelle s'est accentué encore au cours des dernières années, depuis que le Ministère a publié son étude sur ce service en 1970. Cette situation cadre bien avec les tendances qui se sont manifestées pour la plupart des autres nations industrialisées où les usagers des services de télécommunication ont accès aux divers moyens de télécommunication modernes.

D'autre part, le nombre de télégrammes, ou "câblogrammes", envoyés outre-mer est demeuré pratiquement constant au cours de la période allant de 1971 à 1975. Par conséquent, le trafic outre-mer représente une proportion de plus en plus forte des messages traités par les installations de télégraphe intérieures. Le nombre de messages outre-mer représente 15% de tout le trafic télégraphique pour l'année 1965, 24% pour l'année 1972 et 38% pour l'année 1975.

Bien que les télégrammes de transfert d'argent représentent un aspect identifiable, voire important pour certains, du service télégraphique public, ce type de message constitue moins de 5% du volume de trafic global. Le

nombre des messages de ce type est demeuré relativement stable de 1965 à 1975, comme l'est demeurée d'ailleurs la valeur absolue des dollars transférés, une fois ajustée en regard de l'inflation. En 1975, il y a eu quelque 300,000 de ces télégrammes, représentant une valeur totale d'environ \$82 millions transférés. Par contre, en dépit de cette utilisation prépondérante du service télégraphique par le monde des affaires, les résultats du sondage sur les utilisateurs du télégraphe, effectué dans le cadre de cette étude, indiquent que presque 80% des transferts d'argent ont été effectués par des clients n'appartenant pas au monde des affaires. Il semblerait également que toutes proportions gardées, le service est davantage utilisé dans les petites localités que dans les grandes régions urbaines. De façon absolue, le nombre total des messages envoyés et reçus par les Canadiens était de l'ordre de 8 millions en 1975. Les utilisateurs du monde des affaires comptaient pour 62% de ce total. Le reste des messages avaient été envoyés par des personnes n'appartenant pas au monde des affaires. Ils allaient des messages de félicitation traditionnels aux télégrammes concernant des transactions immobilières.

L'augmentation des dépenses et le déclin de l'usage du télégraphe ont amené les Télécommunications du CN-CP à modifier encore leur mode d'exploitation, affectant dans une certaine mesure, le niveau de service assuré au public en général. Les heures de bureau ont été réduites dans certains bureaux du télégraphe alors que d'autres ont été fermés. Au cours de la période allant de 1970 à 1975, le nombre total de bureaux et d'agences s'occupant du service télégraphique est passé de 1,119 à 426.

Dans le cas des localités où on a fermé le bureau du télégraphe, les Télécommunications du CN-CP fournissent aux populations affectées un service de téléphone interurbain gratuit pour atteindre le bureau du télégraphe le plus près. Cet arrangement restreint les services qu'il aurait fallu effectuer au comptoir et élimine également le service local de livraison par messenger.

Les résultats du sondage sur les utilisateurs du télégraphe, effectué en novembre 1976, indiquent que 75% de tous les télégrammes proviennent des grandes régions urbaines, à savoir Montréal, Toronto, Ottawa, Winnipeg, Calgary et Vancouver, qui sont toutes desservies par des bureaux de télégraphe. Les petits bureaux tenus par une seule personne, qui représentent environ 60% du nombre total de bureaux en service au cours du sondage, expédient généralement moins de 5% de tous les télégrammes. En outre, 68% des télégrammes sont expédiés par téléphone, quelque 24% le sont au moyen des terminaux du Télex, et moins de 8% sont déposés au comptoir. La majeure partie des télégrammes déposés au comptoir sont des télégrammes de transfert de fonds, conformément à la ligne de conduite de la compagnie d'accepter des messages de ce genre, de clients qui n'ont pas de crédit établi avec les sociétés exploitantes.

Du point de vue financier, le service télégraphique public continue à fonctionner à perte, et doit être financé par d'autres services des Télécommunications du CN-CP. On estime que les dépenses d'exploitation ont excédé les recettes de quelque 3 millions en 1975 et que cet écart pourrait atteindre \$5 million en 1976. Comme ce service exige, un personnel relativement plus important que la plupart des autres services de télécommunication, la

main-d'oeuvre et les articles relatifs à la main-d'oeuvre constituent la plus grande partie des frais d'exploitation.

2. Conclusions

1. Rien ne laisse prévoir que le déclin constant de l'utilisation du service télégraphique au pays et du service entre le Canada et les Etats-Unis cessera, dans les conditions actuelles. Quelques unes des mesures instituées par les compagnies, afin d'en arriver à une exploitation plus rentable, pourraient avoir contribué à accélérer le déclin de l'utilisation de ce service. Cependant, la baisse de la demande est fondamentalement due au fait que le service ne peut concurrencer les autres moyens de télécommunication disponibles au Canada.

Contrairement à la situation sur le plan local, le volume des câblogrammes expédiés outre-mer est demeuré relativement constant. Les prévisions indiquent cependant que ce service pourrait également connaître une baisse importante de la demande à mesure que les autres pays amélioreront leur infrastructure de télécommunication publique. Cette baisse pourrait toutefois s'effectuer de façon plus graduelle que dans le cas du service canadien.

2. Le service télégraphique public continuera à représenter, pour un avenir prévisible, une option valable dans toute la gamme des services

de télécommunication offerts aux Canadiens. Par exemple, les conclusions laissent entendre que les télégrammes expédiés outre-mer représentent un besoin important et permanent lorsqu'on les compare aux autres moyens de télécommunication permettant au Canada de communiquer avec les pays d'outre-mer. Bien que les Canadiens bénéficient d'un grand nombre de services modernes de télécommunication, les nations moins avancées ne jouissent pas de cet avantage, ce qui fait que le télégraphe représente un important moyen de communication avec ces pays.

Outre les obligations internationales du Canada de maintenir un service télégraphique d'outre-mer adéquat, obligations fixées par les accords et les règlements internationaux, d'autres facteurs, comme les barrières de la langue et du temps, de même que le coût relativement élevé des appels téléphoniques outre-mer comparé à celui des câblogrammes, exigent le maintien de ce service. Par conséquent, la nécessité d'un système national, qui livrera et acceptera les câblogrammes, continuera à se faire sentir.

3. Afin de tenter de réduire les pertes financières occasionnées par le service télégraphique public, les Télécommunications du CN-CP ont concentré leurs efforts sur les plus importants articles de dépense, comme les coûts de la main-d'oeuvre. Ceci a mené à une réduction sensible du nombre des bureaux de télégraphe et il y a tout lieu de croire qu'elle se poursuivra. Dans un effort en vue d'améliorer la

situation financière, les sociétés exploitantes ont tenté d'introduire des services nouveaux et améliorés comme Télépost. Cet effort n'a pas encore abouti à une augmentation importante des revenus dérivés des services télégraphiques. La plupart des augmentations des revenus du service découlent des majorations de tarif et des règlements financiers révisés avec les sociétés exploitantes de télécommunication transmarines canadiennes.

4. La nécessité de maintenir les bureaux de télégraphe à l'échelle nationale est une question importante dont il faudra s'occuper lorsqu'on discutera de l'avenir du service. A cet égard, il serait utile, pour les sociétés exploitantes, d'élaborer des projets à long terme portant sur la façon dont le service du télégraphe sera fourni dans l'avenir, et de les rendre publics.

5. Les statistiques descriptives et les résultats du sondage que comporte le présent rapport n'ont pas pour but de tirer des conclusions définitives en ce qui concerne la façon dont l'évolution future du service télégraphique public pourrait le mieux satisfaire l'intérêt du public. Cependant, ils suggèrent un certain nombre d'orientations qui pourraient servir de base à toute évaluation publique des modifications nécessaires à effectuer.

III - DONNÉES FONDAMENTALES

1. Les Télécommunications du CN-CP

Les Télécommunications du CN-CP, entreprise exploitée conjointement par le Canadien National et le Canadien Pacifique, s'occupe du fonctionnement du service télégraphique canadien. En outre, les Télécommunications du CN-CP reçoivent et transmettent les messages télégraphiques entre le Canada et les Etats-Unis, en vertu d'un accord conclu avec le service télégraphique des Etats-Unis.

En ce qui concerne le service télégraphique d'outre-mer, les Télécommunications du CN-CP travaillent en collaboration avec les sociétés exploitantes de télécommunications d'outre-mer: elles assurent la livraison au pays des télégrammes provenant d'outre-mer et reçoivent du public les télégrammes à destination de pays situés outre-mer. Cependant, Téléglobe exploite à Montréal un service distinct, traitant directement avec le public et lui permettant d'accepter et de livrer les câblogrammes.

2. Description du service télégraphique national

En 1967, les Télécommunications du Canadien National et les Télécommunications du Canadien Pacifique décidèrent d'éliminer les services télégraphiques assurés en double dans un même secteur, dans le cadre de leurs programmes de modernisation, projet qui fut approuvé par la CCT. Conformément

à cet accord, chaque compagnie entreprit de retirer ses services, laissant finalement une compagnie dans chaque localité. Les mesures proposées dans cet "accord réciproque de retrait" ont été mises en oeuvre. Les compagnies, qui devaient faire face à la diminution de l'utilisation du service et à une augmentation des frais d'exploitation, ont procédé à la fermeture d'autres bureaux de télégraphe. Dans certaines autres localités, les heures de bureau avaient été réduites, les messages étant reçus par téléphone à l'un des bureaux principaux, en dehors des heures normales de travail.

Au cours des années, les Télécommunications du Canadien National et les Télécommunications du Canadien Pacifique ont modernisé et automatisé leurs systèmes de télégraphe respectifs, en utilisant des commutateurs automatiques situés à Toronto et à Montréal. On reçoit les messages par téléphone, à partir des postes du Télex, ou au comptoir dans les localités où on a maintenu les bureaux de télégraphe. Dans les localités plus importantes, l'opérateur utilise un écran à rayons cathodiques (CRT) et un clavier afin de dactylographier, disposer et préparer le message et, dans le cas des Télécommunications du Canadien Pacifique, de consigner les données comptables. Lorsque le message est convenablement présenté et adressé, l'opérateur l'envoie jusqu'à un contrôleur automatique, qui à son tour, envoie le message au commutateur central pour qu'il soit livré à destination via les circuits nationaux ou internationaux. Les messages provenant du territoire desservi par le bureau du CP, à destination de celui desservi par le CN et vice-versa, sont acheminés jusqu'au commutateur de l'autre société par des circuits directs d'ordinateur à ordinateur. Les messages sont livrés par téléphone, télex, par courrier et

dans certaines localités, par un messenger du bureau des Télécommunications du CN-CP situé le plus près de l'endroit où habite le destinataire. Dans le cas des destinataires qui n'ont pas loué d'installation télex, le contenu du message est transmis par téléphone et une copie du message arrive ensuite par la poste, si on le demande. Dans certains secteurs urbains déterminés, le message télégraphique peut être livré par messenger moyennant des frais supplémentaires.

Dans les localités où le bureau de télégraphe a été fermé, les Télécommunications du CN-CP fournissent aux communautés affectées un service téléphonique interurbain gratuit permettant aux gens de communiquer avec le bureau du télégraphe en service le plus près.

Cet arrangement n'assure cependant pas le service dans les cas où il est nécessaire de déposer le message au comptoir, et élimine le service local de messagers.

En plus du service de transmission automatique des messages, le CP a mécanisé son système de facturation, qui en tant que service connexe, lui fournit les renseignements sur la gestion et sur le trafic. D'autre part, le CN conserve son système de facturation manuel, mais il a introduit des méthodes et des dispositifs lui permettant d'économiser sur la main-d'oeuvre dans la mesure du possible.

3. Description du service télégraphique international

Le service télégraphique outre-mer est assuré principalement par Téléglobe. Une faible portion du trafic est acheminé par la Commercial Cable Company (environ 18% du trafic). Bien que Téléglobe assure un service de réception et de livraison à Montréal, les Télécommunications du CN-CP assurent la réception et la livraison des messages en provenance d'outre-mer à destination d'autres endroits au Canada. A cette fin, les Télécommunications du CN-CP possèdent des interconnexions avec les installations de Téléglobe qui, à son tour, assure la connexion avec les administrations d'outre-mer. Un accord conclu entre les Télécommunications du CN-CP et les compagnies internationales de câble, régit la proportion du trafic traitée par chaque compagnie. Les installations télégraphiques de Téléglobe sont automatisées et utilisent un ordinateur à mémoire et à récupération contractées, muni d'un lien automatique avec les ordinateurs de commutation des Télécommunications du CN et des Télécommunications du CP. On remarquera que les relations étroites entre le CN-CP et les sociétés exploitantes internationales en vue de la réception et de la livraison des messages internationaux permettent de réaliser certaines économies sur l'exploitation ce qui serait impossible si les services nationaux et internationaux étaient offerts séparément.

Les messages télégraphiques entre le Canada et les États-Unis sont acheminés au moyen d'arrangements directs entre le CN-CP et les exploitants de services télégraphiques publics des États-Unis. Téléglobe ne participe pas directement à la fourniture du service entre les deux pays.

4. Données statistiques

Le service télégraphique public pourrait être classé selon les catégories suivantes:

- Télégrammes intérieurs et télégrammes entre le Canada et les Etats-Unis.*
- Télégrammes de transfert d'argent envoyés au Canada ou entre le Canada et les Etats-Unis.
- Télégrammes outre-mer, appelés câblogrammes.

Cette section fournit les données statistiques accumulées depuis que l'étude effectuée en 1970 a été publiée. Outre les données générales sur le trafic, on trouvera une mise à jour des données sur la viabilité financière de ce service et sur le nombre de bureaux en service et les niveaux des forces de travail.

*Télépost, service offert conjointement par les Télécommunications du CN-CP et Postes Canada fait partie de cette catégorie. Les messages de Télépost sont déposés comme un télégramme ordinaire et livrés à leur destination par le bureau de poste. Il est trop tôt pour déterminer la croissance potentielle de ce service. Cependant, un service du genre, appelé Mailgram, a été introduit il y a quelques années aux Etats-Unis et a montré un taux de croissance de la demande élevé.

a) Télégrammes (Canada et États-Unis.)

Nombre de télégrammes envoyés au Canada et entre le Canada et les États-Unis.

<u>Année</u>	<u>CN</u>	<u>CP</u>	<u>Total</u>	<u>%de baisse annuelle</u>
1969	5,501,767	2,958,191	8,459,958	12.1
70	4,306,521	2,344,372	7,650,893	9.6
71	4,424,688	1,941,224	6,365,912	16.8
72	3,614,908	1,964,737	5,578,645	12.4
73	2,268,455	1,547,974	3,816,429	31.6
74	2,386,251	1,685,835	4,072,086	(6.7)
75	2,570,627	1,850,720	4,421,347	(8.6)

Le nombre de télégrammes envoyés a baissé de 65,2% au cours de la période 1965-75. Les taux de baisse moyens entre les différentes périodes sont présentés ci-dessous sous forme de tableau.

<u>Période</u>	<u>Taux de baisse moyen du nombre de télégrammes</u>
1960-75	7.5%
1960-65	3.69%
1966-70	9.65%
1971-75	9.10%

Tel qu'indiqué ci-dessus, la baisse régulière de l'utilisation du service a continué, sauf pour les années 1974 et 1975, où l'on a enregistré une augmentation du nombre de télégrammes envoyés, par rapport à l'année précédente. Ces augmentations étaient cependant dues en partie au fait que la grève des employés des Télécommunications du CN-CP en 1973 avait occasionné une baisse considérable du trafic au cours de l'année. La baisse du service enregistrée en 1973 était deux fois plus considérable que celle de l'année précédente. Par conséquent, les chiffres de 1974 montrent une continuation de la baisse générale connue avant la grève. L'augmentation qui s'est produite en 1975 est presque directement attribuable à une utilisation accrue du service par le monde des affaires durant la grève des services postaux qui avait eu lieu au cours de cette année-là.

Le taux moyen de baisse annuelle du nombre de télégrammes traités s'est accentué au cours des dernières années, depuis que le Ministère a publié en 1970 son étude sur le service. A ce moment-là, le taux de baisse moyen au cours de la période allant de 1960 à 1968 était de 5,5% par année. Ce taux dépasse maintenant 9% par année.

b) Cablôgrammes

Contrairement à la situation sur le plan canadien, le volume du trafic des câblogrammes traités par les Télécommunications du CN-CP est demeuré pratiquement constant. Les tendances récentes indiquent

cependant que ce service pourrait également connaître une baisse de la demande. On ne prévoit pas que cette baisse soit aussi importante que dans le cas du service intérieur.

Nombre de câblogrammes

<u>Année</u>	<u>CN</u>	<u>CP</u>	<u>Total</u>	<u>% Augmentation</u>
1969	1,464,851	1,064,128	2,528,979	(5.6)
1970	1,647,464	840,021	2,487,485	(1.6)
1971	1,592,274	1,043,582	2,635,856	6.0
1972	1,715,524	1,063,809	2,779,333	5.1
1973	1,728,223	1,014,439	2,742,662	(1.3)
1974	1,821,607	982,012	2,803,619	2.2
1975	1,816,281	981,891	2,798,172	(0.2)

c) Transferts d'argent

Le nombre de messages de transfert d'argent est demeuré relativement stable au cours de la période de 1965-1975, alors que le montant total des fonds transférés a augmenté de 110% au cours de la même période. Cependant, cette dernière statistique, comparée aux tendances inflationnistes de la même période indiquent qu'il n'y a eu aucune augmentation importante dans la valeur absolue des dollars transférés

par le service télégraphique public.

Par suite des méthodes adoptées par les sociétés exploitantes, les télégrammes de transfert d'argent ne peuvent être déposés qu'au comptoir, sauf dans le cas des clients qui possèdent un crédit établi avec les Télécommunications du CN-CP. Par conséquent, ce service n'est généralement offert qu'aux résidents des localités où il y a encore un bureau du télégraphe.

Nombre de télégrammes de transfert d'argent et montants transférés

<u>Années</u>	<u>CN</u> <u>Messages</u>	<u>CP</u> <u>Messages</u>	<u>Total</u> <u>Messages</u>	<u>Total</u> <u>Dollars</u>
1969	184,181	99,372	383,553	41,627,026 \$
1970	230,710	89,092	319,802	57,878,368 \$
1971	161,102	75,428	237,530	40,828,974 \$
1972	156,598	73,602	230,200	49,589,770 \$
1973	133,805	67,551	201,356	41,943,473 \$
1974	153,175	77,652	230,827	55,298,120 \$
1975	204,933	92,331	297,264	81,771,867 \$

d) Nombre de bureaux

Au départ, la réduction considérable du nombre des bureaux de télégraphe était directement reliée à l'élimination des stations de chemins de fer et des préposés au guichet qui assumaient les fonctions d'agent du bureau de télégraphe. En outre, en vertu de l'accord de retrait réciproque conclu en 1967, on ferma bon nombre de bureaux de télégraphe afin d'éviter que les deux compagnies offrent les services télégraphiques dans une même localité ou dans le même secteur géographique. La réduction du nombre des bureaux fut par la suite due à des décisions prises par la direction des Télécommunications du CN-CP de réduire le déficit d'exploitation causé par l'augmentation des dépenses et la diminution du trafic des bureaux de télégraphe. Le tableau ci-dessous indique le nombre de bureaux en service chaque année au cours de la période allant de 1970 à 1975. Les chiffres du CN comprennent un grand nombre d'agences qui acheminaient les messages mais qui ne s'occupaient pas de livrer les télégrammes. Les agents sont habituellement affectés à d'autres tâches connexes pour le compte de la compagnie.

Nombre d'agences et de bureaux de télégraphe

<u>Année</u>	<u>CN</u>	<u>CP</u>	<u>Total</u>
1970	780	419	1199
71	764	311	1075
72	747	68	815
73	741	58	799
74	490	58	548
75	399	27	426

e) Statistiques sur la main-d'oeuvre

Comme le service télégraphique public est un service qui exige une main-d'oeuvre relativement considérable, le coût de la main-d'oeuvre et des autres dépenses connexes représente une large proportion des dépenses d'exploitation. De 1961 jusqu'à 1968, le nombre total d'employés affectés exclusivement au service télégraphique est passé de 9,997 à 8,687. Au milieu de l'année 1976, ce nombre est passé à environ 1,080 employés (CN 660 et CP 420).

Même si les questions se rapportant aux relations main-d'oeuvre-gestion au sein des Télécommunications du CN-CP se trouvent en dehors de la sphère de responsabilité du Ministre des Communications, la réduction des occasions d'emploi dans ce service constitue une source de

préoccupation pour le Ministère. À cet égard, on remarquera que la main-d'oeuvre et la gestion ont pu négocier librement un certain nombre d'accords de sécurité d'emploi. Le but de ces accords est de minimiser les conséquences néfastes pour les employés, conséquences causées par les changements technologiques, opérationnels et organisationnels insitués par les sociétés exploitantes.

f) Données financières

Le tableau suivant montre les recettes et les dépenses des Télécommunications du CN-CP au cours des dernières années pour la fourniture du service télégraphique public. Bien que les recettes provenant de ce service soient facilement identifiables, certaines des dépenses ne le sont pas. Cependant, les approximations utilisées en vue de compiler les données financières sont jugées adéquates jusqu'à ce que l'on progresse dans l'enquête sur les prix de revient pour les différents services, entreprise par la CCT et poursuivie actuellement par le CRTC.

5. Principaux accords internationaux régissant le service télégraphique public international

La fourniture du service télégraphique international est régi par les Règlements sur le télégraphe de l'Union internationale des télécommunications (UIT), organisme de l'ONU, responsable des télécommunications internationales. Ces règlements, signés entre autres par le Canada, définissent six classes

ÉTAT COMPARATIF DES REVENUS DU SERVICE TÉLÉGRAPHIQUE PUBLIC

(000\$)

	<u>1974</u>			<u>1975</u>		
	<u>CP</u>	<u>CN</u>	<u>TOTAL</u>	<u>CP</u>	<u>CN</u>	<u>TOTAL</u>
<u>Recettes</u>						
Télégraphe public	3,130 \$	5,167 \$	8,297 \$	3,883 \$	5,978 \$	9,861 \$
Teltex	202	482	684	267	723	990
Messages de presse	133	150	267	228	295	523
Câblogrammes	1,911	2,836	4,747	2,331	3,382	4,713
Transferts d'argent	176	368	544	260	547	807
Autres	488	520	1,008	863	696	1,559
<u>Recettes totales</u>	<u>6,040 \$</u>	<u>9,523 \$</u>	<u>15,563 \$</u>	<u>7,832 \$</u>	<u>11,621 \$</u>	<u>19,453 \$</u>
<u>Dépenses</u>						
Administration	245 \$	581 \$	826 \$	322 \$	654 \$	976 \$
Frais d'exploitation (main-d'oeuvre)	5,219	6,773	11,992	5,068	7,705	12,773
Frais d'exploitation (autres)	1,284	1,664	2,948	1,467	1,969	3,436
Avantages sociaux	794	1,198	1,992	884	1,364	2,248
Loyers imputés						
Matériel	112	963	1,075	112	963	1,075
Circuits	125	518	643	125	518	643
Ordinateur	228	1,206	1,435	228	1,206	1,435
<u>Dépenses totales</u>	<u>8,007 \$</u>	<u>12,903 \$</u>	<u>20,910 \$</u>	<u>8,206 \$</u>	<u>14,379 \$</u>	<u>22,585 \$</u>
<u>REVENU D'EXPLOITATION NET</u>	<u>(1,967)\$</u>	<u>(3,380)\$</u>	<u>(5,347)\$</u>	<u>(374)\$</u>	<u>(2,758)\$</u>	<u>(3,132)\$</u>

obligatoires de télégrammes tandis que les autres sont facultatives. L'obligation d'assurer le service télégraphique international s'applique également à la transmission par radio (sur les navires en mer) comme il est spécifié dans le Règlement sur la radio, que le Canada a également signé.

Les règlements sur le télégraphe prévoient que toute nation membre peut suspendre le service à condition d'en avertir le Secrétaire général de l'UIT. Cependant on doit plutôt interpréter ces dispositions comme permettant la suspension du service en raison d'interruptions techniques et non comme permettant l'annulation unilatérale d'un service. Il est probable que la majorité des nations membres s'opposeront à toute substitution ou modification radicale d'un service, en particulier dans le cas des nations moins pourvues dans le domaine des télécommunications. On suppose par conséquent que toute modification importante proposée du service international exigerait des modifications appropriées au règlement pertinent approuvé par les membres de l'UIT. Lorsqu'une telle modification suscite des litiges non résolus au sujet de l'interprétation ou de l'application des Règlements, on pourra avoir recours à l'arbitrage obligatoire, comme indiqué dans le Protocol additionnel facultatif de la Convention de l'UIT, 1973.

6. Télégraphe et autres services de télécommunication

Alors que la demande intérieure en matière de télégrammes a baissé et que la demande de cablogrammes est demeurée relativement constante, elle a augmenté sensiblement dans le cas d'autres services de télécommunication. Ceci suppose que ces services de télécommunication ont pu concurrencer avec succès le service télégraphique public et ont érodé des marchés desservis traditionnellement par le service télégraphique. Les tendances qui se sont manifestées au Canada se font également sentir dans les autres pays industrialisés où le public peut facilement avoir accès à de nombreux services de télécommunication à des taux avantageux.

a) Télex-Telenet

Le service télex des Télécommunications du CN-CP a pris un essor prodigieux, le nombre des appareils passant d'environ 10,000 en 1965 à quelque 36,000 aujourd'hui. Le télex d'outre-mer, établi au début des années 60 a connu des augmentations de trafic allant de 276,000 messages en 1965 à 3,835,000 en 1974.

Dans le cas des organisations qui ont un important volume de trafic intérieur et qui ont également besoin de services de communication extérieurs, les Télécommunications du CN-CP offrent le service Telenet, qui assure la commutation des messages plus rapidement tout en offrant la possibilité de commuter les messages avec les abonnés réguliers du

télex.

Les compagnies de téléphone offrent un service quelque peu semblable, à savoir le TWX et le système MSDS qui concurrencent respectivement le télex et Telenet.

b) Services téléphoniques

Au cours des années, la croissance des installations téléphoniques et la baisse du coût des appels interurbains ont fait du service téléphonique un substitut intéressant du service télégraphique.

De 1964 à 1974, le nombre de téléphones en service a atteint 12,5 millions, soit une augmentation de 67%. De même que pour les appels téléphoniques effectués au Royaume-Uni et dans les autres pays de l'Europe, le nombre d'appels effectués entre 1965 et 1975 est passé de 322,000, à 2,223,000, ce qui représente une augmentation d'environ 700%.

Les facteurs qui ont influencé l'augmentation des appels interurbains comprennent l'avènement de l'appel "une minute" offert par les compagnies de téléphone et la réduction des tarifs pour les appels effectués en-dehors des heures d'affaires et pendant le week-end. Ces changements des structures tarifaires ont sans aucun doute rendu le service téléphonique plus avantageux que le service télégraphique et

devraient donner l'impulsion initiale à la mise au point de services de fac-similé à plus grande vitesse qui utiliseront le tarif régulier du réseau téléphonique interurbain.

IV - SONDAGE AUPRÈS DES USAGERS

1. Données fondamentales

Au cours de la revue des services télégraphiques, il devint de plus en plus apparent qu'il serait utile de chercher à savoir si un nombre important d'usagers du service télégraphique comptaient sur ce service parce qu'il n'existait aucun autre moyen de communication ou de transfert d'argent, capable de satisfaire leurs besoins. Par conséquent, une enquête auprès des usagers du service télégraphique public au Canada a été effectuée, en collaboration avec les Télécommunications du CN-CP, afin d'avoir un meilleur aperçu des divers aspects de ce service.

2. But du sondage

Le but fondamental de ce sondage était de déterminer si le service télégraphique constitue une nécessité, ou seulement un service pratique pour les usagers appartenant ou non au monde des affaires. Par conséquent, le sondage en question était conçu de façon à recueillir des renseignements au sujet des catégories de télégrammes envoyés, des raisons de l'utilisation du service télégraphique, des autres moyens possibles de télécommunication qui auraient pu être utilisés, ainsi que le profil général des usagers.

3. Planification du sondage

On a déterminé qu'en atteignant ces objectifs, il serait nécessaire d'interviewer un échantillon sérieux des usagers du service télégraphique dans tout le Canada. La méthode la plus appropriée, agréée par Statistiques Canada et par les Télécommunications du CN-CP, consistait à choisir un échantillonnage des télégrammes déposés aux bureaux de télégraphe au cours d'une semaine normale et de poser un certain nombre de questions à chaque expéditeur choisi.

Comme tout sondage de grande envergure effectué sur une portion de la population, on a dû établir un équilibre entre le niveau de détail incorporé dans les questions posées aux utilisateurs et leur degré de tolérance à répondre à ces questions. En outre, les dimensions du questionnaire devaient être restreintes en raison de contraintes pratiques, opérationnelles ou administratives.

4. L'exécution du sondage

(i) Méthodes d'échantillonnage: Afin d'obtenir un échantillonnage significatif, on choisissait un télégramme sur vingt au cours de périodes choisies au hasard dans chaque bureau télégraphique du Canada.

Comme le sondage devait porter sur les télégrammes déposés par les clients payants, au point d'origine, deux catégories ont été exclues du processus de sélection: les télégrammes de relais et les télégrammes de service.

Les messages de service sont les messages envoyés d'un bureau de télégraphe à un autre à des fins de communications intérieures chez les sociétés exploitantes. Les statistiques compilées par les Télécommunications du CN en février 1976 montrent que les messages de relais comptent pour vingt à trente pour cent de tous les messages envoyés par les bureaux de télégraphe. Les messages de relais sont les messages qui ne proviennent pas d'un bureau de télégraphe en particulier, mais qui sont simplement acheminés au moyens de ces bureaux afin d'atteindre leur destination.

Afin de choisir les échantillons de messages, on a compté tous les messages déposés au comptoir ou par téléphone, par télex ou par messenger, en excluant les messages susmentionnés. On a préparé des instructions détaillées à l'intention des agents des bureaux de télégraphe afin de leur expliquer la manière de choisir les échantillons.

(ii) Technique de l'entrevue: Le sondage était conçu de façon à être effectué en personne ou par téléphone. Dans quelques bureaux, on a effectué les entrevues au moment même où le client remplissait la demande. Dans d'autres bureaux, dans le cas où les entrevues auraient causé des retards inacceptables dans le fonctionnement du bureau, les clients ont été interviewés par la suite. La procédure à suivre était laissée à la discrétion de la société exploitante.

La formule de l'entrevue, c'est-à-dire l'énoncé des questions et l'ordre dans lequel elles ont été posées, a été définie de sorte à assurer

l'uniformité dans la façon de poser les questions et de consigner les réponses.

En raison du fait que le sondage devait être effectué dans environ 90 centres du Canada, et pour des raisons d'économie, les instructions écrites à l'intention des interviewers servaient de moyen de formation. Les instructions de base étaient imprimées sur le questionnaire. Les explications supplémentaires et les cas spéciaux étaient traités dans les instructions distinctes, adressées à chaque bureau de télégraphe concerné.

(iii) Le questionnaire comportait deux parties. La première contenait les questions à poser au client par l'interviewer, la seconde contenait les questions auxquelles l'interviewer pouvait répondre sans l'aide du client. Les questions contenues dans cette dernière partie étaient le nom du bureau de télégraphe où le message était déposé, la méthode utilisée pour déposer le message, la méthode de paiement, la catégorie de télégramme, le nombre de mots et les frais à payer.

Les questions que l'on posait au client étaient: le type de message (télégramme d'affaires ou non), son but, les autres méthodes possibles pour acheminer le message et pourquoi on avait choisi le télégraphe plutôt qu'un autre moyen. On a demandé aux clients appartenant au monde des affaires de fournir des renseignements quant à la catégorie de leur entreprise et au nombre d'employés. En outre, dans le cas où les messages étaient déposés au comptoir, le client devait indiquer s'il lui aurait été possible de se servir du téléphone et sinon, pourquoi. Dans la mesure du possible, les questions

étaient pré-codées au lieu d'être libres.

Le questionnaire (voir annexe ci-joint) était imprimé sur une seule feuille, en français d'un côté et en anglais de l'autre.

(iv) Essais préliminaires: On a effectué un essai préliminaire dans cinq centres afin d'éprouver le questionnaire et les instructions pour en vérifier la clarté et la facilité de compréhension. L'analyse des résultats a conduit à des modifications tant au questionnaire qu'aux instructions.

(v) Calendrier: Le sondage a débuté le 15 novembre 1976 à 8h et s'est terminé le 22 novembre 1976 à 8h. Il dura donc une semaine. Cette période n'a pas été choisie au hasard. Par conséquent, on ne peut mesurer du point de vue statistique l'applicabilité des résultats obtenus à d'autres périodes que la semaine en question. On envisage la possibilité de reprendre le sondage à un autre moment de l'année afin d'étudier les variations saisonnières.

5. Grandes lignes des résultats du sondage

Les grandes lignes des résultats du sondage sont les suivantes:

(Généralités) - Les messages d'affaires représentaient 62% de tous les messages, tandis que les autres comptaient pour 38%. On remarque donc une

prépondérance des messages d'affaires dans toutes les régions du pays.

- Dans le cas des messages outre-mer, les clients choisissaient le télégraphe plutôt qu'un autre moyen de communication en raison de l'urgence du message. Dans le cas des communications au pays, les principales raisons du client pour choisir le télégraphe plutôt qu'un autre moyen étaient la nécessité de conserver une copie écrite du message et le statut juridique du télégramme dans certaines situations. On présume que sur le plan national, les messages urgents sont transmis plus facilement par téléphone ou par télex.

*(Profil
géographique)*

- Les trois-quarts de tous les messages envoyés provenaient de sept bureaux seulement - Montréal, Toronto, Ottawa, Winnipeg, Edmonton, Calgary et Vancouver.

- Les petits bureaux (tenus par une seule personne) qui desservent généralement de petites localités représentent environ 60% de tous les bureaux de télégraphe en service. Ces bureaux expédient et reçoivent moins de 5% de tous les messages déposés par les clients.

- L'utilisation relative des services de transfert d'argent semble plus importante dans les petites communautés que dans les grandes régions urbaines.

(Méthodes utilisées pour déposer le message) - 68% des messages télégraphiques ont été commandés par téléphone, 24% par télex, 7% au comptoir et 1% autrement.

- 86% des messages, autres que les messages d'affaires, ont été commandés par téléphone et 13% furent déposés au comptoir. La majorité des messages déposés au comptoir étaient des messages de transfert d'argent. Cela tient du fait que selon les procédures instituées par les compagnies, la majorité des transferts d'argent sont reçus au comptoir.

(Type de message) - Les types de messages déposés se répartissent comme suit:

- Télégrammes intérieurs et télégrammes Canada-État-Unis ordinaires	58.7%
- Transferts d'argent	4 %
- Télépost	0.3%
- Messages outre-mer	37 %

(Autres possibilités) - 92% des clients ont indiqué que si le service télégraphique public n'était pas disponible, ils essaieraient probablement d'autres moyens de communication, qui ne répondraient peut-être pas entièrement à leurs besoins. 8% des clients ont indiqué qu'ils n'avaient pas d'autre moyen que le service télégraphique pour répondre à leurs besoins spécifiques. Les transferts d'argent sont l'un des plus importants besoins.

- Dans le cas des clients qui essaieraient un autre moyen de communication, si le service télégraphique n'était pas disponible, 46% de ceux-ci utilisent le télégraphe en raison de sa rapidité et de l'urgence de leur message, 13% parce que c'est commode, 12% en raison de la nécessité de conserver une copie écrite et 11% pour des raisons d'économie.

- Parmi les clients qui ont indiqué qu'aucun autre moyen pouvait remplacer le service télégraphique, 51% ont déclaré que cela était dû à l'urgence du message, 21% au fait qu'ils avaient besoin d'une copie écrite et 12% ont indiqué que cela était dû à la nature du télégramme.

(Messages
d'affaires)

- Les utilisateurs les plus importants du monde des affaires étaient les établissements de vente en gros ou au détail (29% du trafic des messages d'affaires) les usines (25%) et les finances, les assurances et les agents immobiliers (16%).

- Les établissements importants comptent pour une plus grande proportion des télégrammes d'affaires, que les petites entreprises. Les firmes qui emploient de 1 à 3 employés envoient 8% des télégrammes d'affaires tandis que les firmes qui comptent 100 employés ou plus envoient 41% de ces télégrammes.

- Le but principal des télégrammes d'affaires est de demander des documents ou de faire expédier des biens ou encore de demander des renseignements sur l'état de commandes.

(Autres
messages)

- Chaque catégorie de message, à l'exception des messages de transfert d'argent, était davantage utilisée pour les affaires qu'à d'autres fins. 80% des télégrammes de transfert d'argent ont été déposés par des clients n'appartenant pas au monde des affaires.

- Les principaux motifs des télégrammes envoyés en Amérique du Nord par des clients n'appartenant pas au monde des affaires était d'offrir des félicitations ou des condoléances. Dans le cas des messages outre-mer, il s'agissait en général de donner des nouvelles de la famille ou de faire part d'une situation d'urgence.

On trouvera en annexe les résultats complets du sondage.

V - L'AVENIR DU SERVICE TÉLÉGRAPHIQUE PUBLIC

1. Évaluation des besoins permanents en ce qui concerne le service télégraphique

En examinant les directions possibles que pourrait prendre l'évolution future du service télégraphique, il importe de tenir compte de la demande dite "conformiste" que le service télégraphique paraît seul capable de satisfaire pleinement. Cette demande provient:

- a) Des petites entreprises et des particuliers qui, à l'occasion, ont besoin d'envoyer rapidement un message écrit.

Cette utilisation occasionnelle du service fait qu'il serait difficile de justifier les dépenses occasionnées par l'utilisation d'autres services comparables qui conviennent mieux à un usage régulier des services de télécommunication écrites. Ce besoin ne se limite pas aux petites entreprises et aux particuliers car les grandes entreprises, exigeant un service de télécommunication écrite avec le public ou les petites entreprises, pourraient également utiliser ce service.

- b) de certaines applications dans les communications d'affaires, comme les soumissions écrites où les délais doivent être respectés.

Les usagers croient que ce type de demande confère aux télégrammes un statut juridique. On suppose que ceci est dû au fait que dans des cas de litiges, il est facile de vérifier les détails contenus dans les télégrammes en examinant les dossiers de la sociétés exploitante.

- c) de la nécessité de transférer des fonds.

Bien qu'il soit possible de transférer des fonds par un autre moyen que le télégraphe, par exemple par les services bancaires, certains bureaux de télégraphe assurent des services de transfert d'argent en dehors des heures de travail. Le service de nuit offert par les banques, l'avènement des caisses automatiques, l'utilisation accrue des cartes de crédit n'ont pas encore diminué le nombre des télégrammes de transfert d'argent. Cependant, le public en vient de plus en plus à connaître ces autres méthodes et l'apparition progressive des méthodes de paiement électronique devrait éventuellement avoir une influence importante sur les transferts de fonds effectués par télégramme.

- d) de la demande constante d'un service télégraphique outre-mer.

Il existe un certain nombre de raisons importantes pour maintenir ce service. Les règlements de l'Union internationale des télécommunications (UIT) précisent des catégories obligatoires de télégrammes internationaux qui doivent être acheminés par un moyen public de télécommunication. En particulier, le service télégraphique international constitue un moyen important de télécommunication public entre le Canada et les pays en voie de développement, où le service téléphonique est moins répandu. De même, le télégraphe, plus que tout autre moyen de communication, permet à l'utilisateur de surmonter le problème de la langue et de la barrière du temps puisqu'il n'existe aucune nécessité d'une communication directe et simultanée entre le lieu de départ et le lieu d'arrivée.

- e) de la nécessité d'un service de courrier indépendant du service des postes au cours d'une période de grève ou d'une autre situation d'urgence.
- f) de la tendance du public à maintenir le rôle social de ce service.

Les messages de condoléances ou de félicitations envoyés par télégrammes en sont des exemples. Bien que certains puissent prétendre que ce service ne peut être maintenu uniquement pour ce genre d'application, bon nombre des usagers qui ne font pas partie du monde des affaires s'en servent.

2. Regard sur l'avenir

Certains soutiennent que ce qui reste des usagers du service télégraphique public sont des "traditionalistes" qui ne vont pas vraisemblablement abandonner ce service en faveur d'un autre service de télécommunication. Cependant, les tendances indiquent que dans la situation actuelle, l'usage du télégraphe continuera à baisser, quoique de façon plus graduelle, ce qui augmentera encore les difficultés économiques de ce service. Il serait compréhensible que les sociétés exploitantes effectuent des changements organisationnels, opérationnels et administratifs proportionnels à l'utilisation de ce service. Dans le cas des Télécommunications du CN-CP, ceci supposerait de diminuer encore le nombre des bureaux de télégraphe en service, et de réduire les heures de travail dans d'autres bureaux. Par conséquent, le déclin des installations du pays pourrait atteindre un niveau auquel les services de communication assurés par les Télécommunications du CN-CP seraient considérés comme inadéquats et ne répondraient pas aux besoins des usagers du service télégraphique public d'outre-mer. Si tel était le cas, les sociétés exploitantes de télécommunication d'outre-mer installées au Canada pourraient considérer opportun de chercher des moyens plus efficaces, peut-être par le

biais d'autres organismes établis à l'échelle du pays, pour atteindre leurs clients canadiens.

Le gouvernement et le secteur privé allouent des ressources importantes à la mise au point de services qui tireraient profit des innovations technologiques dans le domaine des télécommunications et des communications par ordinateur. Ces développements à long terme auront des conséquences importantes non seulement pour les services télégraphiques comme nous les connaissons aujourd'hui, mais pour toute la scène des télécommunications. Des systèmes majeurs visant le transfert automatique de l'information et de l'argent sont envisagés actuellement dans quelques pays.

Entretemps, on devra déterminer les modifications qui seraient nécessaires en vue de rendre le service télégraphique plus en mesure de répondre aux besoins de ses usagers, en particulier de ceux qui ne disposeront pas d'autres moyens de communication.

Il est difficile de prévoir les mesures viables à long terme qui amèneraient un retour à la façon dont le service était assuré il y a plusieurs années. Cependant, il existe des possibilités de changements menant à une évolution méthodique du service qui serviraient les intérêts des usagers et des sociétés exploitantes. Bien qu'il existe des modifications possibles comme nous le suggérons ci-dessous pour fins de discussion, ces modifications exigeraient que les sociétés exploitantes effectuent une évaluation en profondeur, sujet à l'approbation de l'organisme de la réglementation, en tant que partie intégrante de projets globaux à long terme pour le service.

- Meilleure intégration des ressources des compagnies de télégraphe fonctionnant au Canada afin d'améliorer la rentabilité du service.

- Faire des arrangements en vue d'intégrer dans la mesure du possible le service télégraphique au service téléphonique public commuté. Ceci permettrait d'améliorer l'accessibilité du service aux usagers. Aussi, si les factures du télégraphe pouvaient être incluses dans les factures mensuelles émises par les compagnies de téléphone, ceci permettrait de réaliser des économies dans l'exploitation et serait plus pratique pour le client.

- Trouver d'autres arrangements qui permettraient de maintenir le service au comptoir dans les localités où l'on a décidé d'éliminer le service. Un certain nombre de ces possibilités ont déjà été mis en oeuvre dans d'autres pays en annexant les ressources du Bureau de poste ou des magasins de vente au détail reconnus lors de la réception et de la livraison des télégrammes.

ANNEXE

RÉSULTATS DU SONDAGE

ANNEXE

Service télégraphique public ANALYSE DES RÉPÉTITIONS

RÉPÉTITIONS AJUSTÉES (pourcentage)TELEGRAMMES

Affaires	61.8	
Autres	38.2	
Total		100.0

MESSAGES AUTRES QUE DES MESSAGES
D'AFFAIRES - OBJET

Perte de carte de crédit	0.4	
Message de condoléances	12.7	
Félicitations	35.4	
Urgence dans la famille	6.1	
Information sur des questions familiales	15.2	
Transactions immobilières	2.5	
Faire ou confirmer des réservations de chambres d'hôtel	2.6	
Faire part de naissances	1.3	
Requêtes envoyées au gouvernement	1.2	
Transfert de fonds	8.4	
Autres	14.2	
Total		100.0

ANNEXE

Service télégraphique public ANALYSE DES RÉPÉTITIONS

REPETITIONS AJUSTÉES (pourcentage)

TELEGRAMMES

Affaires	61.8	
Autres	38.2	
Total		100.0

MESSAGES D'AFFAIRES - OBJET

Etablir le prix de certains produits	5.9	
Effectuer des transactions financières	6.5	
Confirmer des ententes	10.2	
Faire ou confirmer des réservations de chambre d'hôtel	1.3	
Demander des renseignements sur l'état de commandes	12.8	
Faire des rappels de tout genre	9.6	
Faire part des particularités relatives à l'expédition de marchandises	9.6	
Transactions immobilières	1.0	
Retrouver des comptes non payés	4.1	
Transférer des fonds	2.5	
Requêtes envoyées au gouvernement	0.7	
Autres	23.2	
Total		100.0

ANNEXE

Service télégraphique public ANALYSE DES RÉPÉTITIONS

FRÉQUENCES AJUSTÉES (pourcentage)

TÉLÉGRAMMES

Affaires	61.8	
Autres	38.2	
Total		100.0

MESSAGES D'AFFAIRES - TYPE D'ENTREPRISE

Agriculture, pêche ou foresterie	1.0	
Exploitation minière	1.4	
Fabrication	25.4	
Construction	3.6	
Vente en gros ou au détail	29.1	
Finances, assurances ou immeubles	15.6	
Service communautaire et personnel	11.9	
Administration publique et défense	4.5	
Transports, communications et services publics	5.4	
Autres	1.9	
Total		100.0

MESSAGES D'AFFAIRES - IMPORTANCE DE L'ENTREPRISE

1 à 3 employés	8.0	
4 à 10 "	16.3	
11 à 49 "	20.4	
50 à 99 "	10.9	
100 employés ou plus	41.3	
Ne sais pas	3.0	
Total		100.0

ANNEXE

Service télégraphique public ANALYSE DES RÉPÉTITIONS

RÉPÉTITIONS AJUSTÉES (pourcentage)RAISONS POUR LESQUELLES ON A CHOISI
LE SERVICE TÉLÉGRAPHIQUE

Economie, autres moyens trop coûteux	10.8	
Vitesse, autres moyens trop lents	38.6	
Caractère pratique du télégramme	13.3	
Demande moins de personnel de bureau	0.4	
Difficile d'obtenir la communication par téléphone	4.3	
Prestige du télégramme	2.7	
Caractère du télégramme, aimable à envoyer	7.1	
Arrivée assurée	0.9	
Document écrit	12.3	
Autres	2.8	
Total		100.0

ANNEXE

Service télégraphique public ANALYSE DES RÉPÉTITIONS

RÉPÉTITIONS AJUSTÉES (pourcentage)MÉTHODE EMPLOYÉE POUR DÉPOSER LE TÉLÉGRAMME

Téléphone	68.0	
Télex	23.5	
Au comptoir	7.4	
Autres	1.1	
Total		100.0

TELÉGRAMMES AU COMPTOIR

Possible d'utiliser le téléphone	26.9	
Impossible d'utiliser le téléphone	73.1	
Total		100.0

RAISONS POUR LESQUELLES LE MESSAGE NE POUVAIT ÊTRE DÉPOSÉ PAR TÉLÉPHONE

Transfert de fonds	68.3	
Cablôgramme réponse payée	0.6	
Aucun téléphone disponible	3.7	
Client de passage	3.0	
Message trop long	10.4	
Problèmes de langue	3.0	
Moins cher	1.8	
Copie écrite nécessaire	3.7	
Autres	5.4	
Total		100.0

HEURE À LAQUELLE ON A DÉPOSÉ LE TÉLÉGRAMME

a) Lundi - Vendredi	92.4	
Samedi - Dimanche	7.5	100.0
b) 8h01 - 18h	82.8	
18h - 8h	17.2	100.0

MÉTHODE DE PAIEMENT

Compte du CN-CP	51.5	
Facture	38.5	
Comptant	6.1	
Autre (carte de crédit)	2.0	
Télégramme payé par le destinataire	1.8	
Total		100.0

ANNEXE

Service télégraphique public ANALYSE DES REPETITIONS

RÉPÉTITIONS AJUSTÉES (pourcentage)

TYPE DE MESSAGE

a) Canada - États-Unis

- tarif régulier	41.8
- tarif de nuit	16.8
- transfert de fonds	3.9
- Télépost	0.3
- presse	0.1

b) Outre-mer

- tarif régulier	15.2
- tarif de nuit	21.8
- presse	0.1

Total

100.0

QUESTIONNAIRE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS DU CN/CP
(VEUILLEZ VOUS SERVIR D'UN CRAYON OU D'UNE PLUME ROUGE POUR COMPLÉTER CE QUESTIONNAIRE)

LIRE: Les Télécommunications du CN/CP, en collaboration avec le Ministère des Communications, effectuent actuellement un sondage échelonné sur une période d'une semaine, concernant les usagers du service télégraphique public du Canada. Nous vous saurions gré de bien vouloir répondre aux quelques questions qui vous sont posées au sujet du télégramme que vous venez d'envoyer (au sujet du télégramme que vous venez d'envoyer à (nom du destinataire) et qui se lit comme suit (texte). Les renseignements que vous donnerez seront considérés comme strictement confidentiels.

REMARQUE: INDIQUER DANS LA CASE DE DROITE LE NUMÉRO DE LA RÉPONSE À CHAQUE QUESTION.

1. LIRE: (au besoin) S'agit-il d'un message d'affaires? 1 OUI 2 NON 1

2. LIRE: (au besoin) Quel est le but de ce message?
Message d'affaires

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> 01 Établir le prix de certains produits | <input type="checkbox"/> 02 Effectuer des transactions financières | <input type="checkbox"/> 03 Confirmer des ententes | 2 |
| <input type="checkbox"/> 04 Réservations dans un hôtel | <input type="checkbox"/> 05 Demander l'envoi de documents ou de produits | <input type="checkbox"/> 06 Demander des renseignements sur l'état des commandes | 3 |
| <input type="checkbox"/> 07 Faire des rappels de tout genre | <input type="checkbox"/> 08 Indiquer des détails relatifs à l'expédition de marchandises | <input type="checkbox"/> 09 Transactions immobilières | <input type="checkbox"/> 10 Retrouver des comptes non payés |
| <input type="checkbox"/> 11 Effectuer un transfert d'argent | <input type="checkbox"/> 12 Requêtes envoyées au gouvernement | <input type="checkbox"/> 13 Autre (préciser) | |

Autres

<input type="checkbox"/> 01 Perte de cartes de crédit	<input type="checkbox"/> 02 Message de condoléances	<input type="checkbox"/> 03 Félicitations de tout genre	<input type="checkbox"/> 04 Cas d'urgence dans la famille	4
<input type="checkbox"/> 05 Nouvelles générales de la famille	<input type="checkbox"/> 06 Transactions immobilières	<input type="checkbox"/> 07 Réservations dans un hôtel	<input type="checkbox"/> 08 Avis de naissance	<input type="checkbox"/> 09 Requêtes envoyées au gouvernement
<input type="checkbox"/> 10 Transfert d'argent	<input type="checkbox"/> 11 Autre (préciser)			5

3. LIRE: Demandez la question 3 seulement si le télégramme est présenté au comptoir. Sinon passez à la question 4.

a) Auriez-vous pu envoyer ce télégramme par téléphone au lieu de vous présenter ici en personne? 1 Oui 2 Non 6

LIRE: Si la réponse à la question 3 (a) est non, passez à la question 3 (b).

b) Pourquoi n'auriez-vous pas pu enregistrer ce télégramme par téléphone? 7 8

4. LIRE: Si le service télégraphique n'était pas disponible, de quelle façon transmettriez-vous votre message?

<input type="checkbox"/> 01 Poste	<input type="checkbox"/> 02 Téléphone	<input type="checkbox"/> 03 Téléposte par télex	<input type="checkbox"/> 04 Téléx/TWX	<input type="checkbox"/> 05 Fac-similé	<input type="checkbox"/> 06 Par messenger	<input type="checkbox"/> 07 Visite personnelle	9
<input type="checkbox"/> 08 Par l'intermédiaire d'un ami ou d'une connaissance	<input type="checkbox"/> 09 Mandat-poste	<input type="checkbox"/> 10 Services bancaires	<input type="checkbox"/> 11 Je ne sais pas				10
<input type="checkbox"/> 12 Aucune autre possibilité	<input type="checkbox"/> 13 Autre (préciser)						

5. Demandez la question 5 (a) ou la question 5 (b).

a) Si le client a donné une autre réponse que "Aucune autre possibilité"

LIRE: Pourquoi avez-vous choisi le service télégraphique plutôt qu'un autre moyen?

<input type="checkbox"/> 01 Économies, autres méthodes trop chères	<input type="checkbox"/> 02 Vitesse, autres méthodes trop lentes	<input type="checkbox"/> 03 Le télégramme est commode	<input type="checkbox"/> 04 Le message est urgent	11
<input type="checkbox"/> 05 Économies sur la main-d'oeuvre du bureau	<input type="checkbox"/> 06 Difficile à contacter par téléphone	<input type="checkbox"/> 07 Le télégramme a du prestige	<input type="checkbox"/> 08 Le télégramme est traditionnel, aimable à envoyer	12
<input type="checkbox"/> 09 Arrivée assurée	<input type="checkbox"/> 10 Document écrit	<input type="checkbox"/> 11 Autre (préciser)		

b) Si le client a répondu "Aucune autre possibilité"

LIRE: Expliquez pourquoi ce message ne peut être transmis d'une autre façon

<input type="checkbox"/> 01 Le message est urgent	<input type="checkbox"/> 02 Besoin d'un document écrit	<input type="checkbox"/> 03 Le télégramme a un statut légal	<input type="checkbox"/> 04 Transfert d'argent urgent	13
<input type="checkbox"/> 05 Autre (préciser)				14

DANS LE CAS DES MESSAGES NDN COMMERCIAUX, L'ENTREVUE EST TERMINÉE: NE PAS RÉPONDRE AUX AUTRES QUESTIONS. DANS LES CAS DES MESSAGES D'AFFAIRES, RÉPONDRE AUX QUESTIONS QUI SUIVENT.

6. LIRE: (au besoin) Quel est le nom de votre société ou de votre organisme?

7. LIRE: (au besoin) Dans quelle ville ou dans quel village est-il situé?

8. LIRE: Quelle est l'activité principale de votre société ou de votre organisme?

<input type="checkbox"/> 01 Agriculture, pêche ou forêts	<input type="checkbox"/> 02 Exploitation minière	<input type="checkbox"/> 03 Fabrication	<input type="checkbox"/> 04 Construction	<input type="checkbox"/> 05 Vente en gros ou au détail	<input type="checkbox"/> 06 Finances, assurances et affaires immobilières	15
<input type="checkbox"/> 07 Services communautaires, commerciaux ou personnels (enseignement, santé, hôtels)	<input type="checkbox"/> 08 Administration publique et défense (gouvernement)	<input type="checkbox"/> 09 Transports, communications et services publics				16
<input type="checkbox"/> 10 Autre (préciser)						

9. LIRE: Indiquez de façon approximative le nombre de personnes qui travaillent au sein de votre société ou de votre organisme à l'emplacement susmentionné.

<input type="checkbox"/> 1 1-3	<input type="checkbox"/> 2 4-10	<input type="checkbox"/> 3 11-49	<input type="checkbox"/> 4 50-99	<input type="checkbox"/> 5 100 et plus	<input type="checkbox"/> 6 Je ne sais pas	17
--------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--	---	----

FIN DE L'ENTREVUE

À remplir par le personnel du central télégraphique

Central de départ _____ 18 22

Jour 1 Lun. - Ven. 2 Sam. - Dim. _____ 23

Heure 1 8h01 - 18h 2 18h01 - 8h _____ 24

Méthode employée pour envoyer le télégramme:

<input type="checkbox"/> 1 Par téléphone	<input type="checkbox"/> 2 Par télex	<input type="checkbox"/> 3 Au comptoir	<input type="checkbox"/> 4 Autre	25
--	--------------------------------------	--	----------------------------------	----

Moyen de paiement:

<input type="checkbox"/> 1 Compte des Télécommunications du CN/CP	<input type="checkbox"/> 2 Reconnaissance de dette	<input type="checkbox"/> 3 Comptant	<input type="checkbox"/> 4 Autre carte de crédit	<input type="checkbox"/> 5 À frais virés	26
---	--	-------------------------------------	--	--	----

Genre de message:

Au Canada ou aux États-Unis	<input type="checkbox"/> 1 Tarif régulier	<input type="checkbox"/> 2 Tarif de nuit	<input type="checkbox"/> 3 Transfert d'argent	<input type="checkbox"/> 4 Téléposte	<input type="checkbox"/> 5 Presse	27
Autremer	<input type="checkbox"/> 6 Tarif régulier	<input type="checkbox"/> 7 Tarif de nuit	<input type="checkbox"/> 8 Prossa			

Nombre de mots _____ 28 30

Frais: (excluant surcharges) _____ 31 35

Nom de l'expéditeur (répéter la signature)	Adresse	N° de téléphone
--	---------	-----------------

