

# Enquête de 2012 sur les industries de services : développement de logiciels et services informatiques

## Guide de déclaration

Ce guide est conçu pour vous aider à répondre à l'Enquête de 2012 sur les industries de services. Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires, veuillez composer le numéro de la ligne d'aide de Statistique Canada ci-dessous.

**Ligne d'aide : 1-800-972-9692**

**Vos réponses sont confidentielles.**

La loi interdit à Statistique Canada de divulguer toute information recueillie qui pourrait dévoiler l'identité d'une personne, d'une entreprise ou d'un organisme sans leur permission ou sans en être autorisé par la *Loi sur la statistique*.

Statistique Canada utilisera les données de cette enquête à des fins statistiques.

### Table des matières

	Page
<b>B - Activité commerciale principale</b> .....	<b>2</b>
<b>C - Renseignements sur la période de déclaration</b> .....	<b>3</b>
<b>D - Revenus</b> .....	<b>4</b>
<b>E - Dépenses</b> .....	<b>4</b>
<b>F - Caractéristiques de l'industrie</b> .....	<b>8</b>
<b>G - Effectif</b> .....	<b>10</b>
<b>H - Ventes selon le type de client</b> .....	<b>11</b>
<b>I - Ventes selon l'emplacement du client</b> .....	<b>11</b>
<b>J - Transactions internationales</b> .....	<b>11</b>
<b>K - Répartition provinciale ou territoriale</b> .....	<b>11</b>
<b>Renseignements généraux</b> .....	<b>12</b>
But de l'enquête .....	12
Ententes de partage de données .....	12
Couplage d'enregistrements .....	12

## B - Activité commerciale principale

### 1. Veuillez décrire les activités principales de votre entreprise.

Pour nous assurer que vous avez bien reçu le questionnaire approprié, nous vous demandons de décrire brièvement les activités principales de votre unité commerciale.

### 2. Parmi les activités suivantes, de laquelle tirez-vous la plus grande partie de vos revenus?

Par « unité commerciale », on entend un niveau de l'entreprise pour lequel on tient des livres distincts sur les revenus, les dépenses et l'emploi.

Les industries de la technologie de l'information comprises dans cette enquête sont définies selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN). Le SCIAN fait partie d'un cadre international qui permet de faire une comparaison du rendement industriel entre divers pays. Les trois industries comprises sont :

- les éditeurs de logiciels (comprend la conception et l'édition de logiciels et de progiciels);
- le traitement de données, l'hébergement de données et les services connexes (comprend l'hébergement Web, les services dévideurs, l'hébergement d'applications, le traitement et la rédaction de rapports à partir de données fournies par le client, le balayage optique, l'entrée de données, etc.);
- la conception de systèmes informatiques et les services connexes (comprend les conseils en technologie de l'information, la conception de systèmes et de réseaux, la conception technique des systèmes, la personnalisation et l'intégration de logiciels, la conception et le développement de sites Web, etc.).

Afin de vous aider à sélectionner la catégorie décrivant le mieux l'activité de votre entreprise, voici une définition formelle des activités faisant partie de chaque catégorie ainsi que celles n'en faisant pas partie. Si vous avez besoin de plus de renseignements, ou si vous croyez appartenir à une industrie autre que celles-ci, n'hésitez pas à composer le numéro de la ligne d'aide de Statistique Canada.

#### Éditeurs de logiciels

Cette classe comprend les unités commerciales dont l'activité principale consiste habituellement à publier des logiciels, normalement désignés « logiciels de série », pour de nombreux clients. Les établissements de cette classe exécutent les opérations nécessaires à la production et à la distribution de logiciels telles que la conception, la préparation de la documentation, l'aide en matière

d'installation et la prestation de services de soutien aux acheteurs de logiciels. Ces établissements peuvent se livrer à la conception et à l'édition ou se consacrer uniquement à l'édition.

#### Inclure :

- l'édition de progiciels (y compris la conception et le développement);
- les progiciels, tous formats, les éditeurs;
- les jeux et progiciels, les éditeurs;
- les éditeurs et progiciels, tous formats.

#### Exclure :

- la reproduction en série de logiciels;
- la revente de logiciels de série;
- l'édition de logiciels exclusivement sur Internet;
- l'accès à des logiciels pour les clients, à partir d'un site hôte central;
- la conception sur demande de logiciels adaptés aux besoins d'utilisateurs particuliers.

#### Traitement de données, hébergement de données et services connexes

Cette classe comprend les unités commerciales dont l'activité principale consiste à offrir des services d'hébergement ou de traitement de données. Les établissements d'hébergement peuvent offrir des activités d'hébergement spécialisées comme les services d'hébergement Web, d'applications ou de diffusion continue, ou encore offrir à leurs clients des services informatiques à temps partagé sur gros ordinateurs. Les établissements de traitement de données peuvent offrir des services de traitement complets, des services de préparation de rapports à partir de données fournies par le client, des services spécialisés comme la saisie automatisée des données, ou offrir à leurs clients des ressources sur une base horaire ou en temps partagé pour le traitement de données.

#### Inclure :

- conversion de disques magnétiques et disques souples, services de;
- hébergement d'applications;
- hébergement Web;
- imagerie et enregistrement de microfilms, service d';
- informatique à façon, centre de traitement;
- lecture optique de données, services de;
- location à bail de temps machine;
- location de temps machine;
- préparation d'entrée de données, services informatiques de;
- saisie de données, services;

- services informatiques en temps partagé ;
- traitement de données, services informatiques ;
- traitement par ordinateur ;
- traitement par ordinateur, services de ;
- traitement automatique de données, services informatiques.

**Exclure :**

- le traitement des transactions financières ;
- la gestion des installations informatiques ;
- les services de saisie de données au clavier, de traitement de texte ou d'édition ;
- l'accès aux micro-ordinateurs et à l'équipement de bureau, à partir de l'emplacement d'un commerce de détail.

**Conception de systèmes informatiques et services connexes**

Cette classe comprend les unités commerciales dont l'activité principale consiste à fournir une expertise dans le domaine des technologies de l'information. Ces établissements peuvent notamment concevoir, modifier, tester et offrir un soutien sur l'utilisation d'un logiciel afin de répondre aux besoins d'un client. Cela comprend : la création des pages d'accueil Internet ; la planification et la conception des systèmes informatiques intégrant les technologies en matière de matériel, de logiciels et de communications ; la gestion et l'exploitation sur place des installations informatiques et celles liées au traitement de données de clients ; les conseils dans le domaine des technologies de l'information ; d'autres services professionnels et techniques de nature informatique.

**Inclure :**

- analyse des exigences, matériel informatique ;
- analyse et conception de systèmes informatiques, services de ;
- analyse et conception de systèmes de logiciels sur demande ;
- analyse et conception de systèmes, services d'informatiques (logiciels) ;
- bureautique, intégration de systèmes informatiques ;
- conception de pages Internet sur demande, services de ;
- conception de systèmes (intégration des systèmes) ;
- conception de système de gestion d'information, services de ;
- conception de systèmes informatiques, services de consultation ;

- consultation pour des logiciels informatiques, services de ;
- consultation en informatique, services de ;
- consultation pour la conception de système d'information de gestion ;
- désastre informatique, services de récupération ;
- développement de page Web ;
- élaboration de programmes informatiques ou de logiciels d'exploitation fabriqués sur demande ;
- gestion des installations informatiques, services de ;
- gestion d'installations pour le traitement des données, services de ;
- installations informatiques, services de, gestion d' ;
- intégrateurs de systèmes informatiques ;
- intégrateurs de systèmes pour réseau de zone locale ;
- intégration de systèmes informatiques ;
- logiciels, services d'installation de ;
- logiciels, services de consultation ;
- programmation de logiciels d'application fabriqués sur demande, services de ;
- programmation de logiciels sur demande ;
- programmation informatique sur demande, services de ;
- soutien d'installation informatique, services de ;
- systèmes de CAO/FAO, services de ;
- systèmes de conception assistée par ordinateur (CAO), services de ;
- systèmes d'IAO (ingénierie assistée par ordinateur), services de.

**Exclure :**

- la vente au détail du matériel informatique et des logiciels et l'offre de services de soutien ;
- la publication des logiciels de série ;
- les services de traitement des données.

**C - Renseignements sur la période de déclaration**

Veillez déclarer les données de votre **exercice financier** (année financière normale) **se terminant entre** le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013. Veuillez indiquer la période visée dans le présent questionnaire.

## D - Revenus

Il est possible qu'une répartition détaillée vous soit demandée dans d'autres sections.

### 1. Ventes de produits et services (p. ex. revenus de location et de crédit-bail, commissions, frais, droits d'entrée, revenus tirés de services) Déclarez les montants après déduction des rendus et des indemnités.

Les ventes de produits et services représentent les montants provenant de ces ventes (tant au comptant qu'à crédit), faisant partie des activités habituelles d'une entreprise. Les ventes devraient être déclarées après déduction des remises, de la taxe sur la valeur ajoutée et d'autres taxes établies en fonction des ventes.

#### Inclure :

- les ventes provenant d'emplacements canadiens (ventes intérieures et exportations);
- les transferts à d'autres unités commerciales ou au siège social de votre entreprise.

#### Exclure :

- les transferts destinés aux soldes d'inventaire et aux ventes en consignation;
- les taxes de vente fédérale, provinciales et territoriales et les droits et les taxes d'accise;
- les ventes interentreprises apparaissant dans les états financiers consolidés.

### 2. Subventions, dons et collectes de fonds

Veillez déclarer les contributions perçues durant la période de déclaration.

#### Inclure :

- les subventions et contributions non remboursables accordées par tous les ordres de gouvernement;
- les revenus provenant de commandites du secteur privé (de sociétés et de particuliers), les dons et les collectes de fonds.

### 3. Redevances, droits, contrats de licence et redevances de franchisage

Une redevance est un paiement perçu par le titulaire d'un droit d'auteur, d'une marque de commerce ou d'un brevet d'invention.

Veillez **inclure** les revenus perçus de la vente ou de l'octroi de tous les droits de propriété intellectuelle d'œuvres musicales, littéraires, artistiques ou dramatiques, d'enregistrements sonores ou de la transmission de signaux de radiodiffusion protégés par le droit d'auteur.

### 4. Revenus de placements (dividendes et intérêts)

Il s'agit de la part des revenus qu'une entreprise tire de ses placements, y compris les dividendes et les intérêts sur les actions et les obligations.

**Inclure** les intérêts provenant :

- de sources étrangères;
- d'obligations et de débentures;
- de prêts hypothécaires;
- de certificats de placement garanti;
- de prêts;
- de valeurs mobilières et de dépôts en banque.

**Exclure :**

- la part des gains ou des pertes de filiales ou de sociétés affiliées; ces montants devraient être déclarés à la question 25 de la **section E**.

### 5. Autres revenus (veuillez préciser)

**Inclure :**

- les montants non compris dans les questions 1 à 4 ci-dessus.

### 6. Revenus totaux

La somme des questions 1 à 5.

## E - Dépenses

### 1. Salaires et traitements des employés qui ont reçu un feuillet T4

Veillez déclarer tous les salaires et traitements (y compris les allocations imposables et les commissions **telles qu'elles figurent** sur le T4 – État de la rémunération payée), avant les déductions, pour la présente période de déclaration.

**Inclure :**

- les congés annuels payés;
- les primes (y compris la participation aux bénéfiques);
- les commissions touchées par les employés;
- les allocations imposables (p. ex. le logement et les repas, les allocations de véhicules, les cadeaux comme de billets d'avion pour des vacances);
- les indemnités de départ.

**Exclure :**

- tous les paiements et les dépenses liés aux travailleurs occasionnels et aux contractuels de l'extérieur; veuillez déclarer ces montants à la question 5 de la présente section.

## 2. Part des avantages sociaux versée par l'employeur

**Inclure** les cotisations de l'employeur au(x) :

- régimes d'assurance-maladie ;
- régimes d'assurance ;
- régime d'assurance-emploi ;
- régimes de pension ;
- régimes d'indemnisation pour accidents du travail ;
- autres avantages sociaux tels que les services de garderie et les régimes de prestations supplémentaires de chômage ;
- régimes provinciaux et territoriaux de santé et d'éducation.

## 3. Commissions versées à des personnes autres que les employés

Veillez déclarer les commissions des travailleurs externes qui ne reçoivent pas de T4 – État de la rémunération payée.

**Inclure :**

- les commissions versées à des agents et des courtiers immobiliers indépendants.

## 4. Frais pour des services professionnels et des services aux entreprises

**Inclure :**

- les honoraires de services juridiques ;
- les frais pour des services de comptabilité et de vérification ;
- les honoraires d'experts-conseils ;
- les frais d'enseignement et de formation ;
- les honoraires d'architectes ;
- les frais d'évaluation ;
- les frais de gestion et d'administration.

## 5. Contrats de sous-traitance (inclure la main-d'œuvre contractuelle, le travail à forfait et le travail effectué sur commande)

Par contrat de sous-traitance, on entend : demander les services d'un fournisseur externe, par opposition à offrir les services à l'interne.

**Inclure :**

- la main-d'œuvre occasionnelle salariée et les contractuels de l'extérieur.

## 6. Frais pour des services fournis par votre siège social

**Inclure :**

- les remboursements de frais à la société mère et les dépenses interdivisions.

## 7. Coût des biens vendus, s'il y a lieu (les achats plus les stocks d'ouverture moins les stocks de fermeture)

Veillez déclarer le coût des biens achetés qui ont été revendus durant la période de déclaration. S'il y a lieu, déclarez le coût des biens et des matières utilisées dans la fabrication de produits vendus.

**Inclure :**

- les biens achetés pour la revente : achats au cours de la période (y compris les frais de transport à l'achat) **plus** le stock d'ouverture **moins** le stock de fermeture ;
- les matières utilisées dans la fabrication de produits vendus : déclarez **seulement** la composante matérielle du coût des biens fabriqués finis qui ont été vendus durant la période de déclaration.

**Exclure :**

- les coûts de la main-d'œuvre directe et indirecte (salaires, traitements, avantages et commissions) ;
- les frais indirects et tous les autres coûts habituellement imputés au coût des biens vendus, comme l'amortissement, les coûts de l'énergie, les services publics, la sous-traitance, les redevances, le transport, l'entreposage, les assurances, la location et le crédit-bail ; ces dépenses devraient être déclarées ailleurs dans les catégories détaillées proposées.

## 8. Fournitures de bureau

**Inclure :**

- la papeterie et les fournitures de bureau, le papier et les autres fournitures pour les photocopieurs, les imprimantes et les télécopieurs ;
- les disquettes et la mise à niveau d'ordinateurs ;
- les frais de traitement de données.

**Exclure :**

- les dépenses d'affranchissement et de messagerie ;
- les dépenses pour les services téléphoniques, Internet et autres services de télécommunications (veillez déclarer ces montants à la question 14 de la présente section).

## 9. Location et crédit-bail (inclure la location de locaux, de matériel, de véhicules automobiles, etc.)

**Inclure :**

- les frais de location à bail, les frais de location de biens immobiliers, les charges de copropriété et les frais de location de matériel ;
- les frais de location et de crédit-bail de véhicules automobiles ;

- les frais de location et de crédit-bail d'ordinateurs et de périphériques;
- les frais d'éclairage et d'échafaudage de studios et d'autres machines et matériel;
- les frais de mazout et les autres dépenses liées aux services publics compris dans vos contrats de location et de crédit-bail.

#### 10. Réparation et entretien (p. ex. propriété, matériel, véhicules)

**Inclure** les dépenses de réparation et d'entretien :

- des édifices et des structures;
- de véhicules (y compris l'essence);
- de la machinerie et du matériel;
- du matériel de sécurité;
- de matières, de pièces et les dépenses liées à la main-d'œuvre externe.

**Inclure** aussi les services de conciergerie et d'entretien ainsi que de collecte des ordures.

#### 11. Assurances (inclure la responsabilité civile professionnelle, les véhicules automobiles, etc.)

**Inclure :**

- la responsabilité civile professionnelle et autre assurance-responsabilité;
- l'assurance-automobile et l'assurance des biens;
- l'assurance-vie des dirigeants;
- le versement de cautions, l'assurance contre les pertes d'exploitation, l'assurance-incendie.

Les revenus de recouvrement d'assurance devraient être déduits des dépenses d'assurance.

#### 12. Publicité, marketing et promotions (déclarer les dons de charité à la question 22)

**Inclure :**

- la publicité dans les journaux et les dépenses liées aux médias;
- les catalogues, les présentations et les présentoirs;
- les dépenses relatives aux réunions et aux conventions;
- les billets de théâtre, de concerts et d'événements sportifs pour la promotion de l'entreprise;
- les dépenses liées aux collectes de fonds.

#### 13. Frais de déplacement, de repas et de divertissement

**Inclure :**

- le transport de passagers, l'hébergement et les repas pendant les voyages;

- les autres indemnités de voyage, ainsi que les repas et achats de divertissement, et d'hôtellerie effectués pour des clients.

#### 14. Services publics et dépenses en télécommunications (inclure le gaz naturel, le chauffage, l'électricité, l'eau, les services téléphoniques et les dépenses Internet)

**Inclure :**

- le diesel, le bois de chauffage, le gaz naturel, le mazout et le propane;
- les eaux d'égout.

**Exclure :**

- les dépenses d'énergie comprises dans vos contrats de location et de crédit-bail;
- le carburant pour véhicules.

#### 15. Impôts fonciers et taxes d'affaires, licences et permis

**Inclure :**

- les impôts fonciers versés directement et les taxes de transfert de propriétés;
- les droits d'immatriculation de véhicules;
- les taxes sur les boissons et les taxes d'affaires;
- les frais de permis commerciaux;
- les droits d'adhésion et les frais de permis d'exercer.

#### 16. Redevances, droits, contrats de licence et redevances de franchisage

**Inclure :**

- les montants versés aux titulaires de brevets d'invention, de droits d'auteur, de droits d'exécution et de marques de commerce;
- les redevances dérogatoires brutes et les coûts directs des redevances;
- les frais de redevances des résidents et des non-résidents;
- les redevances de franchisage.

#### 17. Frais de livraison, d'entreposage, frais postaux et frais pour services de messagerie

**Inclure :**

- les montants versés pour la messagerie, les frais de douane, de livraison et d'installation;
- la distribution, les frais de traversier et les frais de camionnage;
- le fret et les droits, l'expédition et l'entreposage.



## 18. Frais de services financiers

### Inclure :

- les frais de service explicite pour services financiers;
- les commissions et les frais liés à l'utilisation de cartes de crédit et de débit;
- les frais de recouvrement et de transfert;
- les droits d'enregistrement et les frais d'agents de transfert;
- les frais de sécurité et de commissions des valeurs mobilières;
- les autres frais pour services financiers.

### Exclure :

- les frais d'intérêts.

## 19. Frais d'intérêts

Veillez déclarer le coût du service de la dette de votre entreprise.

### Inclure l'intérêt sur :

- le passif à court terme et à long terme;
- les contrats de location-acquisition;
- les obligations, les débetures et les hypothèques.

## 20. Amortissement et dépréciation des actifs corporels et incorporels

### Inclure :

- le coût direct de l'amortissement des actifs corporels et des améliorations locatives;
- l'amortissement des actifs incorporels (p. ex. l'amortissement de fonds commerciaux, des frais reportés, des frais de constitution et des frais de recherche et de développement).

## 21. Créances irrécouvrables

Une créance irrécouvrable est la partie des créances considérée comme non recouvrable; elle provient généralement de compte client ou de prêts.

### Inclure :

- les provisions pour créances irrécouvrables.

Le recouvrement des mauvaises créances doit être déduit des dépenses pour créances irrécouvrables.

## 22. Toutes les autres dépenses (veuillez préciser)

### Inclure :

- les montants non compris aux questions 1 à 21;
- les dépenses liées à la politique et aux œuvres de bienfaisance;
- les dépenses en recherche et développement;
- les dépenses liées au recrutement.

## 23. Dépenses totales

La somme des questions 1 à 22.

## 24. Impôts des sociétés, s'il y a lieu

### Inclure :

- les impôts fédéral, provinciaux et territoriaux actuels sur le revenu et les provisions fédérales, provinciales et territoriales pour les impôts sur le revenu différés.

## 25. Gains (pertes) et autres éléments

### Inclure :

- les gains et les pertes réalisés résultant de la disposition d'immobilisations et de la vente de placements;
- les gains et les pertes sur devises étrangères, la part des revenus et des pertes de filiales ou de sociétés affiliées, et les revenus et les pertes d'autres divisions;
- les revenus et les pertes d'une société de personnes ou d'une coentreprise;
- les gains et les pertes non réalisés, les éléments extraordinaires, les règlements juridiques et autres éléments exceptionnels;
- les radiations.

## 26. Bénéfices nets ou pertes nettes après impôts et autres éléments

Revenus totaux **moins** Dépenses totales **moins** Impôts des sociétés **plus** Gains (pertes) et autres éléments.

## F - Caractéristiques de l'industrie

### Répartition des ventes selon les produits

#### 1. Services de consultation technique en technologies de l'information (TI)

Conseils ou opinions d'experts sur des questions d'ordre technique concernant l'utilisation des technologies de l'information. Cela comprend les conseils sur des sujets tels que les besoins de matériel et de logiciels, leur acquisition, l'intégration et la sécurité des systèmes. Des témoignages d'experts sur des sujets concernant les TI sont également inclus ici.

#### 2. Services de conception et de développement de logiciels personnalisés

##### a) Conception et développement de sites Web

Ce service consiste à concevoir la structure et le contenu d'une page Web ou à écrire le code machine nécessaire à la création et à la mise en place d'une page Web.

##### b) Conception et développement de bases de données

Ce service consiste à concevoir la structure et le contenu d'une base de données ou à écrire le code machine nécessaire à la création et à la mise en place d'une base de données (entrepôt de données). **Exclure** les contrats dont la conception et le développement de base de données est regroupée à la gestion continue d'archives de données, ainsi que les contrats classés dans la sous-catégorie de services de gestion des données.

##### c) Personnalisation et intégration de progiciels

Ce service consiste à adapter (modifier, configurer, etc.) et à installer une application existante de sorte qu'elle soit fonctionnelle dans l'environnement du système informatique du client.

##### d) Autres services de développement de logiciels personnalisés

Ce service consiste à adapter (modifier, configurer, etc.) et à installer une application existante de sorte qu'elle soit fonctionnelle dans l'environnement du système informatique du client, ou à créer un logiciel pour répondre aux besoins spécifiques du client.

#### 3. Services de conception et de développement de réseaux et de systèmes informatiques

##### a) Services de conception et de développement de réseaux (inclure les services de conception en matière de sécurité de réseaux)

Ce service consiste à concevoir, développer et mettre en place des réseaux clients comme les intranets, les extranets et les réseaux privés virtuels.

##### b) Services de conception, de développement et d'intégration de systèmes informatiques

Ce service consiste à évaluer les besoins informatiques d'un client, à donner des conseils en matière d'acquisition de logiciels et de matériel, à établir les spécifications du système, et aussi à mettre en place le nouveau système ou à fournir les spécifications nécessaires au client pour la mise en place du nouveau système.

#### 4. Services de positionnement d'infrastructures en matière de TI et d'hébergement (p. ex. hébergement de sites Web, positionnement de services d'application, services de gestion de processus opérationnel, collocation, gestion et stockage de données)

##### • Services d'hébergement de sites Web

Ce service consiste à fournir l'infrastructure permettant d'héberger le site Web d'un client et les fichiers connexes en un lieu permettant une connexion rapide et fiable à Internet.

##### • Positionnement de services d'application

Applications logicielles louées d'un environnement informatique centralisé, hébergé et géré.

##### • Services de gestion de processus opérationnels

Ensemble de services qui regroupent des services intensifs de TI et la main-d'œuvre (manuelle ou professionnelle selon la solution), les machines et les installations afin de soutenir, d'héberger et de gérer le processus opérationnel d'un client.

##### • Services de collocation

Services qui consistent à fournir de l'espace dans un endroit sécurisé pour y placer des serveurs et des plates-formes de l'entreprise. Cela comprend l'espace pour le matériel et les logiciels du client, la connexion à Internet ou à d'autres réseaux de communication et la surveillance habituelle des serveurs. Les clients sont responsables de la gestion du système d'exploitation, du matériel et des logiciels.



- **Services de stockage de données**

Services d'administration de stockage et de sauvegarde de données, tels que la sauvegarde à distance, le stockage ou la gestion hiérarchisée de stockage (migration).

- **Services de gestion de données**

Administration et gestion continues des données en tant que ressource organisationnelle. Ces services peuvent comprendre les opérations suivantes : modélisation, mobilisation, mappage/rationalisation et exploration des données, et architecture du système.

## 5. **Services de gestion de réseaux et d'infrastructures de TI**

Services de gestion et de surveillance d'infrastructures de TI du client, y compris le matériel, les logiciels et les réseaux.

### a) **Services de gestion de réseaux**

Services de gestion et de surveillance des réseaux de communication et du matériel connecté pour diagnostiquer les problèmes de réseaux et pour établir les statistiques relatives à la capacité et à l'utilisation de ces réseaux, et ce, afin d'administrer et de régler précisément le trafic qui parcourt ces réseaux. Est compris également, la gestion à distance des systèmes de sécurité ou les services liés à la sécurité.

### b) **Services de gestion de systèmes informatiques**

Services de gestion et d'exploitation quotidiennes du système informatique d'un client.

## 6. **Services de transformation de documents et de données (p. ex. imagerie, conversion et migration de données)**

Service de conversion de documents sur papier en documents numériques ou lisibles par ordinateur. Ce service comprend généralement les étapes suivantes : 1) préparation des documents ; 2) balayage, reconnaissance optique des caractères et autres opérations de saisie de données ; 3) transfert ou exportation des informations saisies vers une base de données ou un autre support physique.

## 7. **Services de soutien technique de TI (matériel et logiciels ; inclure les services de reprise en cas de sinistre)**

- Expertise technique pour résoudre les problèmes que l'utilisation des logiciels, du matériel ou de l'ensemble du système informatique pose au client.

- Soutien apporté au client en ce qui concerne l'utilisation et le dépannage des logiciels ; cela comprend les services de mise à niveau ainsi que la fourniture des corrections et des mises à jour.

- Soutien apporté au client en ce qui concerne l'utilisation et le dépannage du matériel informatique. Cela comprend les tests et les opérations de nettoyage effectués de façon régulière ainsi que les réparations du matériel relatif aux TI. Cela comprend aussi l'assistance technique pour déplacer le système informatique d'un client vers un nouvel emplacement.

- Expertise technique pour la résolution de problèmes précis rencontrés par le client dans l'utilisation d'un système informatique. Ces services spécialisés comprennent l'évaluation et la vérification des systèmes informatiques, la récupération des données et la reprise en cas de sinistre.

- Services de vérification et d'évaluation des opérations informatiques, sans conseils ou suivis. Cela comprend la vérification, l'évaluation et la documentation d'un serveur, d'un réseau ou d'un processus en ce qui concerne leurs composants, leur capacité, leur performance ou leur sécurité.

- Récupération des données d'un client à partir d'un disque dur ou d'autres dispositifs de stockage endommagés ou instables.

- Offre de matériel informatique de réserve et de logiciels en double dans un endroit séparé pour permettre au client de relocaliser son personnel régulier, et ce, afin de reprendre et poursuivre les opérations informatiques courantes en cas de sinistre tel qu'un feu ou une inondation.

## 8. **Édition de logiciels**

### a) **Logiciels de base (inclure les logiciels de langage de programmation)**

Logiciels de base nécessaires à la gestion des ressources informatiques et au soutien de la production ou à l'exécution des programmes d'application, mais qui ne sont pas spécifiques à une application particulière.

- **Logiciels de systèmes d'exploitation**

Logiciels qui contrôlent un ordinateur et ses périphériques. Les systèmes d'exploitation modernes tels que Windows 97, 98 et 2000, ainsi que NT supportent plusieurs fonctions fondamentales d'un ordinateur.

- **Logiciels de réseau**

Logiciels qui contrôlent un réseau de communications actif afin de diagnostiquer des problèmes et recueillir des données pour l'administration et la mise au point.

- **Logiciels de gestion de base de données**

Programmes qui gèrent toutes les facettes d'une base de données. Les services primaires des logiciels de gestion de base de données incluent la mise en mémoire, la modification et l'extraction de données. De plus, les logiciels de gestion de base de données régissent l'accès de l'utilisateur et protègent les données contre les dommages.

- **Logiciels de langages de programmation et d'outils de développement**

Logiciels utilisés pour aider au développement des programmes informatiques. Produits logiciels qui aident les réalisateurs professionnels de logiciels dans la conception, le développement et la mise en œuvre d'une variété de solutions et de systèmes logiciels (comprend tous les outils de développement de programmes et tous les langages de programmation).

- b) **Logiciels d'application (inclure les logiciels utilisés à des fins de divertissement)**

Tout programme autonome qui exécute directement une fonction précise pour l'utilisateur final.

- **Applications pour le domicile et pour la productivité commerciale générale**

Logiciels utilisés à des fins commerciales générales visant à améliorer la productivité, à des fins de divertissement à la maison, ou à des fins documentaires ou éducationnelles (comprend les logiciels de bureau comme les logiciels de traitement de texte, les tableurs, les bases de données simples, les applications graphiques, les logiciels de gestion de projet, les logiciels de formation sur ordinateur, les ludiciels, les logiciels de documentation et d'éducation à domicile, etc.).

- **Applications intersectorielles**

Logiciels conçus pour exécuter ou gérer une fonction commerciale ou un processus précis qui n'est pas propre à un secteur en particulier (comprend les logiciels de comptabilité professionnelle, de gestion des ressources humaines, de gestion des relations avec les clients, de système d'information géographique, de conception de pages ou sites Web, etc.).

- **Applications à un marché vertical**

Logiciels qui exécutent un large éventail de fonctions commerciales pour une industrie en particulier, comme le secteur manufacturier, le secteur du commerce de détail, le secteur des soins de la santé, le secteur de l'ingénierie, le secteur de la restauration, etc.

- **Logiciels utilitaires**

Petits programmes informatiques qui effectuent une tâche bien précise. Les utilitaires diffèrent des autres applications logicielles par leur taille, leur coût et leur complexité. Par exemple, cela comprend les programmes de compression, les antivirus, les moteurs de recherche, les polices, la visualisation de fichiers et la reconnaissance vocale.

## G - Effectif

Pour bien mesurer la contribution de l'ensemble du capital humain de cette industrie, nous demandons des renseignements sur le nombre de partenaires et de propriétaires ainsi que sur le nombre d'employés et leur classification.

1. **Nombre de partenaires et de propriétaires, non salariés (si salariés, les déclarer à la question 2 ci-dessous)**

Pour les entreprises non constituées en sociétés, veuillez déclarer le nombre de partenaires et de propriétaires dont les revenus constitueront le revenu net de la société de personnes ou de l'entreprise individuelle.

2. **Employés rémunérés**

- a) **Nombre moyen d'employés rémunérés durant la période de déclaration**

Pour calculer le nombre moyen d'employés, ajoutez le nombre d'employés pour la dernière période de paye de chaque mois de la période de déclaration et divisez cette somme par le nombre de mois (habituellement 12 mois).

**Exclure :**

- les partenaires et les propriétaires, non salariés, déclarés à la question 1 ci-dessus.

- b) **Pourcentage d'employés rémunérés (selon le nombre déclaré à la question 2a) qui travaillaient à plein temps**

Un employé à plein temps est un employé qui travaille habituellement 30 heures ou plus par semaine. Veuillez préciser le pourcentage d'employés rémunérés qui ont travaillé à plein temps en arrondissant le pourcentage au nombre entier le plus près.

**3. Nombre de travailleurs contractuels auxquels vous n'avez pas fourni de T4, comme les pigistes et les travailleurs occasionnels (estimations acceptées)**

Les contractuels ne sont pas des employés, mais des travailleurs embauchés à forfait pour exécuter une tâche ou un projet particulier dans votre organisation pendant une durée déterminée, comme des travailleurs autonomes, des pigistes et des travailleurs occasionnels. Ces travailleurs ne reçoivent pas de T4. Veuillez déclarer le nombre de contractuels embauchés par votre entreprise au cours de l'année financière.

## H - Ventes selon le type de client

Cette section vise à déterminer quels secteurs de l'économie achètent vos services.

Veuillez fournir une répartition de vos ventes en pourcentage, selon le type de client.

Veuillez vous assurer que les pourcentages déclarés dans cette section totalisent 100 %.

### 1. Clients au Canada

#### a) Entreprises

Vous devez déclarer ici le pourcentage des ventes conclues avec le secteur des entreprises.

**Inclure :**

- les ventes à des sociétés d'État.

#### b) Particuliers et ménages

Veuillez déclarer le pourcentage des ventes aux particuliers et aux ménages qui n'appartient pas aux secteurs des entreprises ou des administrations publiques.

#### c) Administrations, organismes à but non lucratif et établissements publics (p. ex. hôpitaux, écoles)

Vous devez déclarer ici le pourcentage des ventes conclues avec des organismes d'administration fédérale, provinciale, territoriale ou municipale.

**Inclure :**

- les ventes aux hôpitaux, aux écoles, aux universités et aux services publics.

### 2. Clients à l'extérieur du Canada

Veuillez déclarer le pourcentage des ventes totales conclues uniquement avec des clients étrangers qui consomment à l'extérieur du Canada, y compris les entreprises étrangères, les particuliers étrangers, les établissements et/ou les gouvernements étrangers.

**Inclure :**

- les ventes à des filiales ou à des sociétés affiliées étrangères.

## I - Ventes selon l'emplacement du client

Veuillez fournir une répartition de vos ventes en pourcentage, selon l'emplacement du client (premier point de vente).

Veuillez vous assurer que les pourcentages déclarés dans cette section totalisent 100 %.

Le pourcentage de la ligne 14 doit égalier celui de la question 2, à la section H.

## J - Transactions internationales

Cette section vise à mesurer la valeur des transactions internationales en matière de biens, de services et frais de redevances et de licences. Elle comprend **les services et les biens importés** achetés à l'étranger ainsi que la valeur **des services et des biens exportés** aux clients étrangers. Veuillez déclarer également les redevances, droits, contrats de licence et redevances de franchise payés aux clients étrangers et/ou reçus d'eux. Ces services couvrent une variété de services industriels, professionnels, commerciaux et de services aux entreprises.

## K - Répartition provinciale ou territoriale

Cette section vise à recueillir des renseignements sur les emplacements exploités par votre entreprise durant la période de déclaration.

Veuillez déclarer le nombre d'unités commerciales ou d'emplacements exploités au Canada pendant la période de déclaration. Une unité commerciale est définie comme étant la plus petite unité d'une entreprise pour laquelle on tient à jour des documents comptables, aux fins de renseignements sur les revenus, les dépenses et l'emploi entre autres.

Veuillez déclarer les données des provinces ou des territoires dans lesquels vous avez des unités commerciales et indiquer si les montants que vous déclarez sont en dollars canadiens **ou** en pourcentage.

## Renseignements généraux

### But de l'enquête

Statistique Canada mène cette enquête dans le but d'obtenir des données détaillées et précises sur ce secteur d'activité, qui est reconnu pour apporter une grande contribution à l'économie canadienne. Vos réponses sont d'une importance capitale pour produire des statistiques fiables utilisées par les entreprises, les organismes sans but lucratif et tous les ordres de gouvernement, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées dans bon nombre de domaines.

Les renseignements provenant de cette enquête peuvent être utilisés par votre entreprise pour comparer votre rendement à la norme de l'industrie, planifier des stratégies de marketing ou préparer des plans d'affaires pour les investisseurs. Les gouvernements emploient les données pour élaborer des politiques économiques nationales et régionales et établir des programmes afin de promouvoir la compétitivité intérieure et internationale. Les données sont également utilisées par les associations professionnelles, les analystes et les investisseurs du secteur des entreprises pour étudier le rendement économique et les caractéristiques de votre industrie.

### Ententes de partage de données

Afin de réduire le fardeau des répondants, Statistique Canada a conclu des ententes de partage de données avec les organismes statistiques provinciaux et territoriaux et d'autres organisations gouvernementales, qui ont accepté de garder les données confidentielles et les utiliser uniquement à des fins statistiques. Statistique Canada communiquera les données de la présente enquête seulement aux organisations ayant démontré qu'elles avaient besoin de les utiliser.

L'**article 11** de la *Loi sur la statistique* prévoit le partage de données avec des organismes statistiques provinciaux et territoriaux répondant à certaines conditions. Ces organismes doivent posséder l'autorisation légale de recueillir les mêmes données, sur une base obligatoire, et les lois en vigueur doivent contenir essentiellement les mêmes dispositions que la *Loi sur la statistique* en ce qui concerne la confidentialité et les sanctions imposées en cas de divulgation de renseignements confidentiels. Comme ces organismes possèdent l'autorisation légale d'obliger les entreprises à fournir les mêmes données, on ne demande pas le consentement des entreprises et celles-ci ne peuvent s'opposer au partage des données.

Pour la présente enquête, des ententes en vertu de l'**article 11** ont été conclues avec les organismes statistiques provinciaux et territoriaux de Terre-Neuve-et-Labrador, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, du Québec, de l'Ontario, du Manitoba, de la Saskatchewan, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Yukon.

Les données partagées seront limitées aux renseignements relatifs aux établissements commerciaux situés dans la province ou le territoire en question.

L'**article 12** de la *Loi sur la statistique* prévoit le partage de données avec des organisations gouvernementales fédérales, provinciales ou territoriales. En vertu de cet article, vous pouvez refuser de partager vos données avec l'une ou l'autre de ces organisations en écrivant une lettre d'objection au statisticien en chef et en la retournant avec le questionnaire rempli. Veuillez préciser les organisations avec lesquelles vous ne voulez pas partager vos données.

Pour la présente enquête, des ententes en vertu de l'**article 12** ont été conclues avec les organismes statistiques de l'Île-du-Prince-Édouard, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut.

Dans le cas des ententes conclues avec des organisations gouvernementales provinciales et territoriales, les données partagées seront limitées aux renseignements relatifs aux établissements commerciaux situés dans la province ou le territoire en question.

### Couplage d'enregistrements

Dans le but d'améliorer les données de la présente enquête, Statistique Canada pourrait combiner les renseignements de cette enquête avec ceux provenant d'autres enquêtes ou de données administratives.

**Veillez noter que Statistique Canada ne transmet aucune réponse d'enquête individuelle à l'Agence du revenu du Canada.**

Veillez visiter notre site web au [www.statcan.gc.ca/survey-enquete/index-fra.htm](http://www.statcan.gc.ca/survey-enquete/index-fra.htm) ou composer le **1-800-972-9692** pour obtenir plus de renseignements au sujet de ces ententes de partage de données.

**Merci!**