

**ANALYSE DES INCIDENCES SOCIO-ÉCONOMIQUES DE  
L'INDUSTRIE DES TÉLÉSERVICES  
À L'ÎLE DU CAP-BRETON**

Préparé pour :  
La Société d'expansion du Cap-Breton  
Préparé par :  
Canmac Economics Ltd.  
Mars 2003

## Table des matières

Résumé

Chapitre 1 - Introduction.....	PAGE 1
1.1 Introduction.....	Page 1
1.2 Aperçu méthodologique .....	Page 1
1.3 Structure du rapport.....	Page 2
Chapitre 2 - Analyse.....	PAGE 3
2.1 Introduction.....	Page 3
2.2 Incidences directes.....	Page 3
Dépenses directes de construction.....	Page 4
Dépenses directes de fonctionnement.....	Page 5
2.3 Incidences totales de l'activité de construction.....	Page 7
2.4 Incidences totales des opérations.....	Page 8
2.5 Incidences de l'industrie.....	Page 9
2.6 Incidences fiscales.....	Page 9
2.7 Autres incidences socio-économiques.....	Page 11
Dons de charité.....	Page 20
Chapitre 3 - Résumé.....	PAGE 24
3.1 Résumé.....	Page 24
3.2 Conclusions.....	Page 24
Annexe A - Évaluation du produit intérieur brut du Cap-Breton	
Annexe B - Outil de sondage	

## ***Résumé***

Canmac Economics Ltd. a produit une analyse des incidences socio-économiques du secteur des téléservices au Cap-Breton pour la période de 1998 à 2002. La présente étude sert à présenter nos conclusions quant aux paramètres suivants :

- 1. l'ensemble des incidences socio-économiques de l'industrie des téléservices à l'île du Cap-Breton, y compris les incidences directes, indirectes et induites,***
- 2. les incidences fiscales de l'industrie sur les administrations fédérale, provinciale et municipales du Cap-Breton.***

En plus d'évaluer ces incidences socio-économiques, la présente étude comprend des estimations du produit intérieur brut de la région du Cap-Breton. Ces estimations sont présentées à l'annexe A.

La démarche empruntée par Canmac dans ce projet a consisté à interroger directement les entreprises du secteur des téléservices et à effectuer des sondages auprès de certains de leurs fournisseurs. L'analyse des incidences s'est faite à l'aide de simulations fondées sur le modèle économétrique préparé par Canmac pour le Cap-Breton et sur le modèle des entrées-sorties du Cap-Breton.

Nos principales conclusions sont les suivantes :

- De 1998 à 2001, le secteur des téléservices a généré 23,4 millions de dollars en dépenses de construction au Cap-Breton. Ces dépenses de construction ont entraîné une production globale de revenu des ménages de 2,9 millions de dollars par an. Ces dépenses de construction ont également donné lieu à une création totale d'emplois de 101,1 équivalents temps plein par an.
- En 2002, le secteur des téléservices a suscité 5,8 millions de dollars en dépenses de construction au Cap-Breton. Ces dépenses de construction ont entraîné la production globale des revenus des ménages de 3,0 millions de dollars et la création de 106 équivalents temps plein au chapitre de l'emploi.
- Sur une base moyenne annuelle, le secteur des téléservices a accumulé 14,9 millions de dollars en dépenses de fonctionnement entre 1998 et 2001. Ces dépenses de fonctionnement ont suscité la production directe de 8,6 millions de dollars en revenus des ménages et la production totale de 11,7 millions en revenus des ménages. Ces

dépenses de fonctionnement ont également suscité la création d'emplois directs de l'ordre de 677 équivalents temps plein et un total de 804 équivalents temps plein par année.

- En 2002, le secteur des téléservices a accumulé 84,9 millions de dollars en dépenses de fonctionnement. Ces dépenses ont donné lieu à 49,2 millions de dollars en revenus des ménages directs et une production totale de 66,7 millions en revenus des ménages. Ces dépenses de fonctionnement ont également suscité la création de 3 466 équivalents temps plein en emplois directs et un total de 4 518 équivalents temps plein.
- Le secteur des téléservices est une source importante de rentrées fiscales. En 2002, le secteur a produit 11,9 millions de dollars en rentrées fiscales fédérales et 9,4 millions de dollars en rentrées provinciales.
- Les principales ventes industrielles suscitées en 2002 dans l'économie du Cap-Breton en raison de l'implantation du secteur des téléservices ont été les suivantes :

Télécommunications :	7,1 millions \$
Services professionnels :	11,8 millions \$
Ventes au détail :	36,7 millions \$
- Voici certaines des autres incidences socio-économiques associées au secteur des téléservices :
  - Réduction par 636 personnes des chiffres de l'émigration au cours des cinq prochaines années
  - Réduction des prestations d'assurance-emploi, puisque 17,5 % des travailleurs des téléservices proviennent directement des effectifs de l'a.-e.
  - Réduction des prestations d'aide sociale, puisque 6,1 % des travailleurs des téléservices proviennent directement des effectifs de l'aide sociale.

Le secteur des téléservices du Cap-Breton est devenu un important moteur économique de la collectivité du Cap-Breton. En 2002, ce secteur a généré 66,7 millions de dollars, soit 2,6 % de l'ensemble des revenus ménagers du Cap-Breton, et 4 518 années-personnes d'emploi, soit 8,3 % du marché total de l'emploi. En 2002, nous évaluons à 3 487,8 millions de dollars le produit intérieur brut du Cap-Breton au coût des facteurs. Les incidences socio-économiques totales du secteur des téléservices se chiffrent à 83,0 millions de dollars, soit 2,4 % du PIB.

La municipalité régionale du Cap-Breton (MRCB) est la principale bénéficiaire du secteur des téléservices au Cap-Breton. Comme tous les centres d'appels du Cap-Breton sauf un sont situés dans la MRCB, cette région reçoit la majorité des emplois, des fournisseurs de l'industrie et des taxes municipales.

Notre examen du secteur des téléservices a mis en lumière un apport important d'avantages économiques. Ces avantages sont créés avec les dollars des contribuables mais, au chapitre des économies, chaque dollar de stimulants gouvernementaux permet d'engendrer 8,3 \$ en revenus, si l'on tient compte d'une durée de dix ans pour les projets et d'un taux d'actualisation de 10 %.

## *Chapitre 1*

### *Introduction*

#### *1.1 Introduction*

Le présent rapport sert à présenter nos conclusions quant aux incidences socio-économiques de l'industrie des téléservices sur l'économie du Cap-Breton. Plus précisément, notre étude poursuivait les objectifs d'ensemble suivants :

1. *mesurer l'ensemble des incidences socio-économiques de l'industrie des téléservices à l'île du Cap-Breton, y compris les incidences directes, indirectes et induites,*
2. *repérer les impacts fiscaux de l'industrie sur les administrations fédérale, provinciales et municipales du Cap-Breton.*

En plus d'évaluer ces incidences socio-économiques, la présente étude comprend des estimations du produit intérieur brut de la région du Cap-Breton. Ces estimations sont présentées à l'annexe A.

#### *1.2 Aperçu méthodologique*

Canmac a recours à diverses démarches d'enquête pour mener son évaluation des incidences économiques et fiscales. Une évaluation d'incidences économiques comprend à la fois la collecte directe de données et des simulations d'impact fondées sur des modèles qui répliquent la structure de l'économie du Cap-Breton. Nous avons interrogé directement chacune des entreprises de téléservices présentement installées au Cap-Breton. En général, les taux de réponse ont été bons, toutes les entreprises sauf une nous ayant fourni des renseignements. En plus d'interroger les entreprises de téléservices, nous avons soumis à un sondage plusieurs des fournisseurs de cette industrie. On trouvera à l'annexe B un exemplaire de l'outil de sondage utilisé.

L'évaluation des incidences totales est dérivée à partir du modèle économétrique de Canmac et du modèle des entrées-sorties du Cap-Breton. Les incidences socio-économiques sont évaluées à partir de ce qu'on appelle généralement une simulation de contrôle-choc. On utilise d'abord le modèle économique pour prédire le trajet que suivrait l'économie du

Cap-Breton en l'absence de l'industrie des téléservices. Puis, on impose un choc à ce modèle en y introduisant le secteur des téléservices. Avec ce modèle, on mesure les incidences socio-économiques du secteur des téléservices à la différence entre les extrants du modèle dans les situations de contrôle et de choc.

Les paramètres de contrôle nous permettent de prédire le profil démographique selon l'âge et le sexe qui auraient caractérisé la main-d'œuvre en 2002, ainsi que selon le PIB au coût des facteurs, les macro-variables comme la population totale, la population active et les taux d'emploi et de chômage. Le modèle fournit également des estimations du soutien au revenu et des dons de charité.

### ***1.3 Structure du rapport***

On trouvera au chapitre 2 les principaux résultats de l'analyse. Le chapitre 3 comprend un résumé des résultats du chapitre 2 et des commentaires de conclusion. L'annexe A regroupe des estimations du produit intérieur brut (PIB) de la région du Cap-Breton. L'annexe B donne un exemplaire de l'outil de sondage utilisé.

## *Chapitre 2*

### *Analyse*

#### *2.1 Introduction*

Le présent chapitre regroupe les principaux résultats de notre analyse. La section suivante brosse un portrait économique de l'industrie des téléservices au Cap-Breton. On y mesure les incidences directes des activités de construction et de fonctionnement de 1998 à 2002. La section 2.3 porte sur les incidences totales de l'activité de construction du secteur des téléservices. La section 2.4 recense les incidences totales de l'activité de fonctionnement. À la section 2.5, on s'intéresse aux incidences indirectes de l'industrie. La section 2.6 regroupe des estimations des rentrées fiscales dues au secteur des téléservices, tandis que la section 2.7 recense d'autres avantages socioéconomiques, révélés par les données sur l'émigration et sur les dons de charité.

#### *2.2 Incidences directes*

L'objectif général d'une analyse d'incidences consiste à déterminer le nombre d'emplois, les revenus et le produit intérieur brut engendrés dans la région du Cap-Breton suite à l'implantation de l'industrie des téléservices. La première étape de ce processus est la mesure des contributions directes attribuables à ce secteur : combien d'emplois directs, de revenus et de PIB ont été créés.

Le secteur des téléservices présente deux catégories de dépenses directes, soit 1) des dépenses de construction et, 2) des dépenses de fonctionnement. On compte présentement six entreprises de téléservices qui opèrent sept centres d'appels au Cap-Breton. La plupart de ces centres (six sur sept) sont situés dans la municipalité régionale du Cap-Breton (MRCB), le septième étant installé dans la ville de Port Hawkesbury. Au sein de la MRCB, les centres sont bien distribués avec quatre centres dans différents quartiers de Sydney, un à North Sydney et un à Glace Bay.

(Illustration)



### *Dépenses directes de construction*

L'implantation du secteur des téléseuices au Cap-Breton a entraîné des investissements de plus de 66 millions de dollars en immobilisations<sup>1</sup> entre 1998 et 2002. De cette somme, 21,8 millions de dollars (33,0 %) ont été investis pour la construction ou la rénovation d'immeubles commerciaux, 26,2 millions de dollars (39,7 %) ont été dépensés pour de l'équipement de bureau et les 18 millions de dollars restants (27,3 %) ont été affectés aux services de professionnels - avocats, comptables, architectes - et à divers autres services.

Le tableau 1 offre un aperçu des dépenses liées à la construction. Les 66 millions de dollars investis en immobilisations dans le secteur des téléseuices ont donné lieu à 29,2 millions de dollars (44,3 %) de dépenses au Cap-Breton. Là-dessus, 21,7 millions (74,1 %) ont été investis en construction non résidentielle, 2,5 millions ont été affectés à de la machinerie et de l'équipement et les 5,0 millions restants (17,3 %) ont été investis en services professionnels et autres.

---

**Tableau 1 : Dépenses en immobilisations 1998-2002<sup>(1)</sup>**  
**Secteur des téléseuices au Cap-Breton**

Catégorie	Total	Au Cap-Breton	% au Cap-Breton
<b>Construction non résidentielle</b>	21 816 000 \$	21 670 000 \$	99,3 %
<b>% des dépenses totales</b>	33,0 %	74,1 %	
<b>Matériel de bureau, etc.</b>	26 220 000 \$	2 538 000 \$	9,7 %
<b>% des dépenses totales</b>	39,7 %	8,7 %	
<b>Services professionnels et autres</b>	17 995 000 \$	5 047 000 \$	28,0 %
<b>% des dépenses totales</b>	27,3 %	17,3 %	
<b>Total des dépenses en immobilisations</b>	66 031 000 \$	29 225 000 \$	44,3 %

*Source : Sondage auprès des entreprises de téléseuices*

---

### *Dépenses directes de fonctionnement*

Les dépenses annuelles totales de fonctionnement sont passées de 10 millions de dollars en 2000 (estimation) à près de 88<sup>2</sup> millions de dollars en 2002, une croissance de plus de 800 % ou 400 % par année. L'industrie a enregistré des frais de fonctionnement de près de 88 millions de dollars en 2002, dont 97 % ou 84,9 millions de dollars dépensés au Cap-Breton. La majeure partie de ces dépenses annuelles de fonctionnement sont le fait d'honoraires et de salaires, soit 49,2 millions de dollars ou 57,9 % du total.

À cette importante masse salariale s'ajoute une forte quantité d'emplois, de l'ordre de 3 650 emplois au total en 2002. Il s'agit de quelque 3 229 emplois à temps plein (88 %) et de 423 emplois à temps partiel (12 %), les employés à temps partiel travaillant en moyenne 21,7 heures par semaine. Comme pour les dépenses de fonctionnement, l'emploi a beaucoup augmenté au cours de la même période, le nombre total d'emplois passant de quelque 665<sup>3</sup> en 2000 à 3 652 en 2002, soit une croissance de plus de 549 %. Mesurés en équivalents temps plein, les effectifs de l'industrie des téléservices étaient d'environ 3 466 en 2002. Un résumé des chiffres d'emploi entre 2000 et 2002 figure au tableau 2.

---

**Tableau 2 : Emploi de 1998 à 2002  
dans le secteur des téléservices du Cap-Breton**

---

<i>Année</i>	<i>Emplois à temps plein</i>	<i>Emplois à temps partiel</i>	<i>Total des emplois</i>	<i>Moyenne d'h/sem – temps partiel</i>	<i>ETP d'emplois</i>
<i>1998</i>	280	40	320	20,0	300
<i>1999</i>	280	40	320	20,0	300
<i>2000</i>	525	140	665	22,0	605
<i>2001</i>	1 215	490	1 705	21,3	1 500
<i>2001</i>					
<i>% de chang.</i>	131,43 %	250,0 %	156,39 %	-3,0	147,93 %
<i>2002</i>	3 229	423	3 652	21,7	3 466
<i>2002</i>					
<i>% de chang.</i>	165,76 %	-13,67 %	114,19 %	1,9	131,07 %
<i>2000-2002</i>					
<i>% de chang.</i>	515,05 %	202,14 %	449,17 %	-1,4	472,89 %

*Source : Sondage auprès des entreprises des téléservices*

---

<sup>1</sup> Les coûts d'immobilisation ont été estimés pour un des centres à partir de données partielles, un centre ayant choisi de ne pas participer à la présente étude.

<sup>2</sup> Les nombres cités comprennent des estimations faites à partir de données partielles, puisqu'un centre d'appels a préféré ne pas participer à la présente étude.

<sup>3</sup> En prenant pour acquis un niveau d'emploi constant pour l'entreprise ICT Group au niveau de 2002.

Nous nous sommes également penchés sur le niveau de salaire payé aux travailleurs. La majorité des emplois (44,9 %) paient des salaires annuels compris entre 15 001 \$ et 20 000 \$. Ce palier est suivi de près par celui des revenus compris entre 20 001 \$ et 30 000 \$, qui comprend 41,4 % des effectifs. On trouvera au tableau 3 la ventilation des revenus annuels pour l'ensemble des emplois offerts dans les centres d'appels.

---

**Tableau 3 : Paliers de revenu d'emploi  
dans le secteur des téléservices du Cap-Breton**

<i>Palier</i>	<i>Masse salariale</i>	<i>% du total</i>
<i>10 000 - 15 000 \$</i>	1 519 891 \$	3,1 %
<i>15 001 - 20 000 \$</i>	22 073 730 \$	44,9 %
<i>20 001 - 30 000 \$</i>	20 388 032 \$	41,4 %
<i>30 001 - 40 000 \$</i>	3 309 985 \$	6,7 %
<i>40 001 - 50 000 \$</i>	801 397 \$	1,6 %
<i>+ de 50 001 \$</i>	1 105 375 \$	2,2 %
<i>Total</i>	49 198 410 \$	100,0 %

*Source : Sondage auprès des entreprises des téléservices*

---

### ***2.3 Incidences totales de l'activité de construction***

La construction d'installations pour les centres d'appels, l'aménagement des bureaux et les achats de matériel de bureau ont un effet stimulant additionnel dans l'économie du Cap-Breton. Il se crée une réaction en chaîne auprès de fournisseurs locaux de biens et services pour le projet de construction. L'analyse d'incidences fait ressortir deux genres d'effets additionnels : d'abord, l'effet indirect, défini comme la somme des revenus ménagers, des emplois et du produit intérieur brut engendrés par les fournisseurs du projet, et ensuite l'effet induit, où l'on mesure l'incidence des nouvelles dépenses effectuées dans l'économie locale par les ménages qui ont tiré des revenus des incidences directes et indirectes du projet.

Notre évaluation de l'ensemble des incidences économiques de l'activité de construction liée au secteur des téléservices figure au tableau 4. On peut y lire que, de 1998 à 2001, ce secteur a créé, en moyenne, 2,9 millions de dollars en revenus des ménages, 3,8 millions de dollars

en produit intérieur brut et 101,1 années-personnes d'emploi. Les résultats pour 2002 étaient semblables à la moyenne enregistrée de 1998 à 2001. Le secteur des téléservices a créé 3,0 millions de dollars en revenu des ménages, 3,9 millions de dollars en produit intérieur brut et 106 années-personnes d'emploi.

---

**Tableau 4 : Dépenses de construction – Incidence économique totale  
Secteur des téléservices au Cap-Breton**

	1998-2001		2002
	Total	Moyenne	
Dépenses liées à la construction (en millions de dollars)	23,4	5,8	5,8
Revenu total des ménages (en millions de dollars)	11,7	2,9	3,0
Emploi total (années-personnes)	404,4	101,1	106
PIB total (en millions de dollars)	15,2	3,8	3,9

*Source : Canmac Economics Ltd.*

---

## **2.4 Incidences totales des opérations**

Alors que les avantages économiques liés à la phase de construction sont confinés à la courte durée de cette étape des projets, les avantages économiques qui accompagnent les opérations des entreprises persistent, année après année, pour la durée de chaque projet. Le tableau 5 regroupe les résultats du modèle de simulation de Canmac. Notre évaluation de l'ensemble des avantages économiques du secteur des téléservices y figure pour les années 1998-2001 et 2002. Nous présentons les estimations sur cette base pour respecter la confidentialité de chaque entreprise.

Comme l'indique le tableau 5, le secteur des téléservices a produit, sur une base moyenne annuelle, 11,7 millions de dollars en revenu total des ménages, 804 années-personnes d'emploi et une hausse de 14,6 millions de dollars du produit intérieur brut du Cap-Breton (au coût des facteurs) entre 1998 et 2001. En 2002, le secteur des téléservices a constitué un moteur important de l'économie locale, avec 66,7 millions de dollars en revenu des ménages, 4 518 années-personnes d'emploi et 83,0 millions en PIB.

---

**Tableau 5 : Incidences totales des opérations - 1998-2001, 2002**  
**Secteur des téléservices au Cap-Breton**

	1998-2001		2002
	Total	Moyenne	
Coût des opérations (en millions de dollars)	59,7	14,9	84,9
Revenu des ménages (en millions de dollars)			
Direct	34,6	8,6	49,2
Total	46,9	11,7	66,7
Emploi (années-personnes)			
Direct	2 705	676	3 466
Total	3 216	804	4 518
Produit intérieur brut (en millions de dollars)			
Direct	37,0	9,2	52,6
Total	58,3	14,6	83,0

*Source : Canmac Economics Ltd.*

---

## **2.5 Incidences de l'industrie**

Les dépenses annuelles de fonctionnement du secteur des téléservices du Cap-Breton offre à bon nombre d'industries du Cap-Breton de bonnes occasions de ventes qui n'existaient pas avant l'établissement du secteur des téléservices. Nous avons interrogé plusieurs fournisseurs du secteur et avons conclu que, dans la majorité des cas, les incidences dues à ce secteur ont pris la forme de ventes accrues pour les entreprises existantes plutôt que la création de nouveaux investissements. Le tableau 6 présente une ventilation des principales entreprises à avoir enregistré des ventes accrues suite à la mise sur pied du secteur des téléservices. Le principal bénéficiaire a été le secteur des services de vente au détail. On note parmi les petites entreprises à avoir enregistré des bénéfices directs les services de sécurité et de traiteur.

**Tableau 6 : Ventés indirectes liées à l'industrie  
Secteur des téléservices au Cap-Breton**

<i>Catégorie</i>	<i>Ventes (en millions de dollars)</i>
<i>Détail</i>	36,7
<i>Télécommunications</i>	7,1
<i>Voyages</i>	0,5
<i>Services d'information</i>	2,8
<i>Services professionnels</i>	11,8
<i>Formation et éducation</i>	1,1
<i>Location à court et à long terme</i>	2,7
<i>Réparation et entretien</i>	2,4
<i>Fournitures de bureau</i>	1,1
<i>Services publics</i>	1,4
<i>Autres dépenses</i>	4,9

Source : Canmac Economics Ltd.

---

## **2.6 Incidences fiscales**

L'implantation du secteur des téléservices fournit également des rentrées fiscales importantes aux administrations fédérale, provinciales et municipales. On trouvera au tableau 9 une évaluation de l'ensemble des avantages fiscaux réalisés.

Nos simulations d'incidences permettent d'estimer que les gouvernements fédéral et provincial ont recueilli, en 2002, 8 240 000 \$ en impôt direct sur le revenu des ménages et 1 370 000 \$ en impôt direct sur le revenu des entreprises. On évalue également que la dépense de près de 50 millions de dollars en revenus directs des ménages en 2002 a produit un impact fiscal total de 4 747 000 \$ en TVH et 3 527 000 \$ de plus en revenus fiscaux indirects. Enfin, on estime que, de 1998 à 2002, les centres d'appels ont apporté 1,8 million de dollars aux coffres municipaux sous forme de taxe sur les locaux professionnels et de taxe foncière.

Il ne s'agit pas des seuls avantages fiscaux réalisés par les différents ordres de gouvernement. Les entreprises répondantes ont signalé qu'une certaine proportion de leurs employés était

## Incidences socio-économiques de l'industrie des téléservices au Cap-Breton

constituée d'ex-prestataires de l'assurance-emploi et de l'aide sociale, à 17,5 % et 6,1 % respectivement. L'embauche de ces personnes aurait économisé, en 2002, 8,75 millions de dollars au gouvernement fédéral en prestations d'assurance-emploi et 1,47 million de dollars au gouvernement provincial en prestations d'aide sociale.

**Tableau 7 : Incidences fiscales des opérations - Administration fédérale**

### Secteur des téléservices au Cap-Breton

	1998-2001 (en millions de dollars)		2002 (en millions de dollars)
	Total	Moyenne	
<i>Revenu direct des ménages</i>	3,705	0,926	5,270
<i>Revenu direct des entreprises</i>	0,703	0,176	1,000
<i>TVH directe</i>	1,124	0,281	1,600
<i>Partie directe des autres revenus indirects</i>	0,661	0,165	0,940
<i>Total des incidences directes</i>	6,193		8,810
<i>Revenu total des ménages</i>	5,025	1,256	7,148
<i>Revenu total des entreprises</i>	0,954	0,239	1,356
<i>TVH totale</i>	1,526	0,382	2,170
<i>Total des autres revenus indirects</i>	0,896	0,224	1,275
<i>Total des incidences fiscales</i>	8,401		11,950

Source : Canmac Economics Ltd.

**Tableau 8 : Incidences fiscales des opérations - Administration provinciale**

### Secteur des téléservices au Cap-Breton

	1998-2001 (en millions de dollars)		2002 (en millions de dollars)
	Total	Moyenne	
<i>Revenu direct des ménages</i>	2,088	0,522	2,971
<i>Revenu direct des entreprises</i>	0,260	0,065	0,370
<i>TVH directe</i>	1,336	0,334	1,900
<i>Partie directe des autres revenus indirects</i>	1,167	0,292	1,600
<i>Total des incidences directes</i>	4,851		6,900
<i>Revenu total des ménages</i>	2,832	0,708	4,029
<i>Revenu total des entreprises</i>	0,353	0,088	0,502
<i>TVH totale</i>	1,812	0,453	2,577
<i>Total des autres revenus indirects</i>	1,583	0,396	2,252
<i>Total des incidences fiscales</i>	6,580		9,359

Source : Canmac Economics Ltd.

**Tableau 9 : Incidences fiscales des opérations - Ensemble des ordres de gouvernement  
Secteur des téléservices au Cap-Breton**

	1998-2001 (en millions de dollars)		2002 (en millions de dollars)
	Total	Moyenne	
<i>Revenu direct des ménages</i>	5,793	1,448	8,240
<i>Revenu direct des entreprises</i>	0,964	0,241	1,370
<i>TVH directe</i>	2,460	0,615	3,500
<i>Partie directe des autres revenus indirects</i>	1,827	0,457	2,600
<i>Total des incidences directes</i>	11,044		15,709
<i>Revenu total des ménages</i>	7,857	1,964	11,177
<i>Revenu total des entreprises</i>	1,306	0,327	1,858
<i>TVH totale</i>	3,338	0,835	4,747
<i>Total des autres revenus indirects</i>	2,479	0,620	3,527
<i>Total des incidences fiscales</i>	14,981		21,309

Source : Canmac Economics Ltd.

## 2,7 Autres incidences socio-économiques

### Données démographiques et émigration

En plus des renseignements colligés sur les paliers de revenus (salaires), nous avons également élaboré un profil démographique de la main-d'œuvre des centres d'appels. Les effectifs des centres d'appels du Cap-Breton comprennent 35,0 % d'hommes (1 406), 53,8 % de femmes (2 160) et 11,1 % (447) d'employés pour qui aucune indication d'âge ou de sexe n'a été donnée. Les effectifs masculins sont dominés par le groupe d'âge des 20 à 24 ans, qui constitue 31,7 % (446) de tout l'effectif masculin et 11,1 % des effectifs totaux. Ce groupe d'âges masculin est suivi par celui des hommes de 45 à 49 ans qui représente 18,2 % (256) de l'effectif masculin et 6,4 % des effectifs masculins totaux. La situation est semblable chez les travailleuses du secteur, où le groupe des 20 à 24 ans constitue 23 % (496) de l'effectif féminin total et 12,4 % des effectifs totaux. Là aussi, le groupe des femmes de 45 à 49 ans constitue le second pourcentage le plus élevé avec 15,7 % (340) de l'effectif féminin et 8,47 % des effectifs totaux. On trouvera au tableau 10 la ventilation par âge et par sexe des effectifs des centres d'appels du Cap-Breton.



**Tableau 10 : Effectifs des centres d'appels du Cap-Breton, Profil démographique, selon l'âge et le sexe, 2002**

<b>Groupe d'âge (<i>Hommes</i>)</b>	<b>Nombre</b>	<b>% de sexe</b>	<b>% du total</b>
15-19	68	4,84 %	1,69 %
20-24	446	31,72 %	11,11 %
25-29	215	15,29 %	5,36 %
30-34	165	11,74 %	4,11 %
35-39	99	7,04 %	2,47 %
40-44	101	7,18 %	2,52 %
45-49	256	18,21 %	6,38 %
50-54	39	2,77 %	0,97 %
55-59	9	0,64 %	0,22 %
60-64	5	0,36 %	0,12 %
65+	3	0,21 %	0,07 %
<b>Total des hommes</b>	<b>1 406</b>	<b>100,0 %</b>	<b>35,04 %</b>
<b>Groupe d'âge (<i>Femmes</i>)</b>	<b>Nombre</b>	<b>% de sexe</b>	<b>% du total</b>
15-19	59	2,73 %	1,47 %
20-24	496	22,96 %	12,36 %
25-29	293	13,56 %	7,30 %
30-34	244	11,30 %	6,08 %
35-39	269	12,45 %	6,70 %
40-44	143	6,62 %	3,56 %
45-49	340	15,74 %	8,47 %
50-54	116	5,37 %	2,89 %
55-59	60	2,78 %	1,50 %
60-64	138	6,39 %	3,44 %
65+	2	0,09 %	0,05 %
<b>Total des femmes</b>	<b>2 160</b>	<b>100,0 %</b>	<b>53,83 %</b>
<b>Inconnu</b>	<b>447</b>		<b>11,14 %</b>

Source : Sondage auprès des entreprises des téléservices, Canmac Economics Ltd.

Une composante importante des incidences socio-économiques du secteur des téléservices est son impact sur l'émigration. Le maintien dans la région de personnes qui l'auraient autrement quittée est important pour la viabilité à long terme de l'économie du Cap-Breton puisque c'est parmi ces personnes (et notamment chez les jeunes) que se recrutent les entrepreneurs de demain.

Notre évaluation du maintien de l'effectif se fonde sur l'hypothèse que la tendance des travailleurs des téléservices à émigrer est identique à celle des personnes de mêmes catégories de sexe et d'âge dans la population générale. Nous évaluons les niveaux de maintien à l'aide des données démographiques tirées des sondages, en regard des données de recensement. Pour y arriver, nous avons recueilli les données du recensement de 2001 sur les migrations par groupes d'âge à l'échelon de la division de recensement<sup>4</sup> pour deux périodes, à savoir le lieu de résidence il y a un an et le lieu de résidence il y a cinq ans. À l'aide de ces chiffres et de données sur la population par groupe d'âge tirées du recensement de 1996 (5 ans plus tôt) et d'une évaluation de la population par groupes d'âge en 2000<sup>5</sup> (un an plus tôt), nous avons calculé la tendance à l'émigration par groupe d'âge et par sexe pour le comté du Cap-Breton. Cette tendance à quitter le Cap-Breton a ensuite été appliquée aux données sur l'emploi par groupe d'âge et par sexe afin d'évaluer le nombre de personnes maintenues dans le comté suite à la disponibilité d'emplois. Ce calcul a donné le chiffre estimatif de 154 personnes (4,32 %) qui n'ont pas émigré, 66 hommes et 88 femmes, sur la base des données sur le lieu de résidence un an plus tôt.

Cette estimation ne comprend que les 88,9 % d'employés dont nous connaissons le groupe d'âge et le sexe; pour obtenir une estimation d'ensemble, nous avons appliqué le pourcentage de 4,32 % de maintien dans le comté du Cap-Breton à tous les travailleurs, ce qui donne un total de 173 personnes dont l'émigration aurait été reportée. Ces résultats, ventilés par groupe d'âge et par sexe, ainsi que les totaux par groupe d'âge, figurent aux tableaux 11, 12 et 13.

---

<sup>4</sup> Source : Statistique Canada, Série nationale 2001, No de publication 97F0008XCB01010 et 97F0008XCB01009 - Comté du Cap-Breton.

<sup>5</sup> Source : Statistique Canada, Données démographiques annuelles 2000, No de publication 91-213.

**Tableau 11 : Estimation de l'émigration reportée, lieu de résidence il y a un an  
HOMMES**

Groupe d'âge	Population en 2000	Émigration totale	Migration intra-provinciale	Migration interprovinciale	Tendance à l'émigration	Total des employés masculins de centres d'appels	Retenus grâce à l'emploi
1-4	3 038	90	60	30	2,9625 %		
5-9	3 611	45	35	15	1,2462 %		
10-14	4 069	65	25	35	1,5974 %		
15-19	4 368	105	20	90	2,4038 %	68	2
20-24	4 098	315	130	185	7,6867 %	446	34
25-29	3 235	220	115	110	6,8006 %	215	15
30-34	3 282	130	65	65	3,9610 %	165	7
35-39	3 976	105	65	45	2,6408 %	99	3
40-44	4 512	80	40	35	1,7730 %	101	2
45-49	4 385	70	40	30	1,5964 %	256	4
50-54	4 158	40	10	20	0,9620 %	39	0
55-59	3 099	20	10	15	0,6454 %	9	0
60-64	2 690	10	10	0	0,3717 %	5	0
65+	6 893	45	15	10	0,6528 %	3	0
<b>Total</b>	<b>55 414</b>	<b>1 325</b>	<b>635</b>	<b>690</b>	<b>2,3911 %</b>	<b>1,406</b>	<b>66 4,70 %</b>

Source : Statistique Canada, N° de publication 97F008XCB01010, Canmac Economics Ltd., Sondage auprès des entreprises des téléservices.

**Tableau 12 : Estimation de l'émigration reportée, lieu de résidence il y a un an  
FEMMES**

Groupe d'âge	Population en 2000	Émigration totale	Migration intra-provinciale	Migration interprovinciale	Tendance à l'émigration	Total des employées féminines de centres d'appels	Retenues grâce à l'emploi
1-4	2 676	30	20	10	1,1211 %		
5-9	3 423	80	35	45	2,3371 %		
10-14	3 863	70	40	30	1,8121 %		
15-19	4 296	120	55	60	2,7933 %	59	2
20-24	4 077	365	230	135	8,9527 %	496	44
25-29	3 236	245	110	130	7,5711 %	293	22
30-34	3 521	100	50	50	2,8401 %	244	7
35-39	4 515	70	35	35	1,5504 %	269	4
40-44	4 810	75	25	45	1,5593 %	143	2
45-49	4 425	60	30	30	1,3559 %	340	5
50-54	4 192	40	15	25	0,9542 %	116	1
55-59	3 260	15	15	0	0,4601 %	60	0
60-64	2 796	10	10	0	0,3577 %	138	0
65+	10 364	85	60	20	0,8201 %	2	0
<b>Total</b>	<b>59 454</b>	<b>1 355</b>	<b>735</b>	<b>615</b>	<b>2,2791 %</b>	<b>2 160</b>	<b>88 4,08 %</b>

Source : Statistique Canada, N° de publication 97F008XCB01010, Canmac Economics Ltd., Sondage auprès des entreprises des téléservices.

**Tableau 13 : Estimation de l'émigration reportée, lieu de résidence il y a un an  
TOTAL**

Groupe d'âge	Population en 2000	Émigration totale	Migration intra-provinciale	Migration interprovinciale	Tendance à l'émigration	Total des employés de centres d'appels	Retenus grâce à l'emploi
1-4	5 714	115	80	35	2,0126 %		
5-9	7 034	125	70	55	1,7771 %		
10-14	7 932	135	65	65	1,7020 %		
15-19	8 664	230	155	75	2,6547 %	127	3
20-24	8 175	685	325	360	8,3792 %	942	79
25-29	6 471	465	240	220	7,1859 %	508	37
30-34	6 803	225	110	120	3,3074 %	409	14
35-39	8 491	175	80	95	2,0610 %	368	8
40-44	9 322	155	85	70	1,6627 %	244	4
45-49	8 810	135	60	70	1,5323 %	596	9
50-54	8 350	80	50	30	0,9581 %	155	1
55-59	6 359	35	15	20	0,5504 %	69	0
60-64	5 486	15	0	20	0,2734 %	143	0
65+	17 257	115	35	75	0,6664 %	5	0
<b>Total</b>	<b>114 868</b>	<b>2 685</b>	<b>1 375</b>	<b>1 310</b>	<b>2,3375 %</b>	<b>3 566</b>	<b>154</b>
<b>Total d'emplois *pourcentage total (groupe d'âge/sexe) retenu grâce l'emploi</b>					<b>4,3200 %</b>	<b>4 013</b>	<b>173</b>

Source : Statistique Canada, N° de publication 97F008XCB01010, Canmac Economics Ltd., Sondage auprès des entreprises des téléservices.

Les mêmes estimations ont été produites en utilisant les données sur le lieu de résidence il y a cinq ans pour produire une estimation de l'émigration reportée au cours des cinq dernières années. Ce calcul a produit un résultat estimatif de 565 personnes (15,84 %) n'ayant pas émigré, soit 255 hommes et 310 femmes. Encore ici, ces chiffres excluent les personnes dont nous ne connaissons ni le groupe d'âge ni le sexe; pour obtenir une estimation totale, nous avons appliqué le pourcentage de 15,84 % aux effectifs totaux de 4 013 personnes pour évaluer à 636 personnes le chiffre total d'émigration reportée au cours des cinq dernières années.

Ces résultats, ventilés par groupe d'âge et par sexe, ainsi que les totaux par groupe d'âge figurent aux tableaux 14, 15 et 16.

**Tableau 14 : Estimation de l'émigration reportée, lieu de résidence il y a 5 ans  
HOMMES**

Groupe d'âge	Population en 1996	Émigration totale	Migration intra-provinciale	Migration interprovinciale	Tendance à l'émigration	Total des employés masculins de centres d'appels	Retenus grâce à l'emploi
5-9	4 121	275	125	150	6,6731 %		
10-14	4 435	265	90	175	5,9752 %		
15-19	4 530	305	120	180	6,7329 %	68	5
20-24	4 060	1 070	430	630	26,3547 %	446	118
25-29	3 260	1 170	445	725	35,8896 %	215	77
30-34	3 790	550	190	360	14,5119 %	165	24
35-39	4 455	435	195	240	9,7643 %	99	10
40-44	4 510	330	120	215	7,3171 %	101	7
45-49	4 340	200	95	105	4,6083 %	256	12
50-54	3 265	150	50	100	4,5942 %	39	2
55-59	2 915	160	100	60	5,4889 %	9	0
60-64	2 555	80	65	15	3,1311 %	5	0
65+	6 645	120	60	60	1,8059 %	3	0
<b>Total</b>	<b>56 450</b>	<b>5 105</b>	<b>2 080</b>	<b>3 020</b>	<b>9,0434 %</b>	<b>1,406</b>	<b>255</b> <b>18,11 %</b>

Source : Statistique Canada, N° de publication 97F008XCB01009, Canmac Economics Ltd., Sondage auprès des entreprises des téléseuices.

**Tableau 15 : Estimation de l'émigration reportée, lieu de résidence il y a 5 ans  
FEMMES**

Groupe d'âge	Population en 1996	Émigration totale	Migration intra-provinciale	Migration interprovinciale	Tendance à l'émigration	Total des employées féminines de centres d'appels	Retenues grâce à l'emploi
5-9	3 880	250	120	125	6,4433 %		
10-14	4 215	285	155	130	6,7616 %		
15-19	4 555	225	120	110	4,9396 %	59	3
20-24	3 945	1 175	580	590	29,7845 %	496	148
25-29	3 465	905	410	495	26,1183 %	293	77
30-34	4 405	475	220	255	10,7832 %	244	26
35-39	4 925	345	145	195	7,0051 %	269	19
40-44	4 645	305	140	170	6,5662 %	143	9
45-49	4 365	190	90	100	4,3528 %	340	15
50-54	3 435	235	100	140	6,8413 %	116	8
55-59	3 010	105	75	30	3,4884 %	60	2
60-64	3 825	75	55	20	2,6549 %	138	4
65+	10 285	255	155	90	2,4793 %	2	0
<b>Total</b>	<b>61 400</b>	<b>4 820</b>	<b>2 380</b>	<b>2 445</b>	<b>7,8850 %</b>	<b>2 160</b>	<b>310</b> <b>14,36 %</b>

Source : Statistique Canada, No de publication 97F008XCB01009, Canmac Economics Ltd., Sondage auprès des entreprises des téléservices.

**Tableau 16 : Estimation de l'émigration reportée, lieu de résidence il y a 5 ans  
TOTAL**

Groupe d'âge	Population en 1996	Émigration totale	Migration intra-provinciale	Migration interprovinciale	Tendance à l'émigration	Total des employés de centres d'appel	Retenus grâce à l'emploi
5-9	8 001	525	245	275	6,5617 %		
10-14	8 650	550	250	300	6,3584 %		
15-19	9 085	530	245	290	5,8338 %	127	7
20-24	8 005	2 240	1 015	1 225	27,9825 %	942	264
25-29	6 725	2 080	860	1 220	30,9294 %	508	157
30-34	8 195	1 020	410	610	12,4466 %	409	51
35-39	9 380	775	335	435	8,2623 %	368	30
40-44	9 155	640	260	385	6,9907 %	244	17
45-49	8 705	390	185	205	4,4802 %	596	27
50-54	6 700	385	150	240	5,7463 %	155	9
55-59	5 925	265	175	90	4,4726 %	69	3
60-64	5 380	160	120	35	2,9740 %	143	4
65+	16 930	370	220	150	2,1855 %	5	0
<b>Total</b>	<b>117 850</b>	<b>9 930</b>	<b>4 465</b>	<b>5 465</b>	<b>8,4260 %</b>	<b>3 566</b>	<b>565</b> <b>15,84 %</b>
<b>Total d'emplois * pourcentage total (groupe d'âge/sexe) retenu grâce l'emploi</b>					<b>15,8400 %</b>	<b>4 013</b>	<b>636</b>

Source : Statistique Canada, No de publication 97F008XCB01009, Canmac Economics Ltd., Sondage auprès des entreprises des téléservices.

### *Dons de charité*

Une autre contribution à l'économie du Cap-Breton qui est attribuable à l'existence des centres d'appels et de ses employés est celle des dons de charité. Nous avons demandé aux entreprises si elles effectuaient ou non des dons de charité; cinq des six entreprises sondées, soit 83 % des entreprises, ont répondu que oui. On a également demandé à ces entreprises le niveau de leurs contributions en 2002. Plusieurs répondants ne connaissaient pas ces montants, mais ceux qui le connaissaient nous ont dit que 71 000 \$ avaient été donnés directement par les organisations d'employés ou de l'employeur et que 131 000 \$ avaient été versés par l'employeur, en argent comptant ou en dons en nature. Ces dons de charité s'élevaient à 201 000 \$ en 2002.



Nous avons également tenté de quantifier les dons de charité effectués par des personnes ou des ménages à l'extérieur des milieux de travail. Pour y arriver, nous avons examiné diverses sources qui traitent des dons de charité au pays :

- Statistiques de 1999 du ministère du Revenu de la Nouvelle-Écosse et de l'Agence des douanes et du revenu du Canada  
Tous les déclarants : 645 370 \$  
Revenu total : 17 005 825 000 \$  
Dons de charité : 118 684 000 \$  
Calcul selon le % du revenu :  $.6979 * 49\,198\,410 = 343\,356\ \$$   
Calcul selon la moyenne par déclarant :  $183.9 * 4\,013 = 737\,991\ \$$
- Canadiens dévoués, Canadiens engagés, Statistique Canada, N° de publication 71-542 (2000) Nouvelle-Écosse  
Taux de donateurs : 87 %  
Don moyen : 203 \$  
Calcul selon l'emploi (emplois) :  $4\,013 * .87 * 203 = 708\,736\ \$$
- Calcul selon les catégories de revenu  
Moins de 20 000 \$  $2\,252 * .82 * 190 = 350\,862\ \$$   
20 001 \$ à 40 000 \$  $1\,482 * .91 * 144 = 194\,201\ \$$   
40 001 \$ +  $53 * .87 * 239 = 11\,020\ \$$   
Revenu inconnu :  $226 * .87 * 203 = \underline{39\,914\ \$}$   
Total :  $595\,997\ \$$

Comme l'indiquent ces estimations, le montant des dons de charité estimés oscille entre 595 997 \$ et 737 991 \$.

## *Chapitre 3*

### *Résumé*

#### *3.1 Résumé*

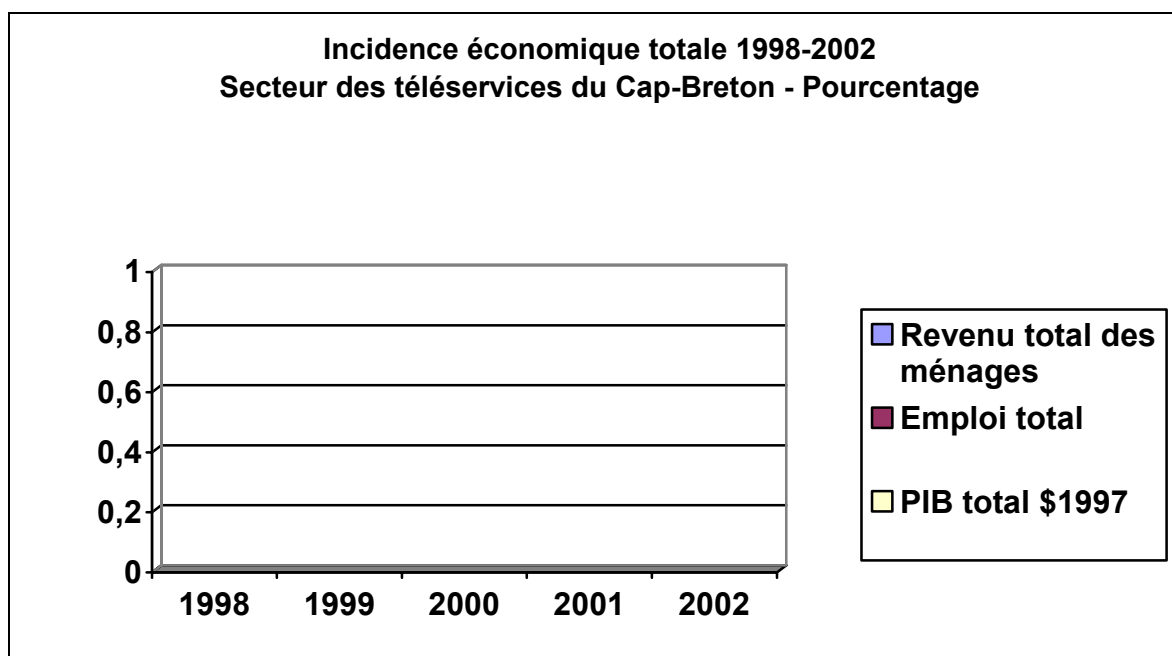
L'ensemble des incidences économiques du secteur des téléservices au Cap-Breton est résumé au tableau 17. Comme l'indique ce tableau, les centres d'appels sont devenus, en 2002, une composante marquante du paysage économique du Cap-Breton. En 2002, ce secteur a généré 66,7 millions de dollars en revenus des ménages, soit 2,6 % des revenus ménagers au Cap-Breton, ainsi que 4 518 années-personnes d'emploi, ou 8,3 % de l'ensemble du marché de l'emploi. En 2002, nous évaluons à 3 487 800 \$ le produit intérieur brut du Cap-Breton au coût des facteurs. L'impact économique total du secteur des téléservices équivaut à 83,0 millions de dollars, ou 2,4 % du PIB.

Les marchés restreints et ouverts comme celui de l'île du Cap-Breton dépendent presque entièrement de leur secteur des exportations (comme le secteur des téléservices) pour leur croissance économique globale. Il est indéniable que le secteur des téléservices est devenu un moteur important de l'économie du Cap-Breton.

**Tableau 17 : Incidences économiques totales, de 1998 à 2002  
Secteur des téléservices au Cap-Breton**

	Revenu total des ménages (en millions de dollars)			Emploi total (réel)			PIB total (en millions de dollars de 1997)		
	Télé-services	Cap-Breton	%	Télé-services	Cap-Breton	%	Télé-services	Cap-Breton	%
<b>1998</b>	7,92	2 229,10	0,34 %	469,08	53 800	0,87 %	9,903	3 246,40	0,31 %
<b>1999</b>	6,17	2 387,31	0,26 %	414,78	52 700	0,79 %	7,674	3 305,10	0,23 %
<b>2000</b>	14,24	2 373,72	0,60 %	791,07	52 400	1,51 %	18,16	3 397,20	0,53 %
<b>2001</b>	30,24	2 473,38	1,22 %	1 945,61	54 600	3,56 %	37,79	3 442,20	1,10 %
<b>2002</b>	66,74	2 577,22	2,59 %	4 517,57	54 500	8,29 %	82,96	3 487,80	2,38 %

Source : Canmac Economics Ltd.



### 3.2 Conclusions

La municipalité régionale du Cap-Breton est la principale bénéficiaire du secteur des téléservices du Cap-Breton. Comme tous les centres d'appels du Cap-Breton sauf un sont situés dans la MRCB, c'est cette région qui reçoit la majorité des emplois, des fournisseurs de l'industrie et des taxes municipales.

---

**Tableau 17 : Rapports coûts-avantages  
Secteur des téléservices au Cap-Breton**

		<i>Avantages-coûts</i>		
Stimulants financiers	2002	<i>Projet de 10 ans</i>	2002	<i>Projet de 10 ans</i>
Avantages économiques (revenus)	66,7	409,8		
Fédéral	36,5	36,5	1,8	11,2
Provincial	12,7	12,7	5,3	32,3
Total	49,2	49,2	1,4	8,3

NOTA : Valeur nette actuelle avec taux d'actualisation de 10 %.

Source : SECB, Canmac Economics Ltd.

---

Notre examen du secteur des téléservices révèle un apport marqué d'avantages économiques. Ces avantages sont créés avec l'argent des contribuables. Par contre, le tableau 18 indique les rapports coûts-avantages obtenus pour l'année 2002 grâce à cet argent. En termes d'avantages économiques, chaque dollar de stimulants gouvernementaux a suscité 1,4 \$ en revenus au Cap-Breton au cours de 2002. Selon une autre lecture, en tenant compte d'une durée de dix ans pour les projets et d'un taux d'actualisation de 10 %, le rapport coûts-avantages est de 8,3, c'est-à-dire qu'au cours de la vie du projet, l'économie du Cap-Breton reçoit 8,3 \$ en revenus pour chaque dollar de stimulants gouvernementaux.

## **Annexe A**

# *Évaluation du produit intérieur brut du Cap-Breton*

## *Annexe A*

### *Évaluation du produit intérieur brut du Cap-Breton*

Le produit intérieur brut aux prix du marché (**PIB**) du Cap-Breton a été évalué par la méthode des composantes en termes de dépenses. Cette méthode des composantes emploie la définition de base du PIB, soit Consommation (**C**) plus Investissement (**I**) plus Dépenses gouvernementales (**G**) plus Exportations (**X**) moins Importations (**M**) égale PIB.

$$\mathbf{PIB = C + I + G + X - M}$$

En l'absence de données au-dessous de l'échelon provincial, d'autres indicateurs ont été utilisés comme approximations pour chaque composante et appliqués à la composante néo-écossaise pour évaluer la composante du Cap-Breton. Ces composantes et méthodes sont exposées ci-dessous.

#### Consommation

Nous avons utilisé les données sur les ventes au détail comme valeur d'imputation pour évaluer la consommation effectuée au Cap-Breton. Les chiffres de la « Survey of Markets » du *Financial Post* ont permis de calculer les ventes au détail du Cap-Breton comme pourcentage des ventes au détail de la Nouvelle-Écosse. Ce pourcentage annuel a ensuite été appliqué à la consommation enregistrée en Nouvelle-Écosse à partir de la plus récente version des états financiers provinciaux (Statistique Canada, N° de publication 13-213), pour évaluer la consommation au Cap-Breton. Les résultats de ce calcul figurent au tableau A1.

Afin de vérifier les chiffres du *Financial Post* au sujet des ventes au détail, nous avons comparé les données concernant la Nouvelle-Écosse à celles des ventes au détail compilées par Statistique Canada (N° de publication 63-005) et nous avons conclu que les données du *Financial Post* reflétaient 99,2 % des ventes au détail signalées par Statistique Canada.

<b>Tableau A1 : Évaluations du produit intérieur brut aux prix du marché du Cap-Breton</b>					
<b><u>CONSOMMATION</u></b>					
<i>Année</i>	<i>Dépenses personnelles en biens et services de consommation en N.-É. (en millions de dollars)</i>	<i>Ventes au détail en N.-É. (en millions de dollars)</i>	<i>Ventes au détail au Cap-Breton (en millions de dollars)</i>	<i>Pourcentage des ventes au détail de la N.-É. attribuable au C.-B.</i>	<i>Dépenses personnelles de biens et services de consommation au Cap-Breton (en millions de dollars)</i>
1987	9 645	5 151,1	858,9	16,67 %	1 608,2
1988	10 315	5 606,6	907,7	16,19 %	1 670,0
1989	10 923	5 994,5	962,6	16,06 %	1 753,9
1990	11 485	6 382,4	1 017,4	15,94 %	1 830,8
1991	11 749	6 713,8	1 015,3	15,12 %	1 776,8
1992	12 144	7 176,7	1 076,0	14,99 %	1 820,7
1993	12 501	6 401,7	918,0	14,34 %	1 792,6
1994	12 885	6 588,3	969,4	14,71 %	1 895,9
1995	13 151	6 399,7	921,6	14,40 %	1 893,8
1996	13 590	6 513,7	963,5	14,79 %	2 010,2
1997	14 352	6 946,2	1 019,7	14,68 %	2 106,9
1998	14 887	7 177,9	1 151,8	16,05 %	2 388,8
1999	15 769	7 409,5	1 283,8	17,33 %	2 732,2
2000	16 626	8 724,3	1 343,3	15,40 %	2 559,9
2001	17 207	8 690,3	1 306,6	15,04 %	2 587,1
<b>Sources :</b>					
<i>Dépenses personnelles en biens et services de consommation en N.-É., Statistique Canada, N° de publication 13-213 (Tableau 2 – États financiers provinciaux 2001)</i>					
<i>Ventes au détail en N.-É. et au Cap-Breton, Survey of Markets du Financial Post.</i>					

**Investissement**

La seconde composante du PIB en termes de dépenses est l'investissement. Les montants investis ont été évalués dans deux sous-composantes : 1) l'investissement résidentiel et 2) l'investissement non résidentiel.

L'investissement résidentiel au Cap-Breton a été calculé en utilisant comme valeur d'imputation les données sur la valeur des permis de construction (Statistique Canada, N° de publication 64-001 et 64-203). En utilisant ces données, nous avons calculé la valeur des permis de construction résidentielle accordés au Cap-Breton comme pourcentage de la valeur des permis de construction en Nouvelle-Écosse. Ce pourcentage annuel a ensuite été appliqué à l'investissement résidentiel en Nouvelle-Écosse, tel qu'indiqué dans la plus récente version des états financiers provinciaux (Statistique Canada, N° de publication 13-213) pour évaluer l'investissement dans les structures résidentielles du Cap-Breton. Les résultats de ce calcul figurent au tableau A2.



**Tableau A2 : Évaluations du produit intérieur brut aux prix du marché du Cap-Breton**

**INVESTISSEMENT RÉSIDENTIEL**

<i>Année</i>	<i>Investissement dans les structures résidentielles en N.-É. (en millions de dollars)</i>	<i>Permis de construction résidentiels en N.-É. (en milliers de dollars)</i>	<i>Permis de construction résidentiels au Cap-Breton (en milliers de dollars)</i>	<i>Pourcentage des permis de construction résidentiels en N.-É. attribuable au C.-B.</i>	<i>Investissement dans les structures résidentielles au Cap-Breton (en millions de dollars)</i>
1987	887	453 303	47 853	10,56 %	93,6
1988	869	478 897	57 315	11,97 %	104,0
1989	822	500 323	65 640	13,12 %	107,8
1990	925	466 673	61 854	13,25 %	122,6
1991	808	390 685	56 579	14,48 %	117,0
1992	821	422 563	54 811	12,97 %	106,5
1993	898	420 842	52 822	12,55 %	112,7
1994	939	453 974	55 888	12,31 %	115,6
1995	934	425 592	52 986	12,45 %	116,3
1996	1 003	474 957	56 815	11,96 %	120,0
1997	1 022	429 747	45 704	10,64 %	108,7
1998	902	381 312	47 863	12,55 %	113,2
1999	1 130	477 026	47 261	9,91 %	112,0
2000	1 262	505 385	43 851	8,68 %	109,5
2001	1 264	467 766	32 233	6,89 %	87,1

**Sources :**  
*Investissement dans les structures résidentielles en N.-É., Statistique Canada, N° de publication 13-213 (Tableau 2 - États financiers provinciaux 2001)*  
*Valeur des permis de construction en N.-É. et au Cap-Breton, Statistique Canada, N° de publication 64-001, 64-203.*

L'investissement dans les structures non résidentielles du Cap-Breton a été évalué en utilisant comme valeur d'imputation les mêmes données sur la valeur des permis de construction (Statistique Canada, N° de publication 64-001 et 64-003.) Nous avons utilisé ces données pour calculer la valeur des permis de construction non résidentielle au Cap-Breton comme pourcentage de la valeur de permis de construction non résidentielle en Nouvelle-Écosse. Ce pourcentage annuel a ensuite été appliqué à l'investissement consacré aux structures non résidentielles en Nouvelle-Écosse, tel qu'indiqué dans les états financiers provinciaux

(Statistique Canada, N° de publication 13-213), afin d'évaluer l'investissement au Cap-Breton dans les structures non résidentielles. Les résultats de ce calcul figurent au tableau A3.

<b>Tableau A3 : Évaluations du produit intérieur brut du Cap-Breton aux prix du marché</b>					
<b><u>INVESTISSEMENT NON RÉSIDENTIEL</u></b>					
<b>Année</b>	<b>Investissement dans les structures non résidentielles en N.-É. (en millions de dollars)</b>	<b>Permis de construction non résidentielle en N.-É. (en milliers de \$)</b>	<b>Permis de construction non résidentielle au Cap-Breton (en milliers de \$)</b>	<b>Pourcentage du Cap-Breton des permis de construction non résidentiels en N.-É.</b>	<b>Investissement dans les structures non résidentielles au Cap-Breton (en millions de dollars)</b>
1987	2 044	316 548	30 643	9,68 %	197,9
1988	2 502	354 595	51 463	14,51 %	363,1
1989	2 850	380 808	49 854	13,09 %	373,1
1990	2 695	316 397	25 828	8,16 %	220,0
1991	2 351	243 608	34 990	14,36 %	337,7
1992	1 921	182 370	24 321	13,34 %	256,2
1993	1 984	174 015	20 418	11,73 %	232,8
1994	2 032	215 272	49 117	22,82 %	463,6
1995	2 227	194 057	37 875	19,52 %	434,7
1996	2 184	214 031	51 058	23,86 %	521,0
1997	3 278	200 939	21 034	10,47 %	343,1
1998	3 668	255 803	47 090	18,41 %	675,2
1999	4 443	430 180	79 703	18,53 %	823,2
2000	3 708	373 094	42 559	11,41 %	423,0
2001	4 105	232 174	44 296	19,08 %	783,2
<b>Sources :</b>					
<i>Investissement dans les structures non résidentielles en N.-É., Statistique Canada, N° de publication 13-213 (Tableau 2 - États financiers provinciaux 2001)</i>					
<i>Valeur des permis de construction en N.-É. et au Cap-Breton, Statistique Canada, N° de publication 64-001, 64-203.</i>					

**Investissement gouvernemental net**

Pour évaluer les dépenses nettes du gouvernement au Cap-Breton, on s'est servi comme valeur d'imputation l'emploi dans la fonction publique. On a utilisé les données sur l'emploi de Statistique Canada (N° de publication 71F0004XCB) pour calculer l'emploi dans la

fonction publique au Cap-Breton (dans les secteurs de la santé, de l'éducation et de l'administration publique) comme pourcentage des emplois offerts dans la fonction publique de la Nouvelle-Écosse. Ce pourcentage annuel a été appliqué aux dépenses nettes du gouvernement en Nouvelle-Écosse (Statistique Canada, No de publication 13-213), afin d'estimer les dépenses nettes du gouvernement au Cap-Breton. Les résultats figurent au Tableau A4.

<b>Tableau A4 : Évaluations du produit intérieur brut aux prix du marché du Cap-Breton</b>					
<b><u>DÉPENSES NETTES DU GOUVERNEMENT</u></b>					
<i>Année</i>	<i>Dépenses gouvernementales actuelles en biens et services en N.-É. (en millions de dollars)</i>	<i>Dépenses en emploi, en santé, en éducation et en admin. Publique en N.-É. (en milliers de \$)</i>	<i>Dépenses en emploi, en santé, en éducation et en admin. publique au Cap-Breton (en milliers de \$)</i>	<i>Pourcentage des effectifs de la fonction publique de la N.-É. attribuable au Cap-Breton</i>	<i>Dépenses gouvernementales actuelles en biens et services au Cap-Breton (en millions de dollars)</i>
1987	5 245	93,7	12,9	13,77 %	722,1
1988	5 586	98,5	15,0	15,23 %	850,7
1989	5 882	99,3	14,7	14,80 %	870,7
1990	6 319	101,2	15,0	14,82 %	936,6
1991	6 499	103,6	13,9	13,42 %	872,0
1992	6 657	104,9	13,9	13,25 %	882,1
1993	6 839	106,3	15,5	14,58 %	997,2
1994	6 790	107,3	15,8	14,73 %	999,8
1995	6 807	103,7	14,0	13,50 %	919,0
1996	6 550	101,6	15,4	15,16 %	992,8
1997	6 512	105,1	14,1	13,42 %	873,6
1998	6 771	107,3	15,3	14,26 %	965,5
1999	7 102	104,4	15,2	14,56 %	1 034,0
2000	7 550	108,5	15,5	14,29 %	1 078,6
2001	7 802	109,2	15,9	14,56 %	1 136,0
<b>Sources :</b> <i>Dépenses nettes du gouvernement sur les biens et services en N.-É., Statistique Canada, N° de publication 13-213 (Tableau 2 - États financiers provinciaux de 2001)</i> <i>Emploi dans la fonction publique en N.-É. et au Cap-Breton, Statistique Canada, No de publication 71F0004XCB (2001).</i>					

**Exportations et importations**

Contrairement aux autres composantes précitées, les exportations et les importations ne présentent pas de facteur d'approximation permettant d'allouer au Cap-Breton sa part d'exportations et d'importations. Pour créer une valeur d'imputation pour les exportations et les importations, nous nous sommes servis des trois (3) composantes précédentes (consommation, investissement et dépenses nettes du gouvernement) pour additionner la consommation, l'investissement et les dépenses gouvernementales nettes au Cap-Breton comme pourcentage des mêmes données pour la Nouvelle-Écosse. Ce pourcentage annuel a ensuite été appliqué aux chiffres d'exportations et d'importations figurant aux états financiers provinciaux de la Nouvelle-Écosse pour estimer les exportations et importations du Cap-Breton. Les résultats de ce calcul figurent aux tableaux A5 et A6.

<i>Tableau A5 : Évaluations du produit intérieur brut du Cap-Breton aux prix du marché</i>					
<b><u>EXPORTATIONS</u></b>					
<i>Année</i>	<i>Exportations de biens et services en N.-É. (en millions de dollars)</i>	<i>Consommation, investissement et dépenses gouvernementales en N.-É. (en millions de dollars)</i>	<i>Consommation, investissement et dépenses gouvernementales au Cap-Breton (en millions de dollars)</i>	<i>Pourcentage des chiffres de la Nouvelle-Écosse et attribuables au Cap-Breton (C+I+G)</i>	<i>Exportations de biens et services au Cap-Breton (en millions de dollars)</i>
1987	5 910	17 821	2 621,8	14,71 %	869,5
1988	5 554	19 272	2 987,8	15,50 %	861,0
1989	6 011	20 477	3 105,6	15,17 %	911,7
1990	6 139	21 424	3 110,0	14,52 %	891,2
1991	6 289	21 407	3 103,4	14,50 %	911,7
1992	6 663	21 543	3 065,5	14,23 %	948,1
1993	6 983	22 222	3 135,4	14,11 %	985,2
1994	7 330	22 646	3 475,0	15,34 %	1 124,8
1995	8 113	23 119	3 363,7	14,55 %	1 180,4
1996	8 825	23 327	3 644,0	15,62 %	1 378,6
1997	9 371	25 164	3 432,3	13,64 %	1 278,2
1998	9 652	26 228	4 142,7	15,79 %	1 524,5
1999	10 499	28 444	4 701,4	16,53 %	1 735,3
2000	12 277	29 146	4 171,0	14,31 %	1 756,9
2001	12 634	30 378	4 593,4	15,12 %	1 910,4
<p><i>Sources :</i>  <i>Exportations de biens et services en N.-É., Statistique Canada, N° de publication 13-213 (Tableau 2 - États financiers provinciaux, 2001)</i>  <i>(C+I+G) en N.-É.; Statistique Canada, N° de publication 13-213 (Tableau 2 - États financiers provinciaux, 2001)</i>  <i>(C+I+G) au Cap-Breton; Évalué par Canmac Economics Ltd.</i></p>					

<b>Tableau A6 : Évaluations du produit intérieur brut aux prix du marché du Cap-Breton</b>					
<b><u>IMPORTATIONS</u></b>					
<i>Année</i>	<i>Importations de biens et services en N.-É. (en millions de dollars)</i>	<i>Consommation, investissement et dépenses gouvernementales en N.-É. (en millions de dollars)</i>	<i>Consommation, investissement et dépenses gouvernementales au Cap-Breton (en millions de dollars)</i>	<i>Pourcentage du Cap-Breton dans les chiffres de Nouvelle-Écosse (C+I+G)</i>	<i>Importations de biens et services au Cap-Breton (en millions de dollars)</i>
1987	9 213	17 821	2 621,8	14,71 %	1 355,4
1988	9 658	19 272	2 987,8	15,50 %	1 497,3
1989	10 321	20 477	3 105,6	15,17 %	1 565,3
1990	10 598	21 424	3 110,0	14,52 %	1 538,5
1991	10 125	21 407	3 103,4	14,50 %	1 467,8
1992	10 015	21 543	3 065,5	14,23 %	1 425,1
1993	10 786	22 222	3 135,4	14,11 %	1 521,8
1994	11 466	22 646	3 475,0	15,34 %	1 759,4
1995	12 004	23 119	3 363,7	14,55 %	1 746,5
1996	12 771	23 327	3 644,0	15,62 %	1 995,0
1997	14 151	25 164	3 432,3	13,64 %	1 930,2
1998	14 476	26 228	4 142,7	15,79 %	2 286,5
1999	15 997	28 444	4 701,4	16,53 %	2 644,1
2000	17 287	29 146	4 171,0	14,31 %	2 473,9
2001	17 866	30 378	4 593,4	15,12 %	2 701,5
<p><b>Sources :</b>  <i>Exportations de biens et services en N.-É., Statistique Canada, N° de publication 13-213 (Tableau 2 - États financiers provinciaux, 2001)</i>  <i>(C+I+G) en N.-É.; Statistique Canada, N° de publication 13-213 (Tableau 2 - États financiers provinciaux, 2001)</i>  <i>(C+I+G) au Cap-Breton; Évalué par Canmac Economics Ltd.</i></p>					

**PIB du Cap-Breton aux prix du marché**

À l'aide des composantes précitées, nous avons pu évaluer le produit intérieur brut sur la base des dépenses en dollars courants aux prix du marché pour la région du Cap-Breton entre les années 1987 et 2001. Cette évaluation et les composantes dont elle procède figurent au tableau A7.

Pour vérifier les résultats obtenus à l'aide de cette méthode d'évaluation, nous avons calculé le PIB sur la base des revenus pour la même période. Cette évaluation s'est faite à partir des données sur les revenus gagnés et sur les revenus d'un travail indépendant, tirés des statistiques sur l'impôt de Revenu Canada. Les revenus gagnés et issus d'un travail indépendant au Cap-Breton ont été mesurés en pourcentage des revenus gagnés et issus d'un travail indépendant en Nouvelle-Écosse. Ce pourcentage a ensuite été appliqué au PIB sur la base des revenus aux prix du marché de la Nouvelle-Écosse, pour évaluer le PIB sur la base des revenus aux prix du marché du Cap-Breton. Cette estimation a ensuite été comparée aux résultats obtenus à l'aide du modèle fondé sur les dépenses, ce qui a révélé un taux de saisie de 89,95 % du PIB basé sur les dépenses. Cette comparaison est présentée au tableau A8.

**Tableau A7 : Estimations du produit intérieur brut du Cap-Breton aux prix du marché**

**TOTAL PIB@PM**

<i>Année</i>	<i>Dépenses personnelles en biens et services de consommation (en millions de dollars)</i>	<i>Investissement dans les structures résidentielles (en millions de dollars)</i>	<i>Investissement dans les structures non résidentielles (en millions de dollars)</i>	<i>Dépenses nettes gouvernementales actuelles en biens et services (en millions de dollars)</i>	<i>Exportations de biens et services (en millions de dollars)</i>	<i>Importations de biens et services (en millions de dollars)</i>	<i>Produit intérieur brut aux prix du marché (en millions de dollars)</i>	<i>Produit intérieur brut aux prix du marché (% de chang.)</i>
1987	1 608,2	93,6	197,9	722,1	869,5	1 355,4	2 135,9	
1988	1 670,0	104,0	363,1	850,7	861,0	1 497,3	2 351,5	10,10 %
1989	1 753,9	107,8	373,1	870,7	911,7	1 565,3	2 452,0	4,27 %
1990	1 830,8	122,6	220,0	936,6	891,2	1 538,5	2 462,7	0,44 %
1991	1 776,8	117,0	337,7	872,0	911,7	1 467,8	2 547,3	3,43 %
1992	1 820,7	106,5	256,2	882,1	948,1	1 425,1	2 588,5	1,62 %
1993	1 792,6	112,7	232,8	997,2	985,2	1 521,8	2 598,8	0,40 %
1994	1 895,9	115,6	463,6	999,8	1 124,8	1 759,4	2 840,3	9,29 %
1995	1 893,8	116,3	434,7	919,0	1 180,4	1 746,5	2 797,6	-1,50 %
1996	2 010,2	120,0	521,0	992,8	1 378,6	1 995,0	3 027,6	8,22 %
1997	2 106,9	108,7	343,1	873,6	1 278,2	1 930,2	2 780,3	-8,17 %
1998	2 388,8	113,2	675,2	965,5	1 524,5	2 286,5	3 380,7	21,59 %
1999	2 732,2	112,0	823,2	1 034,0	1 735,3	2 644,1	3 792,6	12,18 %
2000	2 559,9	109,5	423,0	1 078,6	1 756,9	2 473,9	3 454,0	-8,93 %
2001	2 587,1	87,1	783,2	1 136,0	1 910,4	2 701,5	3 802,3	10,08 %

*Source : Évalué par Canmac Economics Ltd.*



**Tableau A8 : Estimations du produit intérieur brut du Cap-Breton aux prix du marché**

**TOTAL PIB@PM**

	<i>PIB aux prix du marché (Méthode des dépenses)</i>			<i>PIB aux prix du marché (Méthode des revenus)</i>					
<i>Année</i>	<i>PIB du Cap-Breton aux prix du marché</i>	<i>% de la N.-É.</i>	<i>% de chang.</i>	<i>Revenu gagné en N.-É.</i>	<i>Revenu gagné au Cap-Breton</i>	<i>% de la N.-É.</i>	<i>PIB du Cap-Breton aux prix du marché</i>	<i>% de chang.</i>	<i>% du résultat de la méthode des dépenses</i>
<b>1987</b>	2 135,9	14,80 %		8 046 581	1 136 136	14,12 %	2 037,7		95,40 %
<b>1988</b>	2 351,5	15,38 %	10,10 %	8 071 747	1 180 530	14,63 %	2 236,8	9,77 %	95,12 %
<b>1989</b>	2 452,0	15,04 %	4,27 %	8 709 473	1 242 579	14,27 %	2 326,4	4,00 %	94,88 %
<b>1990</b>	2 462,7	14,49 %	0,44 %	9 303 421	1 276 828	13,72 %	2 332,2	0,25 %	94,70 %
<b>1991</b>	2 547,3	14,43 %	3,43 %	9 455 288	1 293 006	13,67 %	2 413,6	3,49 %	94,75 %
<b>1992</b>	2 588,5	14,31 %	1,62 %	9 601 926	1 309 591	13,64 %	2 467,8	2,24 %	95,34 %
<b>1993</b>	2 598,8	14,17 %	0,40 %	9 651 687	1 289 886	13,36 %	2 451,4	-0,66 %	94,33 %
<b>1994</b>	2 840,3	15,22 %	9,29 %	9 558 972	1 276 654	13,36 %	2 493,1	1,70 %	87,78 %
<b>1995</b>	2 797,6	14,50 %	-1,50 %	9 666 401	1 287 559	13,32 %	2 570,2	3,09 %	91,87 %
<b>1996</b>	3 027,6	15,52 %	8,22 %	9 759 434	1 248 620	12,79 %	2 496,4	-2,87 %	82,45 %
<b>1997</b>	2 780,3	13,65 %	-8,17 %	10 133 572	1 304 284	12,87 %	2 621,5	5,01 %	94,29 %
<b>1998</b>	3 380,7	15,80 %	21,59 %	10 947 323	1 378 811	12,59 %	2 695,4	2,82 %	79,73 %
<b>1999</b>	3 792,6	16,51 %	12,18 %	11 798 275	1 453 746	12,32 %	2 830,3	5,00 %	74,63 %
<b>2000</b>	3 454,0	14,26 %	-8,93 %	12 463 032	1 494 502	11,99 %	2 904,8	2,63 %	84,10 %
<b>2001</b>	3 802,3	15,09 %	10,08 %						

Sources : PIB (méthodes du revenu et des dépenses); Statistique Canada, N° de publication 13-213, Tableaux 1 et 2 (2001)  
 Revenus gagné et de travail indépendant, Statistiques sur les taxes municipales, Site Web de l'ACDR  
 PIB du Cap-Breton estimé par Canmac Economics Ltd.



*Annexe B*  
*Instrument de sondage*

Date : \_\_\_\_\_

## Sondage auprès des fournisseurs de l'industrie des téléservices de l'île du Cap-Breton

**Ce sondage effectué auprès des fournisseurs de l'industrie des téléservices a pour objectif de recueillir des données sur les entreprises existantes ou sur la création de nouvelles entreprises appelées à répondre aux besoins de l'industrie des téléservices au Cap-Breton. Tous les renseignements particuliers aux entreprises demeureront strictement confidentiels et ne feront l'objet que de rapports groupés.**

---

### 1. *Présentation*

- 1.1 Nom de l'entreprise : \_\_\_\_\_
- 1.2 Nom du répondant : \_\_\_\_\_
- 1.3 N° de téléphone du répondant : \_\_\_\_\_
- 1.4 Adresse de l'entreprise : \_\_\_\_\_
- 

### 2. *Activités d'approvisionnement*

- 2.1 Votre entreprise approvisionne-t-elle l'industrie des téléservices au Cap-Breton? Oui\_\_ Non \_\_  
***Si NON, remerciez le répondant et mettez fin à l'entrevue.***

#### ***Activités d'approvisionnement (actuelles)***

- 2.2 Votre entreprise a-t-elle pris de l'ampleur en raison d'une demande accrue du fait d'approvisionner l'industrie des téléservices du Cap-Breton? Oui\_\_ Non\_\_

***Si NON, passez à la Question 3.0***

- 2.3 Avez-vous accru votre niveau d'emplois? ***Si NON, passez à la Question 2.4***  
Oui \_\_\_\_, Nbre d'emplois à temps plein, \_\_\_\_ Nbre d'emplois à temps partiel \_\_\_\_,  
Nbre d'heures/semaine \_\_\_\_\_  
Masse salariale annuelle \_\_\_\_\_, ou Salaire moyen \_\_\_\_\_.

- 2.4 Avez-vous augmenté votre niveau de ventes? ***Si NON, passez à la Question 2.5***  
Oui \_\_\_\_, \_\_\_\_\_ \$ (niveau), Pourcentage de ventes \_\_\_\_\_%.

- 2.5 Avez-vous agrandi vos installations? Non \_\_\_\_\_

Oui \_\_\_\_\_, Surface : \_\_\_\_\_ pi ca, Montant : \_\_\_\_\_ \$.

**Remerciez le répondant et mettez fin à l'entrevue.**

---

**3. Activités d'approvisionnement (nouvelles)**

3.1 Votre entreprise a-t-elle été établie pour approvisionner l'industrie des téléservices du Cap-Breton? Oui \_\_\_\_\_, Non \_\_\_\_\_.

**Si NON, remerciez le répondant et mettez fin à l'entrevue.**

3.2 En quelle année avez-vous établi votre entreprise? \_\_\_\_\_

3.3 Quel a été le coût d'immobilisation de la mise sur pied de votre entreprise? \_\_\_\_\_ \$

3.4 Quels sont vos coûts annuels de fonctionnement? \_\_\_\_\_ \$

3.5 Quel est votre niveau annuel moyen d'emplois? Nbre d'emplois à temps plein \_\_\_\_\_, Nbre d'emplois à temps partiel \_\_\_\_\_, Nbre d'heures/semaine en temps partiel \_\_\_\_\_.

3.6 Fonctionnez-vous à partir d'installations possédées \_\_\_ ou louées \_\_\_?

3.7 Quel est le pourcentage de vos activités qui est directement relié à l'approvisionnement de l'industrie des téléservices au Cap-Breton? \_\_\_\_\_ %

---

**Remerciez le répondant et mettez fin à l'entrevue.**