



Division des industries de service

# Enquête annuelle sur les fournisseurs de services Internet et les autres services connexes, 2003

▼ Numéro de référence ▼

Confidentiel une fois rempli

English on reverse

### Autorisation

Cette enquête est autorisée en vertu de la Loi sur la statistique, Lois révisées du Canada, 1985, chapitre S19.

En vertu de la Loi sur la statistique, il est obligatoire de remplir le présent questionnaire.

Au besoin, veuillez corriger ci-dessous les renseignements préimprimés.

0001	Raison sociale	0004	Adresse (numéro et rue)	
0002	Nom commercial	0005	Ville	
0003	À l'attention de	0006	Province ou État	
0008	Prénom de la personne-ressource	0053	Pays	0007 Code postal / Zip code
0028	Nom de famille de la personne-ressource	0010	Langue préférée <input type="radio"/> Français <input type="radio"/> Anglais	

### Veuillez lire attentivement avant de remplir le questionnaire

#### Champ d'observation

Veuillez remplir le présent questionnaire pour l'unité(s) commerciale(s) au Canada indiquée(s) dans la zone d'adresse préimprimée ci-dessus. À cette fin, une « unité commerciale » est définie comme la plus petite unité pour laquelle on tient des livres distincts pour des données telles que les recettes, les dépenses et l'emploi.

#### Objectif de l'enquête

L'objectif de cette enquête est de recueillir et de publier des données nécessaires à une analyse statistique de l'industrie des fournisseurs de services Internet et des autres services connexes. Ces renseignements peuvent être utilisés par les entreprises et les associations de commerce pour une analyse de marché et une évaluation du rendement, des caractéristiques d'exploitation et des tendances de leur industrie; par l'administration publique pour élaborer des politiques économiques nationales et régionales; par d'autres utilisateurs impliqués dans la recherche ou les prises de décisions et par Statistique Canada afin de maintenir une importante source de données pour la préparation du Système canadien des comptes nationaux.

#### Confidentialité

La loi interdit à Statistique Canada de publier toute statistique pouvant divulguer des renseignements au sujet d'une entreprise identifiable sans le consentement préalable, par écrit, de cette entreprise. Les données déclarées sur ce questionnaire seront examinées avec une discrétion garantie, utilisées à des fins statistiques et publiées de façon globale seulement. La clause de confidentialité de la Loi sur la statistique n'est pas touchée par la Loi sur l'Accès à l'information ou toute autre loi.

#### Entente de partage de données

Pour réduire le fardeau de réponse et s'assurer de produire des données plus uniformes, Statistique Canada a signé, aux termes de l'article 12 de la Loi sur la statistique avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), un accord en vue de l'échange des données de tous les répondants. Le paragraphe 12(2) de la Loi sur la statistique prévoit que lorsque l'intéressé donne par écrit au statisticien en chef avis de son opposition à la communication des renseignements par Statistique Canada, ceux-ci ne peuvent être communiqués à un ministère ou à une personne morale à moins que ces derniers ne soient autorisés par la loi à exiger de l'intéressé qu'il fournisse cette information. Le CRTC est autorisé par la loi à exiger le répondant de fournir l'information en vertu de l'article 37 de la Loi sur les télécommunications. Les renseignements communiqués au CRTC seront traités en vertu des exigences de l'article 39 de la Loi sur les télécommunications.

#### Questions

Si vous avez des questions concernant cette enquête, ou que vous avez besoin d'aide pour remplir le questionnaire, veuillez téléphoner sans frais au 1-888-820-1169 et un représentant de Statistique Canada se fera un plaisir de répondre à vos questions.

#### Questionnaires en double

Si vous recevez plus d'une copie de ce questionnaire pour le même établissement, veuillez remplir celle dont les renseignements préimprimés sont exacts et la renvoyer, accompagnée de la(les) copie(s) en double, en indiquant « duplicata » sur celle(s)-ci.

#### Note de reconnaissance

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

5-3300-42: 2003-09-24 SQC/SER-425-75173



Statistique Canada / Statistics Canada



## 1. Activités de l'entreprise

a) Veuillez décrire la nature de vos activités en 2003:

0055

b) Est-ce que cela représente un changement par rapport à l'année dernière? <sup>0142</sup>  Oui – Si **OUI**, veuillez donner des précisions dans la section «Commentaires», page 9.  
 Non <sup>3</sup>

c) Veuillez cocher (  ) ci-dessous le type de commerce qui décrit le mieux la principale source des revenus d'exploitation de votre entreprise:

0204 518111  **Fournisseurs de services Internet** (y compris les établissements dont l'activité consiste à fournir par le biais de réseaux de communications un accès direct des données en mémoire, compilées ou éditées par d'autres)

0213 518112  **Portails de recherche Web** (Établissements dont l'activité consiste à exploiter des sites Web qui utilisent un moteur de recherche pour générer et tenir à jour des bases de données importantes contenant des adresses et du contenu Internet dans un format facilement consultable)

0040

**Autre** (veuillez préciser)

0041

## 2. Forme juridique

a) Genre d'organisation (veuillez cocher **une seule** case) :

0024  1 Entreprise individuelle  2 Société de personnes  3 Compagnie constituée en société  4 Coopérative

5 Coentreprise  6 Entreprise publique  7 Administration publique  8 Organisme sans but lucratif

b) Est-ce que l'unique but de cette organisation est de fournir des services à une entreprise mère, à une société affiliée ou à un bureau professionnel?

0029  1 Oui **Si oui**, veuillez indiquer le nom de l'entreprise mère, de la société affiliée ou du bureau professionnel.

0030

3 Non

c) Veuillez entrer votre numéro d'entreprise à neuf chiffres (si constituée en société):

0189

--	--	--	--	--	--	--	--	--

d) Est-ce que cet établissement est affilié à un groupe de succursales ou de franchises?

0789  1 Oui (veuillez indiquer le nom)

0790

3 Non

## 3. Période de déclaration

a) Veuillez déclarer les données pour votre **exercice financier** (année financière normale) se terminant entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004. Veuillez indiquer ci-dessous la période couverte par le présent questionnaire.

0011

AAAA	MM	JJ

DE

0012

AAAA	MM	JJ

À

b) **Période d'exploitation.** Si vous n'avez pas exploité cette entreprise pendant une année entière, veuillez cocher (  ) la case appropriée :

0042  Exploitation saisonnière

0032  Nouveau commerce en 2003

0033  Changement de fin d'année financière

0034  Changement de propriétaire (veuillez fournir le nom et l'adresse de l'autre propriétaire)

0124

Date d'entrée en vigueur du changement

0125

AAAA	MM	JJ

0035  Cessation des activités (veuillez préciser)

0119

0036  Fermeture temporaire (veuillez préciser)

0049

**Veillez rapporter les données de votre exercice financier tel qu'indiqué à la question 3.**

#### 4. Revenus - Total des revenus

Veillez **exclure** la TPS et les autres taxes perçues pour le compte d'un organisme public.

a) Veillez indiquer le total des revenus d'exploitation et des revenus hors exploitation en **dollars canadiens**.

i) **Total des revenus d'exploitation de vos unités commerciales canadiennes**

ii) **Revenus hors exploitation**

(Intérêts, gains en capital, crédit d'impôt pour la R-D et tous les autres revenus qui ne proviennent pas directement de l'exploitation de votre entreprise)

iii) **Total**

Dollars (sans les cents)
2000
2005
2010

b) Veillez estimer le pourcentage (%) de vos revenus d'exploitation déclarés 4a)i) qui est attribuable à un nouveau produit ou service, ou à un service amélioré substantiellement introduit par votre entreprise **durant les trois années qui couvrent la période 2001-2003**.

Pourcentage
2015
%

#### 5. Revenus - Revenus provenant de l'extérieur du Canada

a) Revenus provenant de l'étranger

Veillez indiquer la portion du **total de vos revenus d'exploitation de vos unités commerciales canadiennes** 4a)i) provenant de la vente de biens et services à l'extérieur du Canada en **dollars canadiens**.

Dollars (sans les cents)
2100

b) Quel pourcentage (%) des revenus provenant de l'extérieur du Canada (5a) ont été réalisés

i) aux États-Unis

ii) au Mexique

iii) dans d'autres pays (veuillez préciser) <sup>2150</sup>

iv) **Total des revenus provenant de l'étranger**

Pourcentage
2105
2110
2115
<b>100%</b>

c) Quel pourcentage (%) des revenus provenant de l'extérieur du Canada (5a) a trait

i) à la vente de produits logiciels

ii) à la fourniture d'accès à Internet et aux autres services reliés à Internet

iii) à la conception de systèmes informatiques et aux services connexes (consultation en TI, programmation, soutien technique, etc.)

iv) aux services de traitement de données, d'hébergement et à des services connexes

v) à la vente, à la location et à l'entretien de matériel informatique

vi) Autre (veuillez préciser) <sup>2155</sup>

vii) **Total des revenus provenant de l'étranger**

Pourcentage
2120
2125
2130
2135
2140
2145
<b>100%</b>

**6. Revenus par type de service** (voir la fiche de renseignements)

Veillez **estimer** le pourcentage (%) de vos **revenus d'exploitation** (déclarés à la section 4a)i) que représentent les services suivants :

	Pourcentage
<b>a) Prestations de services Internet et de services connexes</b>	2300
i) Revenus par service d'accès à l'Internet	
a) service de communication par réseau commuté	2301
b) service xDSL	2302
c) service de câble	2303
d) service de communication sans fil	2304
e) autres services de fournisseurs Internet	2306
ii) Services de réseau national d'interconnexion à Internet	2310
iii) Services de télécommunication par Internet	2311
iv) Vente d'espace publicitaire en ligne	2312
v) Vente de contenu qui sera diffusé sur Internet	2314
vi) Services d'enregistrement de noms de domaine	2205
<b>b) Conception de systèmes informatiques et services connexes</b>	
i) Services de consultation technique en TI	2210
ii) Services de conception et de développement de sites Web	2225
iii) Autres services de conception et de développement d'applications personnalisées	2240
iv) Services de soutien technique en TI (y compris le soutien complet en matière de matériel et de logiciels)	2251
<b>c) Services de traitement de données, d'hébergement et services connexes</b>	
i) Services d'hébergement de sites Web	2256
ii) Fourniture de services d'application (ASP)	2270
iii) Services de collocation	2320
<b>d) Vente, location et entretien de matériel informatique</b>	
i) Vente de matériel informatique acheté pour être revendu (incluant le matériel acheté ou transféré de la compagnie mère)	2325
ii) Vente de matériel de fabrication propre ( <b>sauf</b> le matériel produit par la société mère)	2341
iii) Réparation, entretien, location à court et à long terme et entretien effectué par des tiers de matériel informatique	2355
<b>e) Autres services (veuillez préciser)</b> 2360 _____	
<b>f) Revenu total d'exploitation</b>	<b>100%</b>

**7. Revenus d'exploitation prévus**

	Dollars (sans les cents)
<b>a)</b> pour l'exercice financier se terminant entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005	2500
<b>b)</b> pour l'exercice financier se terminant entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006	2505

## 8. Dépenses

- Veuillez indiquer les dépenses en vous basant sur votre exercice financier tel qu'indiqué à la question 3, en **dollars canadiens**.
- Ne déclarez pas les dépenses d'immobilisation.
- Veuillez inclure la TPS, à l'exception de la part remboursable par le gouvernement.

	Dollars (sans les cents)
<b>a) Coût des biens et des services achetés pour la revente</b>	3060
i) Équipement informatique	
ii) Logiciel informatique	3055
iii) Tous autres coûts directs reliés à la revente	3061
<b>b) Coûts de la main-d'oeuvre</b>	3000
i) Salaires et traitements versés aux employés pour lesquels vous avez émis une formule supplémentaire T4	3005
ii) Avantages sociaux des employés pour lesquels vous avez émis une formule supplémentaire T4	3070
<b>c) Dépréciation et amortissement</b>	
<b>d) Location à court ou à long terme</b>	3025
i) Location à court ou à long terme de terrains et de bâtiments	
ii) Location à court ou à long terme d'ordinateurs et de matériel	3065
<b>e) Services publics</b>	3030
i) Chauffage, électricité et eau	
<b>f) Services de télécommunications</b>	3035
i) Frais de lignes spécialisées de fournisseurs en amont	
ii) Frais de téléphone et autres services de télécommunications (y compris les frais pour les circuits et le matériel)	3040
<b>g) Taxes d'affaires et impôt foncier, permis et licences (y compris les permis d'immatriculation de véhicules automobiles)</b>	3095
<b>h) Services professionnels et commerciaux</b>	3010
i) Achat de services informatiques (incluant frais de conseil, service de développement de logiciels, services de traitement informatique externe et contrat de programmation)	3015
ii) Services juridiques, services d'experts-comptables et autres services professionnels	3080
iii) Formation et instruction des employés	
<b>i) Achats de matériel et de fournitures</b>	3045
i) Fournitures de bureau	
ii) Achat d'équipement informatique et de logiciel informatique destinés à l'utilisation interne de l'entreprise	3050
<b>j) Services de publicité, de promotion, frais de voyage et de divertissements</b>	3085
<b>k) Assurances (comprend les incendies, les automobiles, les accidents et le vol, ainsi que les autres assurances immobilières, les assurances des entreprises ou des produits, etc.)</b>	3090
<b>l) Frais de gestion, frais de développement, redevances et autres frais semblables versés à votre entreprise mère ou à une société affiliée :</b>	3105
i) au Canada	
ii) à l'étranger	3110
<b>m) Redevances payées à des tiers</b>	3115
<b>n) Intérêts sur les emprunts</b>	3100
<b>o) Valeurs non encaissables, réévaluation et pertes en capital</b>	4349
<b>p) Autres dépenses (excluant l'impôt sur le revenu) <sup>3130</sup></b> (veuillez préciser si la valeur représente plus de 10 %) _____	3120
<b>q) Total des dépenses (total des articles a) à p))</b>	3125

## 9. Dépenses de recherche - développement

	Pourcentage
<b>a) Du total de vos dépenses, veuillez estimer le pourcentage (%) lié à la recherche - développement</b>	3076
	%

## 10. Emploi

<b>a) Salariés</b> Pour chacune des catégories suivantes, déclarez le nombre en moyenne de personnes employées durant la période de déclaration à qui vous avez versé des salaires et traitements tel que rapporté à 8b).	Nombre
i) Employés à temps plein (qui ont travaillé régulièrement le nombre d'heures de la semaine normale de travail de l'entreprise)	6000
ii) Employés à temps partiel (qui ont travaillé un nombre d'heures inférieur à la semaine normale de travail de l'entreprise)	6005
<b>b) Propriétaires actifs et associés</b>	6011
i) Propriétaires actifs et associés, rémunérés	6012
ii) Propriétaires actifs et associés, non-rémunérés	6015
<b>c) Travailleurs contractuels</b> (personnes engagées seulement pour un projet ou une durée déterminée)	6020
<b>d) Roulement du personnel</b>	6025
i) Employés à temps plein engagés pendant la période de déclaration	
ii) Employés à temps plein qui ont quitté l'entreprise (mise à pied, démission, retraite, etc.) pendant la période de déclaration	
<b>e) Pourcentage (%) du temps consacré par vos employés :</b>	Pourcentage
i) à l'ingénierie et au développement ( <b>y compris</b> la programmation)	6030
ii) à la prestation de services-conseils	6035
iii) au soutien technique	6040
iv) à la vente et au marketing	6045
v) à l'administration	6050
vi) à la gestion	6055
vii) Autre (veuillez préciser) <input type="text" value="6065"/>	6060
viii) <b>Total du temps des employés</b>	<b>100%</b>
<b>f) Formation</b>	Nombre
Veuillez déclarer le nombre total de jours de formation reçus par les salariés (tel que rapporté à 10a) ci-dessus) durant la période de déclaration	6070

## 11. Revenu par catégorie de clients

Veuillez indiquer le pourcentage (%) du total des revenus d'exploitation (4a)i) par catégorie de clients auxquels vous avez fait la livraison des biens ou des services.

<b>a) Clients au Canada</b>	Pourcentage
i) Particuliers et ménages	8000
ii) Institutions publiques (par ex. hôpitaux, écoles, universités)	8005
iii) Gouvernement (par ex. fédéral, provincial, territorial et administration municipale)	8010
iv) Entreprises financières (par ex. les intermédiaires financiers incluant les banques, les sociétés de fiducie, les corporations de la couronne à but financier)	8015
v) Toutes autres entreprises (incluant les corporations de la couronne à but non financier)	8020
	8025
<b>b) Clients à l'extérieur du Canada (exportation)</b>	
<b>c) Total des revenus d'exploitation</b>	<b>100%</b>

## 12. Total des abonnés ayant accès à l'Internet

a) Veuillez estimer le nombre d'abonnés que vous avez :	Bande étroite		Bande large	
	Nombre d'abonnés	% des abonnés dans le secteur résidentiel	Nombre d'abonnés	% des abonnés dans le secteur résidentiel
i) au Canada	8113	8133 %	8153	8173 %
ii) aux É.-U.	8114	8134 %	8154	8174 %
iii) dans tous les autres pays	8117	8137 %	8157	8177 %

### 13. Capacité de réseau et utilisation des consommateurs

a) Pour vos utilisateurs provenant d'entreprises, le temps moyen d'utilisation par mois par usager (heures)

Heures
9300
9305

b) Pour vos utilisateurs résidentiels, le temps moyen d'utilisation par mois par usager (heures)

c) Quelle est votre capacité de réseau actuelle?

Mbps
9310

i) Capacité de transmission totale (Mbps)

Nombre
9315

ii) Nombre total de ports de réseau commuté (nombre)

### 14. Services de communication par réseau commuté et options de connexion

Veuillez estimer le pourcentage (%) de vos abonnés (déclarés à la section 12) qui utilisent les services suivants d'accès à l'Internet :

a) service xDSL

Pourcentage
9400
9405

b) service de communication par réseau commuté

9410
------

c) service ISDN

9415
------

d) service de câble

9420
------

e) service de communication sans fil

9425
------

f) Autres services (veuillez préciser) <sup>9430</sup>

9425
------

g) Total des clients

<b>100%</b>
-------------

### 15. Facteurs faisant obstacle à la croissance

Dans quelle mesure les facteurs suivants font-ils obstacle à la croissance de vos services Internet?

	Obstacle					Sans objet	
	mineur		important				
	1	2	3	4	5		6
Accès difficile au financement	9500	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Concurrence	9505	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coût des lignes de réseau commuté	9510	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coût des lignes spécialisées de fournisseurs en amont	9515	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Délais dans l'obtention d'installations du fournisseur du réseau de base	9520	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Délais dans l'obtention d'installations des compagnies de téléphone ou de câble	9525	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manque de confidentialité en ligne	9530	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manque de sécurité en ligne	9535	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manque de sécurité concernant les données et les transactions	9540	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manque de personnel qualifié	9545	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incapacité d'attirer du personnel qualifié	9550	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incapacité de garder du personnel qualifié	9555	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manque d'accès aux marchés	9560	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre (veuillez préciser)	9565	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9570 <input type="text"/>							

## 16. Tableau de répartition provinciale / territoriale

Nombre

5001

a) Veuillez déclarer le nombre d'unités commerciales exploitées pendant la période de référence. « Unité commerciale » est définie comme la plus petite unité pour laquelle on tient des livres distincts, pour les données telles que les revenus, les dépenses et l'emploi.

b) Avez-vous des emplacements permanents dans **plus** d'une province ou d'un territoire? <sup>9966</sup> 3  Non – (veuillez passer à la page suivante)

1  Oui – (veuillez remplir la section c)



c) Veuillez déclarer le nombre d'emplacements permanents, le total des revenus, certaines dépenses et le nombre d'employés pour chaque province ou territoire.

Province ou territoire	Nombre d'emplacements	Total des revenus	Traitements, salaires et avantages sociaux	Nombre d'employés	Dépenses totales
		\$ (sans les cents)	\$ (sans les cents)		\$ (sans les cents)
T.-N.-L.	5002	4824	4826	6225	4925
Î.-P.-É.	5003	4829	4831	6230	4930
N.-É.	5004	4834	4836	6235	4935
N.-B.	5005	4839	4841	6240	4940
Qc	5006	4844	4846	6245	4945
Ont.	5007	4849	4851	6250	4950
Man.	5008	4854	4856	6255	4955
Sask.	5009	4859	4861	6260	4960
Alb.	5010	4864	4866	6265	4965
C.-B.	5011	4869	4871	6270	4970
Yukon	5014	4874	4876	6275	4975
T.N.-O.	5013	4879	4881	6280	4980
Nunavut	5012	4884	4886	6285	4985
<b>Total</b>	5015	4889	4891	6290	4990

Doit égaler le poste 16a)

Doit égaler le poste 4a)iii)

Doit égaler le total des postes 8b)

Doit égaler le total de 10a) + 10b)i)

Doit égaler le poste 8q)



## Attestation

J'atteste que les renseignements fournis ici sont, à ma connaissance, complets et exacts.

Signature de la personne autorisée 0014	Titre 0014	0015 Date		
		Année	Mois	Jour
Nom de la personne-ressource pour de plus amples renseignements 0026 1 <input type="radio"/> M. 2 <input type="radio"/> M <sup>me</sup> 3 <input type="radio"/> M <sup>lle</sup>	0013			
	0054	Prénom		
		Nom de famille		
Adresse électronique 0018	Site Web 0020			
Numéro de téléphone: 0017 ( )	Poste: 0027	Numéro de télécopieur: 0016 ( )		
Combien de temps avez-vous mis pour recueillir les données et remplir ce questionnaire?		9910 heure(s)		

## Commentaires

S'il vous faut plus d'espace, veuillez inclure une feuille séparée

9920 \_\_\_\_\_

9913 \_\_\_\_\_

9914 \_\_\_\_\_

9915 \_\_\_\_\_

9916 \_\_\_\_\_

### Processus de renvoi

Veuillez poster le(s) questionnaire(s) dûment rempli(s) dans l'enveloppe ci-jointe ou télécopier le tout à Statistique Canada au 1-888-869-0972 dans les 14 jours suivant la réception.

Statistique Canada tient à vous avertir que la transmission des renseignements par télécopieur peut poser un risque de divulgation. Toutefois, dès la réception du document, Statistique Canada offrira le niveau de protection garanti pour tous les renseignements recueillis aux termes de la Loi sur la statistique.

Veuillez faire une copie  
du questionnaire complété  
pour vos dossiers



**Nous vous remercions de votre collaboration**