

NetPME

2006

Utilisation des TI par les
entreprises québécoises

VERSION INTÉGRALE

PLUS DE 1800 PME
QUÉBÉCOISES SONDÉES

cefrio
20 ans d'innovation par les TI



NetPME 2006

L'utilisation des TI par les entreprises québécoises

CEFRIO

Grâce à la participation de:
Desjardins
Ministère des Services gouvernementaux
Développement économique Canada
Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation
SOM

Janvier 2007

Le CEFRIO

est un centre de liaison et de transfert qui regroupe près de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 57 chercheurs associés et invités. Sa mission : aider les organisations à être plus productives et à contribuer au bien-être des citoyens en utilisant les technologies de l'information comme levier de transformation et d'innovation. En partenariat, le CEFRIO réalise partout au Québec des projets de recherche, d'expérimentation et de veille stratégique sur l'appropriation des technologies de l'information (TI). Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise, tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées en majeure partie par ses membres et par le gouvernement du Québec, son principal partenaire financier.

Développement
économique, Innovation
et Exportation



Principal partenaire financier du CEFRIO

Enquête NetPME, L'utilisation des TI par les entreprises québécoises

RÉDACTION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

Sophie Poudrier, analyste-conseil, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Collaboration

Éric Lacroix, directeur, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO
Supervision du projet

Pour tout renseignement additionnel, communiquez avec le CEFRIO :

Bureau de Québec

888, rue Saint-Jean, bureau 575
Québec (Québec) G1R 5H6 Canada
Téléphone : 418 523-3746
Télécopieur : 418 523-2329

Bureau de Montréal

550, rue Sherbrooke Ouest
Tour Ouest, bureau 350
Montréal (Québec) H3A 1B9 Canada
Téléphone : 514 840-1245
Télécopieur : 514 840-1275

Bureau de la Baie des Chaleurs

303, route 132 Ouest
Saint-Omer (Québec) G0C 2Z0

Bureau de l'Abitibi-Témiscamingue

187, avenue Murdoch
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1E3

Site Internet: www.cefrio.qc.ca

© CEFRIO 2007, Tous droits réservés

L'information contenue aux présentes ne peut être utilisée ou reproduite
à moins d'une autorisation écrite du CEFRIO.

Dépôt légal 2007

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives nationales du Canada

ISBN-13 : 978-2-923278-49-0 (imprimé)

ISBN-10 : 2-923278-49-6 (imprimé)

ISBN-13 : 978-2-923278-50-6 (PDF seulement)

ISBN-10 : 2-923278-50-X (PDF seulement)

Table des matières

Liste des figures et des tableaux	5
Avant-propos	7
Sommaire	9
 Chapitre 1	
Le contexte dans lequel les PME canadiennes et québécoises exercent leurs activités	11
1.1 Le rôle de l'innovation et l'adoption des TI	11
1.2 L'importance des PME dans l'économie canadienne	13
1.3 L'impact de la taille	14
1.4 L'incidence du secteur d'activité	15
 Chapitre 2	
L'utilisation d'Internet	17
2.1 Le taux et le type de branchement	18
2.2 La présence d'un site Internet	20
2.3 Les fonctions offertes sur les sites Internet	21
2.4 La cybersécurité	22
2.5 La présence d'un intranet	23
2.6 La présence d'un extranet	24
2.7 L'intention d'utiliser un intranet et un extranet	25
 Chapitre 3	
Les affaires électroniques	27
3.1 L'informatisation des processus	28
3.2 Les affaires en ligne	30
 Chapitre 4	
L'information par courriel	33
4.1 L'abonnement à un bulletin électronique	33
4.2 Les types de bulletins	34
4.3 L'offre par courriel	35

Chapitre 5

L'offre gouvernementale	37
5.1 Les services en ligne	37
5.2 Le choix des modes de communication	38
5.3 L'intérêt pour des services tarifés.....	41
5.4 Le développement de l'offre de services électroniques	42

Chapitre 6

Technologies et ressources humaines	43
6.1 Régir l'utilisation d'Internet	43
6.2 La formation en ligne	44
Conclusion	47
Quelques mots sur la méthodologie du sondage	49
Bibliographie et webographie	51
Annexe statistique	55

Liste des figures et des tableaux

FIGURES

Figure 2.1a	
Les PME québécoises branchées à Internet.....	18
Figure 2.1b	
Les PME québécoises et le type de connexion à Internet.....	19
Figure 2.2	
Les PME québécoises qui ont un site Web.....	20
Figure 2.3	
Les fonctionnalités offertes sur les sites Web des PME québécoises	21
Figure 2.4	
La présence de mesures et d'outils de protection en matière de sécurité	22
Figure 2.6	
L'utilisation d'un extranet par les PME québécoises	24
Figure 2.7	
L'intention des PME québécoises d'utiliser un intranet et un extranet au cours des six prochains mois.....	25
Figure 3.1	
L'utilisation des logiciels de gestion par les PME québécoises et leur intention d'y recourir au cours des 12 prochains mois selon les secteurs d'activité	29
Figure 3.2	
Les activités des PME sur Internet.....	30
Figure 4.1	
L'abonnement personnel des répondants à un bulletin électronique dans le cadre de leur travail	34
Figure 4.2	
L'abonnement personnel des répondants à divers types de bulletins électroniques dans le cadre de leur travail.....	34
Figure 4.3	
L'intérêt pour les PME d'être informées par courriel sur les services offerts en ligne par leur institution financière	35
Figure 5.1	
Niveau d'intérêt (très / assez) des PME pour effectuer les types de démarches suivantes auprès d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec	38

Figure 5.2	
Les trois modes de communication préférés par les PME québécoises répartis selon les types de transactions	39
Figure 5.3	
Les services en ligne à valeur ajoutée du gouvernement du Québec pour lesquels les PME sont prêtes à déboursier un montant raisonnable	41
Figure 5.4	
Le niveau d'accord des PME québécoises avec diverses affirmations concernant le financement des services électroniques du gouvernement québécois	42
Figure 6.1	
La proportion des PME québécoises qui ont élaboré une politique formelle d'utilisation d'Internet pour l'usage des employés	44
Figure 6.2a	
Le niveau d'intérêt des PME québécoises pour la formation en ligne	44
Figure 6.2b	
Le recours des PME québécoises à la formation en ligne et leur intention de le faire	45

TABLEAU

TABLEAU 5.2	
La comparaison entre les modes de communication préférés des entreprises selon les enquêtes NetGouv 2002, NetGouv 2004 et NetPME 2006	40

Avant-propos

L'usage que les grandes entreprises canadiennes font des technologies de l'information (TI) est relativement bien documenté par plusieurs auteurs, notamment par Statistique Canada. Par contre, on connaît un peu moins le contexte spécifique des petites et moyennes entreprises (PME) québécoises. En effet, les données demeurent insuffisantes pour dresser un portrait de la pénétration des TI au sein de cette catégorie d'entreprises. Pourtant, il ne fait aucun doute que les PME sont le cœur de l'économie canadienne et québécoise. Dans cet ordre d'idées, le CEFRIO a lancé en 2006 une nouvelle enquête visant à documenter l'utilisation des TI par les PME québécoises. C'est à travers trois principaux thèmes que les entreprises ont été interrogées à propos des TI: le niveau d'adoption, l'usage qu'elles en font et les objectifs qu'elles poursuivent.

Les entreprises québécoises visées par l'enquête NetPME comptent entre 5 et 499 employés. Les très petites entreprises (1 à 4 employés) ont été écartées de l'échantillon d'une part parce qu'elles sont plus difficiles à recenser puisqu'elles sont volatiles, et d'autre part parce que, bien qu'elles soient très nombreuses, leur impact économique est relativement limité. De plus, l'enquête NetGouv 2004¹ a démontré que les usages que ces entreprises font des TI restent similaires à ceux des entreprises comptant entre 5 et 9 travailleurs.

Pour ce qui est des technologies évaluées par l'étude, que l'on parle de TI ou de solutions d'affaires Internet (SAI), elles représentent l'ensemble des outils liés à l'informatisation des processus d'affaires ou de production d'une entreprise, en passant par les ordinateurs, par Internet ou encore par les systèmes de gestion des commandes.

Dans un premier temps, ce rapport mettra en relation l'importance de l'innovation et de l'adoption des TI par les PME du Québec. Dans la seconde partie, les données recueillies lors des trois collectes de l'enquête NetPME 2006 seront mises en contexte, lorsque les informations sont disponibles, avec des statistiques portant sur les grandes entreprises et sur les PME canadiennes.

1. CEFRIO (2004), NetGouv 2004 : Services gouvernementaux en ligne au Québec, volet entreprise, [En ligne], NetGouv 2004, 53 pages.

Sommaire

Le portrait de l'informatisation des PME québécoises montre qu'elles sont nombreuses à avoir recours aux technologies de l'information (TI). Or, ce qu'il faut retenir, c'est que l'accès à Internet haute vitesse demeure incontournable pour qu'une PME enclenche son appropriation des TI.

L'utilisation d'Internet

- ✓ Le taux de branchement des PME québécoises atteint 84 % et elles sont 73 % à avoir un accès Internet à haute vitesse. Autant en ce qui concerne le taux de branchement que l'utilisation de la haute vitesse, le secteur de la fabrication occupe la position de tête. Aussi, il est à noter que plus une entreprise compte d'employés, plus il est probable qu'elle dispose d'un accès Internet, et ce, à haute vitesse.
- ✓ Les PME québécoises interrogées dans le cadre de l'enquête NetPME 2006 sont majoritaires (53 %) à avoir un site Internet.
- ✓ Les services offerts sur les sites Internet des PME québécoises sont principalement l'offre d'information générale sur l'entreprise (95 %) et l'information sur les produits et services de l'entreprise (95 %). Les fonctions plus complexes de commerce électronique demeurent moins courantes. Alors que 32 % des PME québécoises disposent d'un catalogue en ligne, 28 % offrent la possibilité de commander, 13 % permettent un paiement sur leur site et 28 % ont une section réservée au service après-vente.
- ✓ La cybersécurité préoccupe plus de huit PME québécoises sur dix. L'enquête NetPME a permis de découvrir que 81 % d'entre elles déclarent avoir mis en place un pare-feu, et 98 % un antivirus. Par ailleurs, 85 % des PME québécoises possèdent une politique formelle de récupération des données en cas de panne informatique.
- ✓ Dans l'ensemble, le quart (25 %) des PME répondantes ont dit posséder un intranet et 18 % utilisent un extranet.

Les affaires électroniques

- ✓ Les solutions informatisées de gestion financière représentent l'application d'informatisation des processus la plus répandue dans les PME québécoises avec un taux d'adoption de 86 %. Suivent ensuite les logiciels de gestion de l'inventaire avec 51 % et enfin les systèmes de gestion de la production avec 46 %.
- ✓ Fait intéressant, la totalité (100 %) des PME québécoises de 100 à 499 employés utilisent un système de gestion financière informatisé.
- ✓ Les PME québécoises commencent à adopter les affaires électroniques. Une majorité (77 %) d'entre elles échangent de l'information avec leurs partenaires. Par ailleurs, 39 % effectuent des achats en ligne, 64 % de la veille concurrentielle et 43 % du repérage d'opportunité d'affaires.

L'information par courriel

- ✓ Près de quatre gestionnaires de PME sur dix (37 %) interrogés dans le cadre de l'enquête NetPME affirment être abonnés à un bulletin électronique pour leur travail.
- ✓ Parmi ceux-ci, 82 % souscrivent à des bulletins électroniques portant sur leur secteur d'activité, alors que 53 % sont abonnés à au moins un bulletin sur les actualités d'affaires ou les actualités économiques.
- ✓ Près de la moitié (46 %) des gestionnaires de PME interrogés sont intéressés à recevoir par courriel des informations sur les services offerts en ligne par leur institution financière.

L'offre gouvernementale

- ✓ Selon les personnes interrogées, les outils les plus utiles aux PME québécoises sur les sites des ministères et organismes du gouvernement du Québec seraient les fonctionnalités de recherches d'information à propos du gouvernement du Québec (86 %) et la possibilité de demander des documents (84 %). Viennent ensuite la transmission d'un rapport contenant des données confidentielles (67 %) et le paiement en ligne (67 %).
- ✓ De manière générale, Internet est le mode de communication préféré des PME québécoises pour réaliser certaines transactions avec le gouvernement du Québec. Ainsi, elles préfèrent Internet pour faire des recherches d'information (92 %), demander un permis (38 %), déposer une offre de service (46 %), acheter un produit (68 %) et pour recevoir de l'information (65 %). Par contre, lorsqu'il est question de transmettre une déclaration, la poste (48 %) est préférée à Internet (44 %). Dans le cas où une PME québécoise doit communiquer avec une autorité, le téléphone (72 %) prédomine.
- ✓ Près de la moitié (47 %) des PME interrogées dans le cadre de l'enquête NetPME ont dit être prêtes à déboursier une somme raisonnable pour l'un ou l'autre des services à valeur ajoutée que pourrait offrir le gouvernement du Québec: un guichet unique transactionnel pour l'ensemble des démarches, pour un traitement accéléré de certains types de demandes et un accès au dossier de l'entreprise résumant l'ensemble des relations avec l'ensemble des ministères et organismes.

Technologies et ressources humaines

- ✓ Près de la moitié (46 %) des PME québécoises ont mis en place une politique formelle d'utilisation d'Internet destinée à l'usage des employés. Par ailleurs, plus une PME compte d'employés, plus elle est susceptible d'avoir élaboré une telle politique.
- ✓ Trois PME québécoises sur dix (29 %) considèrent que la formation en ligne (e-learning) constitue un moyen très ou assez intéressant pour former les ressources humaines. Parmi l'ensemble, 17 % y ont eu recours depuis les 24 derniers mois et 16 % ont l'intention d'y recourir au cours des 6 prochains mois.

Le contexte dans lequel les PME canadiennes et québécoises exercent leurs activités

1.1 Le rôle de l'innovation et l'adoption des TI

After years of asking IT to focus laser-like on cutting costs, reducing operating expenses and (for a change) cutting some more costs, the enterprise has finally embraced the idea that IT should be driving innovation.²

De plus en plus, la capacité d'innovation devient un préalable à l'atteinte du succès pour une entreprise. Se démarquer, trouver sa niche, proposer une offre à valeur ajoutée font partie de la réalité devant laquelle sont placées les entreprises de toutes les tailles. L'innovation représente une voie intéressante pour connaître la rentabilité, la croissance économique ou encore pour élargir l'offre de produits; à savoir demeurer compétitive³. Ces constatations sont d'autant plus vraies pour les PME. Pour devenir innovantes, certaines entreprises se transforment en organisation apprenante, tandis que d'autres tirent leurs caractères innovants de la vision de l'équipe dirigeante.

Plusieurs définitions de l'innovation existent, mais celle qui correspond le mieux à la réalité des PME provient de l'École de la fonction publique du Canada: «L'innovation est la production et la mise en application créatives de nouvelles idées qui résultent en l'amélioration significative d'un produit, d'un service, d'une activité, d'une initiative, d'une structure, d'un programme ou d'une politique⁴.» Le niveau d'innovation d'une entreprise peut être mesuré à partir de différents critères, entre autres par l'amélioration des processus et la création de nouveaux produits.

L'introduction de processus innovants est habituellement liée à une utilisation croissante des technologies de l'information (TI). De l'association entre l'innovation et les TI résulte un impact positif sur la productivité du travail par un accroissement de l'efficacité dans les façons de faire⁵. Quant à l'innovation visant le lancement d'un produit (un bien ou un service) nouveau ou significativement amélioré⁶, elle résulte des activités de recherche-développement (R-D). Les retombées de ce second type d'innovation se situent davantage sur le plan de l'accroissement des parts de marché d'une entreprise.

En 2002, Statistique Canada estimait que le quart des entreprises canadiennes, tous types et tailles confondus, ont lancé des nouveaux produits. Aussi, au cours de la même période 42 % des entreprises canadiennes ont introduit des technologies sensiblement améliorées et 59 % ont acquis de nouvelles technologies et vendu de nouveaux produits⁷. Au Québec, entre 1997 et 1999, 82 % des entreprises se considéraient innovantes, ce qui était comparable aux performances mesurées dans le reste du Canada (80 %) ⁸.

Il semble exister une forte corrélation entre l'innovation, les TI et l'augmentation de la performance d'une entreprise. Plus souvent qu'autrement liée à la R-D, l'innovation demeure pourtant dépendante de l'adoption et de l'utilisation des TI. Ainsi, le développement et la croissance économique des entreprises tiennent grandement à leur capacité d'innover et, par le fait même, d'utiliser les TI. Par ailleurs, les entreprises innovantes ont tendance à être plus équipées en termes de TI (ordinateur personnel, site Internet, commerce électronique) et ont davantage intégré les TI au sein de leurs processus

2. Elena Varon (2006), « Innovation for growth », [En ligne], CIO, 15 août.

3. Statistique Canada (1999), *Adoption de la technologie dans le secteur de la fabrication au Canada*, [En ligne], août, p. 6.

4. École de la fonction publique du Canada (2000), *Premier examen de la documentation sur l'innovation*, [En ligne], Document de travail rédigé pour la Table ronde de recherche-action du Centre canadien de gestion sur l'organisation apprenante, mai, p. 3.

5. John R. Baldwin et Guy Gellatly (2006), *Capacité d'innovation: le capital de savoir, gage de survie et de croissance des entreprises*, [En ligne], Statistique Canada, septembre, p. 36.

6. Fred Gault et Louise Earl (2004), *Les entreprises innovatrices: les petites entreprises*, [En ligne], Statistique Canada, mai, p. 10.

7. *Ibid.*, p. 11.

8. Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (2005), *Tableau de bord du système d'innovation québécois*, [En ligne], p. 36.

d'affaires. De plus, le niveau d'innovation d'une entreprise influence positivement le niveau de sécurité de ses informations et de ses réseaux informatiques⁹.

À titre d'exemple, les usines qui ont implanté des TI ont gagné en productivité, ont élargi leur part de marché et ont connu une croissance plus rapide que celles n'ayant pas investi. Par ailleurs, les usines faisant preuve d'innovation pour leurs produits et leurs processus semblent plus enclines à adopter des technologies de fabrication de pointe (TFP)¹⁰. Dans les PME du Canada, les retombées sur les investissements en TI, quant à l'amélioration de la productivité, sont attendues au cours des 5 prochaines années par 77 % des dirigeants¹¹.

La littérature regorge d'exemples illustrant les liens entre l'innovation, les TI et les performances des entreprises. Ce qu'il importe de retenir est qu'une entreprise possédant des compétences en matière de TI a plus de chances d'être innovante¹². Ainsi, il faut comprendre que la qualification et la rétention de la main-d'œuvre prennent une importance particulière lorsqu'il s'agit de faire progresser son entreprise.

Bref, l'importance d'innover pour une entreprise s'explique principalement à travers les trois points suivants: l'amélioration de la performance dans la réalisation des activités courantes, la nécessité d'intégrer des données et des systèmes puis le besoin d'éviter un désavantage concurrentiel¹³. L'étude *Innovation de produits et performance: une étude exploratoire de la situation des PME canadiennes*¹⁴ indique diverses caractéristiques qui peuvent influencer le potentiel innovateur d'une PME.

✓ **Les caractéristiques personnelles des entrepreneurs**

Plus l'entrepreneur est scolarisé et ouvert aux nouveaux défis, plus il sera enclin à adopter de nouvelles technologies et il sera davantage proactif.

✓ **La taille et l'âge de la PME**

Plus l'entreprise est petite et jeune (récemment créée), plus elle possède la flexibilité nécessaire à la mise en place de l'innovation.

✓ **L'autofinancement**

L'autofinancement est l'une des principales sources de financement de l'innovation pour les PME dans la mesure où l'incertitude commerciale demeure liée au développement de nouveaux produits, et que peu de financement et de capital de risque sont disponibles pour les petites entreprises.

✓ **Les bonnes pratiques de la gestion des ressources humaines**

Les compétences du personnel sont primordiales dans un contexte d'innovation. Ainsi, les PME doivent faire preuve de stratégies pour recruter et retenir leur personnel qualifié.

✓ **Le partage des connaissances**

Une diffusion et un traitement de l'information fiables et efficaces s'appuyant sur la mise en place de processus de veille et l'utilisation d'outils adéquats favorisent l'innovation.

9. Fred Gault et Louise Earl (2004), op. cit., p. 17.

10. John R. Baldwin et Guy Gellatly (2006), op. cit., p. 35-36.

11. Michael Hyjek et Jamie Sharp (2006), *Does ICT matter to SMB in Canada?*, [En ligne], Toronto, IDC Canada, 12 octobre, p. 5.

12. John R. Baldwin et Guy Gellatly (2006), op. cit., p. 36-37.

13. Sylvestre Uwizeyemungu et Louis Raymond (2004), *Profil d'adoption des systèmes de gestion intégrés dans les PME manufacturières*, [En ligne], présenté dans le cadre du 7^e Congrès International Francophone en Entrepreneuriat et PME, octobre, Montpellier, France, p. 4.

14. Josée St-Pierre et Claude Mathieu (2004), *Innovation de produits et performance: une étude exploratoire de la situation des PME canadiennes*, [En ligne], présenté dans le cadre du 7^e Congrès International Francophone en Entrepreneuriat et PME, octobre, Montpellier, France, 18 pages.

✓ **Les partenariats**

Le développement de partenariats avec d'autres organismes minimise les problèmes liés aux limites d'effectifs et favorise un partage des coûts, des risques et des connaissances.

✓ **Le système de production informatisé**

Recourir à l'informatisation de la production et utiliser des technologies avancées favorisent l'innovation en accélérant les échanges d'information et en diminuant les risques d'erreurs.

✓ **Les activités de R-D**

Même si les activités de R-D ne sont pas essentielles à l'innovation et bien qu'elles soient plutôt rares dans les PME, elles stimulent la créativité, les échanges d'information et la mise en place d'un contexte flexible.

✓ **L'innovation et la performance**

Plusieurs hypothèses confirment la relation positive entre l'innovation et la croissance d'une entreprise. De plus, il semble exister une relation entre l'innovation et l'exportation des produits des PME.

En définitive, la place qu'occupent les TI dans le développement de l'innovation permet d'affirmer qu'il importe d'encourager les PME à les adopter et à les utiliser. Pour ce faire, il est primordial de pouvoir définir ce qui favorise l'introduction des TI dans les PME et ainsi créer des conditions favorables à l'émergence de l'innovation. La série d'enquêtes NetPME s'est donc donné comme objectif de dresser le portrait technologique des PME du Québec afin de fournir aux décideurs les outils nécessaires à l'élaboration de stratégies de développement de l'innovation.

1.2 L'importance des PME dans l'économie canadienne

Les PME occupent une place centrale dans l'économie provinciale et à l'échelle du pays. Responsables de la vigueur économique, elles représentaient en 2004¹⁵ la presque totalité des entreprises canadiennes (99 %), en plus de fournir une large part des emplois (80 %). En 2004, près de 80 % de la production économique canadienne était générée par les PME. La vitalité de ces entreprises est donc essentielle au développement économique du pays. Conscientes du rôle joué par ces entreprises, les instances gouvernementales fournissent des efforts considérables dans la mise sur pied de programmes de financement et d'incitatifs à l'innovation destinés spécifiquement aux PME¹⁶. Pourtant, les PME éprouvent des problèmes de financement, rencontrent de nombreux obstacles à leur croissance et bon nombre d'entre elles tirent de l'arrière quant à l'adoption des TI.

En ce qui concerne l'adoption des TI, les principaux obstacles répertoriés sont les coûts d'acquisition et d'introduction, l'incertitude du retour sur l'investissement, le temps requis pour la mise en place des solutions ainsi que le manque de personnel qualifié pour mener à bien un tel projet. En 2006, 50 % des dirigeants de PME considèrent le manque de ressources qualifiées comme étant la principale barrière à l'adoption des TI dans leur entreprise¹⁷. Évidemment, la nature et le niveau d'importance des obstacles varient en fonction du secteur d'activité et de la taille de l'entreprise, mais ils demeurent présents dans la majorité des cas.

15. Initiative canadienne pour le commerce électronique (2004), *La compétitivité mondiale du Canada diminue, selon un cyberbulletin sur l'économie numérique*, [En ligne], Gouvernement du Canada, 22 septembre, p. 1.

16. Vous pouvez trouver un guide répertoriant 94 programmes provinciaux, fédéraux et régionaux dédiés aux PME canadiennes : *Le Guide des programmes d'aide à l'Innovation, à la Productivité et à la Commercialisation internationale* [En ligne].

17. Michael Hyjek et Jamie Sharp (2006), *op. cit.*, p. 6.

Les motivations d'une PME à introduire une technologie restent elles aussi variables d'une entreprise à l'autre et représentent souvent une réaction à une menace. Entre autres, les PME disent vouloir implanter une solution technologique pour répondre à la demande d'un fournisseur ou d'un client, pour ne pas perdre un avantage concurrentiel ou encore pour répondre au contexte commercial de l'entreprise. Le désir d'ouvrir son marché à l'économie mondiale constitue l'un des seuls comportements proactifs mentionnés par les entreprises. Notons que les PME justifient l'implantation des TI par des raisons qui concordent en grande partie avec les motivations sous-tendant leurs besoins d'innover.

1.3 L'impact de la taille

En ce qui a trait à l'adoption des TI, il semble que de nombreuses caractéristiques entrent en ligne de compte et influencent la rapidité et la manière d'introduire les technologies dans les processus d'affaires des PME. La taille et le secteur d'activité, notamment, ont un impact indéniable sur l'utilisation qu'en font les PME.

Dès le départ, les grandes entreprises, avec leurs revenus souvent plus élevés et leurs effectifs considérables, ont une longueur d'avance sur les PME. Selon qu'il s'agisse de PME ou d'entreprises de grande taille, l'adoption des TI ne suit pas le même processus. Les PME adoptent les TI par étape plutôt qu'en bloc, et se distinguent ainsi de leurs consœurs de grande taille. Ce modèle d'adoption s'explique en partie par les étapes parcourues par les PME. Celles-ci adoptent d'abord le courriel et les solutions simples liées au Web pour ensuite passer aux technologies plus complexes. Les coûts, les risques qu'impliquent leur implantation et l'offre moins adaptée aux besoins spécifiques des PME peuvent expliquer qu'elles demeurent moins nombreuses à atteindre ce dernier stade d'adoption. Ainsi, le retard des PME perdure en ce qui concerne les applications plus complexes, comme celles qui sont liées aux affaires électroniques.

Par ailleurs, les petites entreprises possèdent souvent des systèmes informatisés peu développés qui servent essentiellement au courriel et comme gestionnaire de contacts pour les clients, les partenaires et les fournisseurs. Ainsi, en ce qui a trait à l'informatisation de base (les ordinateurs personnels, le courriel et Internet), elles rejoignent les plus grandes entreprises. En matière d'adoption des technologies considérées comme simples, l'écart selon la taille se réduit de plus en plus. Par exemple, en 2004, 40 % des entreprises canadiennes ayant entre 50 et 500 employés avaient adopté des solutions d'affaires Internet (SAI), comparativement à 38 % de celles qui comptent entre 20 et 50 employés¹⁸.

Par ailleurs, pour les PME comptant entre 20 et 49 employés, les priorités d'investissement en TI visent à répondre aux besoins d'équipement et à renouveler le matériel informatique déjà en place. Quant aux entreprises ayant entre 500 et 999 employés, les besoins prioritaires se situent dans l'amélioration de la productivité et de l'efficacité ainsi que dans ce qui touche la planification des futures expansions¹⁹. D'une manière générale, on peut dire que plus une entreprise compte d'employés, plus son niveau d'intégration des TI est élevé.

Il existe aussi une différence au sein même des PME, les plus petites d'entre elles étant à la traîne par rapport aux plus grandes. Lorsqu'il est question de TI, les plus petites entreprises voient difficilement comment la technologie peut améliorer leurs processus, leur capacité de production et ainsi engendrer une réduction de leurs frais. En plus de présenter des problèmes de ressources, les petites PME semblent donc moins bien informées sur les réductions possibles des frais associés à l'utilisation des TI. Peut-être gagneraient-elles à être priorisées lors des campagnes d'information?

Ce qu'on observe au sujet des technologies de fabrication de pointe (TFP) n'est guère différent, puisque leur utilisation varie aussi en fonction de la taille de la PME. L'utilisation des TFP augmente avec la taille de l'entreprise: une entreprise de petite taille a une capacité moindre d'implanter ce type de technologies. Cette situation s'explique par un manque de main-d'œuvre qualifiée, des ressources financières limitées, et par le fait que la fabrication en petits lots est moins rentable à automatiser²⁰.

18. Initiative canadienne pour le commerce électronique (2004). *Étude canadienne de l'impact d'Internet IV: Stratégies visant à accroître la participation des PME à la cyber-économie*, [En ligne], Gouvernement du Canada, septembre, p. 7.

19. Michael Hyjek et Jamie Sharp (2006), *Ibid.*, p. 7.

20. Daniel Lebeau et José, Viñals (2006), *Pour une gestion stratégique de l'innovation dans le secteur manufacturier*, [En ligne], Conseil de la science et de la technologie, p. 10.

1.4 L'incidence du secteur d'activité

Certains secteurs adoptent plus rapidement la technologie que d'autres; c'est le cas pour le secteur des services financiers, celui des communications et pour la fonction publique. Les taux d'adoption des TI parlent d'eux-mêmes. En effet, en 2002 au Canada, 75 % des entreprises du secteur des services financiers utilisaient une SAI, contre 62 % pour le secteur manufacturier et 63 % pour le secteur du commerce de détail²¹.

Le secteur d'activité dans lequel une PME évolue influence aussi grandement l'intérêt potentiel qu'elle peut porter aux TI ainsi que l'utilisation qu'elle en fait, l'idée étant que les TI n'offrent pas à toutes les entreprises le même niveau d'avantages. Comme c'est le cas pour la taille, les PME des divers secteurs ont des besoins divergents et adoptent ainsi différemment les TI. La nature des produits et services offerts par une PME semble avoir un impact sur le choix qu'elles font d'informatiser ou non les processus d'affaires. Fait

intéressant, il semble que les entreprises soient davantage portées à adopter des technologies qui ne touchent pas leurs activités principales. À titre d'exemple, les solutions de gestion de la chaîne d'approvisionnement sont moins populaires dans des secteurs où ces fonctions auraient tout avantage à être informatisées, comme dans le secteur manufacturier et le commerce de détail. Est-ce justement les risques liés à l'implantation d'une TI dans une section centrale au fonctionnement de l'entreprise qui explique les réticences?

En résumé, le soutien des PME dans l'adoption des TI ainsi que le développement d'une culture d'innovation restent essentiels à la croissance économique du Québec. C'est pour cette raison qu'il importe de connaître les particularités technologiques propres aux PME de divers secteurs d'activité et des différentes tailles. Il faut donner aux PME les outils leur permettant d'adopter une démarche proactive de sorte à modifier leur attitude passive actuelle.

21. Initiative canadienne pour le commerce électronique (2004), *Progression rapide 5.0, Tirer le meilleur parti de la connectivité*, [En ligne], Gouvernement du Canada, septembre, p. 16.

L'utilisation d'Internet

L'utilisation d'Internet semble maintenant généralisée dans le milieu des affaires. Selon Statistique Canada, plus de huit entreprises sur dix (82 %), toutes tailles et secteurs confondus, utilisent le réseau des réseaux²². La connexion Internet fait maintenant partie des technologies de base en étant accessible à la majorité des entreprises. Les enjeux actuels ne concernent plus l'adoption d'Internet; ils ont plutôt pour objet l'accès et l'utilisation d'une connexion à large bande ainsi que les usages que l'on en fait. Il semble que la disponibilité des connexions à haute vitesse reste un obstacle au développement des affaires électroniques au Canada, et ce, malgré le fait que le Canada occupe la deuxième position quant à l'accès Internet à large bande, selon le rapport Ipsos-Insight 2004²³. Ce même rapport classe le Canada parmi les cinq premiers en ce qui concerne la connectivité des entreprises. Le fait d'être parmi les leaders n'est pas gage d'une utilisation universelle.

L'adoption de la large bande est l'une des conditions sine qua non à l'introduction des technologies plus avancées (intranet, extranet, commerce en ligne, etc.). À ce propos, les PME présentent un retard par rapport aux plus

grandes entreprises, car elles sont moins nombreuses à utiliser la large bande et, par le fait même, adoptent plus lentement les TI complexes. Citons deux exemples à titre d'indication de l'impact que peut avoir la large bande sur l'utilisation des technologies plus complexe. En 2003, 16 % des entreprises canadiennes utilisaient un intranet; cette proportion grimpait à 27 % lorsqu'on retient uniquement celles qui utilisaient la haute vitesse. Cette relation demeure aussi vraie pour les entreprises de petite taille, puisque 21 % d'entre elles qui avaient un accès Internet à haute vitesse avaient un intranet, ce qui était le cas d'uniquement 5 % de celles qui utilisaient un accès Internet à basse vitesse²⁴.

Les données recueillies dans le cadre de l'enquête NetPME donnent un aperçu du travail qui reste à faire quant à l'introduction d'Internet, d'un site Web, d'un intranet et d'un extranet ou encore quant à la cybersécurité présente dans les PME québécoises. À l'inverse, force est de constater qu'un bon bout de chemin a été parcouru ces dernières années et que les PME du Québec avancent à bonne vitesse sur la voie de l'informatisation.

22. Statistique Canada (2006a), « Commerce électronique et technologie », [En ligne], Le Quotidien, 20 avril.

23. Ipsos-Insight, *The Face of the Web*, janvier 2004.

24. Mark Uhrbach et Bryan van Tol (2004), *Internet à large bande : plus de limite de vitesse pour les entreprises canadiennes*, [En ligne], Statistique Canada, septembre.

2.1 Le taux et le type de branchement²⁵

L'adoption

L'utilisation d'Internet est considérée aujourd'hui comme banale et accessible à tous. Aurait-on réussi à éliminer la fracture numérique dans le milieu des affaires? L'enquête NetPME indique que plus de huit PME du Québec sur dix (84 %) font effectivement usage d'Internet. Par contre, plus de une sur dix (12 %) n'a toujours pas accès à la Toile, et 5 % ne possèdent toujours pas d'ordinateur. Les résultats de l'enquête NetPME montrent

aussi que le niveau de branchement des PME québécoises correspond à celui mesuré dans l'ensemble des entreprises privées.

Entre 2004 et 2005, la quantité d'entreprises privées ayant fait usage d'Internet est demeurée inchangée avec une proportion de 82 %²⁶.

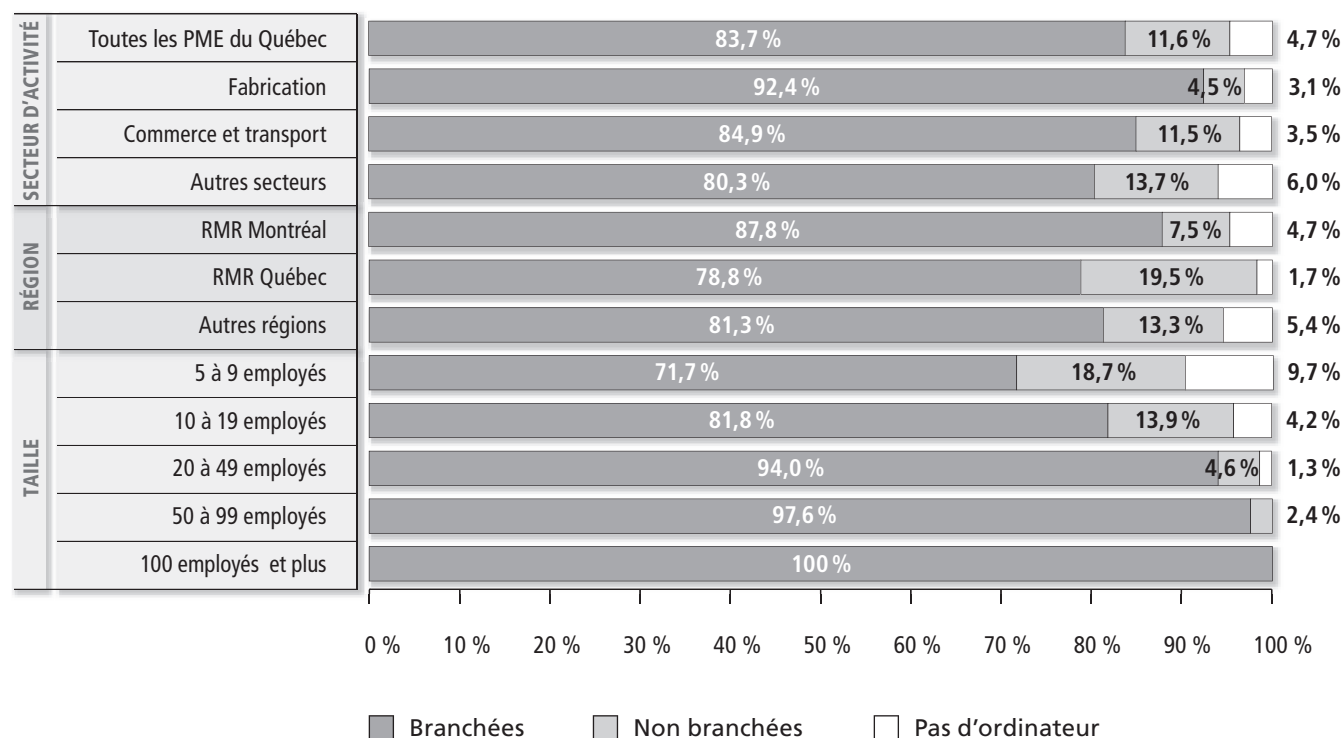
En ce qui concerne la pénétration de la haute vitesse dans les PME québécoises, près de trois PME sur quatre (73 %) l'ont adoptée. Bien qu'encourageante, cette proportion d'utilisateurs de la haute vitesse reste inférieure à la moyenne canadienne.

En 2005, 81 % des entreprises canadiennes privées utilisaient Internet à haute vitesse²⁷.

FIGURE 2.1a

Les PME québécoises branchées à Internet

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés)



25. Les résultats de l'enquête NetPME sont présentés en fonction des variables mesurées : l'adoption, la région métropolitaine de recensement (RMR), le secteur d'activité, la taille et les autres variables.

26. Statistique Canada (2006a), *op. cit.*

27. Statistique Canada (2006a), *op. cit.*

Le secteur d'activité

La mise en relation du secteur d'activité des PME répondantes avec le branchement à Internet indique un décalage important au sein des divers secteurs. Les PME québécoises du secteur de la fabrication (92 %) ont une avance de plusieurs points de pourcentage sur celui du commerce et du transport (85 %) ainsi que sur les autres secteurs d'activité²⁸ (80 %).

On retrouve la même tendance en ce qui concerne l'utilisation du haut débit. Ainsi, le secteur de la fabrication occupe la position de tête: 79 % des PME québécoises de ce secteur utilisent un accès Internet à haute vitesse. Viennent ensuite les PME du secteur du commerce et du transport avec 75 % et enfin les autres secteurs d'activité avec un taux de pénétration de 70 %.

La taille

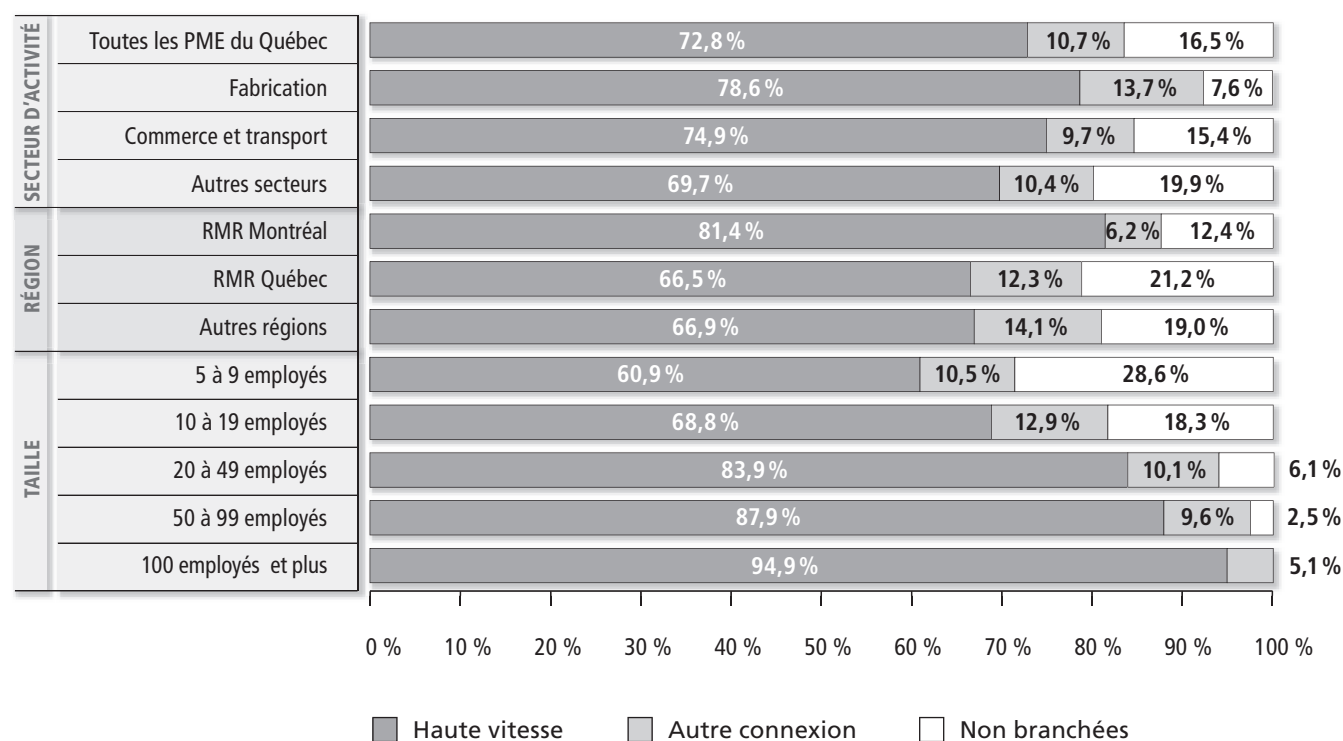
La taille de la PME influence aussi le taux et le type de connexion. De manière générale, plus une entreprise compte d'employés, plus elle a de chances de disposer d'un accès Internet, et ce, à haute vitesse.

Au Canada en 2002, 73 % des petites entreprises et 92 % des moyennes entreprises avaient accès à Internet, comparativement à 99 % des grandes entreprises²⁹. En 2005, les grandes entreprises utilisaient toutes Internet à haute vitesse, ce qui n'était pas le cas des petites entreprises de 20 employés et moins qui étaient 79 % dans cette situation³⁰.

FIGURE 2.1b

Les PME québécoises et le type de connexion à Internet

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés)



28. Pour obtenir plus de détails sur la définition des catégories de secteurs, voir la section « Quelques mots sur la méthodologie du sondage ».

29. Jacques Nantel (2005), *L'utilisation des nouvelles technologies par les consommateurs et les détaillants canadiens*, [En ligne], CIRANO, HEC Montréal, décembre, p. 23.

30. Statistique Canada (2006a), *op. cit.*

2.2 La présence d'un site Internet

L'adoption

L'ouverture d'une entreprise à l'économie mondiale passe, entre autres, par une présence sur Internet. Les PME québécoises interrogées dans le cadre de l'enquête NetPME 2006 sont majoritaires (53 %) à avoir franchi cette étape par la mise en ligne d'un site Internet.

Étonnamment, le nombre d'entreprises privées canadiennes à posséder un site Web en 2005 s'élevait à 38 %³¹, ce qui est inférieur à la moyenne mesurée par l'enquête NetPME.

Fait intéressant, 18 % des PME interrogées ne sont pas branchées à Internet, mais possèdent tout de même un site. On peut supposer que cette situation est attribuable au fait que l'entreprise est une franchise ou qu'elle fait partie d'un groupe qui, lui, a une présence Web.

Le secteur d'activité

Plusieurs facteurs ont une incidence sur la présence Web des PME québécoises. À nouveau, le secteur de la fabrication (67 %) se démarque par son avance par rapport au secteur du commerce et du transport (57 %) et sur les autres secteurs (46 %).

La taille

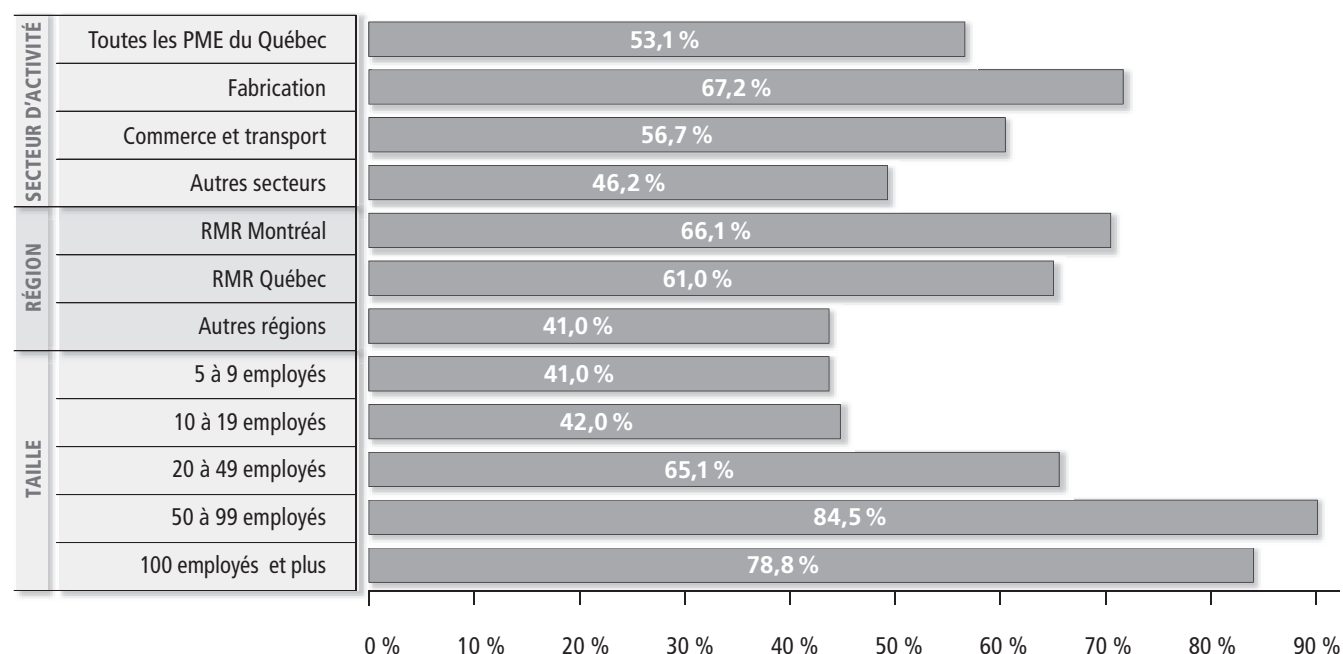
La taille des PME influence la présence ou non d'un site Internet. Effectivement, plus une PME compte d'employés, plus elle est susceptible d'avoir un site Internet. Chez les plus petites entreprises québécoises 41 % possèdent un site Web contre 79 % pour les PME de 100 employés et plus. Les données de Statistique Canada confirment l'influence de la taille sur la présence d'un site.

En 2002, 27 % des petites entreprises canadiennes, 62 % des moyennes entreprises et 77 % des grandes entreprises avaient un site³².

FIGURE 2.2

Les PME québécoises qui ont un site Web

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés)



31. Ibid.

32. Mark Uhrbach et Bryan van Tol (2004a), *L'utilisation des technologies de l'information et des communications: les petites entreprises rattrapent-elles les grandes?*, [En ligne], Statistique Canada, février.

2.3 Les fonctions offertes sur les sites Internet

L'adoption

Les fonctions offertes sur les sites Internet des PME québécoises sont révélatrices de l'intégration des TI à l'ensemble de leurs opérations. On constate que les services qui priment sont de nature informationnelle, soit l'offre d'information générale sur l'entreprise (95 %) et l'information sur les produits et services de l'entreprise (95 %). Ces fonctions informationnelles correspondent à un niveau de faible complexité, c'est-à-dire qu'elles entraînent peu de bouleversement sur l'offre et l'intégration des processus de l'entreprise.

En ce qui concerne les fonctions plus complexes de commerce électronique, on note que parmi les PME québécoises qui ont un site Web, 32 % ont un catalogue

en ligne, 28 % offrent la possibilité de commander, 13 % permettent un paiement sur leur site et 28 % ont une section réservée au service après-vente. Lorsque l'on compare ces chiffres avec ceux de l'année 2001, il semble qu'il y ait eu ces dernières années une réelle amélioration de la présence en ligne.

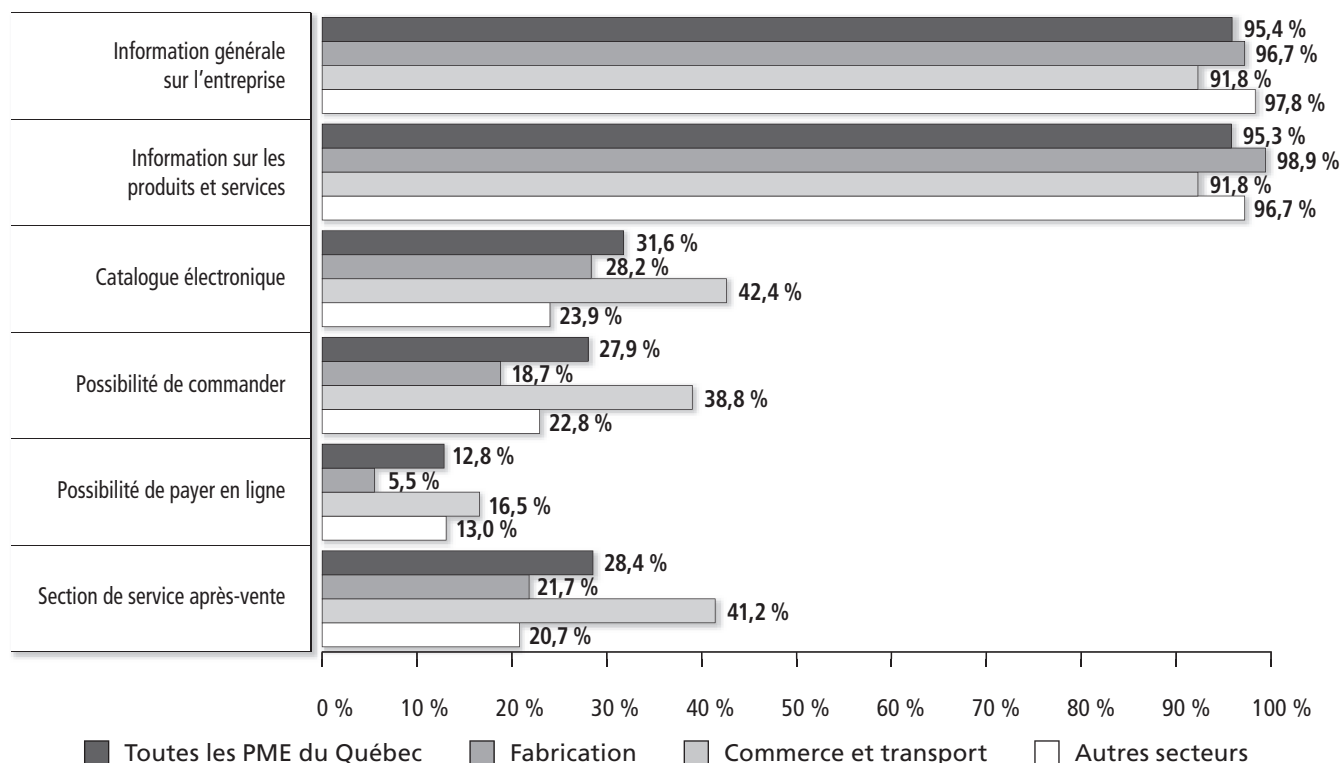
Pour l'année 2001, l'Institut de la statistique du Québec dénombrait 34,1 % des entreprises québécoises qui présentaient leurs produits en ligne, 9,5 % offraient la possibilité de commander, 5,2 % permettaient de payer et 15,2 % utilisaient leur site pour dispenser leur service à la clientèle³³.

En 2005, le total des ventes réalisées par Internet par l'ensemble des entreprises atteignait 39,2 milliards de dollars, mais elles représentaient moins de 1 % de la valeur globale des ventes au Canada³⁴. Il reste encore du chemin à faire pour que le commerce électronique occupe une place d'importance.

FIGURE 2.3

Les fonctionnalités offertes sur les sites Web des PME québécoises

(Base : Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées et qui ont un site Internet)



33. Institut de la statistique du Québec (2001), *Enquête sur l'adoption du commerce électronique par les entreprises québécoises*, [En ligne], Gouvernement du Québec.

34. Mark Uhrbach et Bryan van Tol (2004a), *L'utilisation des technologies de l'information et des communications : les petites entreprises rattrapent-elles les grandes?*, op. cit.

Le secteur d'activité

Parmi toutes les variables mesurées, c'est le secteur d'activité qui a le plus d'incidence sur les fonctions présentes sur les sites Internet des PME québécoises. Ce qui est le plus flagrant est la position de tête du secteur du commerce et du transport en ce qui concerne l'offre en ligne de fonctions avancées en commerce électronique. Bien que ce ne soit pas ce secteur qui possède le plus de sites Internet (57 % contre 67 % pour la fabrication), il semble que les PME québécoises qui appartiennent au secteur du commerce et du transport offrent en plus grand nombre les options d'achat et de paiement en ligne ainsi que le service après-vente.

La taille

Enfin, les résultats de l'enquête NetPME indiquent que le nombre d'employés a une incidence sur certaines fonctions offertes sur les sites Web: l'information générale sur l'entreprise, l'information sur les produits et services, et la possibilité de payer en ligne. Dans ces cas spécifiques, on constate que plus la PME compte d'employés, plus son site Web a de chances d'offrir ces options. Une étude de Statistique Canada en arrive à des conclusions similaires; elle montre que la taille a une influence sur les fonctions de vente et d'achat en ligne des entreprises.

Pour l'année 2003, 7 % des petites entreprises canadiennes vendaient des biens et services en ligne, comparativement à 13 % des moyennes entreprises et à 16 % des grandes entreprises. Selon Statistique Canada, depuis 2000 le nombre de grandes entreprises offrant ces fonctions en ligne a diminué tandis que la quantité de PME a légèrement augmenté³⁵. En 2005, la proportion de grandes entreprises de plus de 100 employés à vendre en ligne étaient de l'ordre de 16 %³⁶.

Ainsi, la proportion des grandes entreprises qui vendent en ligne demeure encore plus élevée que celle des PME qui en font autant. Par contre, la proportion des PME qui vendent en ligne progresse continuellement, contrairement aux grandes entreprises pour qui l'adoption de ce modèle d'affaires ne marque aucune croissance au cours des dernières années.

2.4 La cybersécurité

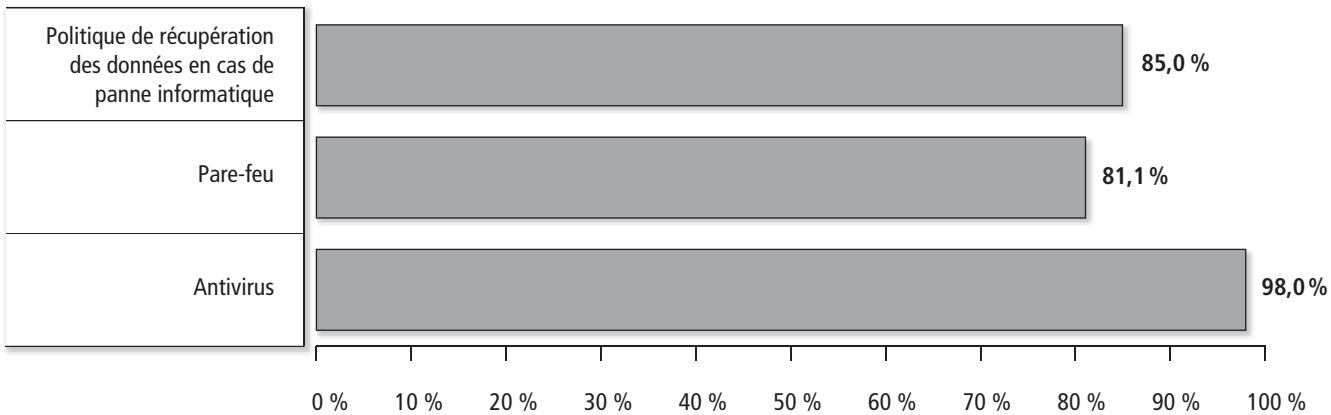
L'adoption

Instaurer un sentiment de sécurité passe par la protection des systèmes informatiques et, de surcroît, des informations qu'ils contiennent. La sécurité constitue l'une des pierres angulaires du développement des affaires électroniques et vise à contrer divers types d'agression: le vol de données personnelles, l'usurpation d'identité, les attaques informatiques, les virus...

FIGURE 2.4

La présence de mesures et d'outils de protection en matière de sécurité

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet)



35. Ibid.

36. Statistique Canada (2006a), op. cit.

En 2003, 17 % des petites entreprises canadiennes ont indiqué que les problèmes de sécurité les ont empêchées de faire du commerce électronique. Pour leur part, les moyennes (19 %) et grandes entreprises (22 %) étaient légèrement plus susceptibles de considérer les problèmes de sécurité³⁷.

L'usage de divers types d'outils et de mesures de protection a été sondé par l'enquête NetPME en 2006. L'utilisation d'un pare-feu – qui consiste à installer un ou plusieurs logiciels qui permettent le passage sélectif des flux d'information entre deux réseaux³⁸ – est consciemment faite dans plus de huit PME québécoises sur dix (81 %) ³⁹. Quant à l'antivirus, c'est-à-dire un logiciel de sécurité qui procède à l'analyse des fichiers et de la mémoire d'un ordinateur, soit pour empêcher toute introduction parasite, soit pour détecter et éradiquer tout virus dans un système informatique⁴⁰, la quasi-totalité (98 %) des répondants en possèdent un. Enfin, 85 % des entreprises sondées ont élaboré une politique formelle de récupération des données en cas de panne informatique.

En 2003, 43 % des entreprises canadiennes, toutes tailles et secteurs d'activités confondus, n'avaient pas de plan d'urgence de récupération des données en cas de panne⁴¹.

Le secteur d'activité

Le secteur d'activité des PME semble avoir un impact uniquement sur la présence d'un antivirus. Il est à noter qu'il existe toutefois peu de différences entre les divers secteurs. Ainsi, 99 % des PME québécoises du secteur de la fabrication utilisent un antivirus contre 98 % pour celles du commerce et du transport et 98 % pour celles des autres secteurs.

La taille

La taille semble un facteur influençant l'utilisation des outils de protection des systèmes informatiques. À ce propos, on note que plus une PME québécoise compte d'employés, plus elle est susceptible d'utiliser un pare-feu, un antivirus et d'avoir mis en place un programme formel de récupération des données en cas de panne.

2.5 La présence d'un intranet

L'adoption

Contrairement à un site Web qui est public, l'intranet est un réseau privé utilisant les technologies d'Internet et réservé aux employés d'une entreprise. Ces derniers y accèdent soit à l'interne ou à partir d'Internet, à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe. Dans l'ensemble, le quart (25 %) des PME répondantes ont dit posséder un intranet. Les proportions enregistrées par l'enquête NetPME 2006 semblent indiquer une possible hausse de l'adoption des intranets par les PME.

En 2003, selon Statistique Canada, 16 % des entreprises canadiennes utilisaient un intranet⁴².

La taille

Il est à noter que plus l'entreprise est grande, plus elle a de chances de posséder un intranet, et ce, dans des proportions de 14 % pour les PME québécoises de 5 à 9 employés contre 65 % pour celles comptant de 100 à 499 personnes.

En 2002, la proportion d'utilisateurs d'un intranet atteignait 65 % chez les grandes entreprises et 11 % chez les plus petites⁴³.

37. Anthony Noce et Catherine Peters (2005), *Obstacles au commerce électronique au Canada, Une analyse par taille d'entreprise et par industrie*, [En ligne], Industrie Canada, p. 17.

38. Définition tirée du *Grand dictionnaire terminologique*, Office de la langue française du Québec, [En ligne].

39. Il est fort probable que la proportion d'entreprises utilisant des pare-feu soit plus élevée que 81 %. En effet, par exemple, tous les ordinateurs récents équipés avec Windows XP en sont pourvus. Ainsi, la proportion de 81 % devrait être interprétée comme la proportion d'entreprises qui ont volontairement installé et configuré un pare-feu ou qui sont conscientes de sa présence.

40. Définition tirée du *Grand dictionnaire terminologique*, Office de la langue française du Québec, [En ligne].

41. Université Athabasca Centre for Innovative Management et CIO Canada magazine (2003). *Fourth Annual Canadian IT Issues Study*, [En ligne], novembre, p. 11.

42. Mark Uhrbach et Bryan van Tol (2004b), *Internet à large bande : plus de limite de vitesse pour les entreprises canadiennes*, op. cit.

43. *Ibid.*

2.6 La présence d'un extranet

L'adoption

Pour sa part, l'extranet est destiné à un usage externe à l'entreprise et il est rendu accessible par un mot de passe aux partenaires, aux fournisseurs et aux clients de l'entreprise. En 2006, 18 % des PME québécoises affirmaient utiliser un extranet. Les données enregistrées en 2006 semblent indiquer une mince augmentation de l'utilisation des extranets par rapport à l'année 2003.

En 2003, les proportions d'entreprises canadiennes du secteur privé qui possèdent un extranet atteignent 4 % pour les petites entreprises, 16 % pour les moyennes et 33 % pour les grandes entreprises⁴⁴.

La RMR

De la même façon que pour les intranets, la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal se démarque par son nombre plus élevé de PME (25 %) qui utilisent un extranet.

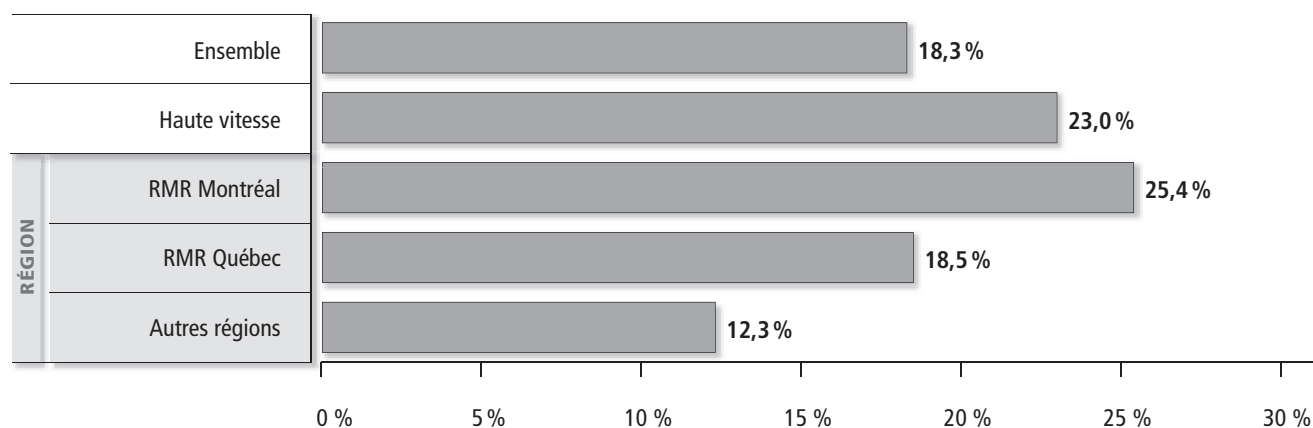
Les autres facteurs

Le lien entre l'utilisation d'une connexion à haut débit et l'introduction d'une technologie avancée reste encore valable, puisque 23 % des PME québécoises qui ont accès à la haute vitesse utilisent un extranet contre 16 % de celles qui ont un accès Internet à basse vitesse.

FIGURE 2.6

L'utilisation d'un extranet par les PME québécoises

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés)



44. Statistique Canada (2005), « Examen de la technologie extranet », [En ligne], *Bulletin de l'analyse en innovation*, vol. 7, no 1, février, p. 8.

2.7 L'intention d'utiliser un intranet et un extranet

L'intention

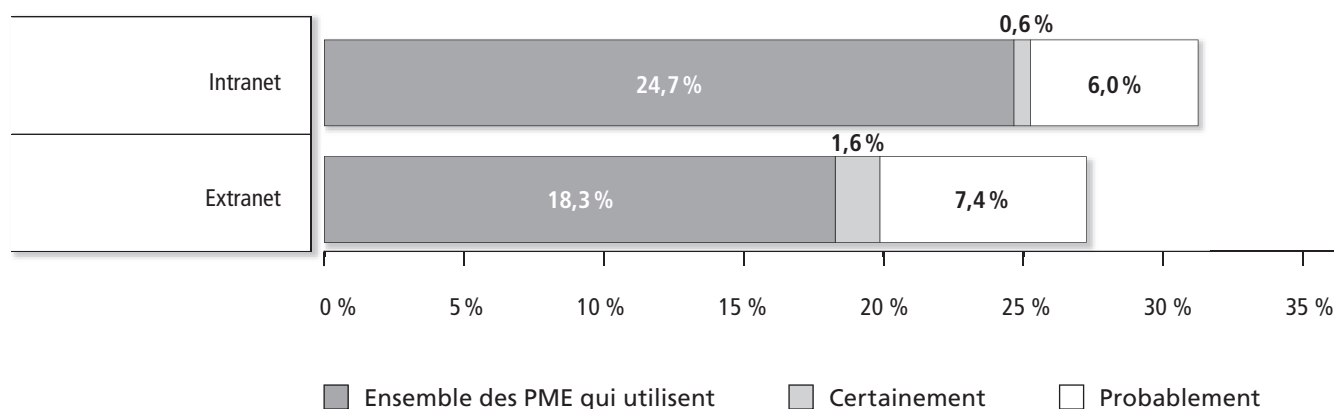
Les PME québécoises qui n'utilisent pas d'intranet ni d'extranet et qui ont l'intention d'en utiliser un dans les six prochains mois représentent une proportion intéressante.

Ainsi, près de 7 % des PME répondantes qui n'utilisent pas actuellement d'intranet pensent certainement ou probablement en utiliser un dans les six prochains mois et 9 % croient faire de même en ce qui concerne un extranet.

FIGURE 2.7

L'intention des PME québécoises d'utiliser un intranet et un extranet au cours des six prochains mois

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés)



Les affaires électroniques

Le Canada se positionne relativement bien en ce qui concerne son niveau de préparation⁴⁵ au commerce électronique avec une 11^e place au classement de l'Economist Intelligence Unit en 2004⁴⁶. Or, cette performance devient relativement moins impressionnante, voire inquiétante, lorsqu'on compare sa position actuelle avec celle qu'il occupait en 2001 (4^e place) ou celle de 2002 (9^e place). Malgré ce recul sur la scène internationale, l'adoption des affaires électroniques semble croître à un bon rythme au pays, la croissance est simplement plus rapide ailleurs.

En 2004, au sein des PME canadiennes de toutes les tailles et tous secteurs confondus, 64,4 % avaient adopté une solution d'affaires Internet (SAI) pour la réalisation de leurs activités internes⁴⁷. Les fonctions qui étaient ensuite les plus susceptibles d'être réalisées avec l'aide d'une SAI étaient le marketing (60,9 %), les achats (51,3 %) et le service à la clientèle (48,2 %)⁴⁸.

Les PME sont particulièrement enclines à adopter des solutions autonomes et simples, telles qu'un site Internet et le courriel, mais ont davantage de résistance à introduire des solutions intégrées comme celles qui servent à l'approvisionnement en ligne, à la gestion des inventaires, à la gestion des relations avec les clients, etc. Il semble que plus une entreprise est de grande taille, plus elle est susceptible d'introduire des outils électroniques dans son processus d'affaires. C'est le cas de la veille stratégique, par exemple, qui est, rappelons-le, essentielle au processus d'innovation.

Avantages et obstacles aux affaires électroniques

Plusieurs avantages concurrentiels ont été associés à l'introduction des affaires électroniques dans les PME. Il semble que l'un des principaux points forts soit l'offre d'un meilleur service à la clientèle (53,2 %) suivie de près par l'augmentation de l'efficacité des opérations (51,1 %)⁴⁹. De fait, le service à la clientèle offert en ligne a pour conséquence une augmentation de la satisfaction des clients dans leur expérience avec les PME. Les technologies de l'information (TI) offrent aussi un meilleur contrôle en ce qui a trait aux relations avec les fournisseurs et confèrent un avantage concurrentiel qui permet une hausse des revenus. En bref, les motivations qui soutiennent l'implantation des affaires électroniques et qui étaient partagées par plus de la moitié des PME qui ont participé à l'*Étude canadienne de l'impact d'Internet IV: Stratégies visant à accroître la participation des PME à la cyber-économie* étaient d'accroître leur compétitivité et d'augmenter leurs revenus.

Dans cet ordre d'idées, que dire des avantages financiers des TI? Concrètement, près de la moitié (48,8 %) des PME canadiennes qui ont eu recours aux TI ont connu des augmentations de revenus. Effectivement, les PME qui ont implanté des SAI ont vu leurs frais diminuer de 9,5 % en ce qui concerne les marchandises vendues et ont aussi observé une diminution de 7,5 % des frais commerciaux, généraux et administratifs. Leurs revenus ont quant à eux augmenté de 7 %⁵⁰.

45. L'état de préparation aux affaires électroniques examine le niveau de connectivité des consommateurs et des entreprises du Canada, ainsi que le niveau de confiance et l'utilisation des mesures de protection de la vie privée et de sécurité dans l'environnement Internet canadien. Initiative canadienne pour le commerce électronique (2004c), *Progression rapide 5.0, Tirer le meilleur parti de la connectivité*, op.cit., p. 9.

46. Initiative canadienne pour le commerce électronique (2004b), *La compétitivité mondiale du Canada diminue, selon un cyberbulletin sur l'économie numérique*, op. cit., p. 1.

47. Les activités internes nécessitent des « solutions qui appuient les procédures d'entreprise internes, notamment les transactions bancaires de la société, les rapports au gouvernement, la comptabilité, la coordination de la force de vente, l'ordonnancement de la production et le contrôle des stocks, l'ordonnancement des opérations. Elles peuvent contribuer à la coordination d'emplacements ou de bureaux multiples d'une même entreprise ». Initiative canadienne pour le commerce électronique (2004a), *Étude canadienne de l'impact d'Internet IV: Stratégies visant à accroître la participation des PME à la cyber-économie*, op.cit., p. 26.

48. Initiative canadienne pour le commerce électronique (2004a), *Étude canadienne de l'impact d'Internet IV: Stratégies visant à accroître la participation des PME à la cyber-économie*, op.cit., p. 7.

49. *Ibid.*, p. 14.

50. Initiative canadienne pour le commerce électronique (2002), *Étude canadienne de l'impact d'Internet, l'expérience des PME*, [En ligne], Gouvernement du Canada, novembre, p. 2.

Les obstacles à l'adoption des TI par les PME sont encore aujourd'hui nombreux. On peut mentionner, entre autres, le nombre réduit de solutions répondant aux besoins des PME. Cette réalité tend de plus en plus à disparaître, puisque les grands fournisseurs de solutions ont flairé l'énorme potentiel du marché des PME. Il n'en demeure pas moins que les dirigeants des PME considèrent toujours qu'il existe un manque d'adéquation entre l'offre et leurs besoins. En outre, il persiste un climat de méfiance entre les PME et les fournisseurs de solutions d'affaires électroniques, ces derniers étant considérés comme des vendeurs plutôt que comme des conseillers.

De plus, les PME manquent souvent de ressources internes pour la gestion et la planification de l'implantation des TI, ce qui entraîne souvent un manque de planification et de vision à long terme pour leur développement technologique. Enfin, les dirigeants des PME éprouvent souvent des difficultés à élaborer eux-mêmes un plan d'affaires intégrant les TI ou manquent de motivation pour faire face aux changements liés à cette avenue. Pourtant, il a été démontré que sans l'appui des dirigeants, un projet en TI a peu de chances de se concrétiser et de réussir.

Les internautes sont au rendez-vous

Les affaires électroniques orientées vers le consommateur offrent de nombreuses possibilités aux entreprises. En 2005, le taux d'utilisation personnel d'Internet par les adultes canadiens atteignait 68 %. De plus, six ménages canadiens sur dix (61 %) étaient branchés à Internet. Il va sans dire que le bassin d'internautes canadiens commence à être intéressant, d'autant plus qu'à partir de leur domicile 58 % d'entre eux ont effectué des opérations bancaires électroniques, 57 % ont fait du lèche-vitrine, 55 % ont payé des factures en ligne et 43 % ont commandé des produits ou des services sur Internet⁵¹.

En 2005 au Québec, la situation était similaire, bien que la proportion d'utilisation était quelque peu inférieure

à celle du Canada. De fait, 64 % de la population adulte a adopté Internet et 65 % des ménages québécois ont accès à Internet⁵². L'intérêt des internautes québécois pour les affaires électroniques demeure aussi fort prometteur. En juillet 2005, l'enquête NETendances enregistrait que plus du tiers (36 %) des internautes adultes avaient effectué des opérations bancaires en ligne, 28 % avaient fait du magasinage en ligne et 13 % avaient réalisé des achats sur Internet.

Les PME québécoises emboîtent le pas en ce qui concerne les affaires électroniques. Toutefois, comme nous le verrons avec les résultats de l'enquête NetPME, l'introduction des technologies associées aux affaires en ligne va de pair avec l'informatisation générale des entreprises.

3.1 L'informatisation des processus

L'adoption

Les PME québécoises sont majoritaires à avoir enclenché l'informatisation de leur processus. Actuellement, les solutions de gestion financière demeurent les plus répandues avec un taux d'adoption de 86 %. Les autres types d'informatisation des processus suivent de près, à savoir les logiciels de gestion de l'inventaire avec 51 % et les systèmes de gestion de la production avec 46 %. Ces deux derniers types de logiciels demandent habituellement une importante configuration afin de répondre aux spécificités de la PME qui les utilise. Leur complexité d'implantation et d'utilisation peut, en partie, expliquer leur adoption plus lente.

En 2002, il semble que la situation était similaire dans la mesure où 50,2 % des PME canadiennes utilisaient des SAI ou étaient en phase d'implantation⁵³. Plus précisément, à ce moment 39,9 % utilisaient une SAI pour leurs finances et leur comptabilité et 25 % le faisaient pour leur approvisionnement et fournitures de maintenance, de réparation et d'exploitation⁵⁴.

51. Statistique Canada (2006b), « Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet », [En ligne], *Le Quotidien*, Gouvernement du Canada, 15 août.

52. CEFRIO (2005), *NETendances 2005: Évolution de l'utilisation d'Internet au Québec depuis 1999*, [En ligne].

53. Initiative canadienne pour le commerce électronique (2002), *op. cit.*, p. 2.

54. *Ibid.*, p. 4.

La taille

Par ailleurs, la taille de la PME influence le taux d'adoption des solutions d'informatisation des processus, en ce sens où plus l'entreprise compte d'employés, plus elle a recours à ce type de logiciels. Cela étant dit, la totalité (100 %) des PME québécoises de 100 à 499 employés utilisent un système de gestion financière.

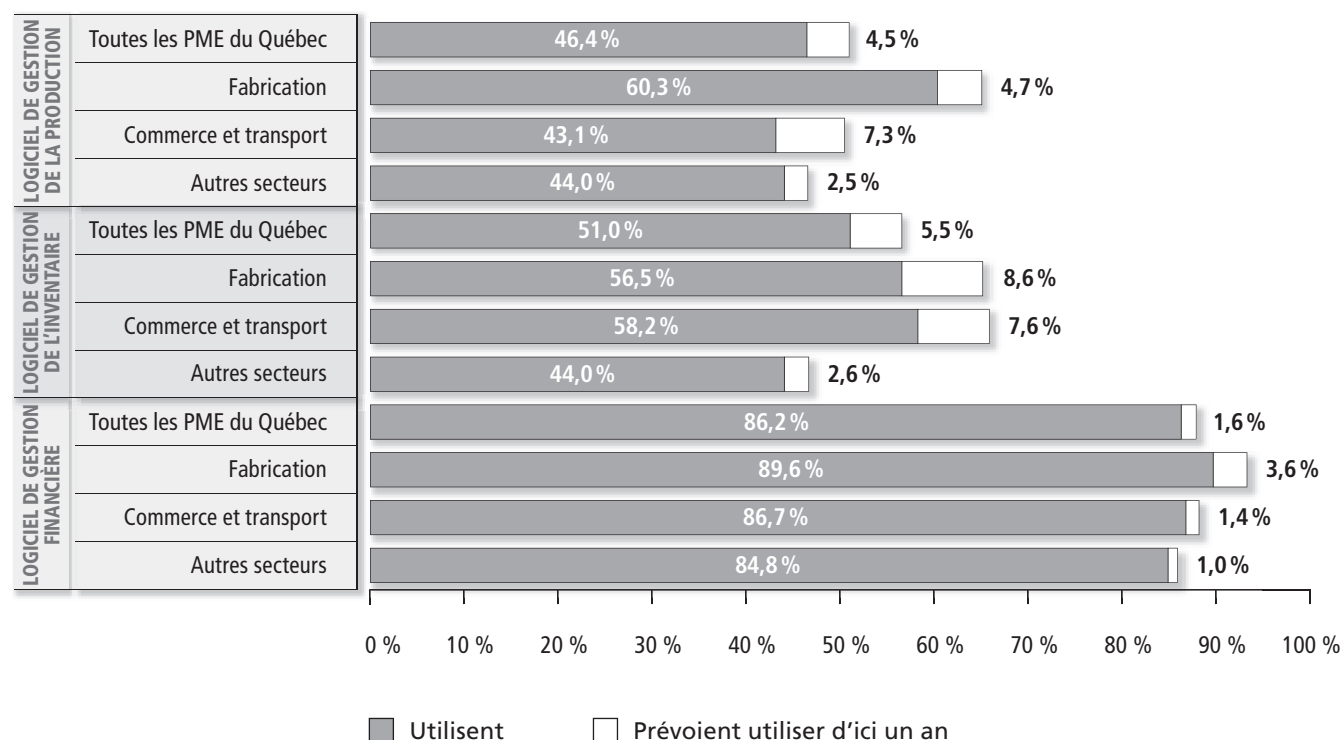
Le secteur d'activité

Le secteur de la fabrication occupe le peloton de tête en ce qui concerne l'informatisation de ses processus internes. De fait, 60 % des PME de ce secteur utilisent des logiciels de gestion de la production, 57 % ont adopté des logiciels de gestion de l'inventaire et 90 % ont implanté des logiciels de gestion financière. Les PME

FIGURE 3.1

L'utilisation des logiciels de gestion par les PME québécoises et leur intention d'y recourir au cours des 12 prochains mois selon les secteurs d'activité⁵⁵

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés)



55. Les données concernant les logiciels de gestion financière n'ont pas de différence statistiquement significative entre les secteurs d'activité. Aussi, notez que les données concernant les intentions d'utiliser les logiciels de gestion ont été mises sur la base des PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet. Au départ, elles étaient basées sur les PME québécoises qui ne possédaient pas de logiciels.

œuvrant dans la fabrication se démarquent aussi à propos des intentions d’informatiser leurs processus avec les plus hauts taux pour tous les types de logiciels. La figure suivante illustre le taux d’informatisation des processus et l’intention de le faire, et ce, pour l’ensemble des PME répondantes.

L’intention

On remarque que dans le secteur de la fabrication, 9 % des PME québécoises qui n’ont pas encore fait l’acquisition d’un logiciel de gestion de l’inventaire comptent le faire dans la prochaine année. Le niveau d’intention des PME québécoises de ce secteur atteint 5 % lorsqu’il est question d’implanter un logiciel de gestion de la production et 4 % pour ce qui est d’un logiciel de gestion financière.

Du côté des PME québécoises du secteur du commerce et du transport, 7 % des non-utilisatrices de logiciel de gestion de la production prévoient en utiliser un d’ici

un an. Cette proportion est la plus importante de cette catégorie de solution. Quant aux PME québécoises des autres secteurs, elles demeurent peu nombreuses à avoir des projets d’informatisation de leurs processus au cours de la prochaine année.

3.2 Les affaires en ligne

L’adoption

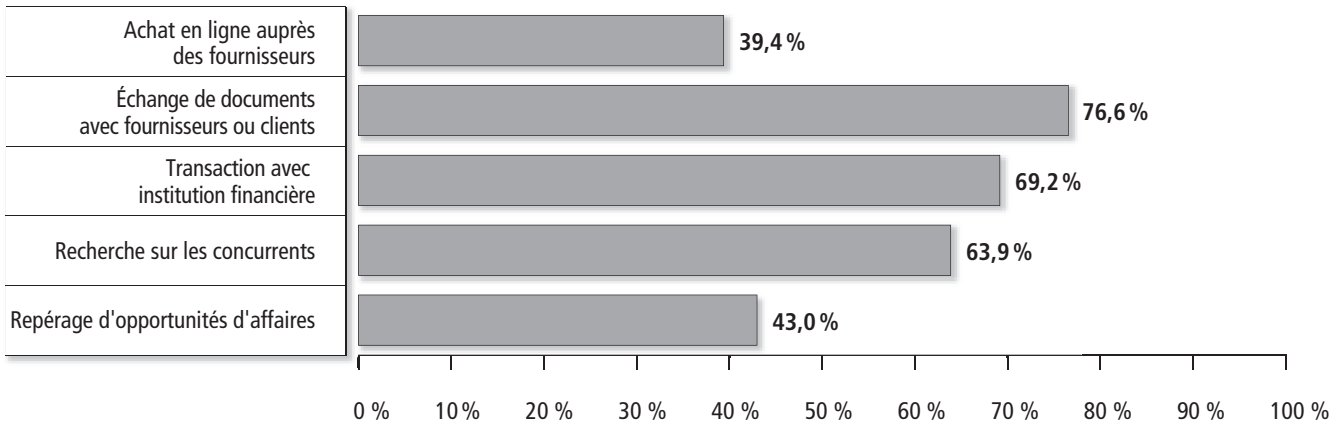
Plusieurs enquêtes ont démontré que la majorité des PME québécoises font au moins une utilisation minimale des affaires électroniques. L’enquête NetPME confirme cette tendance. En effet plus des trois quarts (77 %) échangent de l’information avec leurs partenaires d’affaires. Par ailleurs, une proportion semblable (69 %) effectue des transactions avec une institution financière.

En 2004, les entreprises québécoises étaient 60,2 % à effectuer des transactions en ligne avec leur institution financière⁵⁶.

FIGURE 3.2

Les activités des PME sur Internet

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet)



56. CEFRIO (2004), *NetGouv 2004 – Services gouvernementaux en ligne au Québec – volet entreprise*, [En ligne], p. 17.

Compte tenu de cette propension à transmettre des informations sensibles par l'entremise d'Internet, on peut se demander pourquoi elles sont moins nombreuses à acheter en ligne auprès de leurs fournisseurs (39%)? Une question d'offre trop restreinte ou des pratiques d'achat trop bien rodées?

À titre comparatif, les PME canadiennes étaient 32 % à effectuer des achats en ligne en 2002 contre environ 57 % des grandes entreprises cette même année⁵⁷. En 2005, c'était 43,4 % des entreprises privées canadiennes qui faisaient des achats en ligne⁵⁸.

Les PME interrogées font majoritairement de la recherche sur leurs concurrents (64 %), mais seulement un petit nombre se rend à l'étape suivante, soit le repérage d'opportunités d'affaires (43 %). La majorité des PME restent encore peu proactives lorsqu'il est question de créer et de développer de nouvelles relations d'affaires en ligne. Bien que l'on note une tendance à l'augmentation des opérations d'affaires électroniques comme la présence de la veille concurrentielle, il y a encore place à l'amélioration.

57. Mark Uhrbach et Bryan van Tol (2004a), *L'utilisation des technologies de l'information et des communications: les petites entreprises rattrapent-elles les grandes?*, op. cit.

58. Statistique Canada (2006a), op. cit.

L'information par courriel

Depuis l'instauration d'Internet, ce canal de communication s'impose d'abord et avant tout comme un outil d'information, à la fois pour les entreprises et les citoyens. On peut évidemment utiliser Internet pour rechercher l'information pertinente, ou encore laisser l'information venir à soi. Les bulletins électroniques par courriel représentent encore en 2006 la forme la plus courante de cette dernière pratique. Cette démarche d'abonnement en vue de recevoir de l'information constitue d'ailleurs une étape essentielle à la mise en place des pratiques de veille stratégique dans une entreprise.

Représentant une source informationnelle de choix pour les dirigeants d'entreprise, les bulletins électroniques permettent de créer des liens entre des organismes et des entreprises. Ce type de relation peut initier une entreprise aux avantages du partage d'information avec ses pairs et à l'importance de s'impliquer dans des communautés d'affaires et de pratiques. Cette culture du partage est souvent à la base des pratiques d'innovation dans les entreprises.

Par ailleurs, l'envoi d'un bulletin électronique permet de tisser des liens et fidélise les partenaires et les clients. En effet, les bulletins électroniques sont des outils efficaces pour faire connaître les produits et les services d'une entreprise. Comme l'abonné décide par lui-même de recevoir un bulletin, il est plus enclin à consulter l'information qu'il reçoit. Ainsi, une relation de confiance est établie a priori, dès l'abonnement, ce qui assure une certaine garantie quant à l'ouverture du courriel.

En ce qui concerne les citoyens, l'enquête NetPub⁵⁹ a révélé que deux internautes sur cinq (40 %) se sont déjà abonnés à une lettre d'information par courriel. Quant aux offres commerciales en ligne, trois internautes sur dix (30 %) ont déjà laissé leur adresse courriel pour recevoir des offres.

Pour ce qui est de la réception d'informations promotionnelles par courriel, qu'en est-il de la réceptivité des PME? L'enquête NetPME a permis de sonder l'intérêt des PME à recevoir par courriel des informations concernant leur institution financière. Les services financiers en ligne représentent une catégorie d'opérations parmi les plus informatisées. Comme nous l'avons vu au point 3.2, 69,2 % de PME interrogées effectuent des transactions en ligne avec leur institution financière. Ainsi, compte tenu de leur niveau d'utilisation des services financiers en ligne, sont-elles intéressées à recevoir des renseignements sur les services existant sur Internet à ce propos?

4.1 L'abonnement à un bulletin électronique

L'adoption

Une proportion de 39 % des gestionnaires de PME interrogés dans le cadre de l'enquête NetPME affirment être personnellement abonnés à un bulletin électronique pour leur travail.

La taille

De manière générale, le nombre d'abonnés croît avec le nombre d'employés, c'est-à-dire un pourcentage d'abonnés de 29 % pour les gestionnaires des plus petites PME comparativement 69 % pour ceux des plus grandes.

Le secteur d'activité

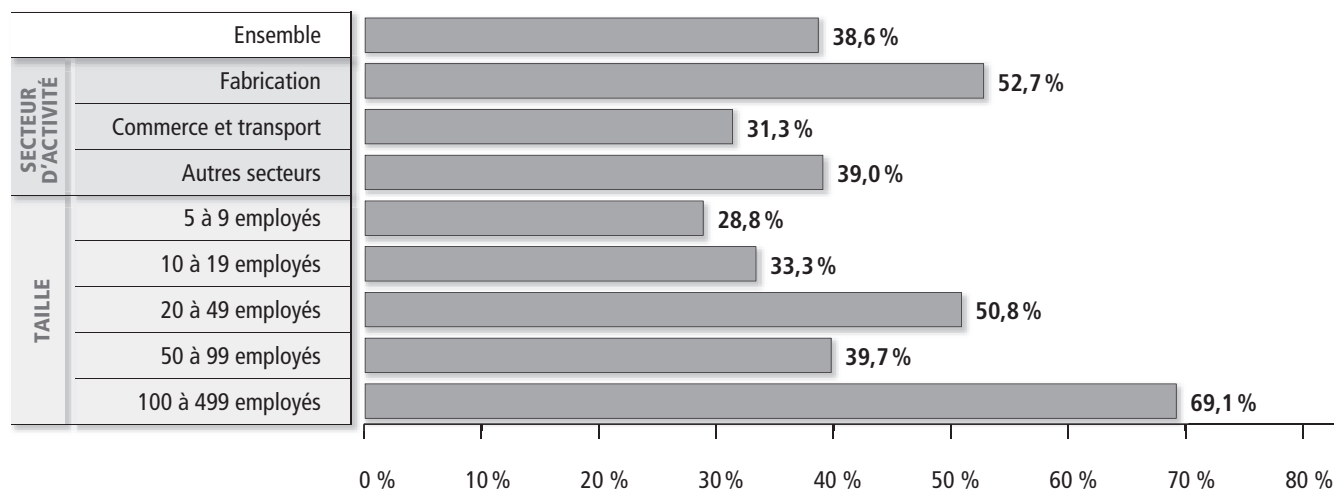
Le secteur de la fabrication est celui qui compte le plus d'abonnés (53 %); c'est dans celui du commerce et du transport (31 %) qu'on en trouve le moins.

59. CEFRIO (2006), NetPub 2006, *Les Québécois et la publicité sur Internet*, [En ligne], p. 31-32.

FIGURE 4.1

L'abonnement personnel des répondants à un bulletin électronique dans le cadre de leur travail

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés)



4.2 Les types de bulletins

L'adoption

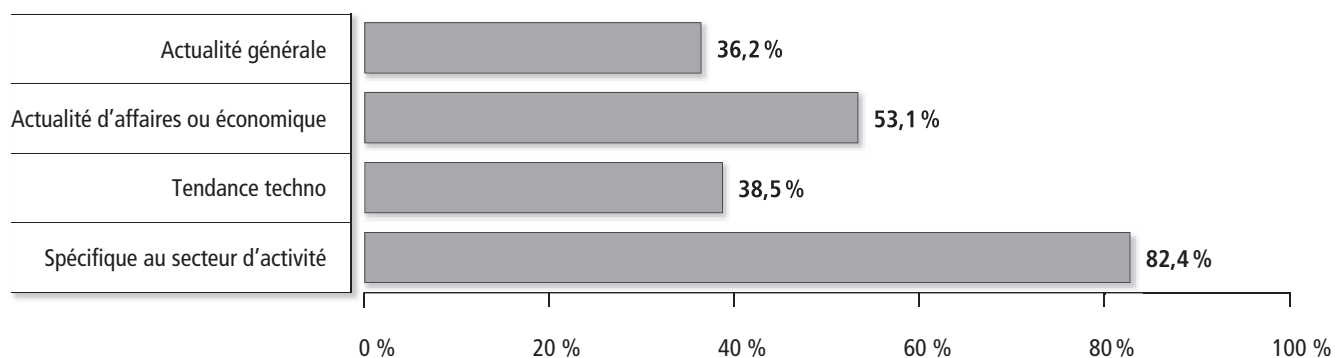
Parmi des gestionnaires des PME québécoises qui reçoivent au moins un bulletin par Internet, 82 % sont abonnés à un bulletin qui traite de leur secteur d'activité

économique, ce qui souligne l'intérêt pour ce type de bulletins. Pour leur part, les bulletins portant sur les actualités d'affaires ou les actualités économiques récoltent un taux d'abonnement de 53 %.

FIGURE 4.2

L'abonnement personnel des répondants à divers types de bulletins électroniques dans le cadre de leur travail

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés qui sont abonnées à un bulletin électronique)



4.3 L'offre par courriel

L'intérêt

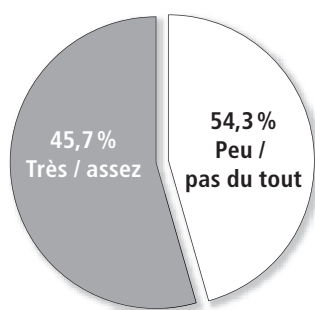
On l'a vu, aux yeux des gestionnaires des PME québécoises, Internet est un média important pour l'échange et la recherche d'information. De plus, la grande majorité des PME ont informatisé leur processus de gestion financière.

Par conséquent, qu'en est-il de l'intérêt de recevoir par courriel des informations sur les services offerts en ligne par les institutions financières? Les PME interrogées ont répondu presque en majorité (46 %) qu'elles sont très et assez intéressées par ce type et ce moyen de communication.

FIGURE 4.3

L'intérêt pour les PME d'être informées par courriel sur les services offerts en ligne par leur institution financière

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet)



L'offre gouvernementale

Depuis plusieurs années, les administrations publiques se tournent résolument vers la prestation électronique de services aux citoyens et aux entreprises. Qu'en est-il de l'intérêt et de l'adhésion des PME à ce virage électronique? En 2002 et 2004, le CEFRIO a mené l'enquête NetGouv auprès des entreprises québécoises afin de dresser un portrait de leur utilisation et de leur intérêt à l'égard des services gouvernementaux en ligne.

De ces enquêtes, on retient que le milieu des affaires a un intérêt notable pour les services offerts par l'Administration électronique. En 2004, 67 % des entreprises québécoises ont visité le site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Canada et 69 % ont navigué sur celui du gouvernement du Québec⁶⁰. C'est principalement la rapidité (59 %) et l'efficacité (41 %) des services en ligne qui expliquent que les entreprises optent pour Internet⁶¹. Selon la tâche à accomplir, les entreprises choisissent le mode de communication approprié pour communiquer avec le gouvernement du Québec. En termes de fiabilité, par exemple, c'est le téléphone qui l'emporte par sept points de pourcentage sur Internet (29 % contre 22 %)⁶². Par ailleurs, les fonctions informationnelles des sites gouvernementaux sont celles qui suscitent le plus d'intérêt auprès des entreprises québécoises. Qu'en est-il des PME?

5.1 Les services en ligne

L'intérêt

En matière de services gouvernementaux, les PME québécoises s'intéressent davantage au côté informationnel. Les recherches d'information à propos du gouvernement du Québec (86 %) et la demande de documents sur les sites gouvernementaux (84 %) sont les services les plus intéressants (très ou assez) aux yeux des gestionnaires de PME interrogés.

En 2004, 96 % des entreprises québécoises qui ont visité le site d'un ministère ou d'un organisme l'ont fait pour obtenir de l'information et 59 % pour obtenir ou remplir un formulaire⁶³.

Lorsque des données dites sensibles entrent en jeu, comme la transmission d'un rapport contenant des données confidentielles (67 %) ou le paiement en ligne (67 %), les PME québécoises sont encore majoritaires, quoi que dans une moindre mesure, à démontrer leur intérêt. Comme ces échanges sont réalisés sur un site sécurisé et avec un partenaire de confiance, ces arguments de poids peuvent expliquer ces proportions tout de même importantes.

En 2004, les craintes émises par les entreprises québécoises relativement à la vie privée (16 %) et à la sécurité (11 %) touchaient peu d'entreprises, mais demeuraient tout de même les principales raisons citées pour ne pas utiliser les services gouvernementaux en ligne⁶⁴.

60. CEFRIO (2004), *op. cit.*, p. 13.

61. *Ibid.*, p. 49.

62. *Ibid.*, p. 44.

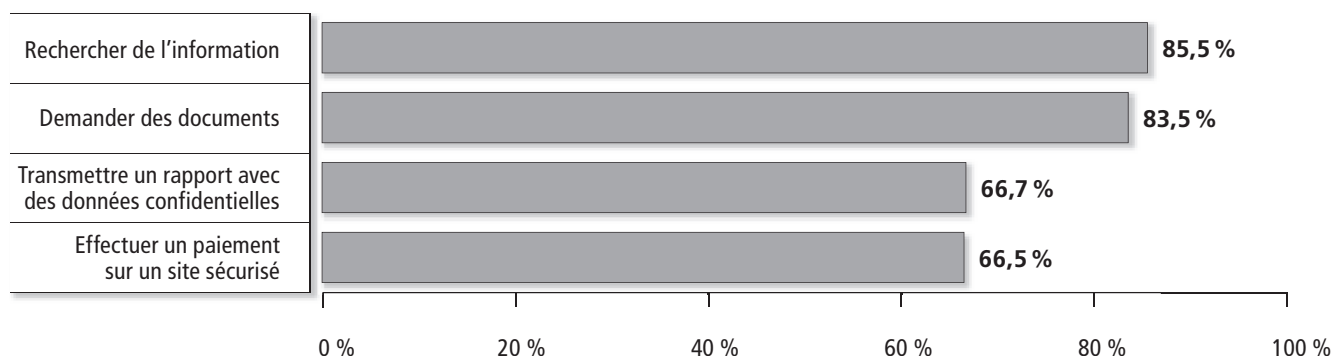
63. *Ibid.*, p. 13.

64. *Ibid.*, p. 31.

FIGURE 5.1

Niveau d'intérêt (très / assez) des PME pour effectuer les types de démarches suivantes auprès d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet)



La taille

Deux types de démarches sur quatre se sont révélés influencés par la taille des PME. Les plus petites PME québécoises (78 %) sont les moins nombreuses à être très ou assez intéressées à utiliser Internet pour chercher de l'information sur le gouvernement du Québec. Par contre, contrairement à ce que l'on voit habituellement, ce sont les PME de 10 à 19 employés (92 %) qui sont les plus nombreuses à être très et assez intéressées par ce type de démarches. En ce qui concerne la transmission de rapports contenant des données confidentielles, on observe un phénomène semblable. Ainsi, les PME de 5 à 9 employés (56 %) semblent être les moins intéressées (très et assez) par ce type de démarches et celles montrant le plus d'intérêt (très et assez) comptent entre 20 et 29 employés (76 %).

5.2 Le choix des modes de communication

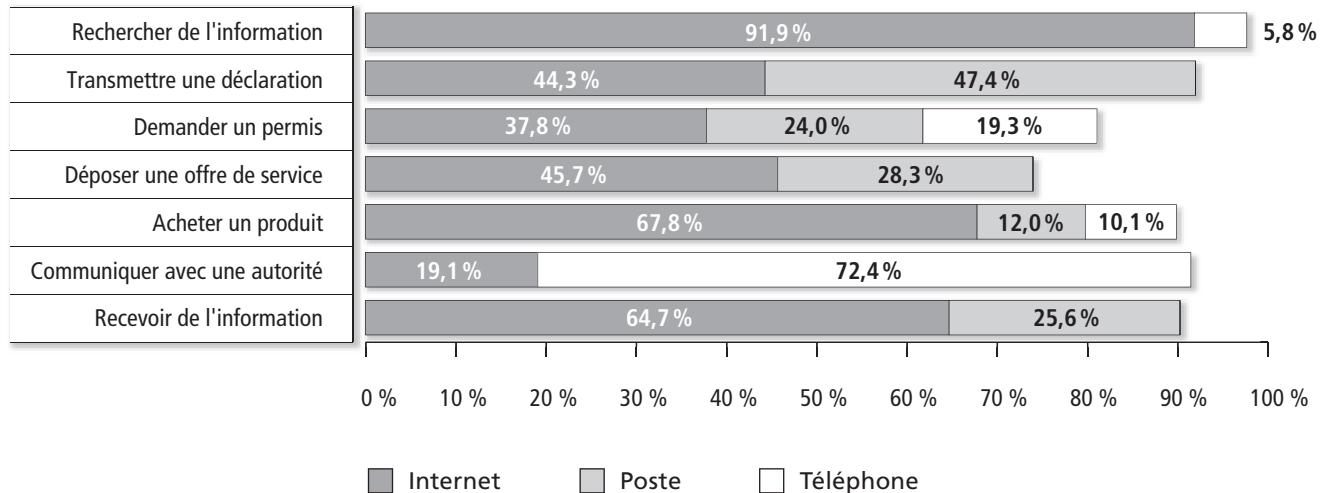
La préférence

Lors des enquêtes NetGouv 2002 et 2004, le CEFRIO avait posé aux entreprises québécoises, de tous les secteurs et de toutes les tailles, une question identique à celle à laquelle les PME québécoises participant à l'enquête NetPME ont eu à répondre, à savoir, «pour certains types de transactions entre le gouvernement et une entreprise, pourriez-vous m'indiquer si votre entreprise préfère les effectuer par téléphone, par la poste, par télécopieur, en personne dans un bureau du gouvernement ou par Internet?».

FIGURE 5.2

Les trois modes de communication préférés par les PME québécoises répartis selon les types de transactions

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet)



L'enquête NetPME a permis de déterminer, parmi les modes de communication les plus fréquents (téléphone, poste, télécopieur, Internet, en personne), quels étaient ceux que les PME québécoises préféraient pour effectuer certains types de transactions avec le gouvernement du Québec. De façon générale, Internet apparaît comme le mode de communication préféré par les PME québécoises pour réaliser des recherches d'information (92 %), demander un permis (38 %), déposer

une offre de service (46 %), acheter un produit (68 %) et pour recevoir de l'information (65 %). Par contre, lorsqu'il est question de transmettre une déclaration, la poste (47 %) est préférée à Internet (44 %). Dans le cas où une PME québécoise doit communiquer avec une autorité, c'est le téléphone (72 %) qui devient le mode de communication préféré, bien au-delà d'Internet (19 %).

Le tableau suivant illustre l'évolution, depuis les quatre dernières années, relative aux préférences d'utilisation des modes de communication avec le gouvernement du Québec pour certains types de transactions. Ce qui est à retenir, c'est que le télécopieur est sur son déclin

puisque pour tous les types de transactions, les proportions qui lui sont attribuées ont diminué. Internet a perdu du terrain en ce qui a trait aux demandes de permis mais a connu un important gain dans les préférences pour ce qui est de la réception d'information.

TABEAU 5.2

	La comparaison entre les modes de communication préférés des entreprises selon les enquêtes NetGouv 2002, NetGouv 2004 et NetPME 2006 ⁶⁵				
	Téléphone %	Poste %	Télécopieur %	En personne %	Par Internet %
RECHERCHER DE L'INFORMATION					
NetPME 2006	5,8	1,0	0,1	1,2	91,9
NetGouv 2004	9,9	3,0	1,6	1,3	84,2
NetGouv 2002	14,8	3,9	1,2	1,0	79,1
FAIRE LA DEMANDE D'UN PERMIS					
NetPME 2006	19,3	24,0	5,2	13,7	37,8
NetGouv 2004	16,9	21,7	5,9	6,8	48,7
NetGouv 2002	15,8	23,6	7,6	7,9	45,1
DÉPOSER UNE OFFRE DE SERVICE POUR VENDRE BIENS OU SERVICES AU GOUVERNEMENT					
NetPME 2006	8,7	28,3	9,0	8,3	45,7
NetGouv 2004	11,4	23,9	10,9	7,8	45,9
NetGouv 2002	7,8	24,3	12,8	7,4	47,7
ACHETER DES PRODUITS ET SERVICES DU GOUVERNEMENT (EX. : PUBLICATIONS DU QUÉBEC)					
NetPME 2006	10,1	12,0	4,5	5,5	67,8
NetGouv 2004	11,6	13,9	6,3	6,0	62,1
NetGouv 2002	13,3	19,3	8,3	6,0	53,0
TRANSMETTRE UNE DÉCLARATION (DE REVENUS, DE TAXES, ACCIDENT DE TRAVAIL, RAPPORT ANNUEL, ETC.)					
NetPME 2006	2,1	47,4	2,9	3,3	44,3
NetGouv 2004	3,8	47,4	5,1	2,2	41,5
NetGouv 2002	3,6	49,0	5,9	3,1	38,4
COMMUNIQUER AVEC UNE AUTORITÉ GOUVERNEMENTALE					
NetPME 2006	72,4	5,3	0,4	2,7	19,1
NetGouv 2004	68,0	5,1	1,9	4,1	20,8
RECEVOIR DE L'INFORMATION					
NetPME 2006	6,1	25,6	3,4	0,1	64,7
NetGouv 2004	5,7	34,2	6,3	0,5	53,3
NetGouv 2002	8,4	32,1	8,2	0,4	50,9

65. Les résultats du tableau pour les années 2002 et 2004 sont tirés de CEFRIO (2004). Veuillez prendre note que pour ces données, nous avons réparti les répondants pour qui la question ne s'appliquait pas. *NetGouv 2004 – Services gouvernementaux en ligne au Québec – volet entreprise*, [En ligne], p. 40.

La taille

Enfin, pour ce qui est de la taille, plus une entreprise est grande, plus elle préfère recevoir de l'information par courriel et moins elle préfère la poste pour ce type de transactions. La relation entre la taille et les préférences en ce qui concerne les achats des produits et des services ne respecte pas la logique habituellement associée à la taille, selon laquelle les plus grandes adoptent les technologies de l'information (TI) plus rapidement que les plus petites. De fait, les PME québécoises comptant entre 5 et 9 employés sont plus nombreuses (64 %) à préférer utiliser Internet pour leurs achats auprès du gouvernement que les PME de 10 à 19 employés (61 %). Même constat pour les PME ayant entre 50 et 99 employés (84 %) qui accordent une plus forte préférence à Internet pour leurs achats auprès du gouvernement du Québec que les PME de 100 à 499 employés (75 %).

5.3 L'intérêt pour des services tarifés

L'intérêt

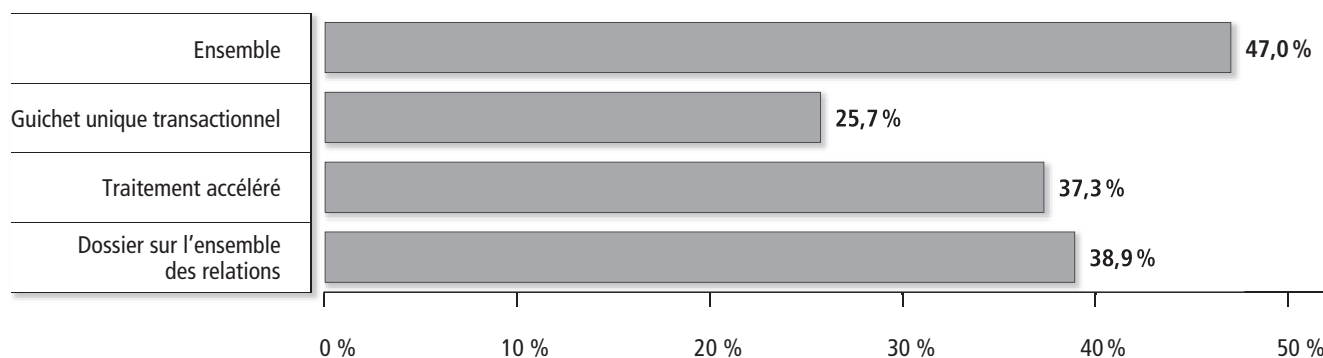
En 2006, près de la moitié (47 %) des PME interrogées dans le cadre de l'enquête NetPME ont dit être prêtes à déboursier une somme raisonnable pour l'un ou l'autre des services du gouvernement du Québec: un guichet unique transactionnel pour l'ensemble des démarches, un traitement accéléré pour certains types de demandes et un accès au dossier de l'entreprise résumant l'ensemble des relations avec le gouvernement du Québec. Lorsque l'on compare les résultats obtenus par l'enquête NetPME avec ceux de l'enquête NetGouv 2004, on constate que les PME québécoises apparaissent davantage intéressées pour ces types de services.

Selon l'enquête NetGouv 2004, la proportion d'entreprises québécoises qui effectuaient des transactions avec le gouvernement et qui étaient tout à fait ou assez d'accord pour déboursier un montant modique pour des services gouvernementaux à valeur ajoutée en ligne était de 22 % en 2002 et en 2004⁶⁶.

FIGURE 5.3

Les services en ligne à valeur ajoutée du gouvernement du Québec pour lesquels les PME sont prêtes à déboursier un montant raisonnable

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet)



66. Ibid., p. 35.

Actuellement, 26 % des PME répondantes seraient intéressées à déboursier un montant raisonnable pour un guichet unique transactionnel pour l'ensemble des démarches gouvernementales, 37 % pour le traitement accéléré de certaines demandes et 39 % pour un dossier résumant l'ensemble des relations ou des transactions.

5.4 Le développement de l'offre de services électroniques

Le niveau d'accord

Au point 5.3, on a vu que les PME québécoises sont presque majoritaires (47 %) à être prêtes à payer pour obtenir un service électronique à valeur ajoutée. Mais comment faire en sorte que les PME du Québec utilisent davantage les services électroniques du gouvernement du Québec et de quelle façon entendent-elles le

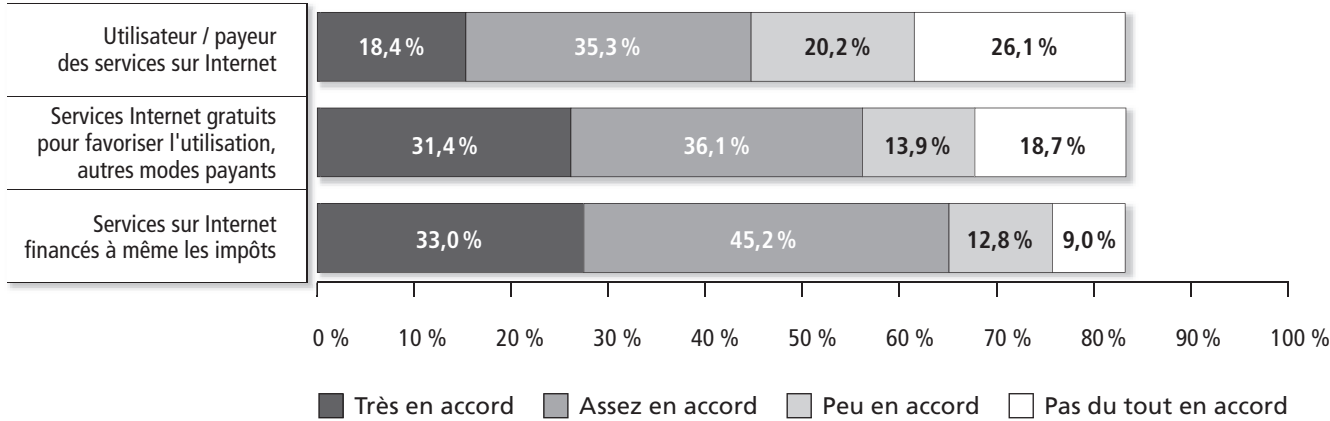
financement de ces services? Pour obtenir des éléments de réponse à ces questions, trois affirmations ont été proposées aux répondants: 1- Les services gouvernementaux offerts aux entreprises par Internet devraient être payés par les entreprises qui les utilisent; 2- Le gouvernement du Québec devrait favoriser l'utilisation d'Internet par les entreprises en offrant gratuitement ses services sur Internet et en tarifiant les services obtenus par un mode traditionnel (comptoir, poste...); 3- Les services gouvernementaux offerts aux entreprises par Internet devraient être entièrement financés à même les taxes et impôts perçus par les gouvernements.

Il semble que la troisième option soit la plus populaire, puisque près de huit PME québécoises sur dix (78 %) sont très ou assez en accord avec cette affirmation. La formule utilisateur/payeur remporte le plus faible niveau d'accord: en effet, un peu plus de la moitié des répondants (54 %) se disent très ou assez en accord avec la première proposition.

FIGURE 5.4

Le niveau d'accord des PME québécoises avec diverses affirmations concernant le financement des services électroniques du gouvernement québécois

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet)



L'introduction des technologies de l'information (TI) au sein des entreprises a bouleversé un certain nombre de façons de faire. Bien qu'il y ait déjà plusieurs années que l'ordinateur personnel a pénétré le milieu du travail, chacune des avancées technologiques apporte son lot de changements. L'enquête NetPME s'est intéressée aux impacts technologiques sur les employés des PME en posant des questions relatives à la formation en ligne offerte aux travailleurs et aux mesures d'encadrement de l'utilisation d'Internet par les employés.

La formation et la mise à jour des connaissances des employés sont primordiales à l'émergence d'un contexte d'innovation. Le message semble être compris par la presque totalité des PME canadiennes, puisqu'elles étaient près de neuf sur dix (88 %)⁶⁷ en 2005 à offrir à leurs employés des sessions de formation sous une forme ou une autre. Or, il va de soi que cette formation n'est pas nécessairement offerte à l'aide des TI. L'enquête NetLeader, réalisée par le CEFRIO en 2003 auprès des 500 plus grandes entreprises québécoises, révélait que 55 % des dirigeants d'entreprise considèrent que la formation en ligne (e-learning) est moins efficace que les techniques d'enseignement traditionnelles pour former les employés non cadres⁶⁸. Perception fautive ou réalité? Il n'en demeure pas moins intéressant de connaître ce que le plus grand groupe d'entreprises au Québec, les PME, pensent au sujet de la formation en ligne.

L'élaboration d'une politique d'utilisation d'Internet destinée aux employés d'une entreprise est essentielle à la protection des systèmes informatiques et des informations d'une entreprise. Toujours selon l'étude NetLeader 2003, 45 % des gestionnaires interrogés considéraient

que les entreprises sont généralement bien protégées contre une utilisation inappropriée des technologies par les employés; 55 % sont d'avis contraire⁶⁹. Toujours en 2003, une autre étude, celle-là réalisée conjointement par l'université Athabasca et le magazine CIO Canada, divulguait que 43 % des entreprises canadiennes avouent que leurs employés contournent souvent le système de sécurité mis en place parce qu'il est trop encombrant⁷⁰. Ces constatations indiquent l'importance de vérifier quelle est la situation dans les PME québécoises.

6.1 Régir l'utilisation d'Internet

L'adoption

L'enquête NetPME a permis de sonder les PME québécoises quant à la présence ou non d'une politique formelle d'utilisation d'Internet destinée à guider les usages qu'en font leurs employés. En 2006, moins de la moitié (46 %) des répondants disent avoir élaboré un tel programme.

En 2003, l'enquête NetLeader rapportait que, parmi les 500 plus grandes entreprises québécoises, huit entreprises sur dix (82,7 %) disaient avoir instauré une politique formelle d'encadrement de l'utilisation d'Internet⁷¹.

La taille

Il est à noter que la taille influence l'élaboration d'un programme d'utilisation d'Internet pour les employés des PME québécoises. Ainsi, parmi les PME comptant entre 100 et 499 employés, 66 % ont effectué cette démarche contre 34 % pour les entreprises ayant entre 5 et 9 employés.

67. Conférence Board du Canada (2005), *Changer le comportement des employeurs à l'égard de la formation*, [En ligne], décembre, p. 3.

68. CEFRIO (2003), *NetLeader 2003: Quotient Internet des dirigeants québécois*, [En ligne], p. 32.

69. *Ibid.*, p. 27.

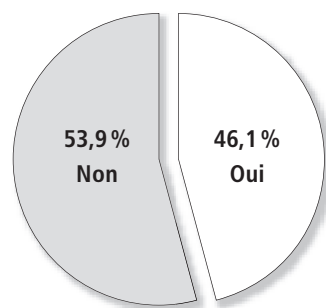
70. Université Athabasca et CIO Canada (2003). *Fourth Annual Canadian IT Issues Study*, novembre, p. 12.

71. CEFRIO (2003), *op. cit.*, p. 26.

FIGURE 6.1

La proportion des PME québécoises qui ont élaboré une politique formelle d'utilisation d'Internet pour l'usage des employés

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet)



6.2 La formation en ligne

L'intérêt

Le recours à la formation en ligne (e-learning) pour former les ressources humaines des PME québécoises est jugé très ou assez intéressant par près de trois PME sur dix (29 %). Ainsi, on peut se demander si ce résultat indique un manque d'adéquation entre l'offre de formation et les besoins particuliers des PME ou simplement un rejet partiel de ce mode d'apprentissage.

L'utilisation et l'intention

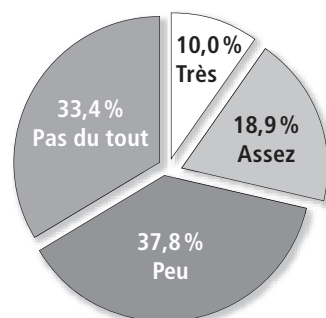
Par ailleurs, le pourcentage des PME québécoises qui ont eu recours à la formation en ligne au cours des deux dernières années s'établit à 17 %. Ce taux de participation demeure largement inférieur à celui qui avait été mesuré en 2003 pour l'ensemble des entreprises canadiennes.

En 2003, les entreprises canadiennes tous secteurs d'activités et tailles confondus étaient 77 % à recourir à la formation en ligne⁷².

FIGURE 6.2a

Le niveau d'intérêt des PME québécoises pour la formation en ligne

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet)



Quant aux intentions des PME d'utiliser la formation en ligne au cours des 6 prochains mois pour former leurs employés, la proportion de réponses positives se situe à 16 %.

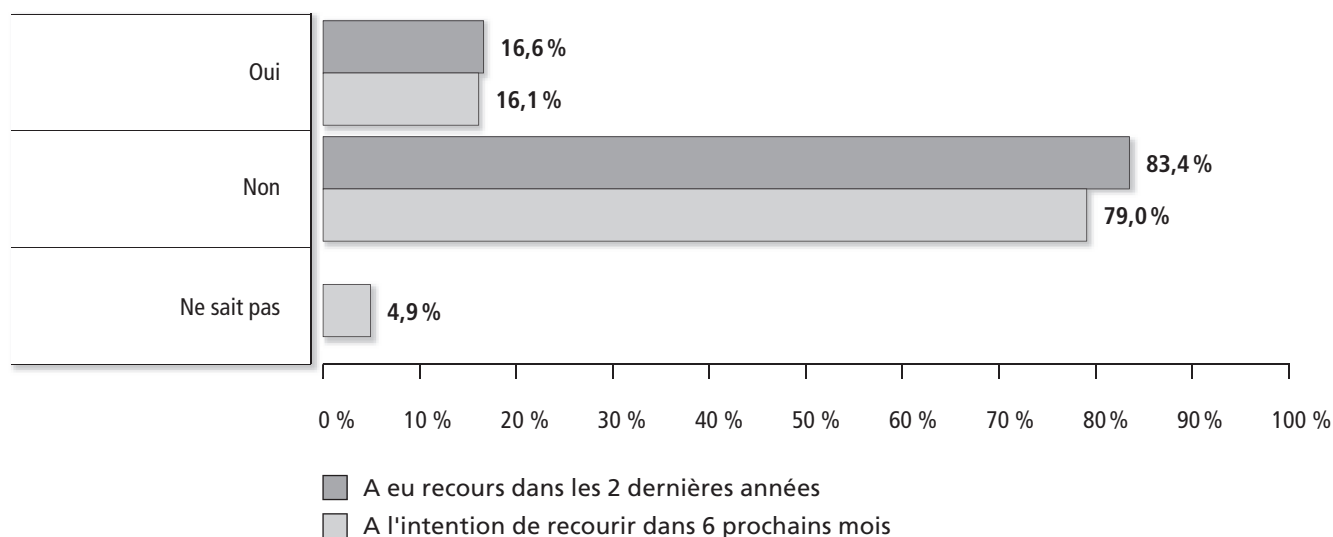
La taille

La taille exerce une influence sur le fait d'avoir eu recours à la formation en ligne au cours des deux dernières années. Ainsi, les PME québécoises comptant le plus d'employés (31 %) sont proportionnellement plus nombreuses à avoir utilisé ce type de formation que les plus petites d'entre elles (8 %).

FIGURE 6.2b

Le recours des PME québécoises à la formation en ligne et leur intention de le faire

(Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet)



72. Michael Bloom (2003), *E-learning in Canada finding from 2003 e survey*, [En ligne], Conference board of Canada, 2 avril, p. 10.

Conclusion

Les PME sont-elle prêtes à innover?

Le fait que les technologies constituent un levier d'innovation justifie souvent les investissements consentis pour améliorer les infrastructures technologiques d'une entreprise. Les résultats recueillis par l'enquête NetPME démontrent qu'une large proportion des PME québécoises sont sur la voie de l'informatisation et, par le fait même, mettent en place les outils nécessaires à l'innovation. Parmi les PME répondantes, plus de huit sur dix possèdent un accès à Internet et plus de sept sur dix ont une connexion à haute vitesse. Rappelons que l'accès Internet à haute vitesse est directement lié à l'introduction de technologies avancées telles que le développement des affaires électroniques, l'introduction des logiciels de gestion de l'information, l'utilisation d'un intranet et d'un extranet, un niveau plus élevé de branchement, une présence plus grande de sites Internet et une préoccupation plus grande pour la cybersécurité.

L'édition 2006 de NetPME a permis de sonder les PME québécoises sur plusieurs facteurs qui favorisent l'innovation. Une bonne gestion des ressources humaines est un élément clé dans la mise en place de l'innovation. L'embauche d'employés dont les compétences permettent l'avancement et le développement de produits et de services innovateurs nécessite une stratégie de rétention de ces employés au sein de l'entreprise. L'offre de formation en ligne est une valeur ajoutée pour les employés et garantit à l'entreprise une mise à jour fréquente des connaissances des travailleurs. Or, les PME québécoises sont 17 % à avoir eu recours à la formation en ligne depuis deux ans et une proportion de 29 % trouvent cette formule très ou assez intéressante pour former leurs ressources humaines.

Par ailleurs, l'accès à l'information et le partage des connaissances sont au cœur du foisonnement d'idées sous-jacent à l'innovation. Ainsi, de nombreuses questions concernant le partage des connaissances et de l'information ont été posées aux PME québécoises, et les résultats apparaissent encourageants. De fait, Internet s'avère un outil fort prisé lorsqu'il est question d'échanger ou de rechercher de l'information. Sur

Internet, les activités d'affaires électroniques les plus courantes restent l'échange d'information avec les partenaires et la réalisation d'une veille concurrentielle. Plus de huit PME sur dix vont sur les sites gouvernementaux pour y chercher de l'information et le tiers des gestionnaires interrogés sont abonnés à des bulletins électroniques dans le cadre de leur travail. Enfin, dans des proportions plus minimes, mais tout même non négligeables, les PME utilisent des intranets et des extranets pour collaborer avec les employés et les partenaires d'affaires.

Ces constatations permettent de conclure qu'en matière de partage des connaissances, les PME ont compris qu'Internet est un puissant réseau de partage et de mise en commun. Il reste à souhaiter qu'une fois le réflexe installé, les utilisations se diversifieront et s'intégreront davantage à l'ensemble des fonctions de l'entreprise.

Enfin, les PME québécoises sont maintenant nombreuses à utiliser des technologies de l'information (TI) avancées pour gérer leurs activités. L'informatisation des processus représente une étape plus complexe d'intégration des TI dans les processus d'une PME. Ainsi, nous avons été surpris de constater que neuf PME québécoises sur dix avaient informatisé leur gestion financière. L'adoption de solutions informatisées pour la gestion des inventaires et la production atteint aussi des niveaux d'intégration moins impressionnants mais tout même intéressants, étant donné que ce sont des processus «vitaux» qui sont concernés. L'informatisation des processus en commerce électronique proprement dit rejoint un plus petit nombre de PME. Un peu plus du quart offrent la possibilité de commander sur leur site ainsi qu'un service après-vente, tandis qu'un peu plus d'une PME sur dix permet le paiement en ligne.

Bref, comme l'innovation est favorisée par l'informatisation des processus, qui elle accélère les échanges d'information tout en diminuant les risques d'erreurs, les données de l'enquête NetPME semblent indiquer que les PME québécoises sont sur la bonne voie. Un travail reste pourtant à faire afin de diminuer l'insécurité liée à l'informatisation des opérations centrales.

Les freins à l'informatisation des PME québécoises

Les résultats de l'enquête NetPME ont permis de définir quelques-uns des freins qui persistent quant à l'implantation des TI dans les PME québécoises. En fait, la barrière la plus importante semble être liée à la taille de la PME. De prime abord, plus une PME compte d'employés, plus elle est susceptible d'avoir recours à un accès Internet à haut débit. Ainsi, comme nous l'avons souligné, cet accès à la haute vitesse demeure associé à l'introduction des autres TI: fonctions des sites Web, intranet, extranet, abonnement à des bulletins, informatisation des processus... Il semble que la petite taille d'une entreprise nuise à son évolution technologique. Est-ce une question de manque d'intérêt, de financement ou encore de complexité technologique? Il sera peut-être intéressant de sonder les raisons de ces retards lors des prochaines éditions de NetPME.

Le secteur d'activité explique aussi certaines différences dans les niveaux d'adoption des différentes technologies. On ne peut conclure sur le retard ou l'avance d'un secteur en particulier tellement l'adoption varie selon la technologie mesurée. Ce que l'on peut avancer, par contre, c'est que le secteur de la fabrication s'en tire très bien par rapport aux PME des autres secteurs. De plus, l'avance indéniable des solutions informatisées de gestion financière, et ce, peu importe le secteur, va dans le sens de la tendance selon laquelle les PME informatisent d'abord les processus administratifs qui ne touchent pas leurs activités principales. Ces constatations confirment le fait que les particularités de chacun des secteurs et le type de fonctionnements propres à chaque PME marquent la façon dont seront introduites, ou non, les TI.

Des questions persistent et les réponses viendront certainement dans les prochaines enquêtes de NetPME. À suivre...

Quelques mots sur la méthodologie du sondage

L'enquête NetPME s'est déroulée en trois phases et la collecte des données a été réalisée par la firme de recherches et sondages SOM. Les PME québécoises ont été sondées par téléphone à trois reprises en 2006; le premier sondage ayant eu lieu en mars, le deuxième en juin et le troisième en septembre. Voici les particularités correspondant à chacune des collectes de données.

L'échantillon total de 1800 PME québécoises a été constitué à partir des bases de données de Dun and Bradstreet Canada. Une pondération adéquate des données recueillies assure la représentativité de l'ensemble des régions du Québec, des secteurs d'activité et de la taille des entreprises pour chacune des collectes de données.

Vague 1

802 PME québécoises (dont 300 PME manufacturières des régions de Québec et de Chaudière-Appalaches)

28 février au 16 mars 2006

Marge d'erreur: 4,6 %

Taux de réponse: 66,7 %

Vague 2

500 PME québécoises

Du 26 mai au 13 juin 2006

Marge d'erreur: 4,6 %

Taux de réponse: 61,4 %

Vague 3

500 PME québécoises

Du 21 septembre au 16 octobre 2006

Marge d'erreur: 4,6 %

Taux de réponse: 58,5 %

Bibliographie et webographie

Baldwin, John R., et Guy Gellatly (2006). *Capacité d'innovation: le capital de savoir, gage de survie et de croissance des entreprises*, [En ligne], Statistique Canada, septembre, 53 pages.

<http://www.statcan.ca/francais/research/11-622-MIF/11-622-MIF2006013.pdf>

Bloom, Michæl (2003). *E-learning in Canada finding from 2003 e survey*, [En ligne], Conference board of Canada, 2 avril, 11 pages.

http://www.conferenceboard.ca/education/reports/pdfs/TopLine_report.pdf

Gault, Fred, et Louise Earl (2004). *Les entreprises innovatrices: les petites entreprises*, [En ligne], Statistique Canada, mai, 42 pages.

<http://www.statcan.ca/francais/research/88F0006XIF/88F0006XIF2004010.pdf>

Hyjek, Michæl, et Jamie Sharp (2006). *Dæ s ICT matter to SMB in Canada?*, [En ligne], Toronto, IDC Canada, 12 octobre, 7 pages.

<http://www.itac.ca/PolicyandAdvocacy/06OctSMBExecutiveSummary.pdf>

Lebeau, Daniel, et José Viñals (2006). *Pour une gestion stratégique de l'innovation dans le secteur manufacturier*, [En ligne], Conseil de la science et de la technologie, xviii, 134 pages.

http://www.cst.gouv.qc.ca/IMG/pdf/Avis_Innovation_Secteur_manufacturier_WEB.pdf

Nantel, Jacques (2005). *L'utilisation des nouvelles technologies par les consommateurs et les détaillants canadiens*, [En ligne], HEC Montréal, CIRANO, décembre, 46 pages.

<http://www.cirano.qc.ca/pdf/publication/2005RB-07.pdf>

Noce, Anthony, et Catherine Peters (2005). *Obstacles au commerce électronique au Canada, Une analyse par taille d'entreprise et par industrie*, [En ligne], Industrie Canada, 26 pages.

http://www.statcan.ca/francais/research/11F0024MIF/pdf/papers/2005/III-C-Peters_Noce.Rev.F.pdf

St-Pierre, Josée, et Claude Mathieu (2004). *Innovation de produits et performance: une étude exploratoire de la situation des PME canadiennes*, [En ligne], présenté dans le cadre du 7^e Congrès International Francophone en Entrepreneuriat et PME, octobre, Montpellier, France, 18 pages.

<http://neumann.hec.ca/airepme/pdf/2004/079.pdf>

Uhrbach, Mark, et Bryan van Tol (2004a). *L'utilisation des technologies de l'information et des communications: les petites entreprises rattrapent-elles les grandes?*, [En ligne], Statistique Canada, février.

<http://www.statcan.ca/francais/research/11-621-MIF/11-621-MIF2004009.htm>

Uhrbach, Mark, et Bryan van Tol (2004b). *Internet à large bande: plus de limite de vitesse pour les entreprises canadiennes*, [En ligne], Statistique Canada, septembre.

<http://www.statcan.ca/francais/research/11-621-MIF/11-621-MIF2004016.htm>

Uwizeyemungu, Sylvestre, et Louis Raymond (2004). *Profil d'adoption des systèmes de gestion intégrés dans les PME manufacturières*, [En ligne], présenté dans le cadre du 7^e Congrès International Francophone en Entrepreneuriat et PME, octobre, Montpellier, France, 16 pages.

<http://neumann.hec.ca/airepme/pdf/2004/084.pdf>

Varon, Elena (2006). «Innovation for growth», [En ligne], CIO, 15 août.

http://www.cio.com/archive/081506/100_overview.html

CEFRIO (2006), NetPub 2006, *Les Québécois et la publicité sur Internet*, [En ligne], 64 pages.

<https://extranet.cefrio.qc.ca/indexWeb.cfm?type=produits>

- CEFRIO (2005). *NETendances 2005: Évolution de l'utilisation d'Internet au Québec depuis 1999*, [En ligne].
<http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/enquetes/netendances2005.asp#resultats>
- CEFRIO (2004). *NetGouv 2004 – Services gouvernementaux en ligne au Québec – volet entreprise*, [En ligne], 53 pages.
http://www.cefrio.qc.ca/rapports/Net_Gouv_2004_Entreprises.pdf
- CEFRIO (2003). *NetLeader 2003: Quotient Internet des dirigeants québécois*, [En ligne], 66 pages.
<http://www.cefrio.qc.ca/rapports/DepliantNetLeader2003.pdf>
- Conference Board du Canada(2005). *Changer le comportement des employeurs à l'égard de la formation*, [En ligne], décembre, 15 pages.
http://192.168.112.14/GEIDFile/Conference_Board_Can_-_Changer_comportement,_dŽc._05.pdf?Archive=191667991984&File=Conference+Board+Can+%2D+Changer+comportement%2C+d%E9c_
- École de la fonction publique du Canada (2000). *Premier examen de la documentation sur l'innovation*, [En ligne], Document de travail rédigé pour la Table ronde de recherche-action du Centre canadien de gestion sur l'organisation apprenante, mai, 7 pages.
<http://www.myschool-monecole.gc.ca/Research/publications/pdfs/LO-Literature-REV-F.PDF>
- Initiative canadienne pour le commerce électronique (2004a). *Étude canadienne de l'impact d'Internet IV: Stratégies visant à accroître la participation des PME à la cyber-économie*, [En ligne], Gouvernement du Canada, septembre, 29 pages.
http://www.icce.ca/Public/Team1/Docs/net_impact-fr_web.pdf
- Initiative canadienne pour le commerce électronique (2004b). *La compétitivité mondiale du Canada diminue, selon un cyberbulletin sur l'économie numérique*, [En ligne], Gouvernement du Canada, 22 septembre, 3 pages.
http://www.cebi.ca/Public/Team1/Docs/final__f__net_impact__ff_5_0_release1.doc
- Initiative canadienne pour le commerce électronique (2004c). *Progression rapide 5.0, Tirer le meilleur parti de la connectivité*, [En ligne], Gouvernement du Canada, septembre, 28 pages.
http://www.icce.ca/Public/Team1/Docs/fast_foward-fr.pdf
- Initiative canadienne pour le commerce électronique (2002). *Étude canadienne de l'impact d'Internet, l'expérience des PME*, [En ligne], Gouvernement du Canada, novembre, 17 pages.
http://www.cebi.ca/Public/Team1/Docs/impact_net.pdf
- Institut de la statistique du Québec (2001). *Enquête sur l'adoption du commerce électronique par les entreprises québécoises*, [En ligne], Gouvernement du Québec.
<http://www.stat.gouv.qc.ca/savoir/indicateurs/tic/entreprises/index.htm>
- Ipsos-Insight (2004). *The Face of the Web*, janvier.
- Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (2005). *Tableau de bord du système d'innovation québécois*, [En ligne], édition 2005, Gouvernement du Québec, 112 pages.
http://www.mdeie.gouv.qc.ca/publications/pdf/science_technologie/fr/publications/tableau/tableau_2005.pdf
- Statistique Canada (2006a). «Commerce électronique et technologie», [En ligne], *Le Quotidien*, Gouvernement du Canada, 20 avril.
<http://www.statcan.ca/Daily/Francais/060420/q060420b.htm>
- Statistique Canada (2006b). «Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet», [En ligne], *Le Quotidien*, Gouvernement du Canada, 15 août.
<http://www.statcan.ca/Daily/Francais/060815/q060815b.htm>
- Statistique Canada (2005). «Examen de la technologie extranet», [En ligne], *Bulletin de l'analyse en innovation*, vol. 7, no1, Gouvernement du Canada, février, 16 pages.
<http://www.statcan.ca/francais/freepub/88-003-XIF/88-003-XIF2005001.pdf>

Statistique Canada (1999). *Adoption de la technologie dans le secteur de la fabrication au Canada*, [En ligne], Gouvernement du Canada, août, 83 pages.

<http://www.statcan.ca/francais/research/88F0006XIF/88F0006XIB1999005.pdf>

Université Athabasca Centre for Innovative Management et CIO Canada magazine (2003). *Fourth Annual Canadian IT Issues Study*, [En ligne], novembre, 26 pages.

[http://www.mba.athabascau.ca/titan/au cimwebsite.nsf/AllDoc/E9887F1A09CC0BA187256DDD000382C2/\\$File/2003ITXSURVEY_NOV12_WEBSITE.PDF?OpenElement](http://www.mba.athabascau.ca/titan/au cimwebsite.nsf/AllDoc/E9887F1A09CC0BA187256DDD000382C2/$File/2003ITXSURVEY_NOV12_WEBSITE.PDF?OpenElement))

Site Web: Développement PME Chaudière-Appalaches, *Le Guide des programmes d'aide à l'Innovation, à la Productivité et à la Commercialisation internationale*

<http://developpement-pme.qc.ca/fr/site.asp?page=evenement&nIDEvenement=132&nActualite=0&nCatego=3> .

Site Web: Office de la langue française du Québec, [En ligne] http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_mot-clef/index1024_1.asp



Utilisation des TI par les
entreprises québécoises

Annexe statistique

Avec quel type de connexion votre entreprise est-elle branchée au réseau Internet?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés

% LIGNE	Type de connexion - 2006		
	Connexion à haute vitesse	Autre connexion	Pas branché au réseau/ pas d'ordinateur
Ensemble (n:1785)	72,8 %	10,7 %	16,5 %
VAGUE			
1 (n:794)	75,2 %	11,2 %	13,6 %
2 (n:493)	70,8 %	11,3 %	18,0 %
3 (n:498)	72,5 %	9,7 %	17,8 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ			
Fabrication (n:751)	78,6 %	13,7 %	7,6 %
Commerce et transport (n:441)	74,9 %	9,7 %	15,4 %
Autre (n:593)	69,7 %	10,4 %	19,9 %
RÉGION			
RMR Montréal (n:615)	81,4 %	6,2 %	12,4 %
RMR Québec (n:295)	66,5 %	12,3 %	21,2 %
Ailleurs au Qc (n:875)	66,9 %	14,1 %	19,0 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC			
5 à 9 (n:532)	60,9 %	10,5 %	28,6 %
10 à 19 (n:477)	68,8 %	12,9 %	18,3 %
20 à 49 (n:424)	83,9 %	10,1 %	6,1 %
50 à 99 (n:179)	87,9 %	9,6 %	2,5 %
100 à 499 (n:164)	94,9 %	5,1 %	-

**Avec quel type de connexion votre entreprise est-elle branchée
au réseau Internet?**

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés

% LIGNE	Type de connexion - Mars 2006		
	Connexion à haute vitesse	Autre connexion	Pas branché au réseau Internet
Ensemble (n:794)	75,2 %	11,2 %	13,6 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ			
Fabrication (n:451)	81,3 %	11,1 %	7,6 %
Commerce et transport (n:143)	82,5 %	8,4 %	9,1 %
Autre (n:200)	68,5 %	13,0 %	18,5 %
RÉGION			
RMR Montréal (n:207)	83,0 %	5,9 %	11,1 %
RMR Québec (n:190)	68,8 %	19,7 %	11,5 %
Ailleurs au Qc (n:397)	69,9 %	14,0 %	16,1 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC			
5 à 9 (n:213)	62,9 %	13,4 %	23,7 %
10 à 19 (n:189)	70,3 %	11,7 %	18,0 %
20 à 49 (n:206)	90,4 %	7,4 %	2,2 %
50 à 99 (n:85)	76,6 %	18,1 %	5,3 %
100 et plus (n:94)	95,6 %	4,4 %	-

Avec quel type de connexion votre entreprise est-elle branchée au réseau Internet?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés

% LIGNE	Type de connexion - Juin 2006		
	Connexion haute vitesse	Autre connexion	Pas branché au réseau Internet/ pas d'ordinateur
Ensemble (n:493)	70,8 %	11,3 %	18,0 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ			
Fabrication (n:150)	78,7 %	16,7 %	4,7 %
Commerce et transport (n:149)	70,5 %	9,4 %	20,1 %
Autre (n:194)	68,6 %	10,8 %	20,6 %
RÉGION			
RMR Montréal (n:199)	79,8 %	7,3 %	12,9 %
RMR Québec (n:57)	62,2 %	8,8 %	29,0 %
Ailleurs au Qc (n:237)	65,4 %	15,2 %	19,4 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC			
5 à 9 (n:163)	61,8 %	9,6 %	28,5 %
10 à 19 (n:141)	65,6 %	15,4 %	19,0 %
20 à 49 (n:101)	76,7 %	12,5 %	10,8 %
50 à 99 (n:47)	90,4 %	6,8 %	2,8 %
100 à 499 (n:39)	94,8 %	5,2 %	-

Avec quel type de connexion votre entreprise est-elle branchée au réseau Internet?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés

% LIGNE	Type de connexion - Septembre 2006		
	Connexion à haute vitesse	Autre connexion	Pas branché au réseau/ pas d'ordinateur
Ensemble (n:498)	72,5 %	9,7 %	17,8 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ			
Fabrication (n:150)	76,0 %	13,3 %	10,7 %
Commerce et transport (n:149)	71,8 %	11,4 %	16,8 %
Autre (n:199)	71,9 %	7,5 %	20,6 %
RÉGION			
RMR Montréal (n:209)	81,3 %	5,4 %	13,2 %
RMR Québec (n:48)	69,8 %	10,2 %	20,0 %
Ailleurs au Qc (n:241)	65,3 %	13,3 %	21,4 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC			
5 à 9 (n:156)	58,0 %	8,9 %	33,1 %
10 à 19 (n:147)	70,3 %	11,7 %	18,0 %
20 à 49 (n:117)	83,8 %	10,5 %	5,7 %
50 à 99 (n:47)	94,4 %	5,6 %	-
100 à 499 (n:31)	94,1 %	5,9 %	-

Votre entreprise a-t-elle un site Web?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés

% LIGNE	A un site Web
	Oui
Ensemble (n:801)	53,1 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ	
Fabrication (n:452)	67,2 %
Commerce et transport (n:150)	56,7 %
Autre (n:199)	46,2 %
RÉGION	
RMR Montréal (n:211)	66,1 %
RMR Québec (n:190)	61,0 %
Ailleurs au Qc (n:400)	41,0 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC	
5 à 9 (n:214)	41,0 %
10 à 19 (n:190)	42,0 %
20 à 49 (n:209)	61,5 %
50 à 99 (n:86)	84,5 %
100 et plus (n:95)	78,8 %
TYPE DE CONNEXION	
Connexion à haute vitesse (n:623)	60,4 %
Autre connexion (n:94)	43,5 %
Pas branché au réseau Internet (n:76)	18,3 %

Le site Web de votre entreprise offre-t-il les fonctionnalités suivantes?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés qui ont un site Web

% LIGNE	Info générale sur l'entreprise	Info sur produits et services de l'entreprise	Catalogue électronique	Possibilité de commander	Possibilité de payer en ligne	Section de service après-vente
Ensemble (n:475)	95,4 %	95,3 %	31,6 %	27,9 %	12,8 %	28,4 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ						
Fabrication (n:298)	96,7 %	98,9 %	28,2 %	18,7 %	5,5 %	21,7 %
Commerce et transport (n:85)	91,8 %	91,8 %	42,4 %	38,8 %	16,5 %	41,2 %
Autre (n:92)	97,8 %	96,7 %	23,9 %	22,8 %	13,0 %	20,7 %
RÉGION						
RMR Montréal (n:141)	96,5 %	97,3 %	34,1 %	29,5 %	13,3 %	33,5 %
RMR Québec (n:128)	95,6 %	95,6 %	34,5 %	24,4 %	17,9 %	25,4 %
Ailleurs au Qc (n:206)	93,8 %	92,6 %	27,3 %	26,7 %	10,9 %	22,5 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC						
5 à 9 (n:89)	96,3 %	94,3 %	34,5 %	23,1 %	17,3 %	25,9 %
10 à 19 (n:88)	91,2 %	96,0 %	33,4 %	32,5 %	12,6 %	28,4 %
20 à 49 (n:138)	96,0 %	95,2 %	25,5 %	23,8 %	10,3 %	35,2 %
50 à 99 (n:73)	96,1 %	92,3 %	33,0 %	18,3 %	6,0 %	19,2 %
100 et plus (n:80)	98,4 %	98,4 %	34,3 %	50,7 %	18,4 %	27,2 %
TYPE DE CONNEXION						
Connexion à haute vitesse (n:418)	95,6 %	96,0 %	33,9 %	30,7 %	13,6 %	29,8 %
Autre connexion (n:40)	94,8 %	90,0 %	26,3 %	10,4 %	4,8 %	17,5 %
Pas branché au réseau Internet (n:12)	100,0 %	100,0 %	4,6 %	14,9 %	10,3 %	-

Sur le réseau Internet, votre entreprise fait-elle... ?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Achats en ligne auprès de fournisseurs	Échanges de documents avec fournisseurs / clients	Transactions avec son institution financière	Recherche sur les concurrents	Repérage d'opportunités d'affaires
Ensemble (n:725)	39,4 %	76,6 %	69,2 %	63,9 %	43,0 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ					
Fabrication (n:425)	36,3 %	81,2 %	69,0 %	7,7 %	51,0 %
Commerce et transport (n:137)	40,1 %	76,6 %	71,5 %	63,5 %	38,7 %
Autre (n:163)	39,9 %	74,8 %	67,5 %	59,5 %	43,6 %
RÉGION					
RMR Montréal (n:191)	42,1 %	75,7 %	68,3 %	65,0 %	43,2 %
RMR Québec (n:176)	44,7 %	70,6 %	58,9 %	67,1 %	59,0 %
Ailleurs au Qc (n:358)	36,0 %	78,5 %	72,0 %	62,2 %	39,9 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC					
5 à 9 (n:172)	36,3 %	79,7 %	60,0 %	60,3 %	39,9 %
10 à 19 (n:163)	39,3 %	71,8 %	68,0 %	63,8 %	40,9 %
20 à 49 (n:205)	40,7 %	79,1 %	73,5 %	62,9 %	43,9 %
50 à 99 (n:83)	21,9 %	77,7 %	82,9 %	69,5 %	41,9 %
100 et plus (n:95)	56,1 %	75,8 %	78,4 %	73,2 %	54,7 %
TYPE DE CONNEXION					
Connexion à haute vitesse (n:623)	41,3 %	78,4 %	71,7 %	65,3 %	43,8 %
Autre connexion (n:94)	26,6 %	64,5 %	50,6 %	57,7 %	40,1 %

**Votre entreprise utilise-t-elle un logiciel ou un système informatique
pour la gestion de la production?**

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés

% LIGNE	Utilise logiciel / système informatique pour gestion de la production	A l'intention d'utiliser logiciel pour gestion de la production d'ici les 12 prochains mois
	Oui	Oui
Ensemble (n:739)	46,4%	4,2%
SECTEUR D'ACTIVITÉ		
Fabrication (n:434)	60,3 %	4,5 %
Commerce et transport (n:130)	43,1 %	6,9 %
Autre (n:175)	44,0 %	2,3 %
RÉGION		
RMR Montréal (n:185)	49,5 %	5,9 %
RMR Québec (n:179)	42,8 %	3,7 %
Ailleurs au Qc (n:375)	44,6 %	3,0 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC		
5 à 9 (n:198)	36,3 %	3,1 %
10 à 19 (n:171)	39,5 %	8,1 %
20 à 49 (n:188)	54,9 %	2,4 %
50 à 99 (n:81)	53,3 %	6,0 %
100 et plus (n:93)	76,0 %	0,0 %
TYPE DE CONNEXION		
Connexion à haute vitesse (n:575)	49,7 %	4,1 %
Autre connexion (n:86)	33,6 %	5,2 %
Pas branché au réseau Internet (n:71)	36,4 %	4,9 %

**Votre entreprise utilise-t-elle un logiciel ou un système informatique pour
la gestion de l'approvisionnement / l'inventaire?**

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés

% LIGNE	Utilise logiciel / système informatique pour gestion de l'approvisionnement / inventaire	A l'intention d'utiliser logiciel pour gestion de l'approvisionnement d'ici les 12 prochains mois
	Oui	Oui
Ensemble (n:771)	51,0 %	5,3 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ		
Fabrication (n:441)	56,5 %	8,2 %
Commerce et transport (n:146)	58,2 %	7,5 %
Autre (n:184)	44,0 %	2,7 %
RÉGION		
RMR Montréal (n:199)	52,3 %	4,4 %
RMR Québec (n:182)	58,4 %	3,7 %
Ailleurs au Qc (n:390)	48,8 %	6,3 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC		
5 à 9 (n:206)	39,5 %	4,2 %
10 à 19 (n:181)	43,1 %	7,2 %
20 à 49 (n:202)	63,6 %	7,1 %
50 à 99 (n:83)	53,4 %	3,4 %
100 et plus (n:91)	79,9 %	0,2 %
TYPE DE CONNEXION		
Connexion à haute vitesse (n:598)	57,4 %	5,7 %
Autre connexion (n:90)	35,8 %	6,9 %
Pas branché au réseau Internet (n:75)	25,9 %	2,7 %

Votre entreprise utilise-t-elle un logiciel ou un système informatique pour la gestion financière (comptes à recevoir / facturation)?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés

% LIGNE	Utilise logiciel / système informatique pour gestion financière	A l'intention d'utiliser logiciel pour gestion financière d'ici les 12 prochains mois
	Oui	Oui
Ensemble (n:798)	86,2 %	1,5 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ		
Fabrication (n:450)	89,6 %	3,5 %
Commerce et transport (n:150)	86,7 %	1,3 %
Autre (n:198)	84,8 %	1,0 %
RÉGION		
RMR Montréal (n:210)	88,1 %	2,8 %
RMR Québec (n:190)	91,5 %	0,0 %
Ailleurs au Qc (n:398)	83,7 %	0,7 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC		
5 à 9 (n:212)	79,0 %	2,7 %
10 à 19 (n:189)	85,7 %	1,7 %
20 à 49 (n:208)	88,4 %	0,9 %
50 à 99 (n:86)	96,7 %	0,0 %
100 et plus (n:95)	100,0 %	0,0 %
TYPE DE CONNEXION		
Connexion à haute vitesse (n:619)	91,4 %	0,9 %
Autre connexion (n:94)	85,6 %	4,4 %
Pas branché au réseau Internet (n:77)	56,7 %	2,7 %

Votre entreprise utilise-elle... ? Un intranet (site avec mot de passe) réservé aux employés ?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés

% LIGNE	Utilise un intranet	A l'intention d'utiliser un intranet au cours des 6 prochains mois				
	Oui	Certainement	Probablement	Pas du tout	NSP/ NRP	Non répondants
Ensemble (n:500)	24,7 %	0,6 %	6,0 %	62,4 %	1,0 %	30,0 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ						
Fabrication (n:150)	30,7 %	0,7 %	5,3 %	58,7 %	2,0 %	33,3 %
Commerce et transport (n:150)	25,3 %	0,0 %	8,7 %	60,0 %	0,7 %	30,7 %
Autre (n:200)	22,5 %	1,0 %	4,5 %	65,0 %	1,0 %	28,5 %
RÉGION						
RMR Montréal (n:202)	32,1 %	0,6 %	4,7 %	54,9 %	1,7 %	38,1 %
RMR Québec (n:57)	20,1 %	2,2 %	10,5 %	65,1 %	0,0 %	22,2 %
Ailleurs au Qc (n:241)	19,6 %	0,2 %	6,0 %	68,0 %	0,8 %	25,1 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC						
5 à 9 (n:166)	14,0 %	0,0 %	5,6 %	70,8 %	1,3 %	22,2 %
10 à 19 (n:143)	21,0 %	0,9 %	3,9 %	65,5 %	1,3 %	28,4 %
20 à 49 (n:102)	30,8 %	0,0 %	8,0 %	60,0 %	0,0 %	32,0 %
50 à 99 (n:48)	33,5 %	0,0 %	6,7 %	57,3 %	2,5 %	33,5 %
100 à 499 (n:39)	64,5 %	5,2 %	10,0 %	20,4 %	0,0 %	64,5 %
TYPE DE CONNEXION						
Connexion haute vitesse (n:356)	30,9 %	0,5 %	7,6 %	60,1 %	0,8 %	30,9 %
Autre connexion (n:60)	18,5 %	0,0 %	4,2 %	75,3 %	2,0 %	18,5 %
Pas branché au réseau Internet/ pas d'ordi (n:77)	6,4 %	1,5 %	1,2 %	61,0 %	0,0 %	36,3 %

Votre entreprise utilise-elle... ? Un extranet (site avec mot de passe réservé aux clients, fournisseurs, partenaires) dans le cadre de ses relations avec des partenaires ?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés

% LIGNE	Utilise un extranet	A l'intention d'utiliser un extranet au cours des 6 prochains mois				
	Oui	Certainement	Probablement	Pas du tout	NSP/ NRP	Non répondants
Ensemble (n:500)	18,3 %	1,6 %	7,4 %	65,4 %	2,1 %	23,5 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ						
Fabrication (n:150)	14,0 %	2,0 %	10,7 %	66,7 %	4,0 %	16,7 %
Commerce et transport (n:150)	20,7 %	0,7 %	8,0 %	64,0 %	1,3 %	26,0 %
Autre (n:200)	18,0 %	2,0 %	6,0 %	66,0 %	2,0 %	24,0 %
RÉGION						
RMR Montréal (n:202)	25,4 %	1,5 %	8,6 %	57,2 %	1,4 %	31,4 %
RMR Québec (n:57)	18,5 %	2,2 %	10,0 %	64,9 %	2,2 %	20,7 %
Ailleurs au Qc (n:241)	12,3 %	1,5 %	5,7 %	72,4 %	2,6 %	17,7 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC						
5 à 9 (n:166)	16,0 %	0,0 %	6,3 %	68,2 %	1,3 %	24,2 %
10 à 19 (n:143)	16,1 %	3,9 %	6,1 %	64,6 %	2,0 %	23,5 %
20 à 49 (n:102)	15,1 %	0,5 %	7,8 %	72,3 %	3,0 %	16,3 %
50 à 99 (n:48)	29,1 %	0,0 %	7,9 %	57,6 %	5,4 %	29,1 %
100 à 499 (n:39)	30,0 %	5,2 %	16,6 %	48,2 %	0,0 %	30,0 %
TYPE DE CONNEXION						
Connexion haute vitesse (n:356)	23,0 %	1,7 %	9,1 %	63,9 %	2,2 %	23,0 %
Autre connexion (n:60)	16,2 %	0,9 %	7,5 %	74,5 %	0,9 %	16,2 %
Pas branché au réseau Internet/ pas d'ordi (n:77)	2,7 %	1,5 %	1,2 %	63,5 %	1,2 %	32,6 %

Dans le cadre de votre travail, êtes-vous personnellement abonné à des bulletins électroniques (Newsletter)?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés

% LIGNE	Est abonné à des bulletins électroniques
	Oui
Ensemble (n:500)	38,6 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ	
Fabrication (n:150)	52,7 %
Commerce et transport (n:150)	31,3 %
Autre (n:200)	39,0 %
RÉGION	
RMR Montréal (n:202)	43,9 %
RMR Québec (n:57)	38,4 %
Ailleurs au Qc (n:241)	34,2 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC	
5 à 9 (n:166)	28,8 %
10 à 19 (n:143)	33,3 %
20 à 49 (n:102)	50,8 %
50 à 99 (n:48)	39,7 %
100 à 499 (n:39)	69,1 %
TYPE DE CONNEXION	
Connexion haute vitesse (n:356)	48,6 %
Autre connexion (n:60)	41,3 %
Pas branché au réseau Internet/ pas d'ordi (n:77)	-

Dans le cadre de votre travail, êtes-vous personnellement abonné à des bulletins électroniques portant sur ...?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés abonnées à un bulletin

% LIGNE	L'actualité en général	L'actualité d'affaires ou économique	Les tendances en technologie de l'information	Informations spécifiques à secteur d'activité
	Oui	Oui	Oui	Oui
Ensemble (n:204)	36,2 %	53,1 %	38,5 %	82,4 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ				
Fabrication (n:79)	31,6 %	59,5 %	41,8 %	73,4 %
Commerce et transport (n:47)	40,4 %	48,9 %	36,2 %	85,1 %
Autre (n:78)	35,9 %	52,6 %	38,5 %	84,6 %
RÉGION				
RMR Montréal (n:93)	41,3 %	54,0 %	48,6 %	77,7 %
RMR Québec (n:22)	30,9 %	67,1 %	34,0 %	100,0 %
Ailleurs au Qc (n:89)	32,3 %	48,1 %	29,0 %	82,5 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC				
5 à 9 (n:49)	47,1 %	63,1 %	27,0 %	81,2 %
10 à 19 (n:49)	27,8 %	46,7 %	30,0 %	79,5 %
20 à 49 (n:54)	33,0 %	51,4 %	35,1 %	80,3 %
50 à 99 (n:23)	48,0 %	51,2 %	74,5 %	76,0 %
100 à 499 (n:27)	31,9 %	49,2 %	67,0 %	97,9 %
TYPE DE CONNEXION				
Connexion haute vitesse (n:179)	36,8 %	53,6 %	39,3 %	82,6 %
Autre connexion (n:24)	34,2 %	52,2 %	35,5 %	85,4 %

Selon vous, est-il... intéressant pour votre entreprise d'être informée par courriel sur les services offerts en ligne par votre institution financière?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Intéressant d'être informé par courriel sur services offerts en ligne par votre institution financière	
	Très / assez	Peu / Pas du tout
Ensemble (n:417)	45,7 %	54,3 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ		
Fabrication (n:142)	47,9 %	52,1 %
Commerce et transport (n:119)	43,7 %	56,3 %
Autre (n:156)	46,2 %	53,8 %
RÉGION		
RMR Montréal (n:175)	42,0 %	58,0 %
RMR Québec (n:42)	66,7 %	33,3 %
Ailleurs au Qc (n:200)	44,4 %	55,6 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC		
5 à 9 (n:121)	40,7 %	59,3 %
10 à 19 (n:118)	52,3 %	47,7 %
20 à 49 (n:91)	52,2 %	47,8 %
50 à 99 (n:47)	39,8 %	60,2 %
100 à 499 (n:38)	34,6 %	65,4 %
TYPE DE CONNEXION		
Connexion haute vitesse (n:350)	44,3 %	55,7 %
Autre connexion (n:60)	52,5 %	47,5 %

Selon vous, est-ce très, assez, peu ou pas du tout intéressant pour votre entreprise d'utiliser Internet pour effectuer les types de démarches suivantes auprès d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec ?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Rechercher information concernant le gouvernement du Québec	Faire demande de document sur site sécurisé du gouvernement du Québec	Transmettre rapports contenant données confidentielles sur site sécurisé du gouvernement Québec	Effectuer paiement sur site sécurisé du gouvernement du Québec
	Très / assez	Très / assez	Très / assez	Très / assez
Ensemble (n:423)	85,5 %	83,5 %	66,7 %	66,5 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ				
Fabrication (n:143)	88,8 %	90,2 %	71,6 %	73,9 %
Commerce et transport (n:120)	83,3 %	81,7 %	64,7 %	68,1 %
Autre (n:160)	85,6 %	82,3 %	66,3 %	62,9 %
RÉGION				
RMR Montréal (n:179)	82,9 %	82,8 %	65,4 %	64,0 %
RMR Québec (n:43)	94,5 %	85,9 %	79,5 %	87,8 %
Ailleurs au Qc (n:201)	85,8 %	83,6 %	65,1 %	64,2 %
NOMBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC				
5 à 9 (n:122)	77,5 %	78,5 %	55,9 %	61,2 %
10 à 19 (n:120)	92,1 %	85,6 %	66,9 %	68,6 %
20 à 49 (n:93)	90,0 %	88,8 %	76,3 %	69,0 %
50 à 99 (n:47)	81,0 %	79,8 %	73,6 %	60,9 %
100 à 499 (n:39)	88,2 %	87,4 %	73,8 %	79,9 %
TYPE DE CONNEXION				
Connexion haute vitesse (n:356)	84,8 %	84,1 %	66,6 %	67,3 %
Autre connexion (n:60)	92,0 %	84,4 %	73,4 %	67,7 %

Pour chacun des services en ligne (sur Internet) à valeur ajoutée du gouvernement du Québec que je vais vous nommer, votre entreprise serait-elle prête à déboursier un montant raisonnable?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Avoir guichet unique transactionnel pour l'ensemble des démarches auprès du gouvernement du Québec	Avoir accès à un traitement accéléré pour certains types de demandes faites au gouvernement du Québec	Avoir accès au dossier de l'entreprise résumant l'ensemble de ses relations avec le gouvernement du Québec
	Oui	Oui	Oui
Ensemble (n:408)	25,7 %	37,3 %	38,9 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ			
Fabrication (n:137)	32,8 %	41,1 %	42,1 %
Commerce et transport (n:117)	22,2 %	34,5 %	38,1 %
Autre (n:154)	25,3 %	37,8 %	38,2 %
RÉGION			
RMR Montréal (n:173)	30,7 %	40,8 %	47,2 %
RMR Québec (n:42)	28,6 %	44,2 %	39,6 %
Ailleurs au Qc (n:193)	20,5 %	32,6 %	31,2 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC			
5 à 9 (n:119)	19,4 %	30,0 %	32,6 %
10 à 19 (n:116)	26,3 %	35,6 %	39,2 %
20 à 49 (n:90)	29,3 %	39,7 %	40,2 %
50 à 99 (n:45)	26,9 %	49,6 %	44,8 %
100 à 499 (n:36)	38,0 %	49,3 %	52,6 %
TYPE DE CONNEXION			
Connexion haute vitesse (n:344)	26,1 %	39,3 %	39,9 %
Autre connexion (n:57)	22,5 %	28,9 %	36,5 %

**Selon vous, est-il... intéressant pour votre entreprise de recourir à la formation
offerte par Internet (e-learning) pour ses ressources humaines?**

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Intéressant de recourir à la formation en ligne pour ressources humaines			
	Très	Assez	Peu	Pas du tout
Ensemble (n:413)	10,0 %	18,9 %	37,8 %	33,4 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ				
Fabrication (n:131)	9,2 %	21,4 %	34,4 %	35,1 %
Commerce et transport (n:124)	12,1 %	19,4 %	41,1 %	27,4 %
Autre (n:158)	8,9 %	17,7 %	36,7 %	36,7 %
RÉGION				
RMR Montréal (n:181)	7,6 %	17,5 %	35,9 %	39,0 %
RMR Québec (n:38)	10,2 %	20,3 %	40,9 %	28,6 %
Ailleurs au Qc (n:194)	12,1 %	19,9 %	38,9 %	29,1 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC				
5 à 9 (n:106)	6,1 %	16,0 %	35,9 %	42,0 %
10 à 19 (n:118)	10,1 %	26,6 %	30,5 %	32,8 %
20 à 49 (n:111)	8,7 %	18,3 %	45,7 %	27,3 %
50 à 99 (n:48)	16,4 %	10,1 %	38,6 %	34,8 %
100 à 499 (n:30)	19,8 %	12,8 %	45,7 %	21,7 %
TYPE DE CONNEXION				
Connexion à haute vitesse (n:359)	10,3 %	19,6 %	36,5 %	33,6 %
Autre connexion (n:52)	7,7 %	14,7 %	43,8 %	33,9 %

Votre entreprise a-t-elle eu recours à de la formation en ligne (e-learning) pour ses ressources humaines au cours des deux dernières années?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	A eu recours à de la formation en ligne pour ressources humaines (2 dernières années)	A l'intention d'avoir recours à de la formation en ligne six prochains mois
	Oui	Oui
Ensemble (n:418)	16,6 %	16,1 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ		
Fabrication (n:134)	14,2 %	12,7 %
Commerce et transport (n:125)	19,2 %	18,4 %
Autre (n:159)	15,7 %	15,7 %
RÉGION		
RMR Montréal (n:185)	16,2 %	14,8 %
RMR Québec (n:38)	16,0 %	17,8 %
Ailleurs au Qc (n:195)	17,1 %	17,0 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC		
5 à 9 (n:106)	8,0 %	11,3 %
10 à 19 (n:122)	16,0 %	18,1 %
20 à 49 (n:111)	18,8 %	17,8 %
50 à 99 (n:48)	26,0 %	14,6 %
100 à 499 (n:31)	31,1 %	22,3 %
TYPE DE CONNEXION		
Connexion à haute vitesse (n:364)	17,5 %	16,3 %
Autre connexion (n:52)	10,4 %	15,3 %

Je vais vous nommer certains types de transactions entre le gouvernement et une entreprise qui peuvent être réalisées par Internet. Pour chacun, pourriez-vous m'indiquer si votre entreprise préfère les effectuer par téléphone, par la poste, par télécopieur, en personne dans un bureau du gouvernement ou par Internet?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Préférences pour rechercher de l'information auprès du gouvernement				
	Par téléphone	Par la poste	Par télécopieur	En personne	Par Internet
Ensemble (n:414)	5,8 %	1,0 %	0,1 %	1,2 %	91,9 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ					
Fabrication (n:132)	3,8 %	1,5 %	0,8 %	1,5 %	92,4 %
Commerce et transport (n:124)	8,9 %	2,4 %	-	0,8 %	87,9 %
Autre (n:158)	4,4 %	-	-	1,3 %	94,3 %
RÉGION					
RMR Montréal (n:183)	5,0 %	1,5 %	0,3 %	1,3 %	92,0 %
RMR Québec (n:38)	3,2 %	-	-	-	96,8 %
Ailleurs au Qc (n:193)	7,1 %	0,9 %	-	1,3 %	90,7 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC					
5 à 9 (n:105)	3,4 %	1,0 %	-	1,2 %	94,5 %
10 à 19 (n:121)	7,7 %	0,9 %	-	1,9 %	89,5 %
20 à 49 (n:110)	8,6 %	2,0 %	0,5 %	-	88,8 %
50 à 99 (n:47)	3,0 %	-	-	2,5 %	94,5 %
100 à 499 (n:31)	-	-	-	-	100,0 %
TYPE DE CONNEXION					
Connexion à haute vitesse (n:362)	4,6 %	1,0 %	0,1 %	1,2 %	93,0 %
Autre connexion (n:50)	12,1 %	1,1 %	-	1,1 %	85,6 %

Je vais vous nommer certains types de transactions entre le gouvernement et une entreprise qui peuvent être réalisées par Internet. Pour chacun, pourriez-vous m'indiquer si votre entreprise préfère les effectuer par téléphone, par la poste, par télécopieur, en personne dans un bureau du gouvernement ou par Internet?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Préférences pour transmettre une déclaration au gouvernement				
	Par téléphone	Par la poste	Par télécopieur	En personne	Par Internet
Ensemble (n:401)	2,1 %	47,4 %	2,9 %	3,3 %	44,3 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ					
Fabrication (n:128)	3,1 %	51,6 %	2,3 %	3,1 %	39,8 %
Commerce et transport (n:122)	0,8 %	50,8 %	2,5 %	2,5 %	43,4 %
Autre (n:151)	2,6 %	43,7 %	3,3 %	4,0 %	46,4 %
RÉGION					
RMR Montréal (n:179)	3,1 %	46,6 %	3,3 %	3,9 %	43,1 %
RMR Québec (n:36)	-	51,3 %	6,6 %	3,3 %	38,7 %
Ailleurs au Qc (n:186)	1,6 %	47,3 %	1,6 %	2,8 %	46,7 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC					
5 à 9 (n:102)	0,5 %	50,7 %	1,2 %	3,2 %	44,4 %
10 à 19 (n:118)	2,8 %	45,9 %	3,7 %	1,1 %	46,4 %
20 à 49 (n:108)	3,1 %	52,4 %	1,3 %	7,7 %	35,5 %
50 à 99 (n:46)	3,1 %	34,3 %	6,9 %	-	55,7 %
100 à 499 (n:27)	-	41,4 %	5,7 %	2,3 %	50,6 %
TYPE DE CONNEXION					
Connexion à haute vitesse (n:347)	2,1 %	46,5 %	3,1 %	3,7 %	44,7 %
Autre connexion (n:52)	2,7 %	53,6 %	1,1 %	1,1 %	41,6 %

Je vais vous nommer certains types de transactions entre le gouvernement et une entreprise qui peuvent être réalisées par Internet. Pour chacun, pourriez-vous m'indiquer si votre entreprise préfère les effectuer par téléphone, par la poste, par télécopieur, en personne dans un bureau du gouvernement ou par Internet?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Préférences pour faire la demande d'un permis auprès du gouvernement				
	Par téléphone	Par la poste	Par télécopieur	En personne	Par Internet
Ensemble (n:398)	19,3 %	24,0 %	5,2 %	13,7 %	37,8 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ					
Fabrication (n:127)	23,6 %	18,9 %	3,1 %	16,5 %	37,8 %
Commerce et transport (n:120)	18,3 %	25,8 %	4,2 %	10,8 %	40,8 %
Autre (n:151)	18,5 %	24,5 %	6,6 %	14,6 %	35,8 %
RÉGION					
RMR Montréal (n:175)	23,1 %	19,4 %	5,0 %	19,7 %	32,8 %
RMR Québec (n:36)	15,6 %	34,1 %	14,9 %	4,1 %	31,3 %
Ailleurs au Qc (n:187)	16,5 %	26,3 %	3,4 %	10,0 %	43,9 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC					
5 à 9 (n:99)	12,8 %	30,7 %	6,5 %	14,0 %	36,0 %
10 à 19 (n:116)	25,0 %	20,3 %	4,9 %	8,7 %	41,1 %
20 à 49 (n:107)	15,0 %	22,6 %	5,2 %	19,8 %	37,4 %
50 à 99 (n:45)	25,1 %	24,5 %	6,4 %	8,4 %	35,5 %
100 à 499 (n:31)	27,2 %	18,5 %	-	19,4 %	34,9 %
TYPE DE CONNEXION					
Connexion à haute vitesse (n:346)	19,6 %	23,4 %	5,7 %	14,4 %	36,9 %
Autre connexion (n:50)	18,3 %	26,8 %	2,3 %	9,1 %	43,5 %

Je vais vous nommer certains types de transactions entre le gouvernement et une entreprise qui peuvent être réalisées par Internet. Pour chacun, pourriez-vous m'indiquer si votre entreprise préfère les effectuer par téléphone, par la poste, par télécopieur, en personne dans un bureau du gouvernement ou par Internet?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Préférences pour déposer offre de service au gouvernement				
	Par téléphone	Par la poste	Par télécopieur	En personne	Par Internet
Ensemble (n:294)	8,7 %	28,3 %	9,0 %	8,3 %	45,7 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ					
Fabrication (n:94)	7,4 %	24,5 %	14,9 %	8,5 %	44,7 %
Commerce et transport (n:88)	9,1 %	34,1 %	10,2 %	5,7 %	40,9 %
Autre (n:112)	8,9 %	25,9 %	6,3 %	9,8 %	49,1 %
RÉGION					
RMR Montréal (n:138)	10,0 %	23,1 %	12,1 %	8,0 %	46,7 %
RMR Québec (n:27)	10,7 %	20,6 %	4,5 %	21,4 %	42,8 %
Ailleurs au Qc (n:129)	7,0 %	35,6 %	6,7 %	5,4 %	45,3 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC					
5 à 9 (n:78)	4,9 %	26,7 %	7,4 %	8,0 %	53,0 %
10 à 19 (n:84)	14,6 %	31,8 %	12,5 %	5,6 %	35,6 %
20 à 49 (n:72)	9,3 %	28,2 %	9,6 %	15,3 %	37,7 %
50 à 99 (n:39)	4,5 %	26,3 %	4,5 %	1,5 %	63,2 %
100 à 499 (n:21)	5,6 %	24,1 %	7,0 %	9,8 %	53,5 %
TYPE DE CONNEXION					
Connexion à haute vitesse (n:259)	8,2 %	27,5 %	9,3 %	8,2 %	46,8 %
Autre connexion (n:35)	12,7 %	34,9 %	6,3 %	8,7 %	37,4 %

Je vais vous nommer certains types de transactions entre le gouvernement et une entreprise qui peuvent être réalisées par Internet. Pour chacun, pourriez-vous m'indiquer si votre entreprise préfère les effectuer par téléphone, par la poste, par télécopieur, en personne dans un bureau du gouvernement ou par Internet?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Préférences pour acheter des produits ou services du gouvernement				
	Par téléphone	Par la poste	Par télécopieur	En personne	Par Internet
Ensemble (n:357)	10,1 %	12,0 %	4,5 %	5,5 %	67,8 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ					
Fabrication (n:117)	10,3 %	12,0 %	5,1 %	6,8 %	65,8 %
Commerce et transport (n:102)	8,8 %	12,7 %	6,9 %	2,0 %	69,6 %
Autre (n:138)	10,9 %	11,6 %	2,9 %	7,2 %	67,4 %
RÉGION					
RMR Montréal (n:159)	4,7 %	14,7 %	5,9 %	8,3 %	66,3 %
RMR Québec (n:32)	11,2 %	15,8 %	5,2 %	1,5 %	66,2 %
Ailleurs au Qc (n:166)	15,1 %	8,5 %	3,0 %	3,8 %	69,6 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC					
5 à 9 (n:84)	9,4 %	12,6 %	4,4 %	9,7 %	63,9 %
10 à 19 (n:110)	16,2 %	16,2 %	3,4 %	3,6 %	60,7 %
20 à 49 (n:94)	8,0 %	11,3 %	3,9 %	5,0 %	71,8 %
50 à 99 (n:42)	1,3 %	3,4 %	8,8 %	2,7 %	83,8 %
100 à 499 (n:27)	6,7 %	6,9 %	5,7 %	5,7 %	75,0 %
TYPE DE CONNEXION					
Connexion à haute vitesse (n:315)	9,9 %	12,2 %	4,4 %	5,5 %	68,0 %
Autre connexion (n:40)	12,6 %	7,7 %	5,7 %	6,2 %	67,8 %

Je vais vous nommer certains types de transactions entre le gouvernement et une entreprise qui peuvent être réalisées par Internet. Pour chacun, pourriez-vous m'indiquer si votre entreprise préfère les effectuer par téléphone, par la poste, par télécopieur, en personne dans un bureau du gouvernement ou par Internet?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Préférences pour communiquer avec une autorité gouvernementale				
	Par téléphone	Par la poste	Par télécopieur	En personne	Par Internet
Ensemble (n:413)	72,4 %	5,3 %	0,4 %	2,7 %	19,1 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ					
Fabrication (n:133)	73,7 %	3,0 %	2,3 %	3,8 %	17,3 %
Commerce et transport (n:125)	76,0 %	8,8 %	-	2,4 %	12,8 %
Autre (n:155)	69,7 %	3,9 %	-	2,6 %	23,9 %
RÉGION					
RMR Montréal (n:181)	73,6 %	5,4 %	0,9 %	3,3 %	16,9 %
RMR Québec (n:38)	73,1 %	2,6 %	-	-	24,3 %
Ailleurs au Qc (n:194)	71,2 %	5,9 %	-	2,8 %	20,1 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC					
5 à 9 (n:103)	69,1 %	6,6 %	-	2,4 %	21,9 %
10 à 19 (n:121)	74,7 %	3,9 %	0,8 %	2,8 %	17,8 %
20 à 49 (n:111)	77,9 %	4,6 %	0,5 %	3,0 %	14,0 %
50 à 99 (n:47)	60,4 %	11,6 %	-	-	28,1 %
100 à 499 (n:31)	73,9 %	-	-	6,8 %	19,4 %
TYPE DE CONNEXION					
Connexion à haute vitesse (n:360)	71,1 %	5,2 %	0,4 %	3,1 %	20,1 %
Autre connexion (n:51)	83,7 %	3,9 %	-	-	12,4 %

Je vais vous nommer certains types de transactions entre le gouvernement et une entreprise qui peuvent être réalisées par Internet. Pour chacun, pourriez-vous m'indiquer si votre entreprise préfère les effectuer par téléphone, par la poste, par télécopieur, en personne dans un bureau du gouvernement ou par Internet?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Préférences pour recevoir de l'information du gouvernement				
	Par téléphone	Par la poste	Par télécopieur	En personne	Par Internet
Ensemble (n:413)	6,1 %	25,6 %	3,4 %	0,1 %	64,7 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ					
Fabrication (n:132)	4,5 %	25,0 %	4,5 %	0,8 %	65,2 %
Commerce et transport (n:124)	6,5 %	28,2 %	3,2 %	-	62,1 %
Autre (n:157)	6,4 %	24,2 %	3,2 %	-	66,2 %
RÉGION					
RMR Montréal (n:182)	7,5 %	22,4 %	3,4 %	-	66,8 %
RMR Québec (n:38)	9,5 %	12,7 %	7,0 %	-	70,8 %
Ailleurs au Qc (n:193)	4,0 %	31,7 %	2,7 %	0,3 %	61,4 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC					
5 à 9 (n:104)	10,8 %	31,3 %	2,6 %	-	55,3 %
10 à 19 (n:121)	7,3 %	27,0 %	4,1 %	0,4 %	61,2 %
20 à 49 (n:110)	2,5 %	26,1 %	5,3 %	-	66,0 %
50 à 99 (n:47)	-	15,2 %	1,2 %	-	83,6 %
100 à 499 (n:31)	4,8 %	11,6 %	-	-	83,5 %
TYPE DE CONNEXION					
Connexion à haute vitesse (n:359)	6,0 %	24,8 %	3,8 %	0,1 %	65,3 %
Autre connexion (n:52)	7,1 %	28,4 %	1,1 %	-	63,4 %

En matière de services offerts en ligne par le gouvernement du Québec, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Le coût de certains services gouvernementaux par Internet devraient être payés par les utilisateurs			
	Très	Assez	Peu	Pas du tout
Ensemble (n:413)	18,4 %	35,3 %	20,2 %	26,1 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ				
Fabrication (n:134)	13,4 %	36,6 %	18,7 %	31,3 %
Commerce et transport (n:123)	22,8 %	27,6 %	19,5 %	30,1 %
Autre (n:156)	17,3 %	39,7 %	21,2 %	21,8 %
RÉGION				
RMR Montréal (n:183)	25,0 %	31,5 %	16,5 %	27,1 %
RMR Québec (n:37)	15,1 %	40,7 %	16,5 %	27,7 %
Ailleurs au Qc (n:193)	12,8 %	37,8 %	24,6 %	24,8 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC				
5 à 9 (n:104)	18,0 %	35,2 %	22,1 %	24,7 %
10 à 19 (n:121)	14,4 %	35,9 %	21,8 %	27,9 %
20 à 49 (n:110)	20,1 %	29,8 %	21,2 %	28,9 %
50 à 99 (n:47)	29,4 %	41,0 %	8,6 %	21,0 %
100 à 499 (n:31)	14,7 %	44,5 %	19,5 %	21,3 %
TYPE DE CONNEXION				
Connexion à haute vitesse (n:360)	19,8 %	32,3 %	19,7 %	28,2 %
Autre connexion (n:51)	9,1 %	54,5 %	24,7 %	11,0 %

En matière de services offerts en ligne par le gouvernement du Québec, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Le gouvernement devrait favoriser l'utilisation d'Internet en offrant gratuitement les services sur Internet			
	Très	Assez	Peu	Pas du tout
Ensemble (n:413)	31,4 %	36,1 %	13,9 %	18,7 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ				
Fabrication (n:132)	36,4 %	38,6 %	9,8 %	15,2 %
Commerce et transport (n:123)	29,3 %	35,8 %	17,9 %	17,1 %
Autre (n:158)	31,0 %	35,4 %	12,7 %	20,9 %
RÉGION				
RMR Montréal (n:182)	33,8 %	35,1 %	13,4 %	17,8 %
RMR Québec (n:38)	36,2 %	38,3 %	15,4 %	10,2 %
Ailleurs au Qc (n:193)	28,0 %	36,6 %	14,0 %	21,4 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC				
5 à 9 (n:106)	22,8 %	41,3 %	13,2 %	22,7 %
10 à 19 (n:121)	29,2 %	37,9 %	13,7 %	19,3 %
20 à 49 (n:108)	35,7 %	35,0 %	11,1 %	18,3 %
50 à 99 (n:47)	47,1 %	26,7 %	16,8 %	9,4 %
100 à 499 (n:31)	35,7 %	25,3 %	23,5 %	15,5 %
TYPE DE CONNEXION				
Connexion à haute vitesse (n:359)	33,3 %	35,3 %	13,0 %	18,4 %
Autre connexion (n:52)	18,6 %	43,7 %	16,0 %	21,7 %

En matière de services offerts en ligne par le gouvernement du Québec, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante?

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Les services gouvernementaux offerts sur Internet entièrement financés à mêmes les taxes et les impôts perçus			
	Très	Assez	Peu	Pas du tout
Ensemble (n:409)	33,0 %	45,2 %	12,8 %	9,0 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ				
Fabrication (n:132)	34,1 %	48,5 %	7,6 %	9,8 %
Commerce et transport (n:123)	38,2 %	43,1 %	11,4 %	7,3 %
Autre (n:154)	29,2 %	45,5 %	15,6 %	9,7 %
RÉGION				
RMR Montréal (n:178)	33,3 %	45,3 %	10,9 %	10,5 %
RMR Québec (n:38)	33,2 %	45,2 %	12,7 %	8,9 %
Ailleurs au Qc (n:193)	32,6 %	45,1 %	14,7 %	7,5 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC				
5 à 9 (n:104)	37,7 %	47,6 %	11,3 %	3,4 %
10 à 19 (n:120)	28,6 %	46,5 %	16,2 %	8,6 %
20 à 49 (n:110)	34,2 %	44,0 %	11,9 %	9,9 %
50 à 99 (n:44)	34,6 %	36,7 %	10,7 %	18,1 %
100 à 499 (n:31)	26,4 %	46,4 %	10,7 %	16,5 %
TYPE DE CONNEXION				
Connexion à haute vitesse (n:357)	34,4 %	44,3 %	12,6 %	8,6 %
Autre connexion (n:51)	23,0 %	50,5 %	14,6 %	11,8 %

Votre entreprise a-t-elle élaboré de manière formelle :

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Une politique de récupération des données en cas de panne informatique?	Une politique d'utilisation d'Internet pour l'usage des employés?
	Oui	Oui
Ensemble (n:414)	85,0 %	46,1 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ		
Fabrication (n:132)	82,6 %	46,6 %
Commerce et transport (n:123)	89,4 %	48,0 %
Autre (n:159)	83,0 %	44,7 %
RÉGION		
RMR Montréal (n:183)	88,4 %	49,7 %
RMR Québec (n:38)	80,9 %	43,4 %
Ailleurs au Qc (n:193)	82,7 %	43,1 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC		
5 à 9 (n:106)	77,3 %	33,8 %
10 à 19 (n:119)	83,1 %	39,7 %
20 à 49 (n:111)	90,2 %	53,6 %
50 à 99 (n:47)	91,0 %	65,4 %
100 à 499 (n:31)	96,2 %	66,0 %
TYPE DE CONNEXION		
Connexion à haute vitesse (n:361)	86,5 %	48,8 %
Autre connexion (n:51)	72,9 %	25,1 %

Pour protéger son système informatique, votre entreprise a-t-elle :

Base: Les PME québécoises de 5 à 500 employés branchées à Internet

% LIGNE	Installé un mur pare-feu (firewall)*?	Installé un antivirus**?
	Oui	Oui
Ensemble (n:414)	81,1 %	98,0 %
SECTEUR D'ACTIVITÉ		
Fabrication (n:132)	83,3 %	98,5 %
Commerce et transport (n:123)	86,4 %	97,6 %
Autre (n:159)	76,8 %	98,1 %
RÉGION		
RMR Montréal (n:183)	88,1 %	97,7 %
RMR Québec (n:38)	73,0 %	100,0 %
Ailleurs au Qc (n:193)	76,1 %	97,9 %
NBRE D'EMPLOYÉS AU QUÉBEC		
5 à 9 (n:106)	72,4 %	96,0 %
10 à 19 (n:119)	76,9 %	98,1 %
20 à 49 (n:111)	86,5 %	98,8 %
50 à 99 (n:47)	89,9 %	100,0 %
100 à 499 (n:31)	100,0 %	100,0 %
TYPE DE CONNEXION		
Connexion à haute vitesse (n:361)	83,6 %	98,2 %
Autre connexion (n:51)	61,0 %	96,2 %

* Dispositif informatique qui crée une barrière à l'entrée du système pour limiter les intrusions dans le système.

** Logiciel de sécurité qui procède à une analyse des fichiers et de la mémoire d'un ordinateur pour détecter et éradiquer tout virus dans le système informatique.

Desjardins & Cie

C'est tout Desjardins qui appuie les entreprises.



**Vos mille et un projets d'affaires
ne resteront pas sur les tablettes.**

Peu importe ce que vous produisez, fabriquez, concevez ou développez, quand Desjardins met toute son expertise et l'ensemble de ses ressources au profit de vos projets d'affaires, c'est tout un monde de possibilités qui s'offre alors à vous. Avec plus d'une cinquantaine de centres financiers dédiés exclusivement aux entreprises, vos objectifs n'auront jamais été aussi accessibles.

desjardins.com



Desjardins
**Centres financiers
aux entreprises**

Conjuguer avoirs et êtres

ENTREPRENEURS ET TRAVAILLEURS AUTONOMES BRANCHÉS

www.gouv.qc.ca



Vous lancez votre entreprise? Vous exploitez une entreprise et cherchez à étendre vos activités? Vous voulez vendre ou fermer votre entreprise? Ce site fournit tous les renseignements nécessaires pour remplir vos formalités administratives ou juridiques, ainsi que des informations touchant tous les aspects de la gestion d'une entreprise.

***La porte d'entrée
pour les services
gouvernementaux***



Aide à la navigation et
renseignements, sans frais :
1 800 363-1363

Services
Québec 

Innovez et prospérez !

Développement économique
Innovation | Exportation



**Vous pouvez compter sur l'appui
et l'expérience de nos conseillers
pour vos projets :**

- d'investissement;
- de croissance;
- d'innovation;
- de productivité;
- de développement
des marchés.



www.mdeie.gouv.qc.ca
| 866 463-6642

Développement
économique, Innovation
et Exportation

Québec



SOM, une firme sur laquelle vous pouvez compter

- Recherche marketing et évaluation publicitaire
- Études de satisfaction
- Recherche socio-économique et évaluation de programmes
- Services de collecte de données quantitatives
- Services de recherche qualitative
- Services d'analyse statistique

Rigueur
méthodologique

Innovation et
optimisation
technologique

Assurance
qualité



Pour de plus amples informations : www.som.ca



Mission du CEFRIO

Le **CEFRIO** (Centre francophone d'informatisation des organisations) est un centre de liaison et de transfert qui regroupe près de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 57 chercheurs associés et invités. Sa mission : aider les organisations à être plus productives et à contribuer au bien-être des citoyens en utilisant les technologies de l'information (TI) comme levier de transformation et d'innovation. En partenariat, le CEFRIO réalise partout au Québec des projets de recherche, d'expérimentation et de veille stratégique sur l'appropriation des TI. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise tant privé que public.

Les activités du CEFRIO sont financées en majeure partie par ses membres et par le gouvernement du Québec, son principal partenaire financier.

Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO)

www.cefrio.qc.ca

info@cefrio.qc.ca



QUÉBEC
888, rue Saint-Jean
Bureau 575
Québec (Québec) G1R 5H6

 (418) 523-3746
 (418) 523-2329

MONTREAL
550, rue Sherbrooke Ouest
Tour Ouest, bureau 350
Montréal (Québec) H3A 1B9

 (514) 840-1245
 (514) 840-1275

BAIE-DES-CHALEURS
303, route 132 Ouest
Saint-Omer (Québec) G0C 2Z0

 (418) 364-2327
 (418) 364-2002

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
187, avenue Murdoch
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1E3

 (819) 762-1021
 (819) 797-4727

Partenaires OR



Partenaires ARGENT

