

Science, technologie et innovation

Numéro 8 | Mai 2022

L'utilisation d'Internet et des technologies dans les entreprises québécoises en 2020

Geneviève Renaud

Faits saillants

- En 2020, 95,6 % des entreprises d'un employé et plus faisant affaire au Québec ont une connexion Internet ;
- La plupart des entreprises non branchées sont de petite taille et ne sont pas informatisées ;
- Un peu plus du tiers des entreprises sont branchées à la très haute vitesse ;
- L'intérêt que portent les entreprises aux médias sociaux s'accroît ; depuis 2020, la part des entreprises qui ont un site Web (53,7 %) est maintenant inférieure à celle des entreprises qui sont présentes sur les médias sociaux (60,1 %) ;
- La part des entreprises qui font du commerce électronique a augmenté de 7 points de pourcentage entre 2018 et 2020 pour s'établir à 64,9 % ;
- Au Québec, une entreprise sur quatre vend ses biens et services en ligne et trois entreprises sur cinq font des achats sur Internet ;
- La pandémie de COVID-19 a eu de gros effets sur l'utilisation des technologies numériques dans les entreprises : la part des entreprises utilisant la vidéoconférence a d'ailleurs doublé entre 2018 et 2020 ;
- Une entreprise québécoise sur sept utilise une application ou une technologie avancée en 2020.

Ce bulletin porte sur les données de l'*Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires* de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ). L'édition 2020 de l'enquête a été réalisée auprès de 12 339 entreprises de 16 industries du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN)¹ comptant un employé et plus et situées au Québec. La période de collecte s'est échelonnée du 24 novembre 2020 au 11 avril 2021, et le taux de réponse obtenu s'élève à 77,9 %. Le présent bulletin accompagne la diffusion de tableaux détaillés selon la taille des entreprises et selon l'industrie sur le [site Web de l'ISQ](#). Pour en savoir plus sur l'enquête, nous vous invitons à consulter le *Cahier technique et méthodologique* de l'édition 2020 de l'enquête, également disponible sur le [site Web](#).

1. Les quatre industries composées en tout ou en partie d'entreprises ou d'organisations non commerciales sont exclues de la population visée. Il s'agit des services d'enseignement (SCIAN 61), des soins de santé et de l'assistance sociale (SCIAN 62), des autres services, sauf les administrations publiques (SCIAN 81) et des administrations publiques (SCIAN 91).

Le taux de branchement à Internet atteint plus de 95 % au Québec

En 2020, 95,6 % des entreprises d'un employé et plus ont une connexion à Internet au Québec. Ce taux était de 92,6 % en 2018, de 90,2 % en 2016 et de 83,5 % en 2012. Le taux de branchement à Internet atteint 99,0 % ou plus dans les entreprises de 50 employés et plus ainsi que dans celles de l'industrie de l'information et de l'industrie culturelle, de la fabrication de haute et de moyenne-haute technologie² et des services professionnels, scientifiques et techniques.

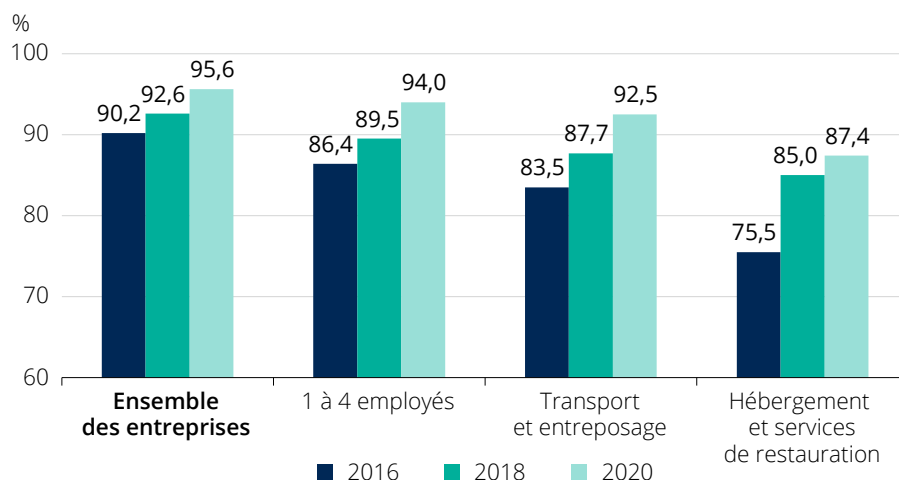
Les groupes d'entreprises qui sont branchés dans les plus faibles proportions en 2020 sont les entreprises de 1 à 4 employés (94,0 %), celles du secteur du transport et de l'entreposage (92,5 %) et celles du secteur de l'hébergement et des services de restauration (87,4 %). Ces groupes d'entreprises sont ceux qui étaient les moins branchés en 2016. En revanche, ce sont également ceux qui ont connu la plus forte progression de leur taux de branchement, et l'écart entre ces derniers et celui de l'ensemble des entreprises s'est donc réduit avec les années.

La plupart des entreprises qui n'ont pas Internet n'utilisent pas d'ordinateur

La proportion d'entreprises qui n'ont pas de connexion à Internet au Québec en 2020 s'élève à 4,4 %, ce qui correspond à environ 6 700 entreprises. La très grande majorité de ces entreprises sont de petite taille : 86,5 % comptent moins de 10 employés. Le chiffre d'affaires médian de ces entreprises s'élève à environ 170 000 \$. En outre, elles proviennent principalement des secteurs de l'hébergement et des services de restauration (27,2 %), du commerce de détail (14,3 %), de la construction (12,8 %), du transport et de l'entreposage (12,7 %)

Figure 1

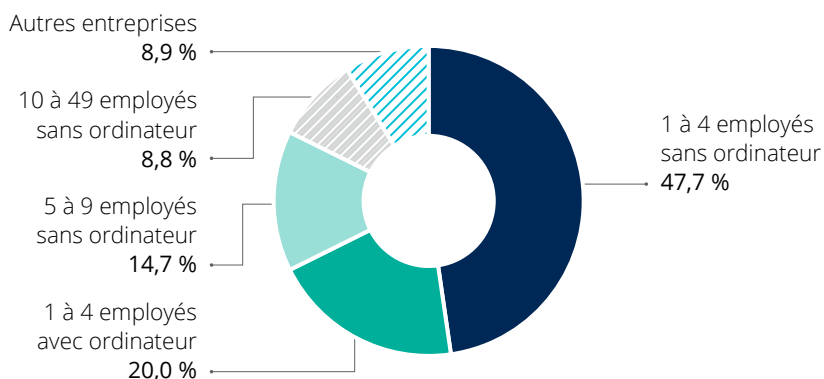
Part des entreprises qui ont une connexion Internet, tailles et industries sélectionnées, Québec, 2016, 2018 et 2020



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Figure 2

Répartition des entreprises non branchées selon certaines caractéristiques, Québec, 2020



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

et de l'agriculture, de la foresterie, de la pêche et de la chasse (9,4 %). Le reste de ces entreprises (23,6 %) provient d'une autre industrie.

Parmi les entreprises non branchées à Internet en 2020, 71,9 % ne disposent pas d'ordinateur ni d'autres appareils permettant d'accéder à Internet, par exemple un téléphone intelligent ou une tablette

numérique, et 22,0 % disposent d'un tel appareil, mais considèrent qu'elles n'ont pas besoin d'une connexion à Internet. Le reste des entreprises non branchées (6,1 %) n'ont pas de connexion soit parce que le coût est trop élevé, soit parce qu'elles n'ont pas les connaissances nécessaires pour utiliser Internet, soit parce qu'il n'y a pas de service disponible dans leur région ou pour d'autres raisons.

2. Comprend la fabrication de produits chimiques (SCIAN 325), de machines (SCIAN 333), de produits informatiques et électroniques (SCIAN 334), de matériel, d'appareils et de composants électriques (SCIAN 335) et de matériel de transport sauf la construction de navires et d'embarcations (SCIAN 336 sauf 3366). La classification du secteur de la fabrication par niveaux technologiques a été élaborée par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

Le taux de branchement à la très haute vitesse a plus que doublé ces dernières années

En 2020, 77,8 % des entreprises québécoises ont une connexion haute vitesse mobile à Internet, par exemple via les réseaux LTE. La proportion était de 74,4 % en 2018. La connexion mobile est plus fréquente dans les entreprises de plus grande taille, de même que dans celles de secteurs comme la construction (87,6 %) et le transport et l'entreposage (81,6 %).

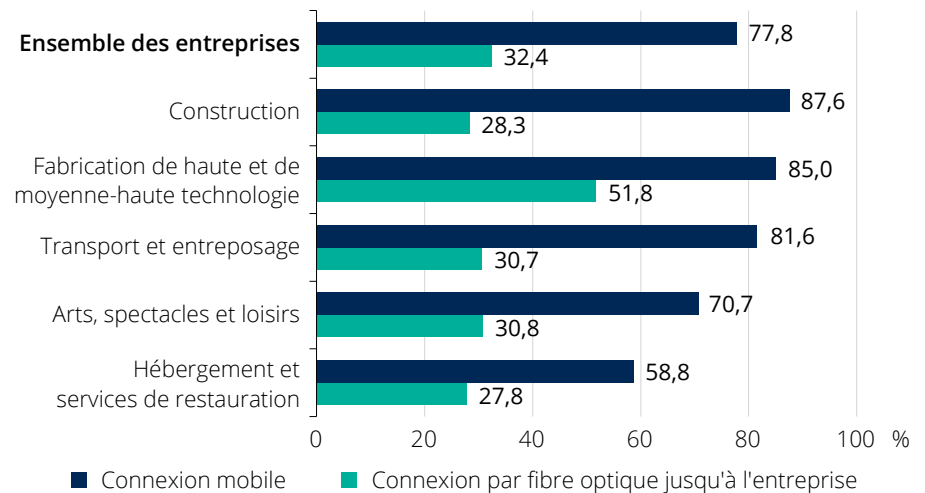
Parmi les types de connexion fixe, c'est la connexion par câble qui est la plus utilisée (57,9 % des entreprises), suivie de la connexion par fibre optique jusqu'à l'entreprise (32,4 %) et de la connexion DSL (25,4 %). La connexion par fibre optique est utilisée par la majorité des entreprises de 250 employés et plus (83,9 %), alors qu'elle est présente dans 26,3 % des entreprises de 1 à 4 employés. La proportion d'entreprises qui ont ce type de connexion a grandement augmenté dans les dernières années, et ce, dans toutes les tailles d'entreprises. Dans l'ensemble de ces dernières, elle est passée de 20,2 % en 2016 à 25,8 % en 2018, puis à 32,4 % en 2020.

Le taux d'utilisation de la connexion très haute vitesse, c'est-à-dire une connexion dont la vitesse sur le contrat de service est de 100 Mbit/s ou plus, a de son côté plus que doublé au cours des dernières années. Celui-ci s'élève à 35,5 % en 2020, comparativement à 23,3 % en 2018 et à 17,4 % en 2016.

Parmi les entreprises qui sont branchées à Internet, mais qui n'ont pas la très haute vitesse en 2020, 18,3 % avaient l'intention de passer à une vitesse de connexion plus rapide dans l'année suivante. Par ailleurs, la plupart des entreprises qui sont branchées à Internet, mais qui n'ont pas la très haute vitesse considèrent qu'elles n'ont pas besoin d'une vitesse plus rapide (55,8 %). Une proportion plus faible, mais non négligeable, considère que le coût d'une vitesse plus rapide est trop élevé (25,6 %). De plus, le quart des entreprises qui sont branchées, mais qui n'ont pas la très haute vitesse disent ne pas pouvoir passer à une vitesse plus rapide parce qu'il n'y a pas de service plus rapide dans leur région (25,2 %). Cette proportion atteint 55,8 % chez les entreprises du secteur de l'agriculture, de la

Figure 3

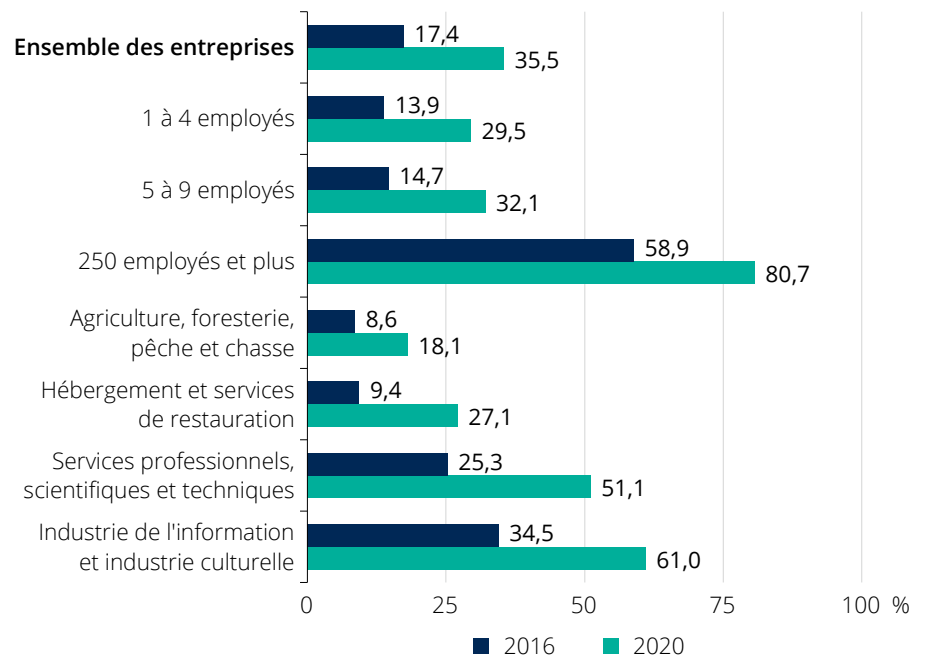
Part des entreprises qui ont certains types de connexion, industries sélectionnées, Québec, 2020



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Figure 4

Part des entreprises qui ont une connexion très haute vitesse, tailles et industries sélectionnées, Québec, 2016 et 2020



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

foresterie, de la pêche et de la chasse et 40,5 % chez celles de l'extraction minière, de l'exploitation en carrière, et de l'extraction de pétrole et de gaz, deux secteurs

où les entreprises mènent plus généralement leurs activités en zone rurale ou en région éloignée.

La majorité des entreprises équipent leurs employés d'appareils avec une connexion mobile

En 2020, 61,0 % des entreprises québécoises fournissent un appareil portable doté d'une connexion mobile à Internet à certains de leurs employés. Cette proportion était de 56,2 % en 2018 et de 50,6 % en 2016.

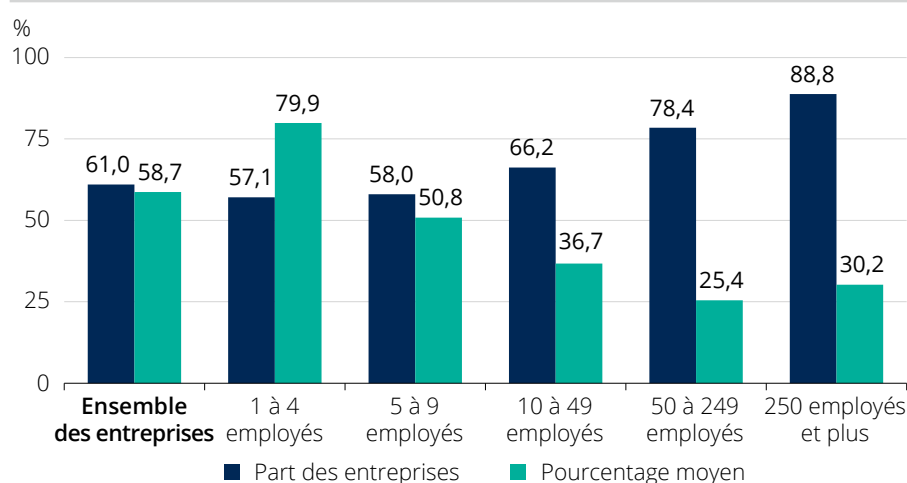
La plupart des entreprises qui fournissent ce genre d'appareil disent le faire pour que leurs employés puissent accéder au courrier électronique de l'entreprise (84,7 %) ou pour qu'ils puissent être joints facilement (79,3 %). Les autres raisons de fournir des appareils portables aux employés sont notamment de leur permettre de consulter ou de modifier des documents de l'entreprise (62,8 %), d'accéder à l'information disponible sur Internet (61,9 %) et d'utiliser une application de géolocalisation (GPS) (39,1 %). Par ailleurs, certaines entreprises indiquent qu'elles ne fournissent pas d'appareil doté d'une connexion mobile à leurs employés, mais que ceux-ci utilisent leur appareil personnel pour effectuer certaines tâches professionnelles.

Près de trois entreprises sur quatre sont présentes sur le Web

En 2020, 72,9 % des entreprises du Québec sont présentes sur le Web, les petites dans une plus faible proportion que les grandes (58,8 % des entreprises de 1 à 4 employés, contre environ 98,0 % de celles de 50 employés et plus). La part varie aussi grandement d'une industrie à l'autre. Par exemple, 40,3 % des entreprises du secteur de l'agriculture, de la foresterie, de la pêche et de la chasse sont présentes sur le Web, comparativement à environ 90,0 % de celles du secteur de la fabrication de haute et de moyenne-haute technologie, de l'industrie de l'information et de l'industrie culturelle et des arts, spectacles et loisirs.

Figure 5

Part des entreprises qui fournissent à leurs employés des appareils portables avec une connexion mobile à Internet et pourcentage moyen des employés qui en disposent, selon la taille, Québec, 2020



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Si le site Web était le principal moyen pour les entreprises d'assurer leur présence sur Internet en 2016, la présence sur les médias sociaux est désormais plus fréquente. En 2016, 49,4 % des entreprises avaient un site Web et 45,6 % étaient présentes sur les médias sociaux. En 2020, ces proportions sont de 53,7 % et de 60,1 %, respectivement. Chez les entreprises de 1 à 4 employés, 45,8 % sont présentes sur les médias sociaux et 37,8 % ont un site Web. Parmi les secteurs où les entreprises sont proportionnellement plus nombreuses à utiliser les médias sociaux plutôt qu'un site Web, on compte l'agriculture, la foresterie, la pêche et la chasse (34,0 % ; 17,3 %), le commerce de détail (74,7 % ; 52,3 %), et l'hébergement et les services de restauration (78,0 % ; 58,6 %). À l'inverse, le site Web est plus utilisé que les médias sociaux dans la fabrication de haute et de moyenne-haute technologie (89,4 % ; 69,0 %), la fabrication de moyenne-faible et de faible technologie³ (77,5 % ; 70,7 %) et le commerce de gros (70,1 % ; 59,5 %).

Par ailleurs, environ le quart des entreprises sont présentes sur le site Web d'une autre organisation en 2020, par exemple sur le site de leur enseigne (bannière) ou de leur maison mère, celui d'une association régionale ou industrielle ou celui d'une autre entreprise.

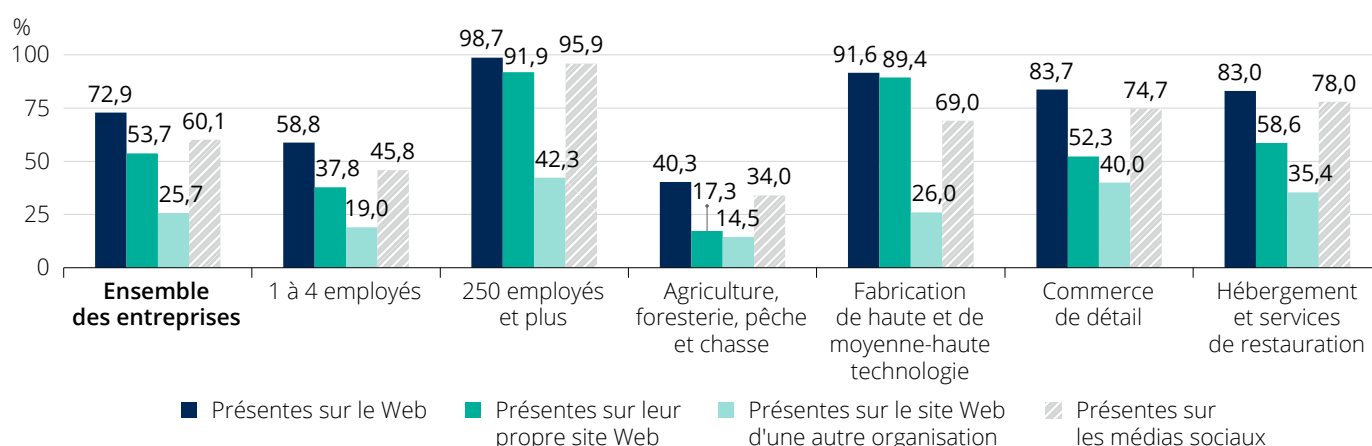
Environ le quart des entreprises qui ont un site Web l'utilisent pour vendre leurs biens et services en ligne en 2020 : 26,5 % des entreprises qui en ont un offrent la commande ou la réservation en ligne sans livraison sur ce dernier. La commande en ligne avec livraison est quant à elle offerte sur 20,0 % des sites Web d'entreprises faisant affaire au Québec, et le paiement en ligne sécurisé, sur 23,1 % des sites. En outre, 33,3 % des entreprises utilisent leur site Web pour afficher des offres d'emploi et 15,7 % y ont une option de clavardage en direct.

En 2020, 63,3 % des entreprises qui ont un site Web disposent aussi d'un site Web mobile, c'est-à-dire d'une version adaptée pour l'utilisation d'un téléphone intelligent ou d'une tablette. De plus, 8,9 % ont l'intention de se doter de ce type de site Web au cours de la prochaine année.

3. Comprend tous les sous-secteurs de la fabrication à l'exception de la fabrication de produits chimiques (SCIAN 325), de machines (SCIAN 333), de produits informatiques et électroniques (SCIAN 334), de matériel, d'appareils et de composants électriques (SCIAN 335) et de matériel de transport sauf la construction de navires et d'embarcations (SCIAN 336 sauf 3366).

Figure 6

Part des entreprises qui sont présentes sur le Web, tailles et industries sélectionnées, Québec, 2020



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Deux entreprises sur trois utilisent les médias sociaux

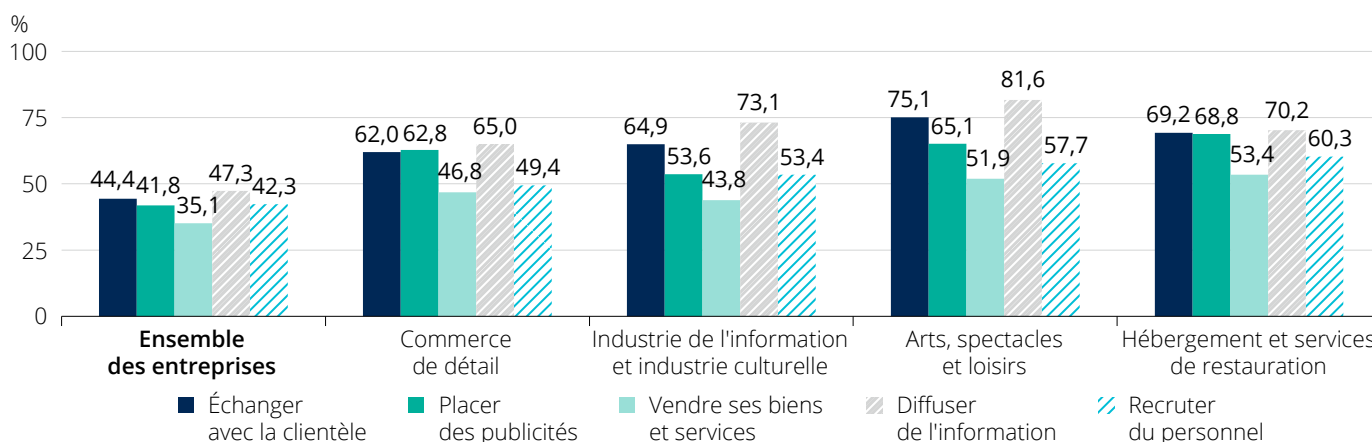
La part des entreprises qui utilisent les médias sociaux s'établit à 67,2 % en 2020, comparativement à 61,8 % en 2018. Celle-ci croît avec la taille de l'entreprise : 55,1 % des entreprises de 1 à 4 employés se servent des médias sociaux en 2020, comparativement à 90,8 % de celles de 50 à 249 employés et à 96,7 % de celles de 250 employés et plus. Parmi les industries, ce sont les entreprises des secteurs des arts, spectacles et loisirs (86,9 %), de l'industrie de l'information et de l'industrie culturelle (86,2 %), de l'hébergement et des services de restauration (79,4 %), et du commerce de détail (78,7 %) qui les utilisent dans les plus fortes proportions.

Les entreprises se servent des médias sociaux notamment pour se faire connaître (53,9 %) et pour diffuser de l'information (47,3 %), mais aussi pour échanger avec la clientèle (44,4 %). Une part importante des entreprises les utilisent également pour recruter du personnel (42,3 %), la proportion étant particulièrement élevée chez les entreprises de 250 employés et plus (91,2 %). En outre, 41,8 % des entreprises utilisent les médias sociaux pour diffuser de la publicité, la proportion étant de plus de 60,0 % dans les entreprises de 10 employés et plus, et dans celles du commerce de détail, des arts, spectacles et loisirs et de l'hébergement et des services de restauration.

Les médias sociaux sont également de plus en plus utilisés par les entreprises pour vendre leurs biens et services : 35,1 % des entreprises y font de la vente en 2020, comparativement à 29,8 % en 2018. Encore une fois, c'est dans les secteurs de services que l'on trouve les plus fortes proportions, soit dans l'industrie de l'information et l'industrie culturelle (43,8 %), le commerce de détail (46,8 %), les arts, spectacles et loisirs (51,9 %) et l'hébergement et les services de restauration (53,4 %).

Figure 7

Part des entreprises qui utilisent les médias sociaux selon le type d'utilisation, industries sélectionnées, Québec, 2020



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

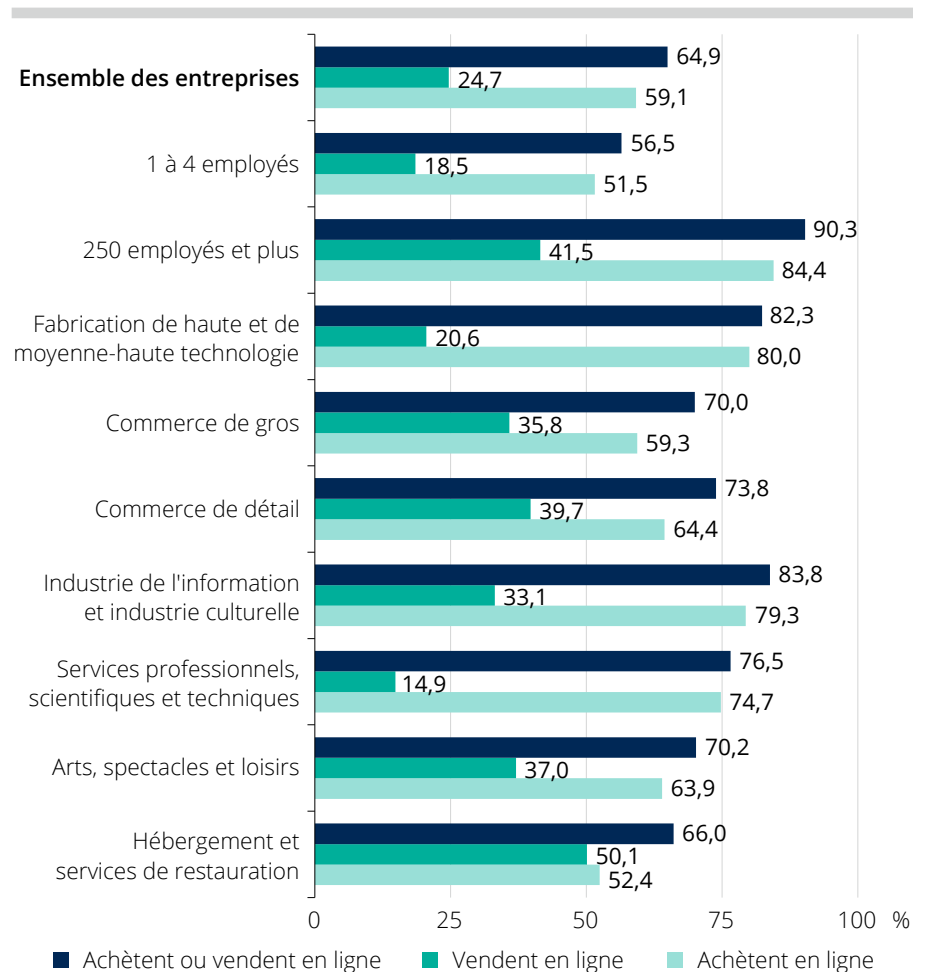
La part des entreprises qui font du commerce électronique (achat ou vente) a grandement augmenté ; une entreprise sur quatre effectue des ventes en ligne

Le commerce électronique est de plus en plus utilisé par les entreprises, que ce soit pour vendre leurs biens et services ou pour en acheter. En 2020, la proportion des entreprises situées au Québec qui font de la vente ou de l'achat en ligne s'élève à 64,9 %, comparativement à 57,5 % en 2018 et à 52,7 % en 2016. Le commerce électronique est utilisé par plus de la moitié des entreprises dans toutes les tailles d'entreprises et dans toutes les industries à l'exception du transport et de l'entreposage, où la proportion s'élève à 49,7 %. Plus de quatre entreprises sur cinq font du commerce électronique dans les entreprises de 50 employés et plus ainsi que dans celles du secteur de la fabrication de haute et de moyenne-haute technologie, et de l'industrie de l'information et l'industrie culturelle. L'achat en ligne est plus fréquent que la vente en ligne : 59,1 % des entreprises commandent des biens et services en ligne et 24,7 % reçoivent des commandes sur Internet.

La vente en ligne, qui se définit comme le fait de recevoir des commandes sur Internet (mais ne comprend pas les commandes reçues par courriel) avec ou sans paiement en ligne, a elle aussi augmenté dans les dernières années. On compte 24,7 % d'entreprises faisant de la vente en ligne en 2020, comparativement à 20,6 % en 2018 et à 18,0 % en 2016. La part devrait continuer à augmenter puisqu'en 2020, 7,5 % des entreprises avaient l'intention de débiter la réception de commandes électroniques au cours de la prochaine année. Par ailleurs, la part des entreprises effectuant des ventes en ligne est beaucoup plus élevée chez les entreprises de grande taille que chez les plus petites : elle s'établit à 41,5 % chez les entreprises de 250 employés et plus, comparativement à 25,8 % chez celles de 5 à 9 employés et à 18,5 % chez celles de 1 à 4 employés. Elle est aussi plus fréquente chez les industries de services comme celles du commerce de gros (35,8 %), des arts, spectacles et loisirs (37,0 %), du commerce de détail (39,7 %) et de l'hébergement et des services de restauration (50,1 %) que dans les autres secteurs.

Figure 8

Part des entreprises qui font du commerce électronique, tailles et industries sélectionnées, Québec, 2020



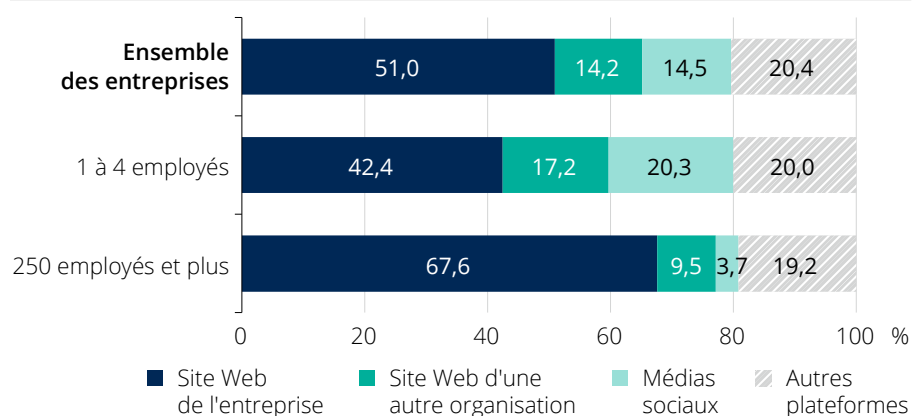
Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Chez les entreprises qui font de la vente en ligne, en moyenne 31,3 % du chiffre d'affaires provient des commandes reçues par Internet, et environ 43,6 % des entreprises font au moins le quart de leur chiffre d'affaires grâce aux ventes en ligne. La principale plateforme pour la vente en ligne est généralement le site Web de l'entreprise. Chez les entreprises qui font de la vente en ligne, le chiffre d'affaires issu du commerce électronique provient, en moyenne, à 51,0 % des ventes réalisées sur le site Web de l'entreprise, à 14,5 % de celles faites sur les sites de médias sociaux, à 14,2 % de celles réalisées sur les sites d'autres organisations, comme des entreprises partenaires ou spécialisées dans la vente sur

Internet, et à 20,4 % des ventes effectuées sur d'autres plateformes (p. ex. des applications Web ou mobiles). Cette répartition diffère selon la taille de l'entreprise. Les entreprises de 1 à 4 employés génèrent davantage de revenus sur les sites de médias sociaux (20,3 % du chiffre d'affaires en moyenne) et sur les sites d'autres organisations (17,2 %). Les ventes provenant de leur site Web génèrent quant à elles en moyenne 42,4 % du chiffre d'affaires réalisé sur Internet. Les grandes entreprises tirent davantage de revenus de leur propre site Web : en moyenne, 67,6 % du chiffre d'affaires issu des commandes reçues par Internet proviennent de celui-ci dans les entreprises de 250 employés et plus.

Figure 9

Répartition moyenne du chiffre d'affaires qui provient des commandes reçues par Internet selon le type de plateformes dans les entreprises qui font de la vente en ligne, tailles sélectionnées, Québec, 2019



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Dans l'ensemble des entreprises qui font de la vente en ligne, en moyenne 82,4 % du chiffre d'affaires issu des commandes reçues par Internet provient de la clientèle québécoise, 9,5 % provient de consommateurs situés ailleurs au Canada et 8,1 % provient d'autres consommateurs. Dans les entreprises de 250 employés et plus, davantage de revenus sont générés à l'extérieur du Québec. Pour ces entreprises, la clientèle québécoise génère 63,5 % du chiffre d'affaires issu de la vente en ligne, en moyenne, contre 24,5 % pour la clientèle canadienne

autre que québécoise et 9,3 % pour la clientèle américaine. Il en va de même pour les entreprises du secteur de la fabrication de haute et de moyenne-haute technologie et du commerce de gros, pour lesquelles en moyenne respectivement 52,8 % et 65,1 % du chiffre d'affaires issu de la vente en ligne provient de la clientèle québécoise. À l'inverse, la très grande majorité des revenus en ligne sont générés par la clientèle québécoise dans le secteur des arts, spectacles et loisirs (91,0 %).

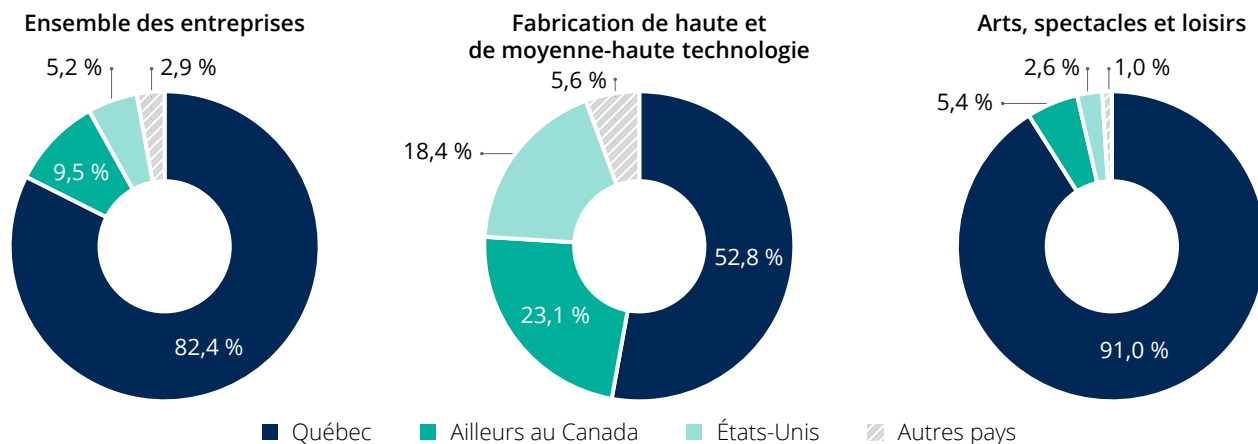
La part des entreprises qui vendent des produits numériques téléchargeables ou accessibles en ligne, par exemple de la musique, des vidéos ou des jeux vidéo, reste faible. Elle se chiffre à 1,7 % en 2020, alors qu'elle s'élevait à 1,2 % en 2018 de même qu'en 2016. La vente de ce type de produit est propre à certaines industries : on compte 18,9 % d'entreprises qui vendent des produits numériques dans l'industrie de l'information et l'industrie culturelle, 7,2 % dans les arts, spectacles et loisirs et 4,3 % dans les services professionnels, scientifiques et techniques.

Parmi les entreprises qui reçoivent des commandes par Internet, 65,0 % considèrent que la vente en ligne a augmenté leur nombre de clients, 62,2 % disent qu'elle offre une meilleure visibilité à leur entreprise, 58,7 % indiquent qu'elle a accru leurs ventes et 53,2 % mentionnent qu'elle a permis un élargissement géographique de leur clientèle.

En outre, 12,1 % des entreprises qui font de la vente en ligne n'y voient aucun bénéfice, la proportion étant plus élevée chez les petites entreprises que chez les grandes : 15,7 % chez celles de 1 à 4 employés et 13,0 % chez celles de 5 à 9 employés, comparativement à 2,8 % chez celles de 250 employés et plus.

Figure 10

Répartition moyenne du chiffre d'affaires qui provient des commandes reçues par Internet selon le type de consommateurs dans les entreprises qui font de la vente en ligne, industries sélectionnées, Québec, 2019



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

La plupart des entreprises qui ne font pas de vente en ligne considèrent que leurs produits ne s'y prêtent pas

Parmi les entreprises qui ne font pas de vente en ligne au Québec en 2020 et qui n'ont pas l'intention d'en faire au cours de la prochaine année, la plupart considèrent que leurs biens et services ne se prêtent pas à la vente sur Internet (68,1 %). De plus, certaines entreprises disent qu'elles ne souhaitent pas vendre sur Internet (23,7 %) ou que leurs clients ne souhaitent pas commander sur Internet (9,0 %). D'autres, soit 7,0 % des entreprises, ne font pas de vente en ligne et n'ont pas l'intention d'en faire parce qu'elles ne s'occupent pas de la vente de leurs biens et services, cette dernière étant effectuée par une autre entreprise ou organisation. Cette part est notamment plus élevée dans l'agriculture, la foresterie, la pêche et la chasse (23,3 %) que dans les autres industries.

Peu d'entreprises parmi celles qui ne font pas de vente en ligne et n'ont pas l'intention d'en faire manquent d'expertise ou d'argent pour mettre en place ou gérer la réception de commandes sur Internet (8,8 %). La proportion est cependant plus élevée dans le commerce de détail (20,8 %) et l'hébergement et les services de restauration (18,3 %), soit les deux secteurs qui comptent les plus fortes proportions d'entreprises où la vente en ligne existe déjà.

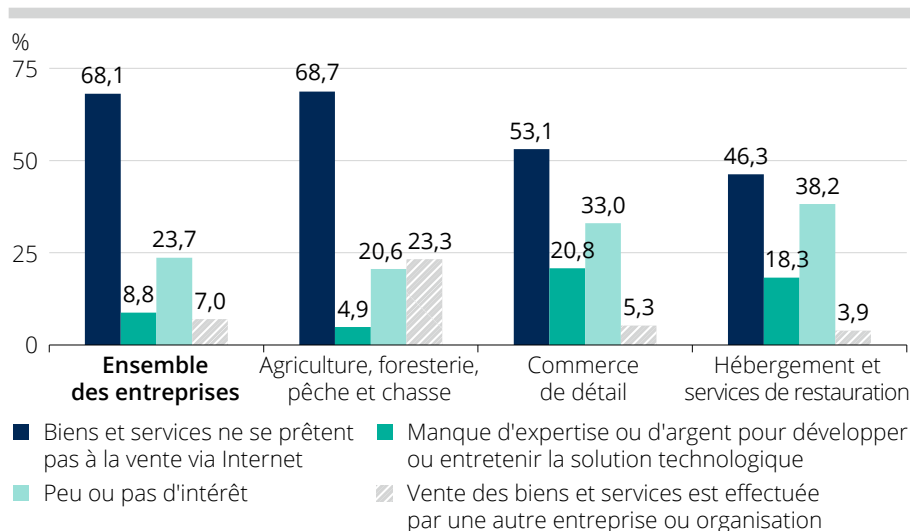
La pandémie a augmenté le recours aux technologies numériques dans les entreprises

Les taux d'utilisation de plusieurs technologies ont connu de fortes augmentations entre 2018 et 2020 qui ne sont pas étrangères à la pandémie de COVID-19. Beaucoup d'entreprises ont commencé à utiliser certaines technologies ou ont augmenté leur utilisation en raison de la pandémie.

Dans l'ensemble des entreprises, 9,1 % estiment avoir introduit la vente en ligne en raison de la pandémie de COVID-19. La

Figure 11

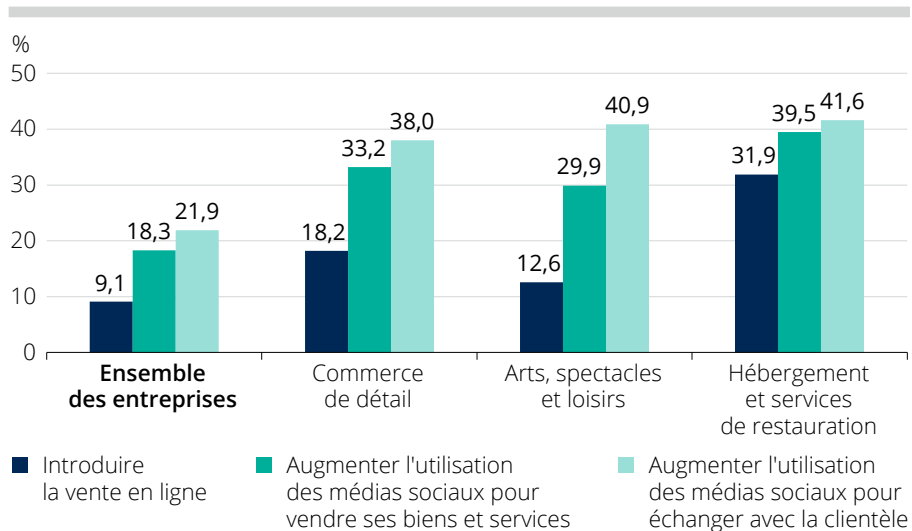
Part des entreprises ne faisant pas de ventes en ligne selon la raison, industries sélectionnées, Québec, 2020



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Figure 12

Part des entreprises qui ont effectué certains changements en raison de la pandémie de COVID-19, industries sélectionnées, Québec, 2020



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

proportion s'élève à 5,3 % dans les entreprises de 1 à 4 employés et à 15,7 % dans celles de 10 à 49 employés. De plus, elle atteint 31,9 % dans le secteur de l'hébergement et des services de restauration. La pandémie a également eu un effet sur l'utilisation que les entreprises font des médias sociaux : 18,3 % d'entre elles ont augmenté l'utilisation de ces derniers pour vendre leurs biens et services et 21,9 % l'ont fait pour échanger avec la clientèle. Les

proportions sont particulièrement élevées dans les industries de services comme le commerce de détail, les arts, spectacles et loisirs et l'hébergement et les services de restauration. Dans cette dernière, environ 40,0 % des entreprises ont augmenté leur utilisation des médias sociaux pour vendre leurs biens et services et pour échanger avec la clientèle.

Les entreprises québécoises ont également été nombreuses à introduire l'utilisation d'outils ou de logiciels pour communiquer virtuellement en raison de la pandémie (36,6 %). La proportion atteint 83,5 % dans les entreprises de 250 employés et plus et 66,9 % dans l'industrie de l'information et l'industrie culturelle. En outre, 35,9 % des entreprises ont augmenté l'utilisation des communications virtuelles à l'interne et 47,3 % en ont augmenté leur utilisation pour communiquer avec l'externe.

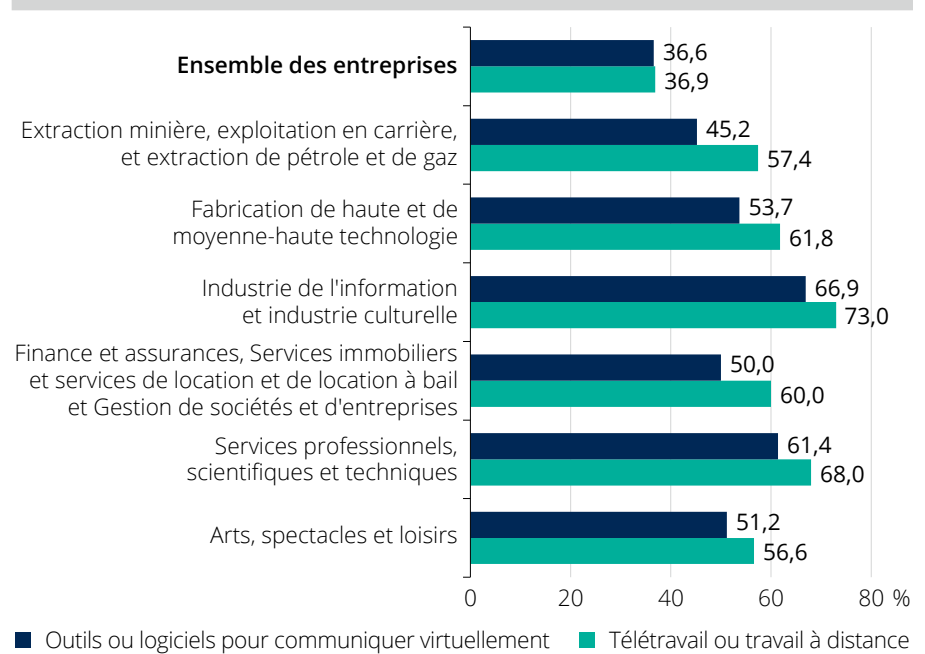
La pandémie de COVID-19 a également eu pour effet de changer les pratiques de télétravail : 36,9 % des entreprises ont introduit le télétravail ou le travail à distance en raison de celle-ci. On trouve les proportions les plus élevées dans les industries de services comme l'industrie de l'information et l'industrie culturelle (73,0 %) et les services professionnels, scientifiques et techniques (68,0 %). La proportion est également particulièrement élevée dans le secteur de la fabrication de haute et de moyenne-haute technologie (61,8 %), ainsi que dans le secteur de l'extraction minière, l'exploitation en carrière, et l'extraction de pétrole et de gaz (57,4 %). En plus d'introduire le télétravail, près du tiers des entreprises ont offert à plus d'employés la possibilité de faire du télétravail. Enfin, 16,3 % des entreprises ont fait des investissements pour améliorer la sécurité des systèmes de télétravail en raison de la pandémie.

La part des entreprises qui utilisent la vidéoconférence a plus que doublé en 2020

Peu de technologies, parmi celles qui existent depuis longtemps, ont connu une aussi forte croissance de leur taux d'utilisation que la vidéoconférence au cours des dernières années. La proportion d'entreprises ayant adopté la vidéoconférence au cours des premiers mois de la pandémie de COVID-19 a été très importante, de sorte que le taux d'utilisation de cette technologie a plus que doublé dans l'ensemble des entreprises entre 2018 et 2020, passant de 17,8 % à 37,8 % ; cette proportion était de 15,8 % en 2016.

Figure 13

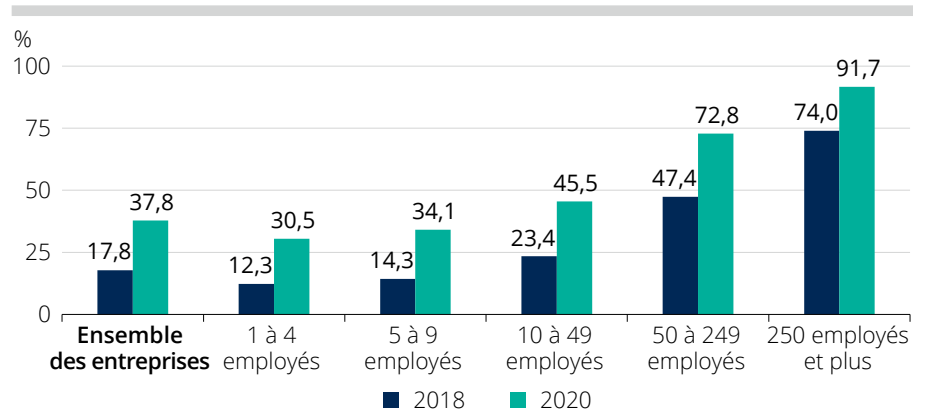
Part des entreprises qui ont introduit certaines pratiques en raison de la pandémie de COVID-19, industries sélectionnées, Québec, 2020



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Figure 14

Part des entreprises qui utilisent la vidéoconférence, selon la taille, Québec, 2018 et 2020



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Le taux d'utilisation a augmenté de manière importante dans toutes les tailles d'entreprises et dans toutes les industries. Même dans les entreprises de 250 employés et plus où le taux d'utilisation pré-pandémie était élevé (74,0 %), il a augmenté de près de 18 points de pourcentage pour atteindre 91,7 %. Le taux d'utilisation de

la vidéoconférence a connu la plus forte hausse dans le secteur des arts, spectacles et loisirs (18,4 % à 61,0 %). Il a également fortement progressé dans des secteurs moins enclins à utiliser ce genre de technologie, soit la construction (5,9 % à 18,5 %) et l'hébergement et les services de restauration (7,2 % à 22,2 %).

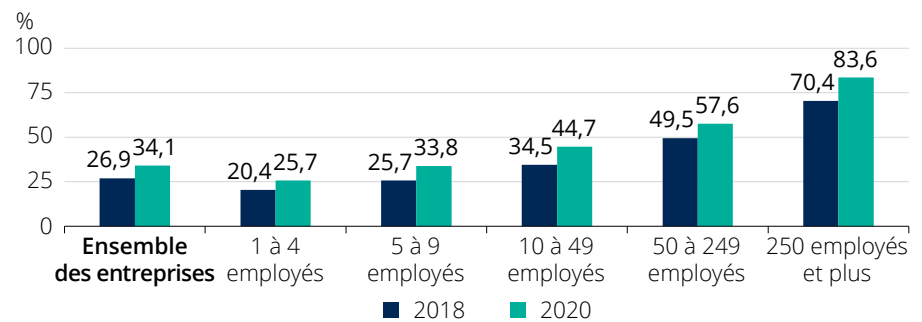
Le taux d'utilisation des services d'infonuagique demeure en croissance

La part des entreprises qui utilisent des services d'infonuagique a grandement augmenté dans les dernières années, passant de 22,9 % en 2016 à 26,9 % en 2018, et à 34,1 % en 2020. La part devrait continuer à croître au cours des prochaines années puisqu'en 2020, 5,4 % des entreprises avaient l'intention de commencer à utiliser l'infonuagique au cours de la prochaine année.

L'infonuagique est une technologie très répandue dans les entreprises de plus grande taille, elle est utilisée par 57,6 % des entreprises de 50 à 249 employés et 83,6 % de celles de 250 employés et plus. Chez les petites entreprises de 1 à 4 employés, on compte 25,7 % d'utilisatrices. Les entreprises qui utilisent l'infonuagique s'en servent notamment pour stocker des données (87,0 %), faire héberger leur application de courrier électronique (82,7 %) et utiliser à distance des outils logiciels pour le bureau (77,0 %). La plupart des entreprises qui utilisent des services d'infonuagique louent ces derniers à des fournisseurs externes (72,9 %). En outre, la moitié de ces entreprises se servent de services gratuits (50,9 %) et environ le quart utilise leur propre centre de données pour stocker les services auxquels elles accèdent à distance (23,2 %).

Figure 15

Part des entreprises qui utilisent l'infonuagique, selon la taille, Québec, 2018 et 2020



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Une entreprise sur sept utilise une technologie émergente en 2020

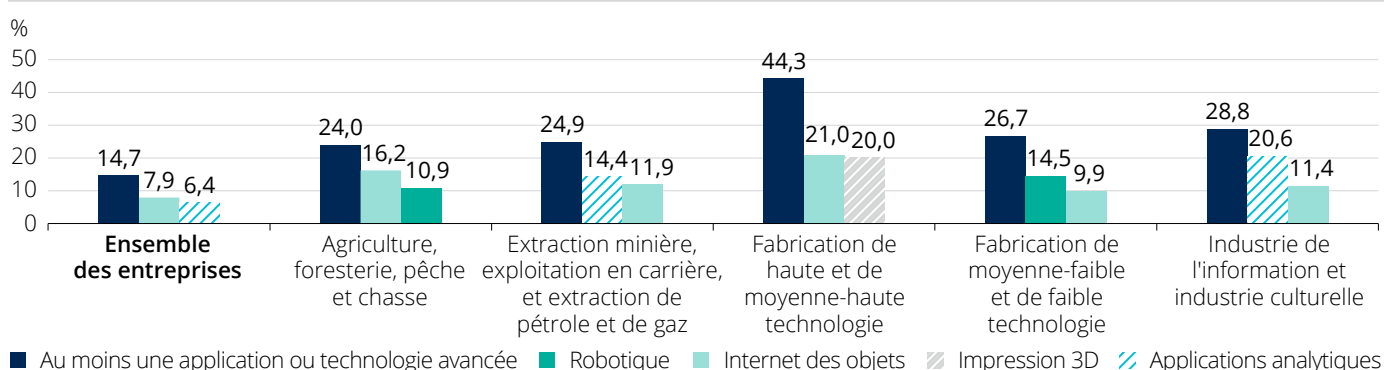
Certaines technologies émergentes sont encore peu utilisées dans les entreprises québécoises. En 2020, 14,7 % des entreprises utilisent au moins une technologie parmi l'impression 3D, la robotique, les applications analytiques, l'apprentissage automatique et l'Internet des objets. La proportion a peu augmenté au cours des dernières années : elle était de 11,3 % en 2016 et de 13,1 % en 2018. Pour toutes ces technologies, le taux d'utilisation est bien plus élevé chez les grandes entreprises que chez les petites. Au total, 9,8 % des entreprises de 1 à 4 employés utilisent au moins une de ces technologies en 2020, comparative-ment à 68,6 % des entreprises de 250 employés et plus.

Parmi les technologies émergentes, c'est l'Internet des objets qui est utilisé par la plus grande proportion dans l'ensemble

des entreprises (7,9 %), mais ce sont les applications analytiques qui sont utilisées par la plus grande proportion d'entreprises de 250 employés et plus (57,9 %). Parmi les industries, c'est dans la fabrication de haute et de moyenne-haute technologie que l'on trouve la plus forte proportion d'entreprises utilisant au moins une technologie émergente (44,3 %), les technologies les plus fréquentes étant l'Internet des objets (21,0 %) et l'impression 3D (20,0 %). Dans les industries qui comportent les parts les plus élevées d'entreprises utilisant des technologies émergentes, on trouve l'industrie de l'information et l'industrie culturelle et l'agriculture, la foresterie, la pêche et la chasse. Dans la première, 20,6 % des entreprises utilisent des applications analytiques et 11,4 % utilisent l'Internet des objets. Dans la seconde, 16,2 % utilisent l'Internet des objets et 10,9 % utilisent la robotique.

Figure 16

Part des entreprises qui utilisent certaines technologies émergentes, industries sélectionnées, Québec, 2020



Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Tableaux détaillés par taille et par industrie

Tableau 1

Part des entreprises qui ont une connexion Internet, selon la taille et l'industrie, Québec, 2016, 2018 et 2020

	2016		2018		2020	
	%	Cote	%	Cote	%	Cote
Ensemble des entreprises	90,2	A	92,6^a	A	95,6^b	A
1 à 4 employés	86,4 ^{* **}	A	89,5 ^{a **}	A	94,0 ^{b **}	A
5 à 9 employés	91,2 [*]	A	93,1 [*]	A	95,6 ^b	A
10 à 49 employés	96,9 ^{**}	A	96,9 ^{**}	A	97,6 ^{**}	A
50 à 249 employés	97,9 ^{**}	A	99,2 ^{**}	A	99,4 ^{**}	A
250 employés et plus	100,0 [*]	A	99,9 ^{**}	A	99,8 ^{**}	A
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	86,1 ^{**}	A	88,3 ^{**}	A	94,3 ^b	A
Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz	92,3 ^{**}	A	94,1	A	97,5 ^{b **}	A
Services publics et Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	93,5 ^{**}	A	91,9	A	96,1 ^b	A
Construction	91,1	A	92,4	A	96,8 ^b	A
Fabrication – haute et moyenne-haute technologie	97,8 ^{**}	A	98,3 ^{**}	A	99,3 ^{**}	A
Fabrication – moyenne-faible et faible technologie	95,2 ^{**}	A	93,8	A	97,0 ^b	A
Commerce de gros	96,9 ^{**}	A	97,9 ^{**}	A	98,2 ^{**}	A
Commerce de détail	88,4	A	93,2 ^a	A	95,3	A
Transport et entreposage	83,5 ^{**}	A	87,7 ^{**}	A	92,5 ^{b **}	A
Industrie de l'information et industrie culturelle	99,1 ^{**}	A	99,4 ^{**}	A	99,8 ^{**}	A
Finance et assurances, Services immobiliers et services de location et de location à bail et Gestion de sociétés et d'entreprises	88,0	A	92,8 ^a	A	96,0	A
Services professionnels, scientifiques et techniques	98,5 ^{**}	A	98,2 ^{**}	A	99,0 ^{**}	A
Arts, spectacles et loisirs	93,8 ^{**}	A	93,5	A	95,6	A
Hébergement et services de restauration	75,5 ^{* **}	A	85,0 ^{a **}	A	87,4 ^{**}	A

Signification des cotes de précision : A : excellent ; B : très bon ; C : bon ; D : passable ; E : faible.

a Indique que l'estimation de 2018 est significativement différente de celle de 2016.

b Indique que l'estimation de 2020 est significativement différente de celle de 2018.

* Indique que l'estimation est significativement différente de celle de chacune des autres catégories de taille ou d'industrie.

** Indique que l'estimation est significativement différente de celle de l'ensemble des entreprises.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Note sur les tableaux détaillés

Des tests statistiques ont été effectués pour déterminer si les écarts observés entre les proportions et les moyennes estimées sont statistiquement significatifs, le seuil utilisé étant d'au plus 5 %. Les écarts significatifs sont annotés dans les tableaux de résultats.

L'ensemble des tableaux détaillés des éditions 2012, 2016, 2018 et 2020 de l'Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires sont disponibles en format Excel sur le site Internet de l'Institut de la statistique du Québec à l'adresse statistique.quebec.ca/fr/document/tableaux-de-lenquete-sur-lintegration-dinternet-aux-processus-daffaires.

Tableau 2

Part des entreprises qui sont présentes sur le Web selon le type de présence, selon la taille et l'industrie, Québec, 2020

	Sur leur propre site Web		Sur le site Web d'une autre organisation		Sur les médias sociaux	
	%	Cote	%	Cote	%	Cote
Ensemble des entreprises	53,7	A	25,7	A	60,1	A
1 à 4 employés	37,8***	A	19,0***	A	45,8***	A
5 à 9 employés	61,2***	A	26,2*	A	65,1***	A
10 à 49 employés	72,9***	A	34,2***	A	78,3***	A
50 à 249 employés	82,4***	A	44,9**	A	87,6***	A
250 employés et plus	91,9***	A	42,3**	B	95,9***	A
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	17,3***	B	14,5**	B	34,0**	B
Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz	68,7**	A	17,6**	B	56,6**	A
Services publics et Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	58,0**	A	18,8**	B	58,9	A
Construction	48,9**	A	20,4**	B	55,7**	A
Fabrication – haute et moyenne-haute technologie	89,4***	A	26,0	B	69,0**	A
Fabrication – moyenne-faible et faible technologie	77,5**	A	22,6	B	70,7**	A
Commerce de gros	70,1**	A	26,4	B	59,5	A
Commerce de détail	52,3	A	40,0**	A	74,7**	A
Transport et entreposage	29,5***	B	14,4**	B	34,6**	B
Industrie de l'information et industrie culturelle	80,1**	A	32,8**	B	83,5**	A
Finance et assurances, Services immobiliers et services de location et de location à bail et Gestion de sociétés et d'entreprises	52,1	A	29,7**	B	49,8***	A
Services professionnels, scientifiques et techniques	59,2**	A	22,4**	B	58,9	A
Arts, spectacles et loisirs	77,8**	A	39,8**	B	83,7**	A
Hébergement et services de restauration	58,6**	A	35,4**	B	78,0**	A

Signification des cotes de précision : A : excellent ; B : très bon ; C : bon ; D : passable ; E : faible.

* Indique que l'estimation est significativement différente de celle de chacune des autres catégories de taille ou d'industrie.

** Indique que l'estimation est significativement différente de celle de l'ensemble des entreprises.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Tableau 3

Part des entreprises qui reçoivent des commandes par Internet, selon la taille et l'industrie, Québec, 2016¹, 2018 et 2020

	2016		2018		2020	
	%	Cote	%	Cote	%	Cote
Ensemble des entreprises	18,0	A	20,6^a	A	24,7^b	A
1 à 4 employés	12,9 ^{* **}	B	14,7 ^{***}	A	18,5 ^{b ***}	A
5 à 9 employés	20,5 ^{***}	B	22,7 ^{***}	B	25,8 [*]	A
10 à 49 employés	24,5 ^{***}	A	27,7 ^{a ***}	A	33,3 ^{b **}	A
50 à 249 employés	32,0 ^{**}	B	31,9 ^{***}	B	36,6 ^{**}	A
250 employés et plus	37,8 ^{**}	B	42,1 ^{***}	B	41,5 ^{**}	B
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	9,6 ^{**}	C	12,8 ^{**}	C	17,7 ^{b **}	B
Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz	7,5 ^{**}	D	17,5	E	7,5 ^{***}	C
Services publics et Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	21,0	B	20,8	B	20,6 ^{**}	B
Construction	10,8 ^{**}	C	11,1 ^{**}	C	12,1 ^{**}	C
Fabrication – haute et moyenne-haute technologie	25,4 ^{**}	C	19,0	C	20,6 ^{**}	B
Fabrication – moyenne-faible et faible technologie	25,0 ^{**}	B	28,6 ^{**}	B	31,0 ^{**}	B
Commerce de gros	25,4 ^{**}	B	32,1 ^{a **}	B	35,8 ^{**}	B
Commerce de détail	27,6 ^{**}	B	32,8 ^{a **}	B	39,7 ^{b **}	B
Transport et entreposage	12,9 ^{**}	C	15,6 ^{**}	B	14,0 ^{**}	B
Industrie de l'information et industrie culturelle	29,7 ^{**}	B	28,5 ^{**}	B	33,1 ^{**}	B
Finance et assurances, Services immobiliers et services de location et de location à bail et Gestion de sociétés et d'entreprises	12,3 ^{**}	C	15,6 ^{**}	B	13,1 ^{**}	C
Services professionnels, scientifiques et techniques	14,7 ^{**}	B	10,9 ^{**}	C	14,9 ^{**}	B
Arts, spectacles et loisirs	26,2 ^{**}	B	34,0 ^{a **}	B	37,0 ^{**}	B
Hébergement et services de restauration	19,0	B	26,8 ^{a **}	B	50,1 ^{b ***}	A

Signification des cotes de précision : A : excellent ; B : très bon ; C : bon ; D : passable ; E : faible.

a Indique que l'estimation de 2018 est significativement différente de celle de 2016.

b Indique que l'estimation de 2020 est significativement différente de celle de 2018.

* Indique que l'estimation est significativement différente de celle de chacune des autres catégories de taille ou d'industrie.

** Indique que l'estimation est significativement différente de celle de l'ensemble des entreprises.

1. Les résultats de 2016 présentés dans ce tableau ne représentent pas les estimations officielles de l'édition 2016 de l'Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires. Il s'agit d'estimations basées sur un sous-échantillon qui inclut les entreprises s'étant fait offrir la collecte des données en multimode uniquement, et elles ont été produites à des fins de comparaison seulement.

Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires.

Tableau 4

Part des entreprises qui utilisent des applications et des technologies avancées (technologies sélectionnées), selon la taille et l'industrie, Québec, 2020

	Au moins une application ou technologie avancée		Impression 3D		Robotique		Applications analytiques		Apprentissage automatique		Internet des objets	
	%	Cote	%	Cote	%	Cote	%	Cote	%	Cote	%	Cote
Ensemble des entreprises	14,7	A	2,5	B	3,3	B	6,4	A	2,4	B	7,9	A
1 à 4 employés	9,8***	B	1,8**	C	2,0***	C	3,7***	B	1,3**	D	5,3***	B
5 à 9 employés	12,8***	B	2,4	D	2,9	C	5,4*	C	2,1	D	7,0*	B
10 à 49 employés	19,6***	A	2,8	C	3,8	C	8,0***	B	2,8	C	10,7***	B
50 à 249 employés	35,4***	A	5,9***	C	11,5***	B	19,5***	B	6,8***	C	17,4***	B
250 employés et plus	68,6***	A	13,4***	C	23,9***	B	57,9***	A	24,5***	B	39,2***	B
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	24,0**	B	1,5	E	10,9***	C	4,2**	D	0,9**	E	16,2***	B
Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz	24,9**	B	5,2**	C	5,9**	D	14,4**	B	4,2***	C	11,9**	B
Services publics et Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	10,5**	C	1,2**	E	0,8**	E	5,0	D	1,3**	E	6,6	C
Construction	7,5**	C	1,6	E	1,5**	E	1,1***	E	0,2**	E	4,5**	D
Fabrication – haute et moyenne-haute technologie	44,3***	A	20,0***	B	17,2**	B	18,5**	B	10,3**	C	21,0***	B
Fabrication – moyenne-faible et faible technologie	26,7**	B	8,6**	C	14,5**	B	7,4	C	2,5	D	9,9**	C
Commerce de gros	14,9	B	2,6	D	3,5	D	7,5	C	1,9	E	7,8	C
Commerce de détail	10,8**	C	1,1**	E	2,7	D	4,9	D	1,3**	E	5,4**	D
Transport et entreposage	10,4**	C	x	x	0,5**	E	3,0**	D	1,3	E	8,8	C
Industrie de l'information et industrie culturelle	28,8**	B	5,5**	D	1,6**	D	20,6**	B	9,1**	D	11,4**	C
Finance et assurances, Services immobiliers et services de location et de location à bail et Gestion de sociétés et d'entreprises	13,5	B	1,0**	E	0,8**	E	8,3**	C	2,0	D	7,1	C
Services professionnels, scientifiques et techniques	22,0**	B	4,6**	C	2,4	D	15,0**	B	7,8**	C	9,9**	C
Arts, spectacles et loisirs	10,9**	C	1,2**	E	x	x	6,3	D	0,8**	E	5,4	D
Hébergement et services de restauration	8,0**	D	x	x	x	x	3,7**	E	0,5**	E	5,7	D

Signification des cotes de précision : A : excellent ; B : très bon ; C : bon ; D : passable ; E : faible ; x : confidentiel.

* Indique que l'estimation est significativement différente de celle de chacune des autres catégories de taille ou d'industrie.

** Indique que l'estimation est significativement différente de celle de l'ensemble des entreprises.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.

Tableaux statistiques d'intérêt

Aide fiscale québécoise pour la R-D industrielle :

statistique.quebec.ca/fr/document/aide-fiscale-quebecoise-pour-la-r-d-industrielle

Autres publications d'intérêt

[La recherche et développement dans les entreprises au Québec en 2019](#)

Mars 2022

[L'innovation dans les entreprises du Québec en 2017-2019](#)

Décembre 2021

Le bulletin **Science, technologie et innovation** est issu de la fusion du *Bulletin S@voir.stat* et du bulletin *Science, technologie et innovation en bref*. Il présente des analyses portant sur les activités scientifiques et technologiques au Québec. Il peut s'agir de courts articles accompagnant la diffusion de nouvelles données ou encore d'études permettant d'approfondir les connaissances sur différents aspects de la science, la technologie et l'innovation au Québec, notamment la recherche et développement (R-D), l'innovation, les ressources humaines en science et technologie (RHST), les brevets, l'utilisation d'Internet et des technologies de l'information et des communications (TIC), les dépenses en recherche, science, technologie et innovation au sein de l'administration publique québécoise, le financement des entreprises et l'entrepreneuriat.

Notice bibliographique suggérée

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2022). « L'utilisation d'Internet et des technologies dans les entreprises québécoises en 2020 », *Science, technologie et innovation*, [En ligne], n° 8, mai, L'Institut, p. 1-15. [statistique.quebec.ca/fr/fichier/utilisation-internet-technologies-entreprises-quebecoises-2020.pdf].

Ce bulletin a été réalisé à l'Institut de la statistique du Québec par :

Geneviève Renaud, économiste

Direction générale des statistiques et de l'analyse économiques :

Éric Deschênes, directeur général

Révision linguistique et édition :

Direction de la diffusion et des communications

Pour plus de renseignements :

Centre d'information et de documentation
Institut de la statistique du Québec
200, chemin Sainte-Foy, 3^e étage
Québec (Québec) G1R 5T4

Téléphone :
418 691-2401
1 800 463-4090 (Canada et États-Unis)

Courriel : cjd@stat.gouv.qc.ca

Site Web : statistique.quebec.ca

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
2^e trimestre 2022
ISSN 2563-1373 (en ligne)

© Gouvernement du Québec
Institut de la statistique du Québec, 2005

Toute reproduction autre qu'à des fins de consultation personnelle est interdite sans l'autorisation du gouvernement du Québec. statistique.quebec.ca/fr/institut/nous-joindre/droits-auteur-permission-reproduction