



L'utilisation des TIC par les PME canadiennes et québécoises



PLUS DE 2 000 PME SONDEES

NetPME 2011



L'utilisation des TIC par les PME canadiennes et québécoises

PLUS DE 2 000 PME SONDÉES



cefrío
Innover par les TIC

Grâce à la participation financière de :

Banque de développement du Canada
Ministère du Développement économique,
de l'Innovation et de l'Exportation
Secrétariat du Conseil du trésor du Québec
Services de cartes Desjardins
Services Québec
TELUS

Avec la collaboration de :

Chaire de recherche du Canada sur la performance
des entreprises et Institut de recherche sur les PME
de l'Université du Québec à Trois-Rivières
SOM Recherches et sondages

Octobre 2011

Le CEFRIO

Le CEFRIO est le centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations, à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). Il regroupe plus de 150 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 60 chercheurs associés et invités. Sa mission : contribuer à faire du Québec une société numérique, grâce à l'usage des technologies comme levier de l'innovation sociale et organisationnelle. Le CEFRIO en tant que centre de liaison et de transfert réalise, en partenariat, des projets de recherche-expérimentation, d'enquêtes et de veille stratégique sur l'appropriation des TIC à l'échelle québécoise et canadienne. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie, tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées à près de 64 % par ses propres projets et à 36 % par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, son principal partenaire financier.

Développement
économique, Innovation
et Exportation



Principal partenaire financier du CEFRIO

NetPME 2011 – L'utilisation des TIC par les PME canadiennes et québécoises

Équipe du projet :

Équipe CEFRIO

Josée Beaudoin,
Vice-présidente Innovation et Transfert
Claire Bourget,
Directrice de la recherche marketing
Sahbi Guedda,
Chargé de projet
Raphaël Danjou,
Directeur de la veille stratégique
Annie Lavoie
Coordination de l'édition

Partenaires financiers :

Banque de développement du Canada
Ministère du Développement économique, de
l'Innovation et de l'Exportation
Secrétariat du Conseil du trésor du Québec
Services de cartes Desjardins
Services Québec
TELUS

Collaborateurs :

Louis Raymond et son équipe,
Chaire de recherche du Canada sur la performance
des entreprises et Institut de recherche sur les PME
de l'Université du Québec à Trois-Rivières

Dépôt légal : 4^e trimestre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-923852-22-5

La version PDF de ce rapport peut être téléchargée dans la section « Publications » du site Web du CEFRIO : www.cefrio.qc.ca.

Crédits photos : Veer – Monkey Business Images

Istock – Kryczka, Izabela Habu, YinYang

Bureau de Québec

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

Courriel : info@cefrio.qc.ca

Bureau de Montréal

550, rue Sherbrooke Ouest
Tour Ouest, bureau 471
Montréal (Québec)
H3A 1B9
Téléphone : 514 840-1245
Télécopieur : 514 840-1275

Site Web : www.cefrio.qc.ca

Table des matières

Liste des tableaux	5
Liste des figures	5
Avant-propos	9
Introduction	11
Notes méthodologiques	13
Faits saillants	17
CHAPITRE 1	21
LE BRANCHEMENT À INTERNET DANS LES PME CANADIENNES ET QUÉBÉCOISES	21
1.1 La connexion à Internet dans les PME canadiennes	22
1.2 Le taux de branchement selon le secteur d'activité	23
1.3 Le taux de branchement selon la taille de l'entreprise et la région	24
1.4 Le type de connexion à Internet	24
1.5 Évolution du portrait général au Québec	26
1.6 Les raisons de la non-utilisation de la haute vitesse	29
CHAPITRE 2	31
L'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE ET DE COMMUNICATION	31
2.1 Les ordinateurs	31
2.2 Les clés Internet mobile	33
2.3 Les téléphones cellulaires (excluant les téléphones intelligents)	34
2.4 Les appareils mobiles (incluant les téléphones intelligents, les assistants personnels et les tablettes numériques)	36
CHAPITRE 3	39
LES SUITES BUREAUTIQUES ET LES PROGICIELS DE GESTION	39
3.1 Les suites bureautiques	40
3.2 Les progiciels de gestion	41
3.2.1 Les progiciels de gestion intégrés (ERP)	42
3.2.2 Les progiciels de gestion de la relation client (CRM)	45
3.2.3 Les progiciels de gestion de la chaîne logistique (SCM)	48
3.3 Les systèmes ou logiciels de type « Open Source »	50
3.4 Les raisons justifiant l'informatisation des processus de gestion	51

CHAPITRE 4	53
L'UTILISATION DES OUTILS INTERNET PAR LES PME CANADIENNES	53
4.1 Le site Web	53
4.2 Le site intranet	61
4.3 Le site extranet	64
4.4 Les outils de collaboration	67
CHAPITRE 5	77
LES USAGES INTERNET DES PME CANADIENNES ET QUÉBÉCOISES	77
5.1 Les activités et les transactions réalisées sur Internet	78
5.2 Le sentiment de sécurité des PME à l'égard des transactions sur Internet	79
5.3 La vente de produits et services en ligne	82
5.4 Les achats en ligne	86
5.5 Les services bancaires en ligne (<i>e-banking</i>)	89
5.6 Le Web 2.0	98
5.6.1 Le Web 2.0 dans les stratégies de communication et de marketing	98
5.6.2 Le Web 2.0 à l'interne avec les employés	102
5.6.3 Le Web 2.0 dans les relations avec les partenaires ou les fournisseurs	104
5.6.4 Les applications du Web 2.0 dans les entreprises	105
5.7 Les services gouvernementaux électroniques	109
5.7.1 Médias sociaux et services gouvernementaux électroniques	109
5.7.2 La communication avec le gouvernement du Québec	114
5.7.3 La fréquentation de la section « Entreprises » du portail de services du gouvernement du Québec	115
5.7.4 Les transactions avec le gouvernement du Québec	116
5.7.5 Préférence en matière de transactions financières sur Internet	120
CHAPITRE 6	121
LES INVESTISSEMENTS DANS LES TIC, LES OBSTACLES À LEUR ADOPTION ET LES SOLUTIONS À ENVISAGER	121
6.1 Les investissements dans les TIC au cours des 12 derniers mois	122
6.2 La nature des investissements en TIC des PME canadiennes	125
6.3 Gestion et développement des ressources technologiques	126
6.4 Principaux freins ou obstacles à l'adoption des TIC par les PME	128
6.5 Solutions pour faire évoluer l'adoption des TIC dans les PME	129
Conclusion	131
Bibliographie	133

Liste des tableaux

Tableau 1	Quotas par taille d'entreprise et secteur d'activité au Québec	13
Tableau 2	Quotas par taille d'entreprise et région dans le reste du Canada	14
Tableau 3	Marges d'erreur par secteur	15
Tableau 4	Marges d'erreur par région	15
Tableau 5	Composition des secteurs d'activité	16
Tableau 6	Faits saillants de l'enquête	17

Liste des figures

Figure 1	Taux de branchement à Internet des PME canadiennes	22
Figure 2	Taux de branchement à Internet par secteur d'activité	23
Figure 3	Type de connexion à Internet chez les PME canadiennes	25
Figure 4	Évolution du taux de branchement à Internet au Québec	26
Figure 5	Comparaison au Québec entre 2009 et 2011 du taux de branchement des PME	27
Figure 6	Type de connexion Internet chez les PME québécoises	28
Figure 7	Les raisons du non-branchement à la haute ou très haute vitesse au Canada	29
Figure 8	Les raisons du non-branchement à la haute ou très haute vitesse au Québec	30
Figure 9	Nombre d'ordinateurs dans les PME canadiennes	31
Figure 10	Nombre d'ordinateurs dans l'entreprise selon la taille, le secteur d'activité et la région	32
Figure 11	Nombre de clés Internet mobile dans les PME canadiennes	33
Figure 12	Nombre de clés Internet mobile dans les PME selon la taille, le secteur d'activité et la région	34
Figure 13	Nombre de téléphones cellulaires (excluant les téléphones intelligents) dans les PME canadiennes	35
Figure 14	Nombre d'appareils mobiles (incluant les téléphones intelligents, les assistants personnels et les tablettes numériques) dans les PME canadiennes	36
Figure 15	Les suites bureautiques dans les PME canadiennes	40
Figure 16	Les progiciels de gestion dans les PME canadiennes	41
Figure 17	Les progiciels de gestion intégrés (ERP) dans les PME canadiennes	42
Figure 18	Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec équipées d'un progiciel de gestion intégré ou ERP	44
Figure 19	Les progiciels de gestion de la relation client ou CRM dans les PME canadiennes	45
Figure 20	Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec équipées d'un progiciel de gestion de la relation client ou CRM	47
Figure 21	Les progiciels de gestion de la chaîne logistique ou SCM dans les PME canadiennes	48
Figure 22	Les systèmes ou logiciels de type « Open Source » dans les PME canadiennes	50
Figure 23	Les raisons d'informatisation des processus dans les PME canadiennes	51

Figure 24	Le site Web comme outil Internet dans les PME canadiennes.	54
Figure 25	Les sites Internet mobile dans les PME canadiennes.	56
Figure 26	Niveau de satisfaction des PME quant à l'utilisation du marketing mobile.	57
Figure 27	Intérêt des PME canadiennes branchées à adapter leur site Web à l'utilisation d'un appareil mobile.	58
Figure 28	Évolution des entreprises qui ont un site Web au Québec.	59
Figure 29	Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec équipées d'un site Web.	60
Figure 30	L'utilisation d'un intranet dans les PME canadiennes	61
Figure 31	Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec équipées d'un intranet	63
Figure 32	L'utilisation d'un extranet dans les PME canadiennes	64
Figure 33	Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec équipées d'un extranet	66
Figure 34	Utilisation des outils de collaboration par les PME canadiennes.	67
Figure 35	Utilisation du courriel par les PME canadiennes	68
Figure 36	Utilisation du web meeting par les PME canadiennes	69
Figure 37	Utilisation de la vidéo ou audioconférence par les PME canadiennes	70
Figure 38	Utilisation des outils d'édition partagée par les PME canadiennes	71
Figure 39	Utilisation des outils de gestion de tâches ou d'agendas par les PME canadiennes.	72
Figure 40	Utilisation d'un outil de gestion de projets par les PME canadiennes	73
Figure 41	Utilisation des solutions collaboratives par les PME canadiennes	75
Figure 42	Les activités en ligne des PME canadiennes branchées	78
Figure 43	Sentiment de sécurité des PME canadiennes en matière de transactions sur Internet.	79
Figure 44	La perception de la sécurité des transactions en ligne chez les PME québécoises	81
Figure 45	La vente en ligne dans les PME canadiennes	82
Figure 46	Pourcentage (%) des ventes totales effectuées en ligne par les PME canadiennes	83
Figure 47	Solutions de paiement par Internet utilisées par les PME.	84
Figure 48	Les obstacles ou freins à l'adoption de la vente en ligne dans les PME canadiennes.	85
Figure 49	Les achats en ligne par les PME canadiennes.	86
Figure 50	Les achats en ligne dans les PME québécoises branchées	87
Figure 51	Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec faisant des achats en ligne	88
Figure 52	Les services bancaires en ligne (<i>e-banking</i>) dans les PME canadiennes.	89
Figure 53	Types d'opérations bancaires effectuées en ligne par les PME canadiennes qui en font l'usage	90
Figure 54	L'utilisation des services bancaires courants sur Internet dans les PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne	91
Figure 55	Les opérations de paiement sur Internet de fournisseurs dans les PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne	92
Figure 56	L'utilisation des opérations de gestion de la paie sur Internet par les PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne	93
Figure 57	Les services bancaires en ligne liés aux opérations internationales dans les PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne	94
Figure 58	L'importation sur Internet de données vers les systèmes comptables dans les PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne	95
Figure 59	L'utilisation de la gestion de la trésorerie sur Internet dans les PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne	96

Figure 60	Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec faisant des opérations bancaires en ligne . .	97
Figure 61	Utilisation des applications du Web 2.0 dans les stratégies de communication/marketing des PME canadiennes branchées.	99
Figure 62	Satisfaction des PME canadiennes à l'égard des médias sociaux	100
Figure 63	Responsabilité du développement des stratégies du Web 2.0 au sein des PME canadiennes	101
Figure 64	Utilisation des applications du Web 2.0 à l'interne avec les employés.	102
Figure 65	Utilisation du Web 2.0 dans les relations avec les partenaires ou les fournisseurs	104
Figure 66	Utilisation des applications du Web 2.0 au cours de la dernière année par les PME canadiennes .	105
Figure 67	Intérêt des PME canadiennes n'utilisant pas les applications du Web 2.0 dans leurs stratégies de communication ou de marketing à l'égard de ces applications	106
Figure 68	Intérêt des PME canadiennes n'utilisant pas les applications du Web 2.0 à l'interne avec leurs employés à l'égard de ces applications	107
Figure 69	Intérêt des PME canadiennes n'utilisant pas les applications du Web 2.0 dans leurs relations avec leurs partenaires et fournisseurs à l'égard de ces applications	108
Figure 70	Intérêt des PME canadiennes à l'égard de services gouvernementaux électroniques intégrant des réseaux sociaux	109
Figure 71	Intérêt des PME canadiennes à l'égard de services gouvernementaux électroniques intégrant des blogues.	110
Figure 72	Intérêt des PME canadiennes à l'égard de services gouvernementaux électroniques intégrant des microblogues.	111
Figure 73	Intérêt des PME canadiennes à l'égard de services gouvernementaux électroniques intégrant des forums	112
Figure 74	Intérêt des PME canadiennes à l'égard de services gouvernementaux électroniques intégrant de la messagerie instantanée	113
Figure 75	La communication par Internet avec les ministères ou organismes du gouvernement du Québec . .	114
Figure 76	Fréquentation de la section « Entreprises » du portail de services du gouvernement du Québec . .	115
Figure 77	Raisons de la visite de la section « Entreprises » du portail de services du gouvernement du Québec . .	116
Figure 78	Les transactions en ligne des PME québécoises avec le gouvernement du Québec	117
Figure 79	Types de transactions effectuées en ligne avec le gouvernement du Québec	118
Figure 80	Les préférences en matière de transactions financières sur Internet avec le gouvernement du Québec .	120
Figure 81	Les investissements dans les TIC par les PME canadiennes au cours des 12 derniers mois	122
Figure 82	Investissements des PME dans les TIC au cours des 12 derniers mois selon la taille de l'entreprise . .	123
Figure 83	Investissements des PME dans les TIC au cours des 12 derniers mois selon la région de localisation de l'entreprise	124
Figure 84	Les types d'investissements des PME dans les TIC	125
Figure 85	Le personnel à l'interne ayant les compétences nécessaires à la gestion et au développement des ressources technologiques dans les PME canadiennes.	126
Figure 86	Type de ressources externes auxquelles font appel les PME pour gérer le développement de leurs ressources technologiques	127
Figure 87	Principaux freins ou obstacles à l'adoption des TIC par les PME canadiennes	128
Figure 88	Solutions proposées par les PME pour faire évoluer l'adoption des TIC au Canada	129

Avant-propos



L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la productivité, l'innovation et la compétitivité des petites et moyennes entreprises (PME) est maintenant reconnu comme étant bien réel, et a même jusqu'à ce jour été abordé par plusieurs auteurs et fait l'objet de plusieurs publications. Compte tenu de la mondialisation de l'économie et de la concurrence qui existe dans la majorité des secteurs économiques, il demeure tout à fait pertinent de se demander dans quelle mesure les TIC permettent aux PME de se distinguer sur l'échiquier mondial.

C'est dans ce contexte que le CEFRIO effectue encore une fois cette année son enquête *NetPME*, afin d'évaluer dans quelle mesure les PME font usage des TIC dans leurs pratiques d'affaires. Cette année, grâce à l'apport financier de la Banque de développement du Canada, l'enquête

NetPME 2011 a été menée pour la toute première fois à travers tout le Canada, et ce, auprès d'un peu plus de 2 000 PME.

Cette quatrième édition de *NetPME* a été réalisée aussi grâce à la contribution financière du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, du Secrétariat du Conseil du trésor du Québec, des Services de cartes Desjardins, de Services Québec et de TELUS. Nos remerciements vont à tous ces partenaires.

Nous sommes également heureux de souligner la contribution de la Chaire de recherche du Canada sur la performance des entreprises et de l'Institut de recherche sur les PME de l'Université du Québec à Trois-Rivières, qui a permis de bonifier les résultats de l'enquête *NetPME 2011* en y mettant en parallèle les grands enjeux actuels que rencontrent les PME à travers des encadrés. Nous les en remercions grandement. Nos remerciements vont aussi à la firme SOM Recherches et sondages pour la collecte des données pancanadienne.

Je vous invite donc à consulter le rapport *NetPME 2011*, qui fait état des plus récentes données sur l'utilisation des TIC par les PME canadiennes, en espérant que ces résultats permettent à la fois aux entreprises et aux gouvernements de mieux documenter les pistes d'action à privilégier et de se positionner plus stratégiquement dans des marchés globalisés.

A handwritten signature in dark ink, reading 'Jacqueline Dubé'.

Jacqueline Dubé
Présidente-directrice générale, CEFRIO

Introduction

NetPME 2011 présente le portrait de l'utilisation et de l'appropriation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les PME canadiennes. Cette quatrième édition de l'enquête *NetPME* aborde diverses thématiques, dont le branchement à Internet, l'équipement informatique et de communication, les suites bureautiques et les progiciels de gestion utilisés, de même que les outils Internet. Nous examinons aussi dans quelle mesure les PME canadiennes utilisent Internet, le rôle du Web 2.0 dans les échanges entre les PME et les gouvernements, et l'utilisation par les PME québécoises seulement du portail de services du gouvernement du Québec, ainsi que les services transactionnels qui sont offerts par le gouvernement. Disposant de données historiques pour les années 2006, 2007 et 2009, nous mettons en parallèle les résultats de l'édition 2011 avec ceux des éditions précédentes pour le Québec.

Le rapport *NetPME 2011* comporte six chapitres. Le premier chapitre examine la situation actuelle en matière de branchement à Internet des PME canadiennes et les différents types de branchement utilisés tels que la haute vitesse, la très haute vitesse et la vitesse extrême. Le deuxième chapitre aborde la question de l'équipement informatique et de communication détenu par les PME canadiennes, qui comprend les ordinateurs, les téléphones cellulaires de même que les clés Internet mobile. Le troisième chapitre évalue si les PME canadiennes sont utilisatrices de progiciels de gestion intégrés (appelés en anglais *Enterprise Resource Planning* ou *ERP*), de progiciels de gestion de la relation client (*Customer Relationship Management* ou *CRM*) et de progiciels de gestion de la chaîne logistique (*Supply Chain Management* ou *SCM*), ainsi que de suites bureautiques telles que Microsoft Office, Apple iWork, et OpenOffice pour Linux. Le quatrième chapitre porte sur l'utilisation des outils Internet par les PME, dont l'utilisation d'un site Web, d'un intranet et d'un extranet. Nous y évaluons aussi dans quelle mesure les PME utilisent les outils de collaboration sur Internet, tels que le courriel, le *web meeting*, la vidéoconférence et l'audioconférence. Le cinquième chapitre aborde les thématiques du commerce électronique, des services bancaires en ligne (aussi appelés *e-banking*), des services gouvernementaux électroniques, du Web 2.0 et de la perception des PME quant à la sécurité des transactions sur Internet. Enfin, le sixième chapitre évalue les investissements des PME dans les TIC au cours des douze derniers mois, de même que les obstacles à l'adoption des TIC et les solutions de rechange envisagées.

Les résultats de *NetPME 2011* montrent clairement que l'utilisation de la haute vitesse par les PME n'est plus un défi, puisqu'une majorité d'entre elles l'ont déjà adoptée. Par contre, de nouveaux défis sont apparus et concernent notamment l'intégration des outils Internet dans l'entreprise et l'utilisation d'Internet, entre autres par le biais du Web 2.0. Dans un contexte où la pénurie de main-d'œuvre est à nos portes, selon bon nombre de prévisions économiques, il est devenu incontournable de considérer et même d'adopter de tels outils.

Notes méthodologiques

Dans le cadre de l'enquête *NetPME 2011*, un peu plus de 2 000 dirigeants de PME canadiennes et québécoises ont été interrogés (dirigeants de l'entreprise, propriétaires ou responsables de l'administration, des TIC, des communications ou du marketing, selon le cas). Des entrevues téléphoniques ont été réalisées par la firme de recherches et de sondages SOM, du 11 avril au 24 mai 2011. Les PME participantes comptaient entre 5 et 499 employés, et ont été sélectionnées de manière aléatoire à partir de la base de données de Dun & Bradstreet¹. Le taux de réponse de l'enquête se situe à 27,7 % pour l'ensemble du Canada et plus spécifiquement à 42,8 % au Québec, 19,6 % en Ontario, 19,2 % pour le Manitoba et la Saskatchewan, 24,4 % en Alberta, 19,5 % en Colombie-Britannique et 29,5 % dans l'Atlantique. La marge d'erreur pour l'échantillon total est de $\pm 3,4$ %. Il s'agit de la marge d'erreur maximale pour une proportion évaluée sur l'échantillon total.

PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE ET PONDÉRATION

Afin d'assurer une représentativité par secteur d'activité et taille d'entreprise, nous avons établi des quotas pour ces deux variables. Le plan d'échantillonnage a consisté à mener 1 000 entrevues au Québec et 1 000 entrevues dans le reste du Canada. Le tableau ci-dessous présente le plan d'échantillonnage retenu :

Tableau 1

Quotas par taille d'entreprise et secteur d'activité au Québec

QUÉBEC		Nombre d'employés					
		5 à 9	10 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 499	Total
Secteurs d'activité	Manufacturier	75	75	60	50	40	300
	Commerce de gros et de détail	100	100	40	30	30	300
	Services	125	75	40	30	30	300
	Autres	50	25	15	5	5	100
	Total	350	275	155	115	105	1 000

1. La liste de Dun & Bradstreet est établie en fonction des établissements. Nous y trouvons notamment le nom de l'entreprise, son numéro de téléphone, le nombre d'employés et le nom d'une personne-ressource. Pour les besoins de cette enquête menée auprès d'entreprises, uniquement les établissements dont le type d'emplacement est soit un emplacement unique ou un siège social ont été retenus.

Tableau 2

Quotas par taille d'entreprise et région dans le reste du Canada

RESTE DU CANADA		Nombre d'employés				
		5 à 19	20 à 49	50 à 199	200 à 499	Total
Régions	Atlantique	35	30	20	15	100
	Ontario	150	100	90	60	400
	Manitoba/Saskatchewan	35	30	20	15	100
	Alberta	90	50	30	30	200
	Colombie-Britannique	90	50	30	30	200
	Total	400	260	190	150	1 000

Une seule pondération a été induite par le plan d'échantillonnage, soit celle induite par la stratification (province, secteur d'activité, région et nombre d'employés). La pondération a consisté en une extrapolation du nombre des répondants par rapport au nombre d'entreprises par strate.

COMPOSITION DES RÉGIONS CANADIENNES DE RECENSEMENT

Dans le cadre de cette étude et aux fins d'analyses, les provinces auxquelles appartenaient les entreprises sondées ont été regroupées en 5 grandes régions :

- Le Québec ;
- Les Prairies (Alberta, Saskatchewan et Manitoba) ;
- La Colombie-Britannique ;
- L'Ontario ;
- L'Atlantique (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve et Île-du-Prince-Édouard).

COMPOSITION DES RÉGIONS MÉTROPOLITAINES DE RECENSEMENT (RMR) AU QUÉBEC

Pour les besoins du sondage, les régions métropolitaines de recensement étaient composées des régions suivantes :

- **RMR de Montréal** (Montréal, Laval, Lanaudière [RMR], Laurentides [RMR] et Montérégie [RMR]) ;
- **RMR de Québec** (Québec [RMR] et Chaudière-Appalaches [RMR]).

La catégorie « Ailleurs au Québec » couvrait les régions suivantes :

- **Est-du-Québec** (Bas-Saint-Laurent, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Côte-Nord et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine);
- **Centre-du-Québec** (Mauricie, Estrie, Centre-du-Québec, Québec [hors RMR] et Chaudière-Appalaches [hors RMR]);
- **Ouest-du-Québec** (Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière [hors RMR], Laurentides [hors RMR] et Montérégie [hors RMR]).

MARGES D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

Dans l'ensemble, les résultats ont une marge d'erreur de $\pm 3,4\%$, dans un intervalle de confiance supérieur à 95 %. Par contre, la marge d'erreur pour les secteurs d'activité varie de $\pm 4,7\%$ à $\pm 9,2\%$.

Tableau 3

Marges d'erreur par secteur

Secteurs d'activité	Nombre de répondants	Marges d'erreur (dans un intervalle de confiance de 95 %)
Total des PME sondées	2 013	$\pm 3,4\%$
Manufacturier	404	$\pm 8,9\%$
Commerce de gros et de détail	448	$\pm 7,1\%$
Services	899	$\pm 4,7\%$
Autres	257	$\pm 9,2\%$

La marge d'erreur pour les 5 grandes régions canadiennes varie de $\pm 3,7\%$ à $\pm 13,4\%$.

Tableau 4

Marges d'erreur par région

Régions	Nombre de répondants	Marges d'erreur (dans un intervalle de confiance de 95 %)
Total des PME sondées	2 013	$\pm 3,4\%$
Québec	1 001	$\pm 3,7\%$
Colombie-Britannique	203	$\pm 8,8\%$
Prairies	303	$\pm 7,3\%$
Ontario	401	$\pm 6,6\%$
Atlantique	105	$\pm 13,4\%$

COMPOSITION DES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Tableau 5

Composition des secteurs d'activité

Secteurs d'activité	Types d'entreprises
Manufacturier	Fabrication (manufacturiers, transformation)
Commerce de gros et de détail	- Commerce de gros (grossistes, distributeurs); - Commerce de détail (supermarchés, vendeurs d'automobiles, etc.).
Services	- Transport, communications, entreposage et messagerie; - Finance et assurance (institutions financières, compagnies d'assurance); - Industrie de l'information et industrie culturelle (éditeurs de journaux, radiodiffuseurs et télédiffuseurs); - Services immobiliers et de location (agents immobiliers, location d'immeubles, d'outils, d'autos); - Services professionnels, scientifiques et techniques (notaires, avocats, comptables, ingénieurs); - Gestion de sociétés et d'entreprises; - Gestion des déchets et assainissement (collecte, traitement, récupération); - Services d'enseignement; - Services administratifs et de soutien aux entreprises (entretien ménager, agences de voyages et de recouvrement, agences de sécurité); - Soins de santé et assistance sociale (centres d'accueil, garderies, cliniques, dentistes); - Hébergement et services de restauration (bars, traiteurs, campings, auberges); - Arts, spectacles et loisirs (centres sportifs, salles de spectacles, artistes, musées, compagnies de théâtre); - Autres services (ateliers de réparations d'autos, salons de coiffure, nettoyeurs, organismes à but non lucratif, associations).
Autres secteurs d'activité	- Secteur primaire: agriculture, foresterie, chasse et pêche; - Secteur des ressources naturelles: extraction minière, de pétrole et de gaz; - Construction (plomberie, électricité, menuiserie).

Faits saillants

Tableau 6

Faits saillants de l'enquête

Le branchement à Internet	
Internet est disponible dans la majorité des PME canadiennes.	92,8 % des PME canadiennes sont connectées à Internet. À ce sujet, la totalité des entreprises comptant de 100 à 499 employés est branchée. On enregistre également un haut taux de branchement à Internet chez les PME manufacturières (97,6 %).
Le taux de branchement à Internet a connu une croissance de 8,1 % au Québec.	En 2011, 94,6 % des PME du Québec sont branchées à Internet contre 86,5 % en 2009. La plus forte croissance a été constatée chez les PME de commerce de gros et de détail (+21,3 %).
La vitesse extrême et la très haute vitesse sont plus répandues au Québec.	Les PME du Québec sont plus nombreuses à utiliser une connexion à très haute vitesse ou à vitesse extrême. Ce taux est de 24,7 % (15,5 % à très haute vitesse et 9,2 % à vitesse extrême), comparativement à 21,1 % en Ontario (14,5 % à très haute vitesse et 6,6 % à vitesse extrême).
L'équipement informatique et les progiciels de gestion	
L'ordinateur est un outil essentiel dans les PME canadiennes.	97,4 % des PME canadiennes disposent d'au moins un ordinateur et 41,2 % en possèdent de 5 à 19 ordinateurs. Les PME du secteur de l'hébergement et de la restauration sont les moins équipées, 15,2 % d'entre elles n'ayant pas d'ordinateur.
Les PME possèdent divers appareils mobiles.	59,3 % des PME canadiennes possèdent des appareils mobiles incluant les téléphones intelligents, les assistants personnels et les tablettes numériques, alors que 40,1 % n'en possèdent aucun.
Les suites bureautiques sont souvent utilisées dans les PME.	La majorité (82,0 %) des PME canadiennes sont équipées d'une suite bureautique. Ce sont les PME de grande taille, c'est-à-dire de 100 à 499 employés (97,5 %), ainsi que les entreprises du secteur manufacturier (92,3 %) qui sont les plus nombreuses à en posséder.
Une PME sur quatre a recours aux progiciels de gestion.	De manière générale, les PME canadiennes ne sont pas de grandes utilisatrices des progiciels de gestion. Un quart d'entre elles ont informatisé leur processus en se servant soit d'un progiciel de gestion intégré ERP (24,9 %), soit d'un système de gestion de la relation client CRM (23,9 %), alors qu'une minorité (12,0 %) possèdent un logiciel de gestion de la chaîne logistique ou SCM. Les PME du Québec se situent au 1^{er} rang en matière d'utilisation d'un ERP (32,2 %, soit une croissance de 15,1 % par rapport à 2009). À l'inverse, elles sont devancées par les PME de l'Ontario quant à l'utilisation d'un CRM (27,3 % en Ontario par rapport à 22,2 % au Québec) ou d'un SCM (15,9 % en Ontario par rapport à 8,0 % au Québec).

L'utilisation des outils Internet par les PME canadiennes	
Internet mobile est très peu populaire dans les PME.	Bien que les deux tiers (69,8%) des PME canadiennes possèdent un site Web, une minorité (8,2%) l'adaptent pour une utilisation sur les plateformes mobiles.
L'intranet est beaucoup plus utilisé que l'extranet.	Les PME canadiennes ont tendance à privilégier l'intranet plus que l'extranet, puisque 43,8% des entreprises possèdent le premier contre 17,7% qui utilisent le second. Au Québec, malgré une évolution (+9,4%) des PME utilisant un intranet (34,2% en 2011 par rapport à 24,8% en 2009), les PME demeurent les moins enclines à en posséder à l'échelle du Canada. À l'inverse, elles sont plus nombreuses à faire usage de l'extranet (19,8% au Québec, 18,1% en Ontario et 13,6% dans l'Atlantique).
Le courriel est l'outil collaboratif le plus prisé par les PME.	Au chapitre des outils collaboratifs et de communication, 87,9% des PME font usage du courriel et 48,9% utilisent des applications de gestion de tâches comme Outlook. Le partage d'applications (30,2%), la vidéoconférence ou l'audioconférence (29,6%), le <i>web meeting</i> (24,7%) ainsi que la gestion de projet (21,4%) sont des outils de collaboration utilisés, alors que seule une PME sur cinq (19,8%) a recours à une solution collaborative intégrée.
Les usages Internet des PME canadiennes et québécoises	
Trois quarts des PME canadiennes utilisent Internet pour faire des opérations bancaires.	En 2011, 75,9% des PME canadiennes utilisent Internet pour effectuer des opérations bancaires. Les achats en ligne demeurent aussi une activité fréquemment utilisée par 70,9% des entreprises, de même que les transactions avec le gouvernement (61,8%). Cependant, la vente en ligne est une activité beaucoup moins populaire, puisque seulement 17,9% des PME canadiennes s'y adonnent.
Les opérations bancaires courantes: un service bancaire en ligne souvent utilisé par les PME.	La grande majorité (85,7%) des entreprises qui utilisent les services bancaires en ligne s'adonnent aux opérations bancaires courantes incluant entre autres la vérification de soldes et le virement de fonds. Le paiement des fournisseurs et les opérations de paie sont deux services souvent utilisés en ligne par les PME, avec respectivement 60,5% et 51,8% qui en bénéficient.
Le Web 2.0 n'est pas encore répandu dans les entreprises canadiennes.	Malgré le grand développement du Web 2.0, les PME canadiennes ne sont pas encore séduites par les applications liées aux réseaux sociaux, puisque seulement 15,2% les utilisent dans leurs stratégies de marketing, 14,3% à l'interne avec leurs employés et 17,5% avec leurs partenaires et fournisseurs. Celles qui s'adonnent à ces activités utilisent plus souvent Facebook (60,9%) et le réseau LinkedIn (32,9%).
La recherche d'information est la principale raison de la visite de la section « Entreprises » du portail de services du gouvernement du Québec.	En 2011, on enregistre moins de PME québécoises qui visitent la section « Entreprises » du portail de services du gouvernement du Québec qu'en 2009 (30,0% en 2011 par rapport à 44,5% en 2009). La plupart des PME qui l'ont fait avaient comme objectif la recherche d'information, et ce, dans une proportion de 60,7%. La recherche d'un formulaire est la deuxième raison qui a motivé 14,7% des PME à visiter le portail.

Les PME québécoises sont de plus en plus nombreuses à payer leurs taxes en ligne.	En 2011, 60,2 % des PME québécoises ont effectué des transactions en ligne avec un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec, ce qui constitue une augmentation de 16,8 % par rapport à 2009 (43,4 %). Le paiement de taxes (63,5 % en 2011 par rapport à 28,2 % en 2009) et la remise de cotisations (63,8 % en 2011 par rapport à 29,8 % en 2009) sont les principales transactions réalisées par les entreprises avec le gouvernement du Québec.
Les PME québécoises préfèrent encore effectuer leurs transactions en ligne sur le site d'une institution financière, malgré une baisse en popularité de cette option.	Pour effectuer des transactions sur Internet avec le gouvernement du Québec, 48,8 % des PME québécoises (par rapport à 70,0 % des PME en 2009) préfèrent utiliser le site Web d'une institution financière, 17,6 % opèrent directement sur le site du ministère concerné et 12,7 % ont une préférence pour un site gouvernemental unique.
Les investissements en TIC	
La majorité des PME canadiennes ont investi dans les TIC.	Durant les douze derniers mois, 88,3 % des PME ont réalisé des investissements en TIC. Par ailleurs, l'achat d'équipement informatique et l'achat de licences sont les investissements les plus souvent réalisés par les entreprises, dans des proportions de 77,8 % et 40,5 % respectivement.
Les consultants externes sont très convoités par les PME pour gérer les ressources technologiques des PME.	Pour gérer le développement de leurs ressources technologiques, plus de la moitié (58,1 %) des PME font appel à des consultants ou des professionnels indépendants.



CHAPITRE 1

LE BRANCHEMENT À INTERNET DANS LES PME CANADIENNES ET QUÉBÉCOISES

Les applications Internet ne cessent de prendre de l'ampleur. Cette évolution nécessite une transmission des données à un débit de plus en plus élevé. Ce premier chapitre présente la situation actuelle en matière de branchement à Internet dans les PME canadiennes.

La première partie de ce chapitre présente le portrait du taux de branchement au sein des PME canadiennes et compare les taux de branchement des PME sur la base du nombre d'employés, du secteur d'activité et de la région. Pour les besoins d'analyse comparative, nous avons divisé le Canada en 5 grandes régions : le Québec, l'Ontario, les Prairies (Manitoba, Saskatchewan et Alberta), la Colombie-Britannique et l'Atlantique (Terre-Neuve, Île-du-Prince-Édouard, Nouveau-Brunswick et Nouvelle-Écosse). Nous y mesurons aussi les différents types de branchement utilisés, tels que la haute vitesse, la très haute vitesse et la vitesse extrême. La seconde partie du chapitre examine les raisons de la non-utilisation d'Internet et de la haute vitesse par les PME.

Comme l'enquête *NetPME* est menée au Québec depuis 2006 et que nous disposons ainsi de données longitudinales depuis cette date, nous analysons également l'évolution du portrait général au Québec sur ce sujet.

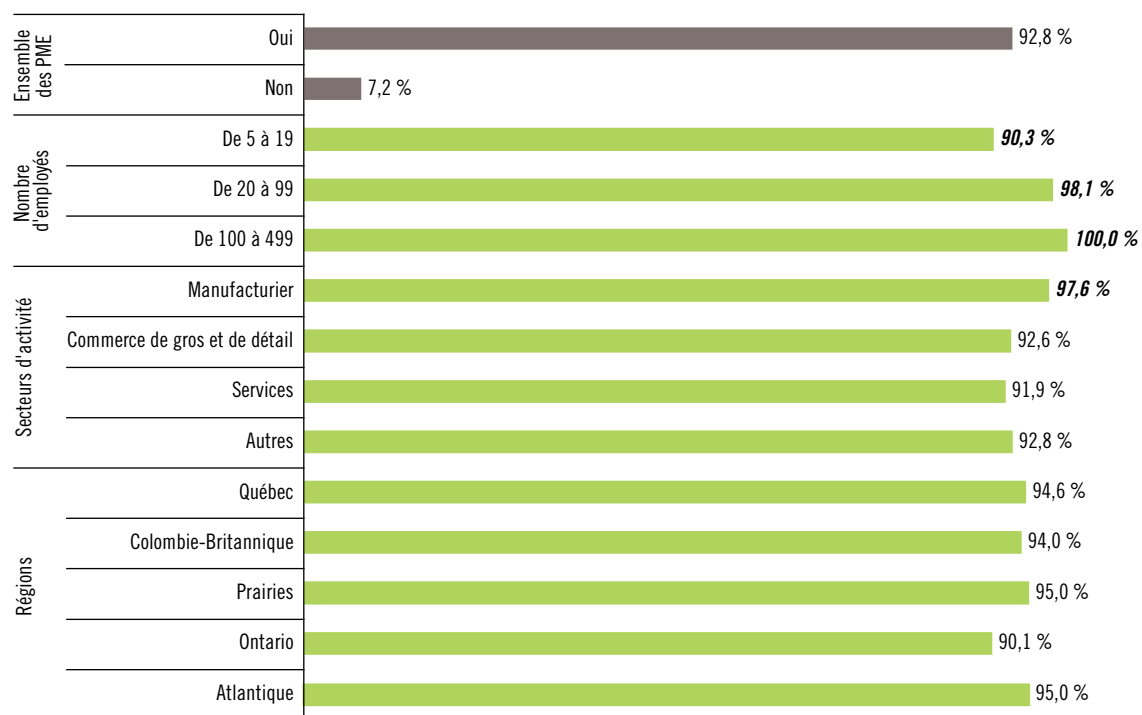
1.1 LA CONNEXION À INTERNET DANS LES PME CANADIENNES

De nos jours, il est reconnu que les entreprises opèrent dans un environnement caractérisé par une évolution rapide et constante, notamment dans le domaine des TIC. Comme cela a déjà souvent été dit, dans le but de favoriser leur compétitivité et leur productivité, les entreprises doivent entre autres faire l'adoption d'Internet.

À la lecture des résultats de cette enquête, il semble qu'une majorité de PME l'ait compris, puisque 92,8 % des PME canadiennes sont maintenant branchées à Internet.

Figure 1

Taux de branchement à Internet des PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Votre entreprise est-elle branchée à Internet ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas.

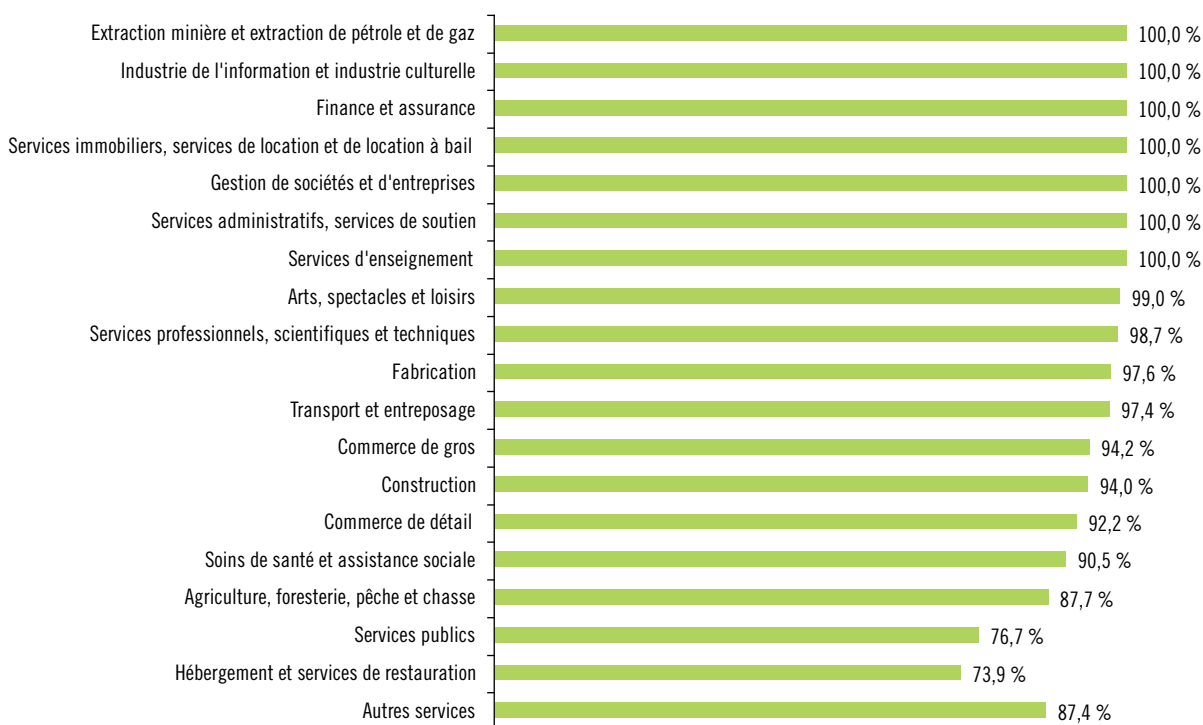


1.2 LE TAUX DE BRANCHEMENT SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ

L'analyse des 4 grands secteurs d'activité démontre que ce sont les PME du secteur manufacturier qui sont les plus branchées, avec un taux de connexion de 97,6 %. Toutefois, l'analyse détaillée des 19 secteurs d'activité fait ressortir que les PME des secteurs Industrie de l'information et industrie culturelle; Finance et assurance; Services administratifs et de soutien aux entreprises et Services d'enseignement sont toutes branchées à Internet et affichent un taux de connexion de 100 %. Par contre, les PME les moins branchées sont celles du secteur Hébergement et services de restauration, car 26,1 % des entreprises de ce secteur ne sont toujours pas branchées à Internet.

Figure 2

Taux de branchement à Internet par secteur d'activité



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Votre entreprise est-elle branchée à Internet ?

1.3 LE TAUX DE BRANCHEMENT SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE ET LA RÉGION

Les données recueillies permettent d'affirmer que le taux de branchement à Internet évolue aussi en fonction de la taille de l'entreprise. En effet, 90,3 % des entreprises qui comptent de 5 à 19 employés sont branchées à Internet. Du côté des entreprises comptant de 20 à 99 employés, le taux de branchement est de 98,1 % et il atteint 100 % pour les PME comptant entre 100 et 499 employés.

Pour ce qui concerne la répartition géographique, de manière générale, nous ne constatons pas de différences entre les 5 grandes régions canadiennes que sont le Québec, l'Ontario, les Prairies, la Colombie-Britannique et l'Atlantique. Le taux de branchement à Internet des PME pour chacune des grandes régions se situe entre 94 % et 95 %, à l'exception de l'Ontario, où 90,1 % des PME sont branchées à Internet, ce qui demeure légèrement inférieur à la moyenne nationale.

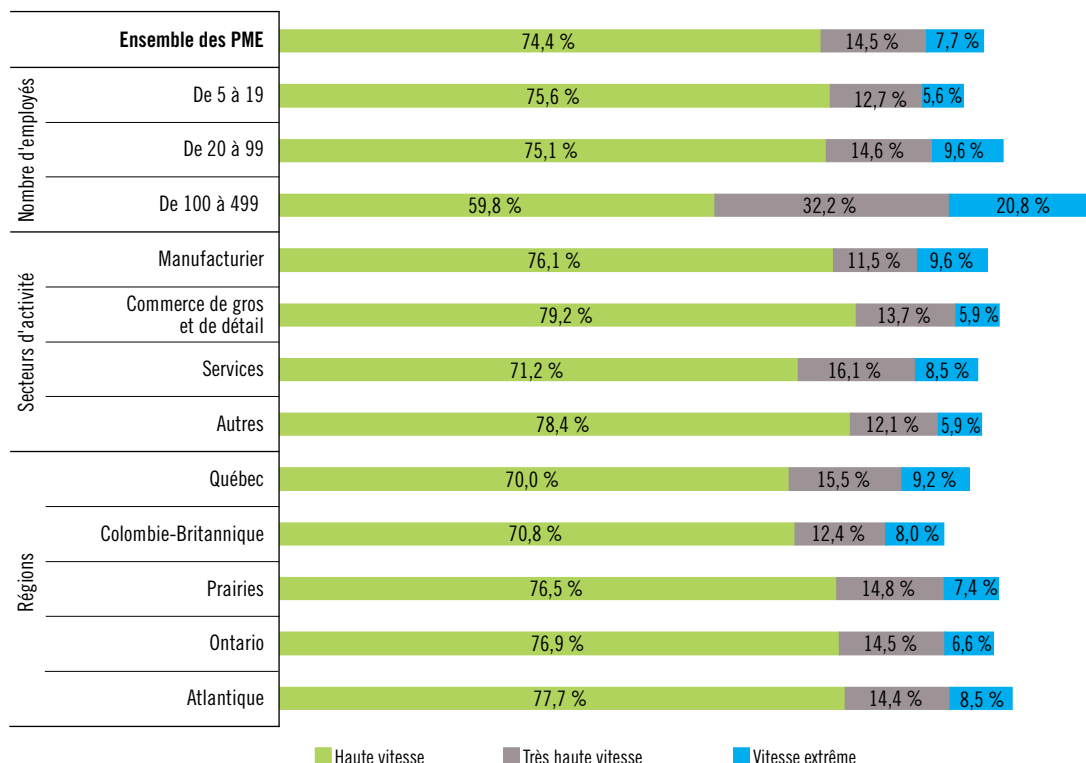
1.4 LE TYPE DE CONNEXION À INTERNET

Au fil des années, les avancées technologiques ont permis d'augmenter considérablement la vitesse de connexion à Internet et ainsi profiter des avantages qu'offre la connexion à plus haute vitesse. Cela se reflète dans nos résultats, puisque déjà 22,2 % des PME canadiennes utilisent en 2011 une connexion à très haute vitesse (14,5 %) ou à vitesse extrême (7,7 %). Au Québec, ce taux est de 24,7 % en 2011, alors qu'il était de 13,5 % en 2009, ce qui représente une croissance significative de 11,2 %.



Figure 3

Type de connexion à Internet chez les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes branchées (n : 1 930)

Question : À quel type de connexion votre entreprise est-elle branchée ?

Note : La haute vitesse fait référence à une connexion dont la vitesse se situe entre 4 et 9 Mbps, la très haute vitesse, entre 10 et 19 Mbps, et la vitesse extrême, plus de 20 Mbps.

Tout comme pour le taux de branchement à Internet, les PME de plus grande taille (c'est-à-dire entre 100 et 499 employés) sont relativement plus nombreuses à utiliser la très haute vitesse ou la vitesse extrême. En effet, 32,2 % de ces PME utilisent la très haute vitesse et 20,8 % la vitesse extrême, ce qui représente 53 % des PME de ce segment. Ce même pourcentage (total très haute vitesse et vitesse extrême) passe à 24,2 % dans le groupe des PME de 20 à 99 employés et à seulement 18,3 % dans le groupe des PME de 5 à 19 employés.

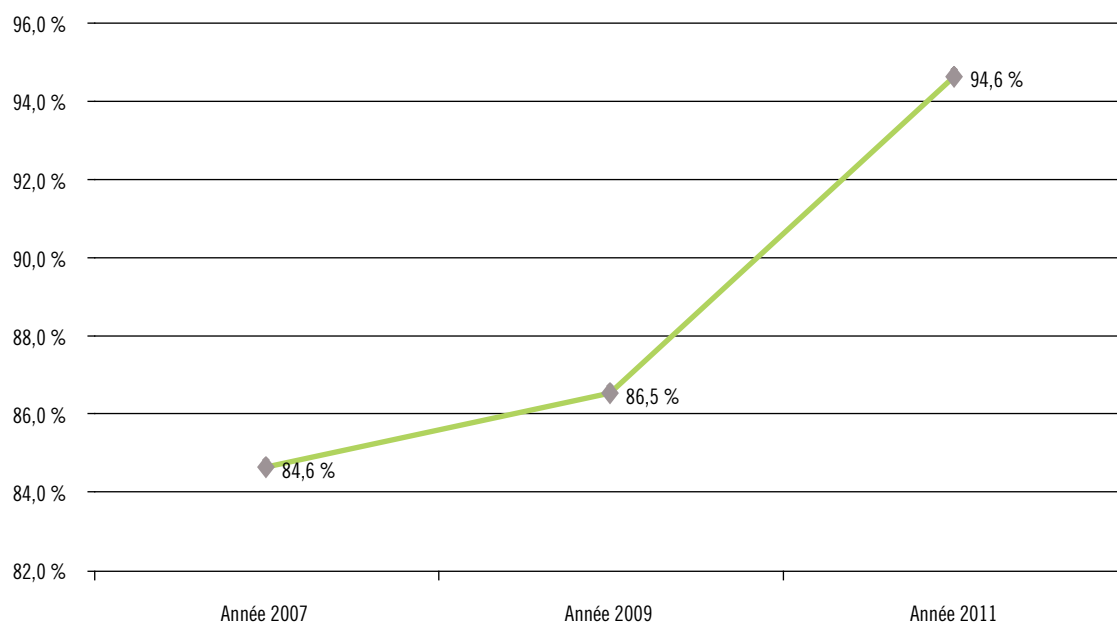
L'analyse du type de connexion par région révèle par ailleurs que c'est au Québec que les taux de branchement pour la très haute vitesse et la vitesse extrême sont légèrement plus élevés, avec respectivement 15,5 % et 9,2 % des PME (total de 24,7 %) qui ont adopté ces types de connexion. Ces mêmes taux sont respectivement de 14,5 % et de 6,6 % (total de 21,1 %) en Ontario, et se situent, pour l'ensemble du territoire, entre 20,4 % et 24,7 %, selon la région.

1.5 ÉVOLUTION DU PORTRAIT GÉNÉRAL AU QUÉBEC

À l'échelle du Québec, nous notons une évolution constante et continue du taux de branchement à Internet dans les PME. En effet, en 2011, 94,6% des PME québécoises ont une connexion à Internet. Ce taux était de 86,5 % en 2009 et de 84,6 % en 2007.

Figure 4

Évolution du taux de branchement à Internet au Québec



Base : Total PME au Québec (n : 1 001)

Question : Votre entreprise est-elle branchée à Internet ?

Les PME québécoises suivent la tendance observée à l'échelle canadienne, confirmant ainsi que le taux de branchement à Internet croît avec la taille de l'entreprise. La totalité des PME du Québec (100 %) comprenant de 100 à 499 employés est connectée. Nous constatons par ailleurs une nette évolution chez les PME de petite taille (de 5 à 19 employés) par rapport à 2009. Une grande majorité d'entre elles (92,2 %) ont accès à Internet en 2011, contre 82,9 % en 2009. Il s'agit d'une augmentation de l'ordre de 9,3 %.

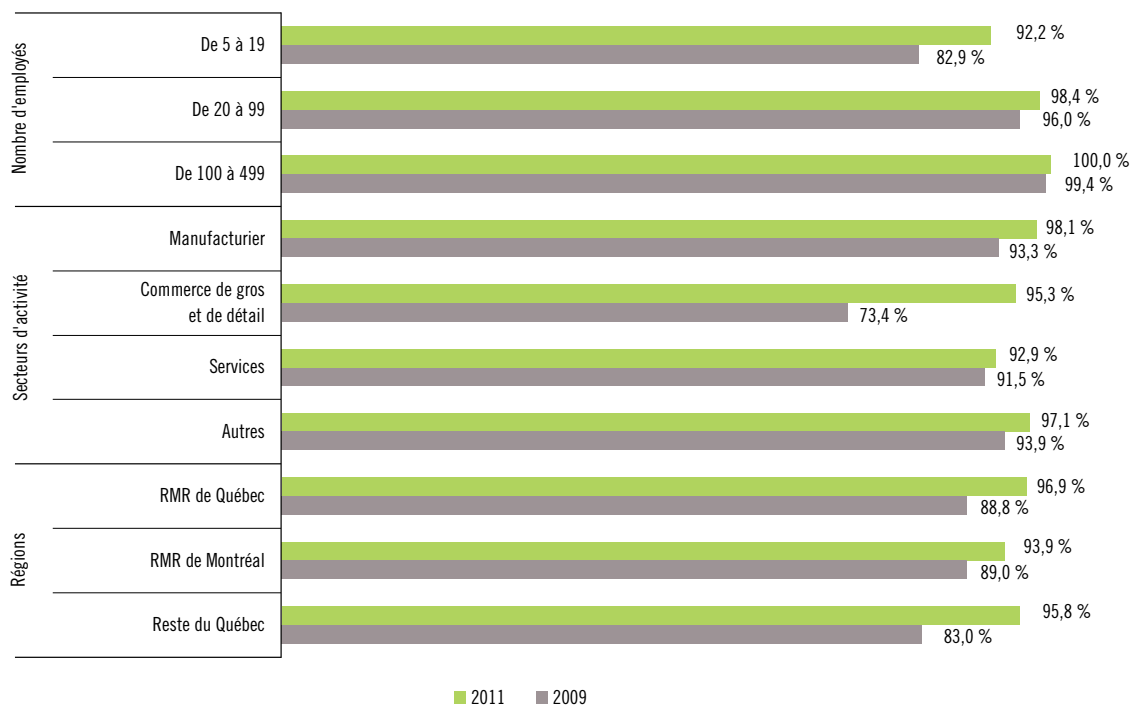


Pour ce qui concerne le secteur d'activité, les PME manufacturières demeurent les plus branchées (98,1 %). Il faut cependant souligner que les entreprises québécoises du secteur du commerce de gros et de détail ont récupéré depuis 2009 leur retard de connexion. En effet, 95,3 % de ces PME sont branchées en 2011, alors que ce taux était de 73,4 % en 2009. Il s'agit d'une augmentation importante de 21,9 %.

La comparaison entre les différentes régions du Québec fait ressortir que les entreprises de la RMR de Québec sont relativement plus branchées, avec un taux de 96,9 %.

Figure 5

Comparaison au Québec entre 2009 et 2011 du taux de branchement des PME



Base : Total PME québécoises (n : 1 001)

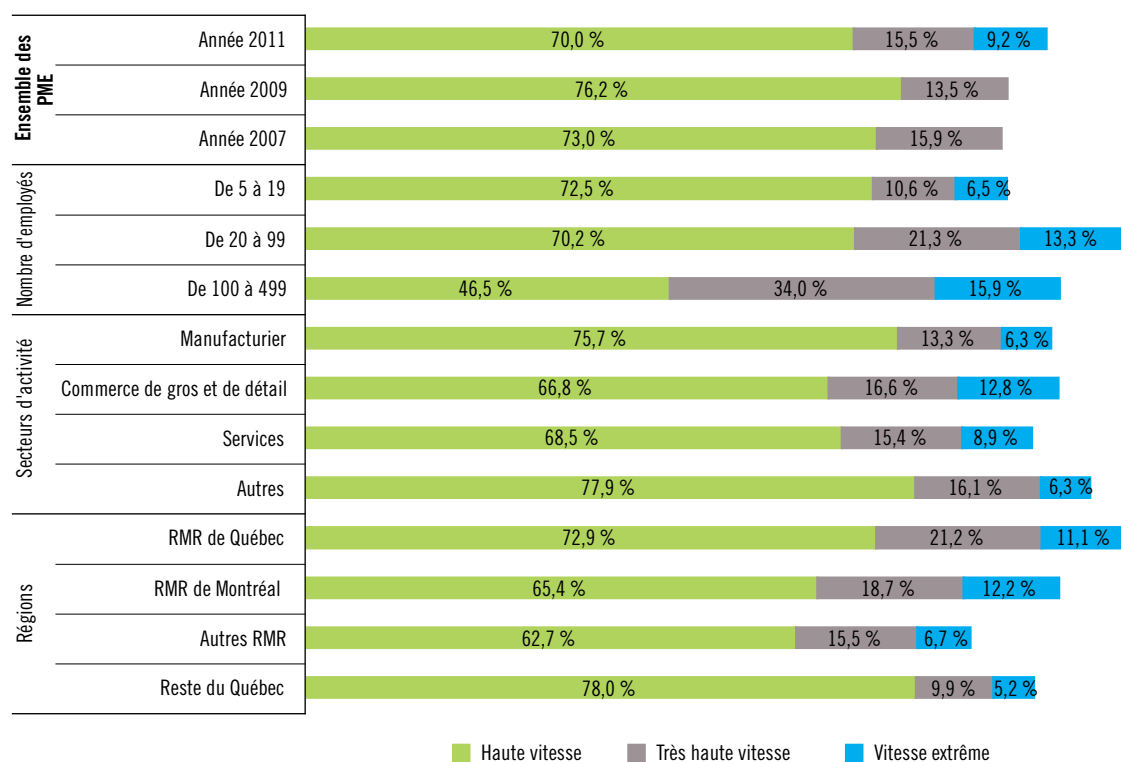
Question : Votre entreprise est-elle branchée à Internet ?

Évolution du type de connexion au Québec

C'est dans la RMR de Québec et dans la RMR de Montréal que les connexions les plus rapides sont utilisées par les entreprises. Le taux cumulé de branchement à la très haute vitesse et à la vitesse extrême est respectivement de 32,3 % dans la RMR de Québec et de 30,9 % dans la RMR de Montréal.

Figure 6

Type de connexion Internet chez les PME québécoises



Base : PME québécoises branchées (n : 960)

Question : À quel type de connexion votre entreprise est-elle branchée ?

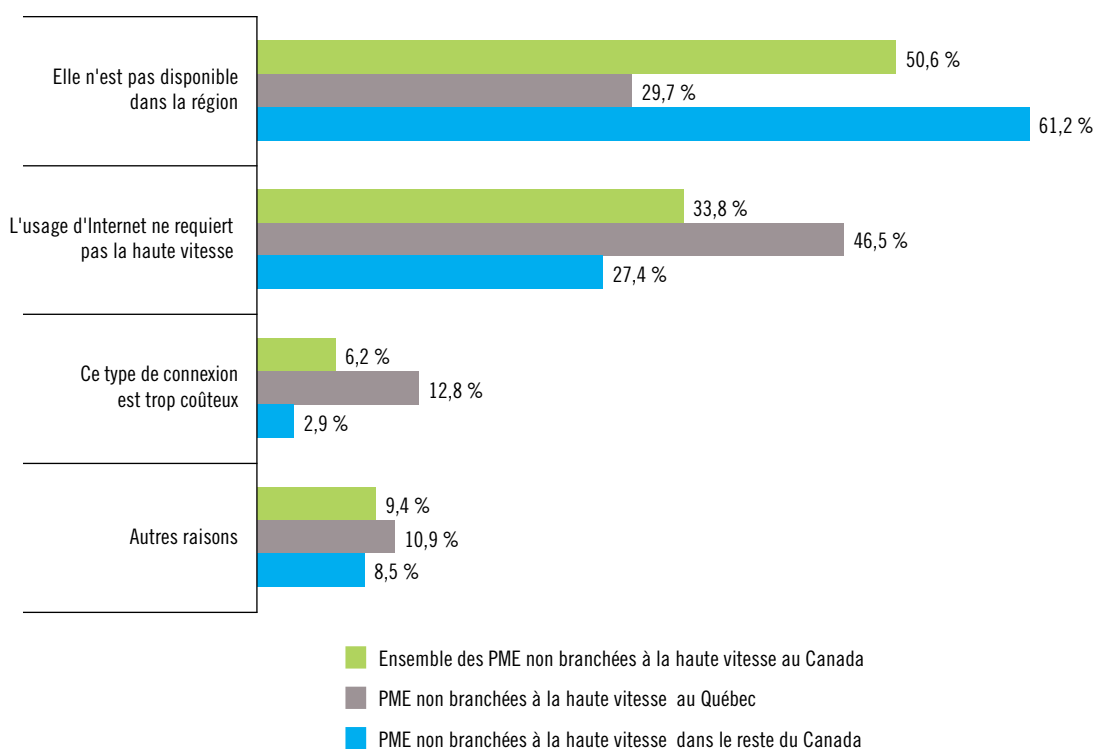


1.6 LES RAISONS DE LA NON-UTILISATION DE LA HAUTE VITESSE

Seulement 9,9 % des entreprises canadiennes n'utilisent pas le mode de connexion à haute vitesse et plus en 2011. Les deux principales raisons de la non-utilisation sont, en premier lieu, l'indisponibilité de la haute vitesse dans la région en question, comme le mentionnent 50,6 % des non-utilisateurs de haute vitesse au Canada. En second lieu, c'est l'usage fait d'Internet qui ne requiert pas la haute vitesse qui est donné par 33,8 % des entreprises non branchées à la haute vitesse au Canada.

Figure 7

Les raisons du non-branchement à la haute ou très haute vitesse au Canada



Base : Total PME canadiennes non branchées à la haute vitesse (n : 115)

Question : Pour quelle raison principalement votre entreprise n'est-elle pas branchée à la haute ou très haute vitesse ?

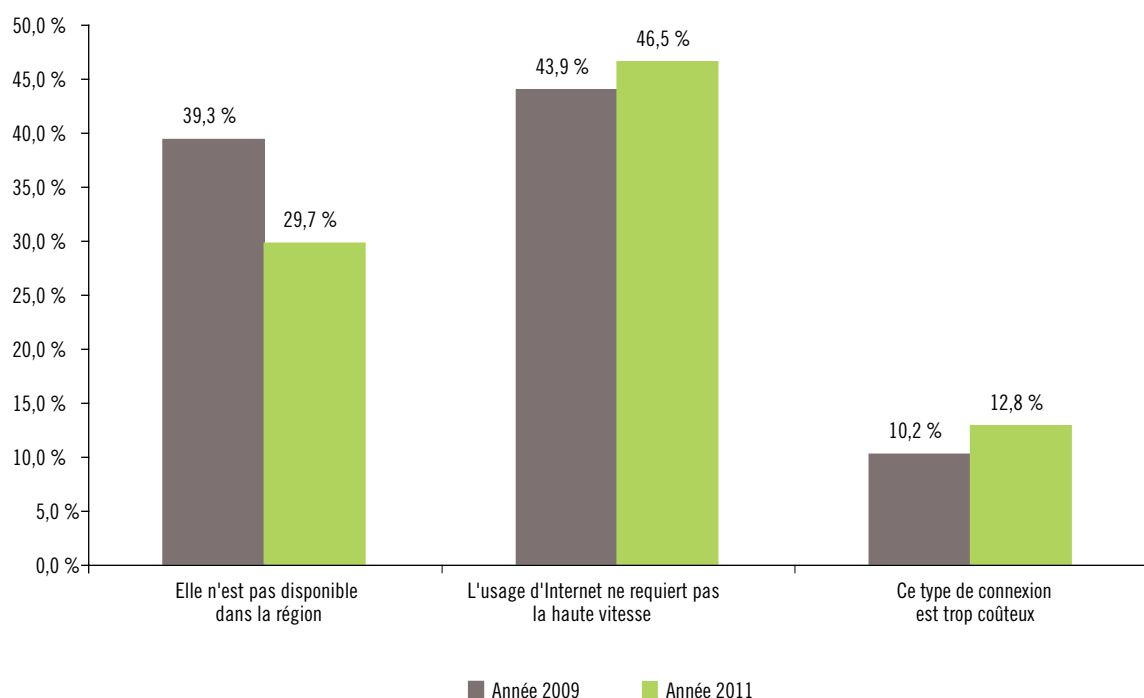
Les motifs évoqués par les entreprises varient d'une région à l'autre. En effet, 29,7 % des PME québécoises non branchées à la haute ou très haute vitesse se justifient par l'indisponibilité de la haute vitesse dans leur région, alors que 46,5 % estiment que leur usage d'Internet ne requiert pas la haute vitesse. Pour le reste du Canada, les raisons sont inversées, avec des taux respectifs de 61,2 % et de 27,4 %.

L'évolution des raisons du non-branchement à la haute ou très haute vitesse au Québec

Un regard sur l'évolution depuis 2009 des raisons du non-branchement à la haute vitesse au Québec permet de constater que la connexion à haute vitesse est devenue plus disponible après 2009, puisque 39,3 % des PME québécoises n'utilisaient pas ce type de connexion en raison de l'indisponibilité dans leur région, par rapport à 29,7 % en 2011.

Figure 8

Les raisons du non-branchement à la haute ou très haute vitesse au Québec



Base : Total PME québécoises non branchées à la haute vitesse (n : 76)

Question : Pour quelle raison principalement votre entreprise n'est-elle pas branchée à la haute ou très haute vitesse ?



CHAPITRE 2

L'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE ET DE COMMUNICATION

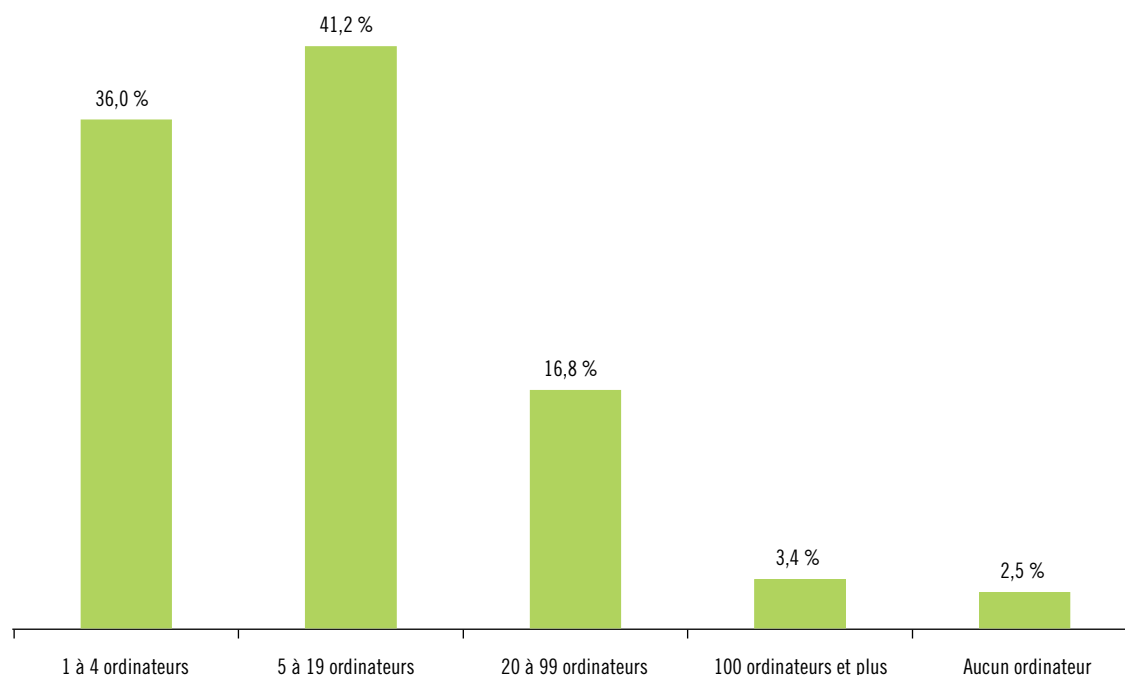
Ce chapitre dresse un profil de l'équipement informatique et de communication détenu par les PME canadiennes. Cela comprend les ordinateurs, les téléphones cellulaires de même que les clés Internet mobile.

2.1 LES ORDINATEURS

Dans l'ensemble du Canada, nous observons que la majorité des PME canadiennes (77,2 %) détiennent moins de 20 ordinateurs dans leur entreprise.

Figure 9

Nombre d'ordinateurs dans les PME canadiennes



Base : PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Approximativement combien d'ordinateurs votre entreprise possède-t-elle ?

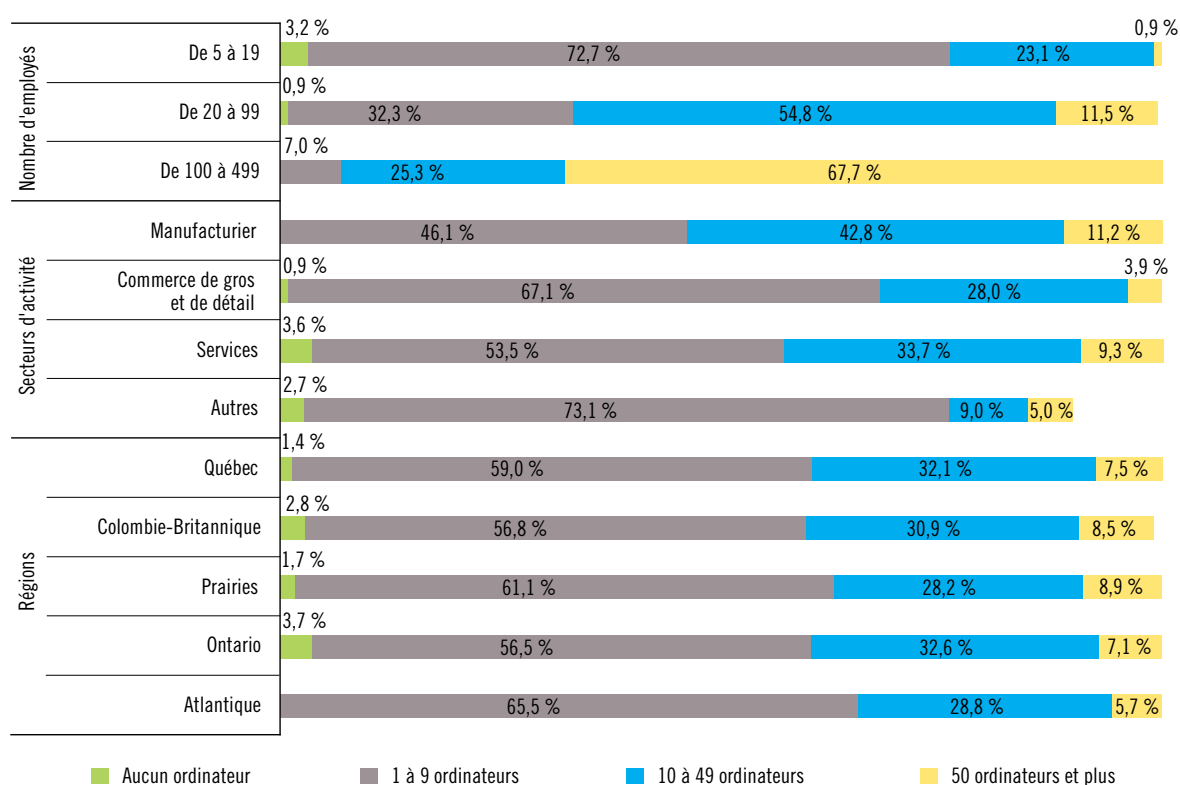
La possession d'ordinateurs chez les PME canadiennes varie considérablement selon la taille de l'entreprise. En effet, les PME de 5 à 19 employés possèdent en moyenne 7 ordinateurs par entreprise. Les PME qui emploient de 20 à 99 employés en possèdent en moyenne 23, alors que les PME comptant de 100 à 499 employés possèdent 132 ordinateurs en moyenne.

Nous observons par ailleurs que 15,2 % des PME opérant dans le secteur Hébergement et services de restauration ne sont pas du tout équipées en ordinateurs. Il en est de même pour les PME du secteur Agriculture, foresterie, pêche et chasse, qui comptent 9,4 % d'entreprises sans ordinateur.

L'enquête ne révèle pas de différence significative entre le Québec et les autres grandes régions du Canada sur ce sujet. Par contre, nous notons que c'est dans le secteur manufacturier que l'on trouve le pourcentage le plus élevé de PME comptant plus de 10 ordinateurs par entreprise (54,0 %).

Figure 10

Nombre d'ordinateurs dans l'entreprise selon la taille, le secteur d'activité et la région



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Approximativement combien d'ordinateurs votre entreprise possède-t-elle ?

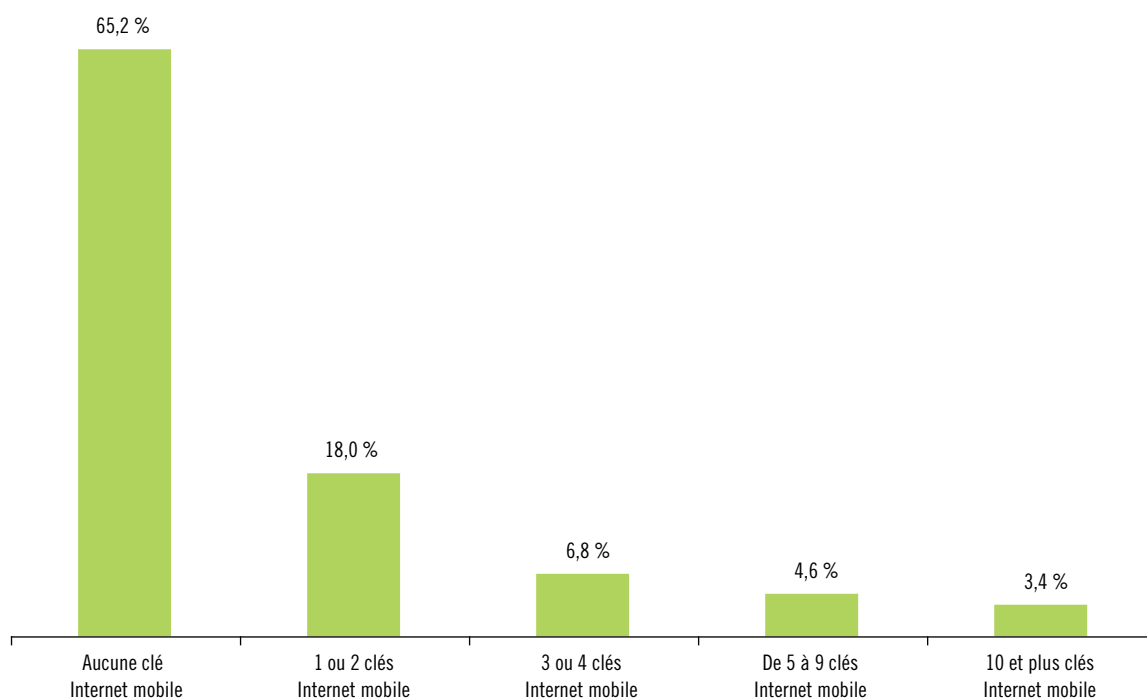


2.2 LES CLÉS INTERNET MOBILE

Les clés Internet permettent aux ordinateurs d'accéder à Internet dans un endroit où aucune connexion Internet, filaire ou non, n'est disponible. L'utilisation de telles clés ne semble pas s'étendre à grande échelle chez les PME canadiennes, puisque seulement 34,8 % d'entre elles en possèdent, et parmi celles qui en possèdent, seules 5 clés en moyenne sont mises à la disposition des employés.

Figure 11

Nombre de clés Internet mobile dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

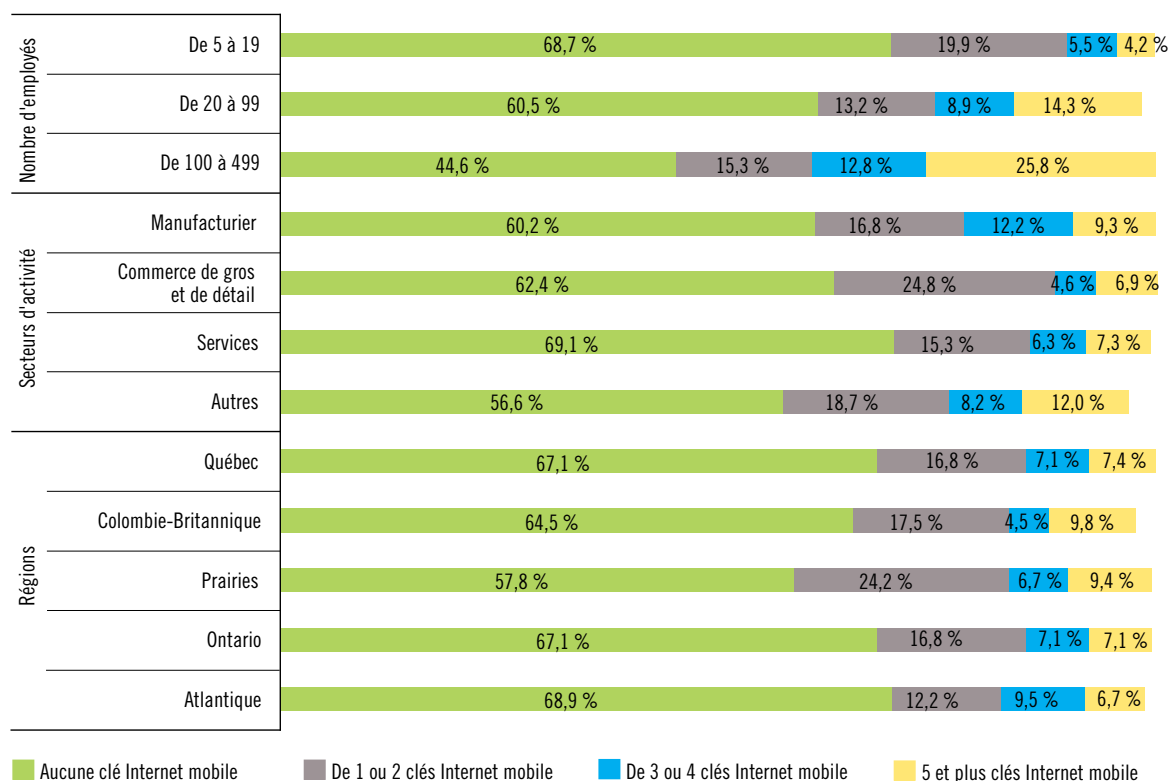
Question : Approximativement combien de clés Internet mobile votre entreprise possède-t-elle ?

La taille de l'entreprise est très certainement le critère qui différencie le plus les PME canadiennes, quant à la possession de ce type de matériel. Chez les PME de 5 à 19 employés, 68,7 % ne possèdent aucune clé Internet mobile. À l'inverse, 53,9 % des entreprises de 100 à 499 employés en fournissent à leurs employés.

Les PME localisées dans les Prairies utilisent un peu plus les clés Internet mobile que les PME des autres régions du Canada. En effet, 40,4 % des PME des Prairies utilisent ce type de clé par rapport à 31,8 % en Colombie-Britannique, 31,4 % au Québec, 31,0 % en Ontario et 28,3 % dans l'Atlantique.

Figure 12

Nombre de clés Internet mobile dans les PME selon la taille, le secteur d'activité et la région



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Approximativement combien de clés Internet mobile votre entreprise possède-t-elle ?

2.3 LES TÉLÉPHONES CELLULAIRES (EXCLUANT LES TÉLÉPHONES INTELLIGENTS)

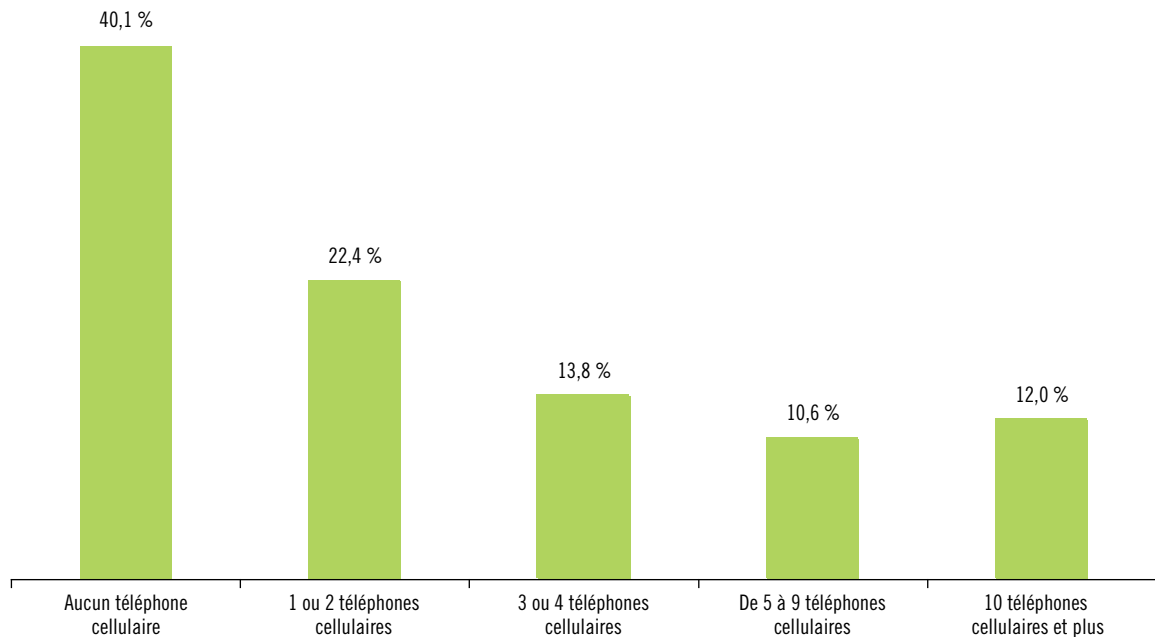
Bien que l'utilisation des téléphones cellulaires soit assez répandue chez les Canadiens (74,3 % des ménages canadiens possédaient au moins un cellulaire en 2008²), la proportion de PME canadiennes qui reconnaissent posséder des téléphones cellulaires (excluant les téléphones intelligents) est de 58,8 %.

2. <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/090615/dq090615c-fra.htm>



Figure 13

**Nombre de téléphones cellulaires (excluant les téléphones intelligents)
dans les PME canadiennes**



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Approximativement combien de téléphones cellulaires, excluant les téléphones intelligents, votre entreprise possède-t-elle ?

C'est chez les PME de 100 à 499 employés que se trouve le pourcentage le plus grand (75,7 %) de PME possédant des téléphones cellulaires (excluant les téléphones intelligents). Chez les PME de 20 à 99 employés, ce pourcentage est de 63,6 % et chez les PME de 5 à 19 employés, de 57,2 %.

Nous remarquons par ailleurs que certains secteurs possèdent davantage de téléphones cellulaires (excluant les téléphones intelligents) dans les PME canadiennes :

- Les PME du secteur de la construction dans une proportion de 82,3 % ;
- Les PME du secteur du commerce de gros dans une proportion de 77,6 %.

À l'inverse, certains secteurs en possèdent moins :

- Les PME du secteur des soins de santé et de l'assistance sociale dans une proportion de 61,5 % ;
- Les PME du secteur de l'hébergement et des services de restauration dans une proportion de 57,7 %.

Parmi les PME qui en possèdent, le nombre moyen de téléphones cellulaires (excluant les téléphones intelligents) détenus par les PME est de 6,99 unités par entreprise, et ce chiffre varie bien sûr en fonction de la taille de l'entreprise (3,96 pour les PME de 5 à 19 employés par rapport à 8,27 pour les PME de 20 à 99 employés et 29,64 unités pour les PME de 100 à 499 employés). Le nombre varie aussi en fonction de la région (5,46 unités dans les PME du Québec par rapport à 7,03 en Colombie-Britannique, 7,88 dans les Prairies, 8,06 en Ontario et 4,58 dans l'Atlantique).

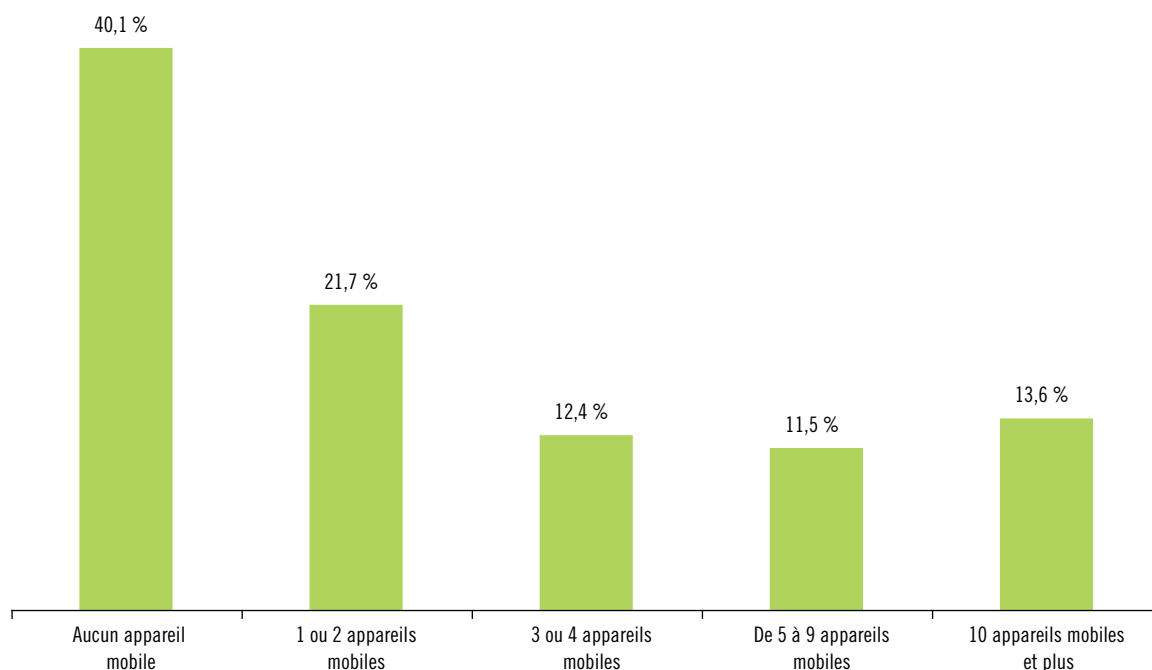
2.4 LES APPAREILS MOBILES (INCLUANT LES TÉLÉPHONES INTELLIGENTS, LES ASSISTANTS PERSONNELS ET LES TABLETTES NUMÉRIQUES)

Un appareil mobile désigne tout téléphone mobile ou assistant personnel pouvant servir d'ordinateur personnel. La définition exclut donc les téléphones cellulaires qui ne peuvent servir d'ordinateur personnel.

De façon générale, les PME canadiennes détiennent dans une proportion de 59,3 % des appareils mobiles (incluant les téléphones intelligents, les assistants personnels et les tablettes numériques).

Figure 14

Nombre d'appareils mobiles (incluant les téléphones intelligents, les assistants personnels et les tablettes numériques) dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Approximativement combien d'appareils mobiles, incluant les téléphones intelligents, les assistants personnels et les tablettes numériques, votre entreprise possède-t-elle ?



C'est chez les PME de 100 à 499 employés que le pourcentage de PME possédant des appareils mobiles est le plus grand (88,9%). Chez les PME de 20 à 99 employés, ce pourcentage est de 68,3% et chez les PME de 5 à 19 employés, de 53,4%.

Nous remarquons par ailleurs que certains secteurs possèdent davantage d'appareils mobiles (incluant les téléphones intelligents, les assistants personnels et les tablettes numériques) dans les PME canadiennes :

- Les PME du secteur de l'extraction minière et de l'extraction de pétrole et de gaz dans une proportion de 98,6% ;
- Les PME du secteur de l'industrie de l'information et de l'industrie culturelle dans une proportion de 88,0% ;
- Les PME du secteur des services publics dans une proportion de 73,5% ;
- Les PME du secteur du transport et de l'entreposage dans une proportion de 73,3% ;
- Les PME du secteur de la fabrication dans une proportion de 70,1%.

À l'inverse, certains secteurs en possèdent moins :

- Les PME du secteur des soins de santé et de l'assistance sociale dans une proportion de 37,4% ;
- Les PME du secteur de l'hébergement et des services de restauration dans une proportion de 49,9%.

Parmi les PME qui en possèdent, le nombre moyen d'appareils intelligents détenus par les PME est de 8,28 unités par entreprise, et ce chiffre varie bien sûr en fonction de la taille de l'entreprise (4,12 pour les PME de 5 à 19 employés par rapport à 9,32 pour les PME de 20 à 99 employés et 33,06 unités pour les PME de 100 à 499 employés). Le nombre varie aussi en fonction de la région (7,01 unités dans les PME du Québec par rapport à 7,56 en Colombie-Britannique, 9,32 dans les Prairies, 9,02 en Ontario et 6,89 dans l'Atlantique).



CHAPITRE 3

LES SUITES BUREAUTIQUES ET LES PROGICIELS DE GESTION

Les entreprises qui veulent rentabiliser leurs investissements dans les TIC et demeurer compétitives sur leurs marchés sont appelées à bien utiliser les outils et systèmes informatiques qui supportent leurs activités de gestion. Les entreprises canadiennes sont-elles bien équipées en progiciels de gestion? Dans ce chapitre, nous mesurons dans un premier temps l'utilisation par les PME des suites bureautiques telles que Microsoft Office, Apple iWork et OpenOffice pour Linux à travers le Canada. Nous évaluons aussi l'utilisation par les PME des progiciels de gestion intégrés (appelés en anglais *Enterprise Resource Planning* ou ERP), des progiciels de gestion de la relation client (appelés en anglais *Customer Relationship Management* ou CRM) et des progiciels de gestion de la chaîne logistique (appelés en anglais *Supply Chain Management* ou SCM).

Nous nous sommes aussi appliqués à identifier les raisons qui ont poussé les PME à informatiser leurs processus par l'intégration de tels systèmes.

À partir de données historiques que nous avons pour le Québec, un portrait de l'évolution des entreprises québécoises dans ce domaine est également dressé.

3.1 LES SUITES BUREAUTIQUES

L'enquête *NetPME 2011* révèle que la grande majorité des PME canadiennes (82,0 %) sont équipées d'une suite bureautique telle que Microsoft Office, Apple iWork ou OpenOffice pour Linux.

Figure 15
Les suites bureautiques dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Votre entreprise est-elle équipée d'une suite bureautique (ex. : Microsoft Office, Apple iWork, OpenOffice pour Linux) ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

Plus précisément, l'analyse des résultats indique que le pourcentage de PME équipées d'une suite bureautique varie selon la taille de l'entreprise et le secteur d'activité :

- Parmi les PME de 5 à 19 employés, 77,5 % sont équipées d'une suite bureautique. Ce taux passe à 90,5 % chez les PME de 20 à 99 employés et à 97,5 % chez les PME canadiennes de plus grande taille, soit de 100 à 499 employés ;
- Concernant le secteur d'activité, 92,3 % des PME du secteur manufacturier sont équipées d'une suite bureautique, par rapport à 81,7 % pour les PME du secteur des services, 79,9 % pour les PME du secteur de commerce de gros et de détail et 79,1 % pour les PME des autres secteurs.



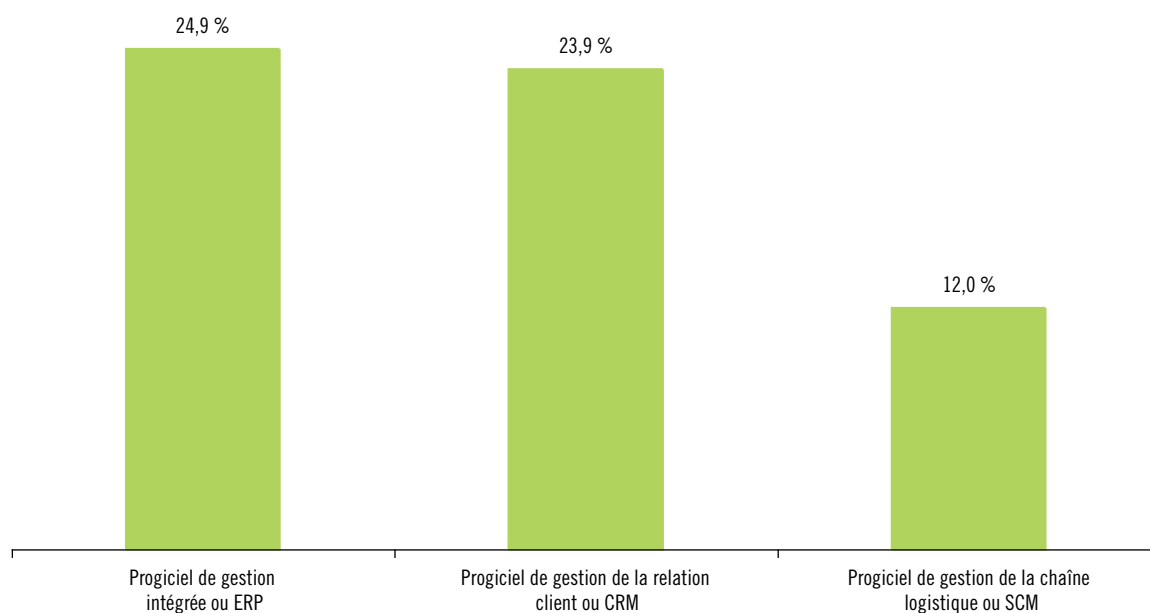
Dans le secteur de la finance et de l'assurance, il est à souligner que 100 % des PME utilisent des suites bureautiques. Les PME du secteur de la fabrication sont aussi relativement plus nombreuses (92,3 %) à être équipées d'une suite bureautique. Par ailleurs, les PME du secteur de l'hébergement et des services de restauration ainsi que celles du secteur de l'agriculture, foresterie, pêche et chasse accusent un retard et demeurent en dessous de la moyenne, avec des taux respectifs de 63,8 % et 68,4 %.

3.2 LES PROGICIELS DE GESTION

L'enquête *NetPME 2011* révèle que seule une PME canadienne sur quatre est équipée d'un progiciel de gestion intégré (ERP), et cette proportion reste la même pour les PME équipées d'un progiciel de gestion de la relation client (CRM). Quant au progiciel de gestion de la chaîne logistique (SCM), il y a seulement 12,0 % des PME canadiennes qui en sont équipées.

Figure 16

Les progiciels de gestion dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Votre entreprise est-elle équipée d'un progiciel de gestion ?

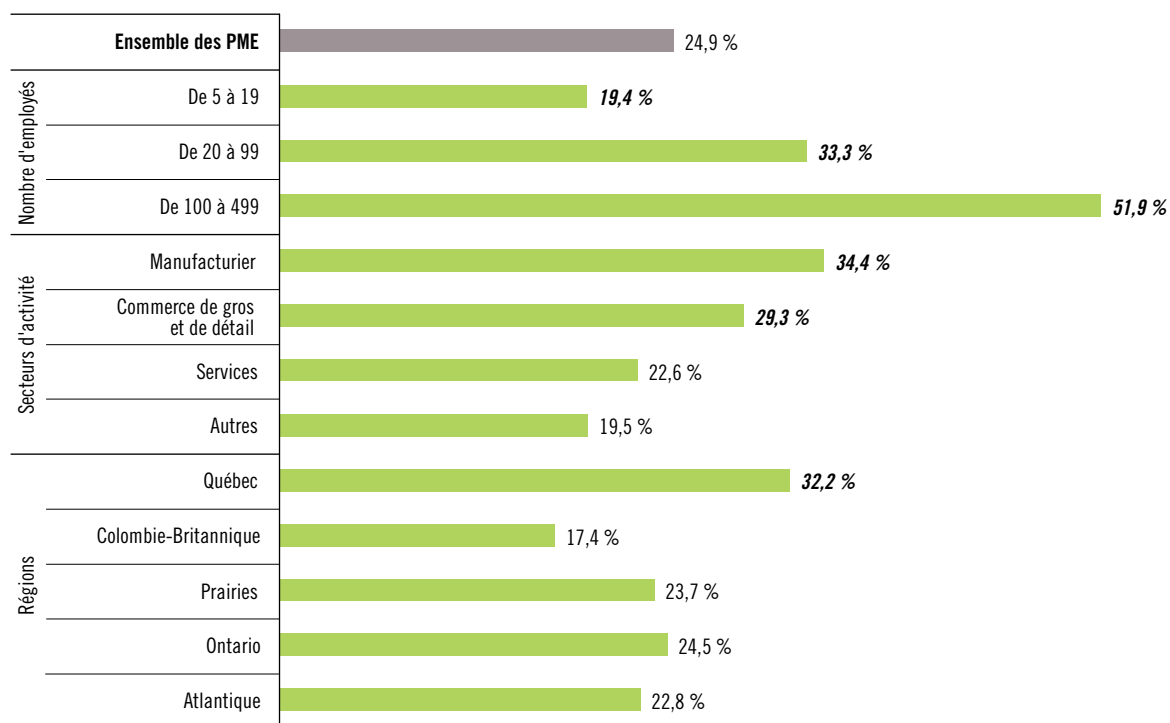
3.2.1 Les progiciels de gestion intégrés (ERP)

Les progiciels de gestion intégrés permettent de gérer l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière, comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable, la gestion financière, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement et le commerce électronique.

C'est dans les PME canadiennes de 100 à 499 employés que se trouve le pourcentage le plus élevé d'entreprises équipées de progiciels de gestion intégrés (ERP) avec 51,9 %, comparativement aux PME de 20 à 99 employés (33,3 %) ou à celles de 5 à 19 employés (19,4 %).

Figure 17

Les progiciels de gestion intégrés (ERP) dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Votre entreprise est-elle équipée d'un progiciel de gestion intégré (ERP) ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.



L'analyse par secteur d'activité révèle que ce sont les PME du secteur manufacturier qui s'équipent davantage en progiciels de gestion intégrés (34,4 %), comparativement à celles des secteurs du commerce de gros et de détail (29,3 %), des services (22,6 %) ou aux autres secteurs (19,5 %).

Par ailleurs, au sein du secteur du commerce de gros et de détail, il existe une différence significative entre les PME du commerce de gros et celles du commerce de détail, avec des taux respectifs de 39,6 % et 27,0 % pour ce qui concerne leur équipement en progiciels de gestion intégrés.

La comparaison entre les 5 grandes régions canadiennes démontre également que ce sont les PME du Québec qui s'équipent davantage en progiciels de gestion intégrés (32,2 %), comparativement aux PME de l'Ontario (24,5 %), des Prairies (23,7 %), de l'Atlantique (22,8 %) et de la Colombie-Britannique (17,4 %).

Défi relatif aux progiciels de gestion intégrés (ERP)*

Pour être en mesure d'obtenir des gains de performance de son utilisation d'un progiciel de gestion intégré (ERP), la PME devra a priori gérer les risques d'implantation de cette TIC en misant sur le principe d'*alignement stratégique* (le progiciel doit s'adapter à l'entreprise, à son orientation stratégique et à ses processus d'affaires), et a posteriori gérer les bénéfices de cette TIC en étant en mesure d'en évaluer l'impact sur la performance des opérations et de la gestion de l'entreprise.

* Pour en savoir plus :

Poba-Nzaou, P. et Raymond, L. (2011), Managing ERP system risk in SMEs: a multiple case study, *Journal of Information Technology*, 26 (3), 172-190.

Uwizeyemungu, S. et Raymond, L. (2010), Linking the effects of ERP to organizational performance: Development and initial validation of an evaluation method", *Information Systems Management*, 27 (1), 25-41.

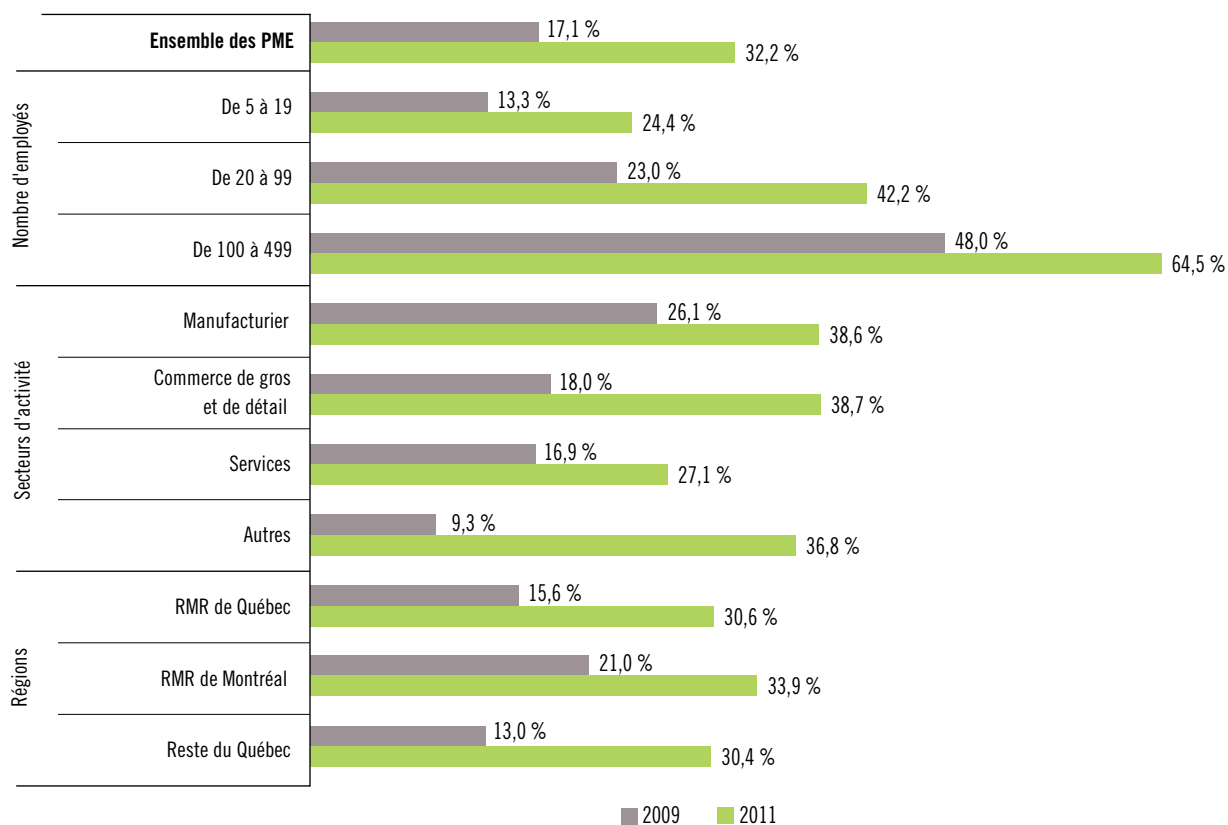
Évolution au Québec des progiciels de gestion intégrés (ERP) dans les PME

Depuis 2009, le pourcentage des PME au Québec équipées en progiciels de gestion intégrés est passé de 17,1 % à 32,2 % en 2011, ce qui représente une croissance de l'ordre de 15,1 %.

La comparaison des résultats de cette enquête avec ceux de l'enquête *NetPME 2009* fait ressortir qu'au Québec, ce sont surtout les PME de 20 à 99 employés qui se sont équipées davantage en progiciels de gestion intégrés (augmentation de 19,2 % par rapport à 2009) et celles du commerce de gros et de détail (augmentation de 20,7 % par rapport à 2009).

Figure 18

Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec équipées d'un progiciel de gestion intégré ou ERP



Base: Total PME du Québec (n: 1001 en 2011 et 1801 en 2009)

Question: Votre entreprise est-elle équipée d'un progiciel de gestion intégré (ERP)?

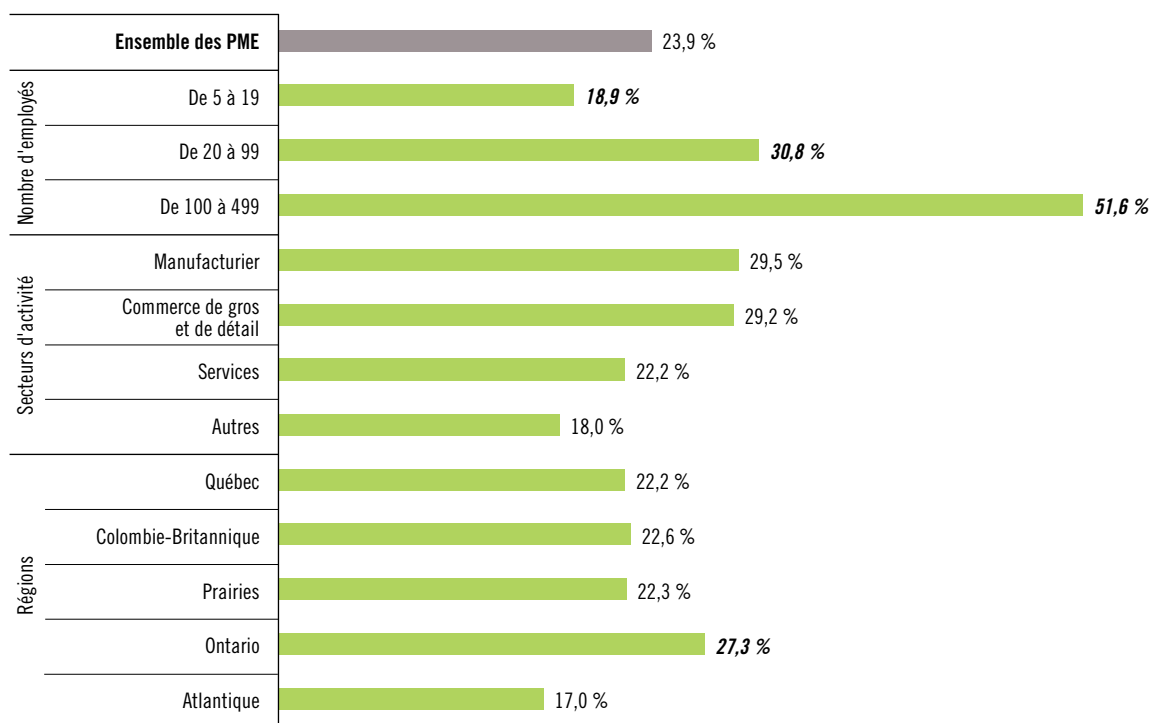


3.2.2 Les progiciels de gestion de la relation client (CRM)

Une PME canadienne sur quatre (23,9 %) utilise un progiciel de gestion de la relation client (CRM). Il s'agit d'un système qui permet de gérer les interactions de l'entreprise avec les clients, à travers plusieurs points de contact (ex. : vente, après-vente, assistance technique), en ayant recours à des canaux de communication multiples et interconnectés.

Figure 19

Les progiciels de gestion de la relation client ou CRM dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Votre entreprise est-elle équipée d'un système de gestion de la relation client (CRM) ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

Tout comme pour le progiciel de gestion intégré (ERP), c'est dans les PME canadiennes de 100 à 499 employés que se trouve le pourcentage le plus élevé d'entreprises équipées en progiciels de gestion de la relation client (CRM) avec 51,6 %, comparativement aux PME comptant de 20 à 99 employés (30,8 %) ou à celles de 5 à 19 employés (18,9 %).

Dans le secteur de la finance et de l'assurance, ce sont 49,9 % des PME canadiennes qui sont équipées en progiciels de gestion de la relation client (CRM).

Alors que les PME du Québec sont plus équipées en progiciels de gestion intégrés (ERP), il en est autrement en matière de progiciels de gestion de la relation client (CRM). Notre enquête démontre que 27,3 % des entreprises de l'Ontario sont équipées d'un système de gestion de la relation client, comparativement aux 22,6 % des PME de la Colombie-Britannique, 22,3 % des PME des Prairies, 22,2 % des PME québécoises et enfin 17,0 % des PME de l'Atlantique qui le sont.

Défi relatif aux progiciels de gestion de la relation client (CRM)*

Pour être en mesure d'obtenir des gains de performance de son utilisation d'un progiciel de gestion de la relation client (CRM), la PME devra a priori développer ses capacités TIC en fonction d'une *organisation centrée sur le client et sur le service* (plutôt que sur la production), développer ses *capacités de gestion des connaissances* et s'assurer que le progiciel s'adapte à la stratégie marketing de l'entreprise, incluant la stratégie marketing à base du Web.

* Pour en savoir plus :

Croteau, A.-M. et Li, P. (2003), Critical success factors of CRM technological initiatives, *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 20 (1), 21-34.

Uwizeyemungu, S. et Raymond, L. (2011), Information technology adoption and assimilation : Towards a research framework for service sector SMEs, *Journal of Service Science and Management*, 4 (2), 141-157.

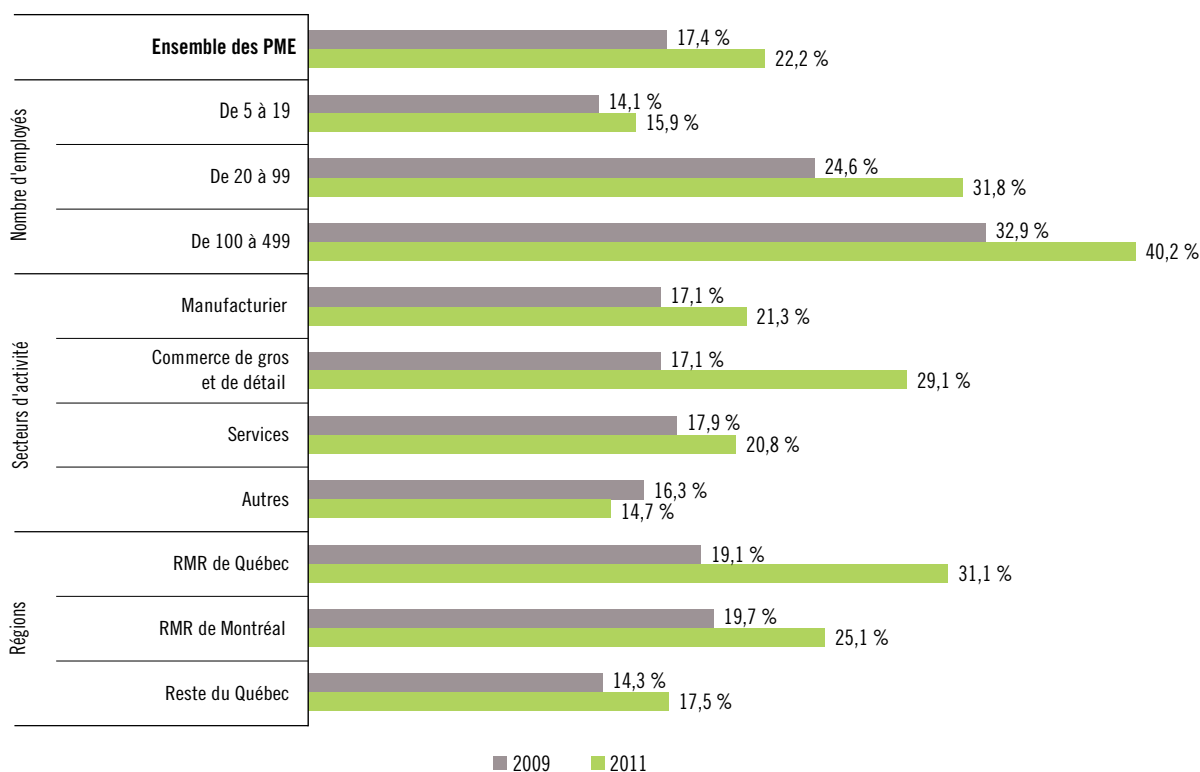


Évolution au Québec des progiciels de gestion de la relation client (CRM) dans les PME

La comparaison des résultats de cette enquête avec ceux de *NetPME 2009* fait ressortir une faible augmentation de 4,8% du nombre de PME québécoises équipées en progiciels de gestion de la clientèle (CRM), avec 22,2% en 2011 par rapport à 17,4% en 2009. Cette même comparaison fait ressortir qu'au Québec, ce sont surtout les PME de commerce de gros et de détail qui se sont équipées davantage en progiciels de gestion de la relation client (augmentation de 12,0% par rapport à 2009).

Figure 20

Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec équipées d'un progiciel de gestion de la relation client ou CRM



Base : Total PME du Québec (n : 1 001 en 2011 et 1 801 en 2009)

Question : Votre entreprise est-elle équipée d'un système de gestion de la relation client (CRM) ?

3.2.3 Les progiciels de gestion de la chaîne logistique (SCM)

Nous dénombrons seulement 12,0 % des PME canadiennes qui utilisent un progiciel de gestion de la chaîne logistique (SCM). Un tel système permet de gérer un réseau d'entreprises impliquées dans la production d'un produit ou d'un service requis par le client final. Ce système couvre tous les mouvements de matière et d'information, du point d'origine au point de consommation.

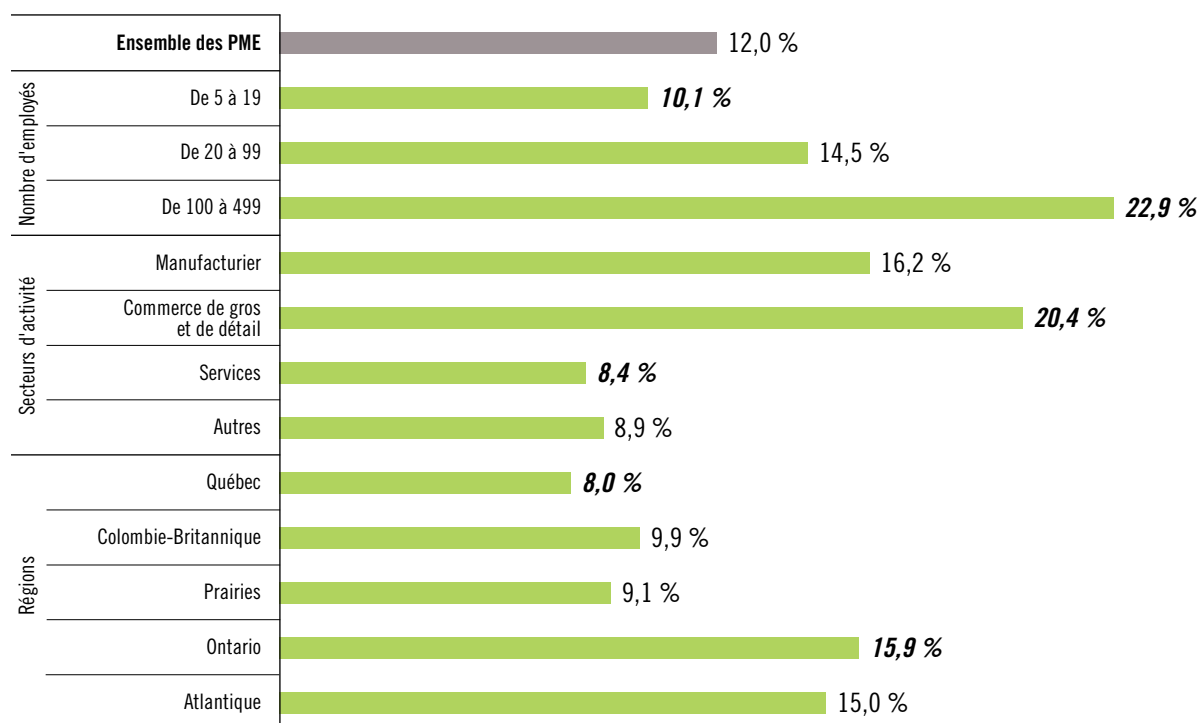
Tout comme pour l'ERP et le CRM, c'est dans les PME canadiennes de 100 à 499 employés que se trouve la plus grande proportion d'entreprises équipées en progiciels de gestion de la chaîne logistique (SCM) avec 22,9 %, comparativement aux PME comptant de 20 à 99 employés (14,5 %) ou à celles de 5 à 19 employés (10,1 %).

L'analyse par secteur d'activité révèle que ce sont les PME du secteur du commerce de gros et de détail (20,4 %) qui s'équipent davantage en progiciels de gestion de la chaîne logistique (SCM) et que ce sont les PME du secteur des services (8,4 %) qui s'équipent le moins. Les entreprises manufacturières, quant à elles, sont équipées d'un SCM dans une proportion de 16,2 %.

Notre enquête démontre que 15,9 % des PME de l'Ontario, 15,0 % de celles de l'Atlantique, 9,9 % des PME de la Colombie-Britannique, 9,1 % des PME des Prairies et seulement 8,0 % des PME du Québec sont équipées en progiciels de gestion de la chaîne logistique (SCM).

Figure 21

Les progiciels de gestion de la chaîne logistique ou SCM dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Votre entreprise est-elle équipée d'un système de gestion de la chaîne logistique (SCM) ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.



Défi relatif aux progiciels de gestion de la chaîne logistique (SCM)*

Pour être en mesure d'obtenir des gains de performance de son utilisation d'un progiciel de gestion de la chaîne logistique (SCM), la PME devra s'assurer que cette TIC lui permette de fonctionner en tant qu'*entreprise étendue*, soit en réseau avec ses partenaires d'affaires pour optimiser sa gestion des opérations (production à valeur ajoutée, « juste-à-temps » et sous-traitance ou délocalisation dans le secteur industriel, « quick response » et impartition dans les secteurs commercial et des services)

* Pour en savoir plus :

Raymond, L. et Croteau, A.-M. (2009), Manufacturing strategy and business strategy in medium-sized enterprises : Performance effects of strategic alignment, *IEEE Transactions on Engineering Management*, 56 (2), 192-202.

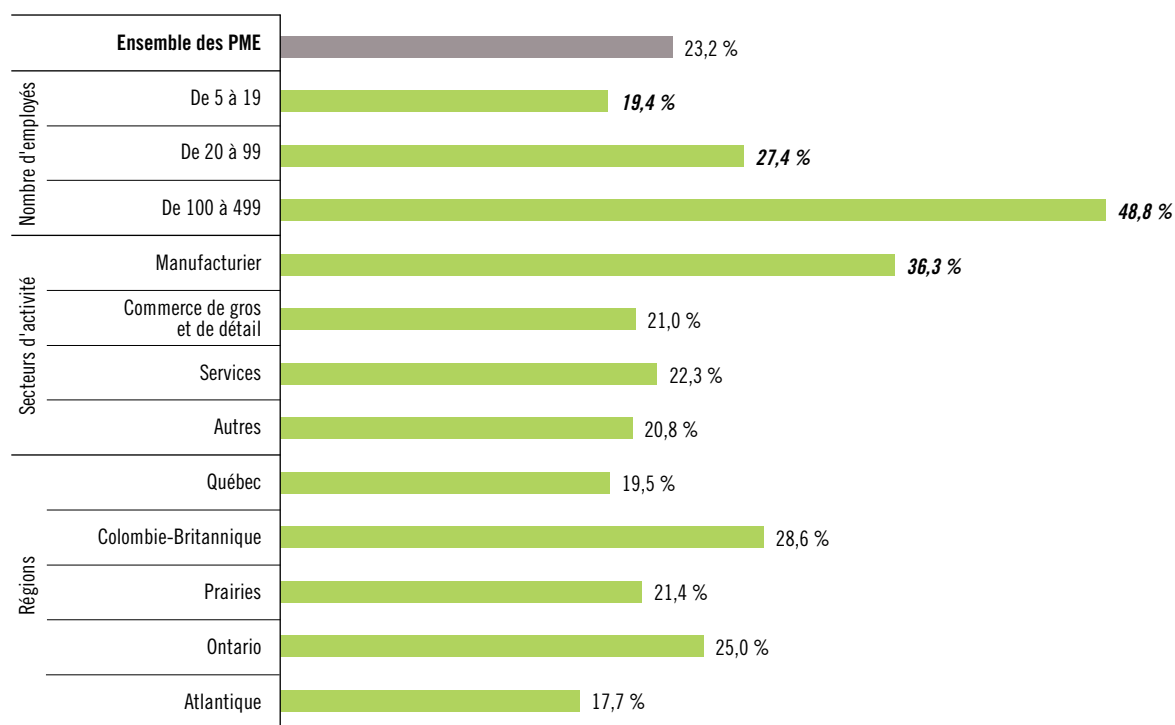
Raymond, L. et Croteau, A.-M. (2006), Enabling the strategic development of SMEs through advanced manufacturing systems: A configurational perspective, *Industrial Management & Data Systems*, 106 (7), 1012-1032.

3.3 LES SYSTÈMES OU LOGICIELS DE TYPE «OPEN SOURCE»

Les PME canadiennes utilisent les systèmes ou logiciels de type « *Open Source* », couramment appelés « logiciels libres », dans une proportion de 23,2 %.

Figure 22

Les systèmes ou logiciels de type « Open Source » dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Votre entreprise utilise-t-elle des systèmes ou logiciels de type « Open Source », aussi appelés « logiciels libres » ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

Tout comme pour les ERP, CRM et SCM, c'est dans les PME canadiennes de 100 à 499 employés que se trouve le pourcentage le plus élevé d'entreprises utilisant les systèmes ou logiciels de type « *Open Source* » (48,8 %), comparativement aux PME de 20 à 99 employés (27,4 %) ou à celles de 5 à 19 employés (19,4 %).

Par secteur d'activité, ce sont les PME du secteur manufacturier (36,3 %) qui utilisent davantage les systèmes ou logiciels de type « *Open Source* » en comparaison aux secteurs des services (22,3 %), du commerce de gros et de détail (21,0 %) ou aux autres secteurs (20,8 %).

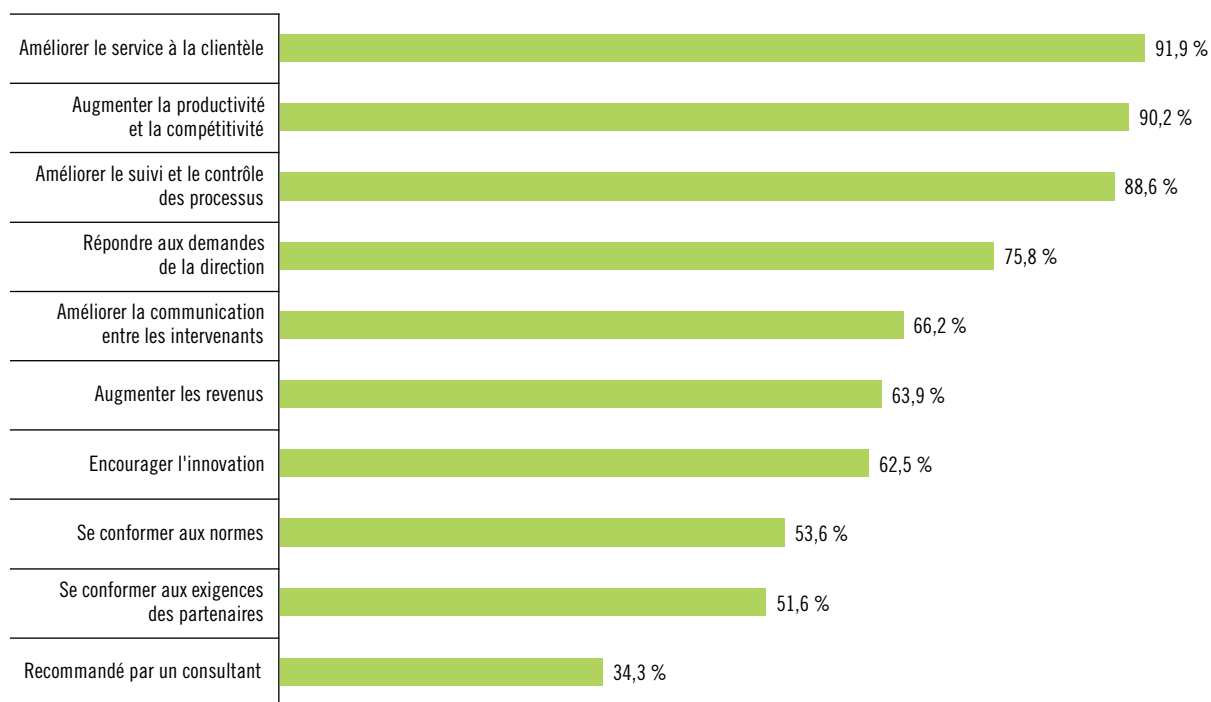


3.4 LES RAISONS JUSTIFIANT L'INFORMATISATION DES PROCESSUS DE GESTION

Nous avons demandé aux PME canadiennes déjà équipées d'un ERP, d'un CRM ou d'un SCM de mentionner les raisons de l'informatisation de leurs processus. Les raisons fournies sont somme toute assez variées.

Figure 23

Les raisons d'informatisation des processus dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes possédant un ERP, un CRM ou un SCM (n : 981)

Question : Parmi les raisons suivantes, quelles sont celles qui ont poussé votre entreprise à informatiser ses processus ?

Parmi les raisons les plus souvent mentionnées par les dirigeants, nous trouvons par ordre décroissant d'importance l'amélioration du service à la clientèle (91,9 %), l'augmentation de la productivité et de la compétitivité (90,2 %) ainsi que l'amélioration du suivi et du contrôle des processus (88,6 %). L'augmentation des revenus est une des raisons d'informatisation pour 63,9 % des entreprises, alors que le souci de conformité aux normes et de conformité aux exigences des partenaires justifie l'adoption des TIC pour respectivement 53,6 % et 51,6 % des PME canadiennes.



CHAPITRE 4

L'UTILISATION DES OUTILS INTERNET PAR LES PME CANADIENNES

Ce chapitre porte sur l'utilisation des outils Internet par les PME canadiennes dont l'utilisation d'un site Web, d'un intranet et d'un extranet. Nous évaluons aussi dans quelle mesure les PME utilisent les outils de collaboration sur Internet tels que le courriel, le *web meeting* de même que la vidéoconférence ou l'audioconférence.

L'évolution des entreprises québécoises par rapport à ce sujet est également présentée.

4.1 LE SITE WEB

En plus de contribuer à la présence sur Internet et d'accroître la visibilité, le site Web d'une entreprise lui permet d'effectuer des transactions, de la vente en ligne et peut être utilisé comme un outil stratégique de communication et de marketing. À ce chapitre, 69,8% des entreprises canadiennes ont leur site Web.

Défi relatif à l'utilisation d'un site Web*

Pour être en mesure d'obtenir des gains de performance de son utilisation d'un site Web, la PME devra être en mesure d'en définir a priori les visées et fonctionnalités informationnelles, transactionnelles et relationnelles en fonction de ses choix et capacités stratégiques, et en particulier en fonction de sa *stratégie marketing* (prix, produit/service, distribution, communication, relation client).

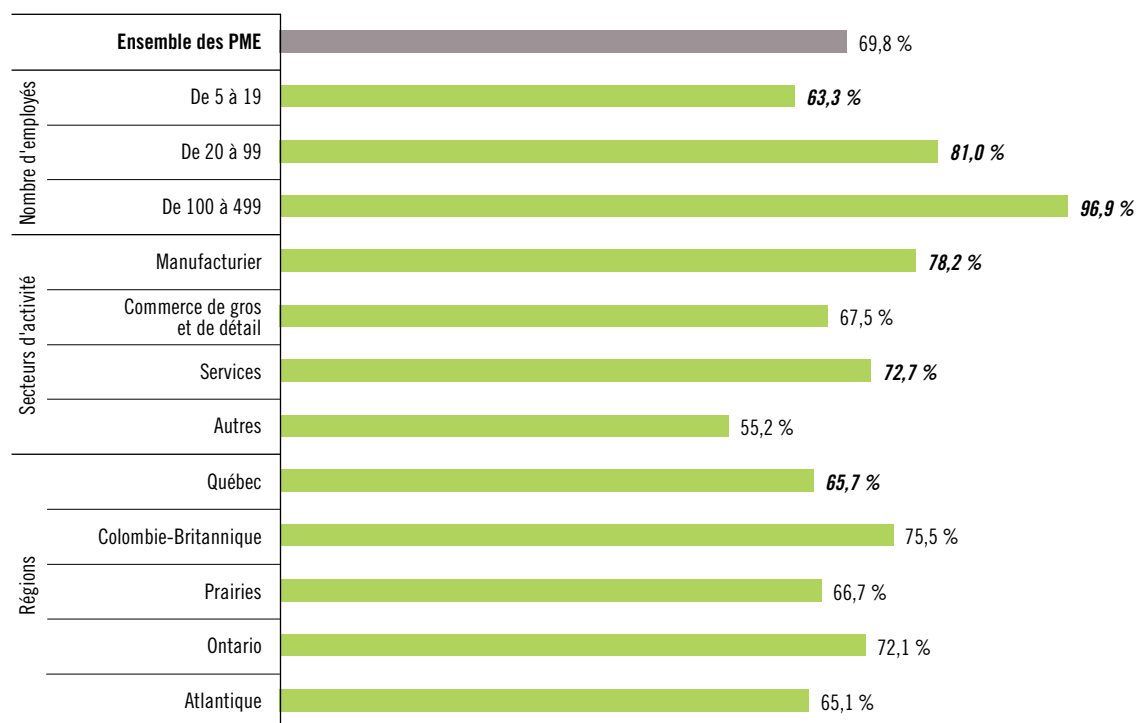
* Pour en savoir plus :

Raymond, L., Bergeron, F. et Bili, S. (2005), Assimilation of e-business in manufacturing SMEs: Determinants and effects on growth and internationalization, *Electronic Markets*, 15 (2), 32-44.

Raymond, L. (2001), Determinants of Web site implementation in small businesses, *Internet Research*, 11 (5), 411-422.

Figure 24

Le site Web comme outil Internet dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Votre entreprise a-t-elle un site Web ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

La présence sur Internet varie significativement selon la taille de l'entreprise. En effet, la majorité des PME canadiennes de 100 à 499 employés (96,9 %) ont un site Web, comparativement à 81,0 % pour les entreprises comptant de 20 à 99 employés et 63,3 % pour les PME de 5 à 19 employés.

Les PME du secteur manufacturier sont relativement plus présentes (78,2 %) sur Internet que les PME des secteurs des services (72,2 %), du commerce de gros et de détail (67,5 %) et des autres secteurs (55,2 %). De plus, certains secteurs particuliers tels que celui de l'industrie de l'information et de l'industrie culturelle (99 %), de la finance et de l'assurance (91,4 %), et des services d'enseignement (89,7 %) affichent une plus grande présence sur Internet, alors que c'est tout à fait l'opposé dans les secteurs de l'agriculture, foresterie, chasse et pêche (31,4 %) et des services publics (43,6 %).

C'est par ailleurs au Québec que les PME affichent une présence un peu moins marquée sur Internet (65,7 %) en comparaison avec celles du reste du Canada (70,9 %).



Le site Web mobile

La prolifération des appareils mobiles de type iPhone ou Blackberry incite indéniablement les entreprises à offrir des applications et des sites Web mobile qui fonctionnent sur ces nouvelles plateformes. Qu'en est-il des PME canadiennes, à ce sujet?

L'enquête *NetPME 2011* révèle que le nombre de PME canadiennes qui ont fait le saut vers Internet mobile est encore très minime (8,2 %). Ce pourcentage varie cependant selon la taille de l'entreprise et aussi selon sa localisation.

Chez les PME de 100 à 499 employés, 13,6 % ont un site Web mobile, comparativement à 13,8 % chez les PME de 20 à 99 employés et 5,6 % chez celles de 5 à 19 employés. De plus, c'est au Québec que le pourcentage de PME ayant un site Web mobile est légèrement plus élevé, avec 11,4 % des PME, en comparaison avec les régions des Prairies (10,4 %), de la Colombie-Britannique (9,0 %), de l'Ontario (5,5 %) et de l'Atlantique (5,2 %).

Défi relatif à l'utilisation d'un site Web mobile*

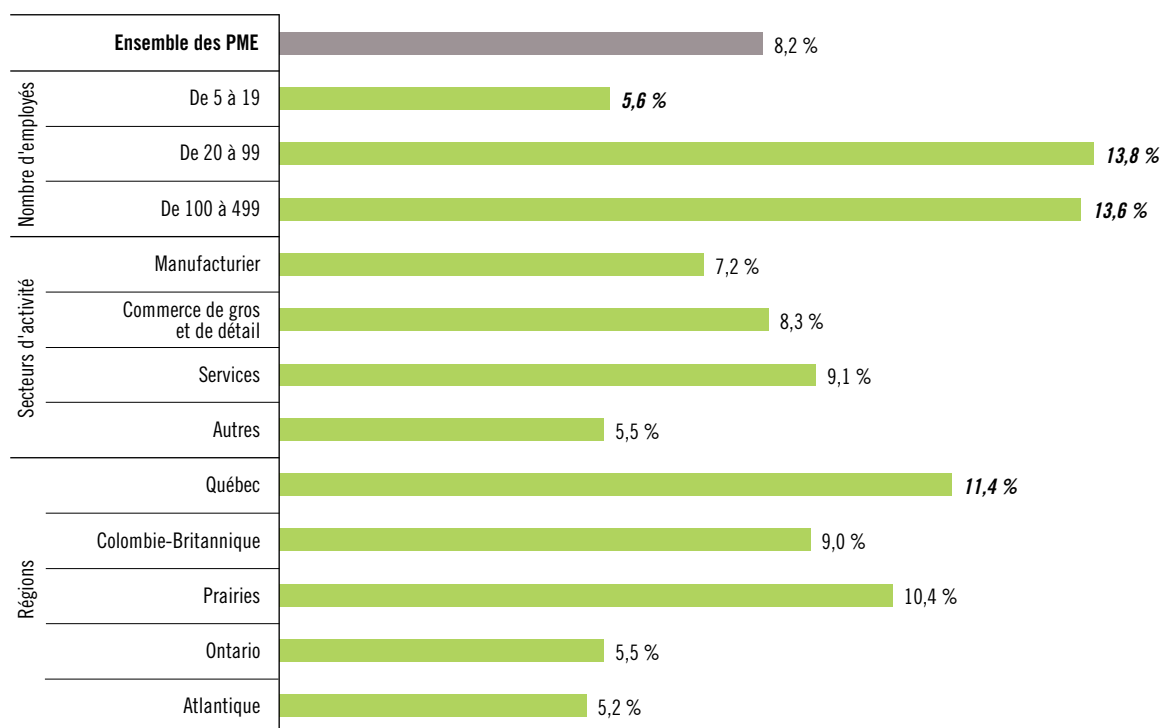
Pour être en mesure d'obtenir des gains de performance de son utilisation d'un site Web mobile, la PME devra utiliser cette technologie pour étendre la portée de sa *stratégie marketing à base du Web*, et en particulier de sa gestion commerciale (incluant la gestion à distance de la force de ventes), en l'intégrant à l'intranet (et éventuellement au système ERP, CRM ou SCM) de l'entreprise.

* Pour en savoir plus :

Balocco, R., Mogre, R. et Toletti, G. (2009), Mobile internet and SMEs: a focus on the adoption, *Industrial Management & Data Systems*, 109 (2), 245-261.

Figure 25

Les sites Internet mobile dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Votre entreprise a-t-elle un site Internet mobile, adapté à l'utilisation d'un appareil mobile ?

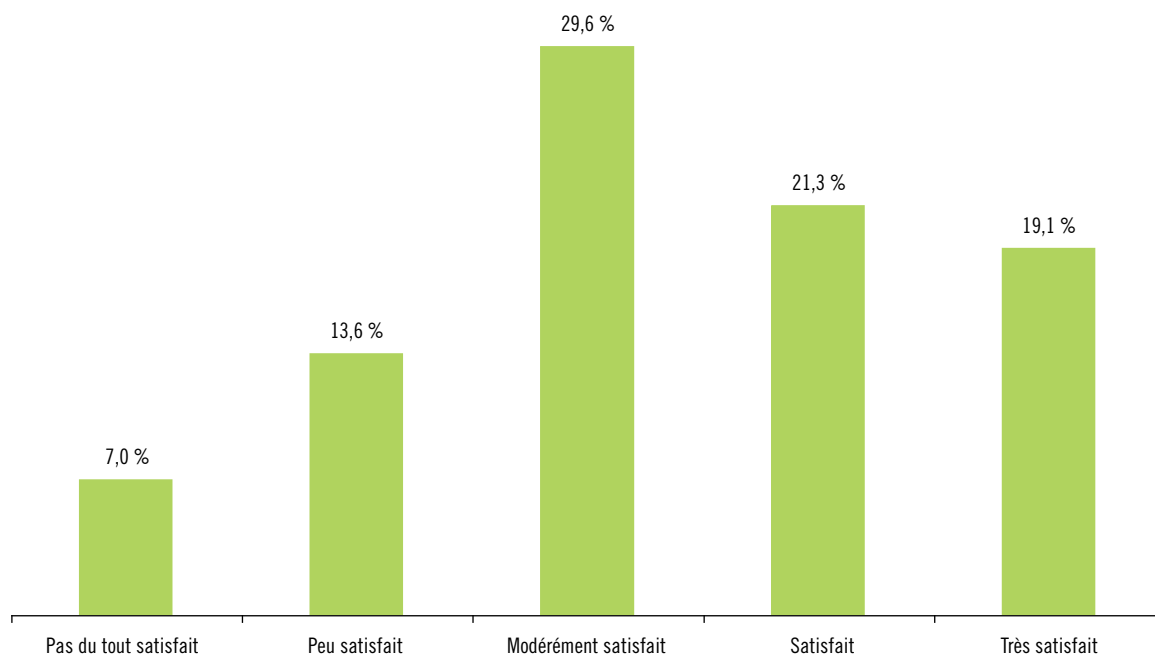
Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

De façon générale, les PME qui ont un site Web mobile et qui l'utilisent dans le cadre de leurs stratégies de communication et de marketing en sont satisfaites dans une proportion de 70,0 %.



Figure 26

Niveau de satisfaction des PME quant à l'utilisation du marketing mobile



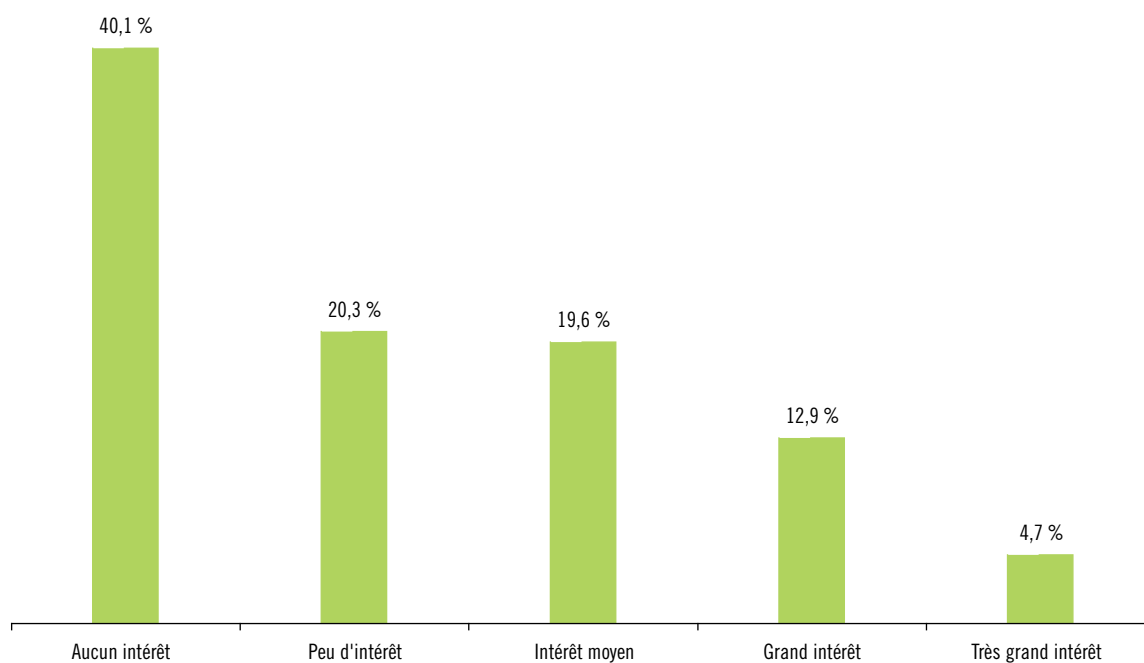
Base : Total PME canadiennes utilisant le marketing mobile dans leurs stratégies de communication et de marketing (n : 246)

Question : Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'utilisation du marketing mobile dans le cadre de vos stratégies de communication et de marketing ?

L'intérêt actuel des PME canadiennes à adapter éventuellement leur site Web à un appareil mobile n'est pas non plus très grand, puisque seulement 37,2 % des PME sondées ont reconnu avoir un intérêt à cet effet.

Figure 27

Intérêt des PME canadiennes branchées à adapter leur site Web à l'utilisation d'un appareil mobile



Base : Total PME canadiennes branchées n'ayant pas de site mobile (n : 1 289)

Question : Dans quelle mesure y a-t-il un intérêt pour votre entreprise à adapter son site Internet à un appareil mobile ?

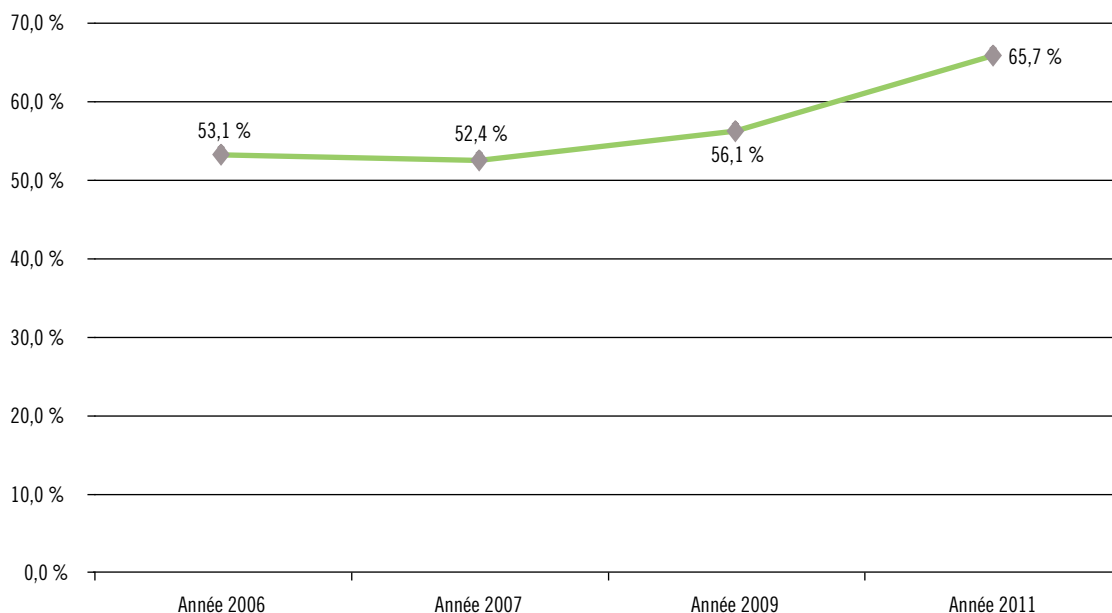
L'évolution de la présence des PME du Québec sur Internet

Les données des enquêtes *NetPME* précédentes démontrent que la présence des PME du Québec sur Internet est toujours en croissance, car le pourcentage de PME possédant un site Web est passé en 5 ans de 53,1 % en 2006 à 65,7 % en 2011.



Figure 28

Évolution des entreprises qui ont un site Web au Québec



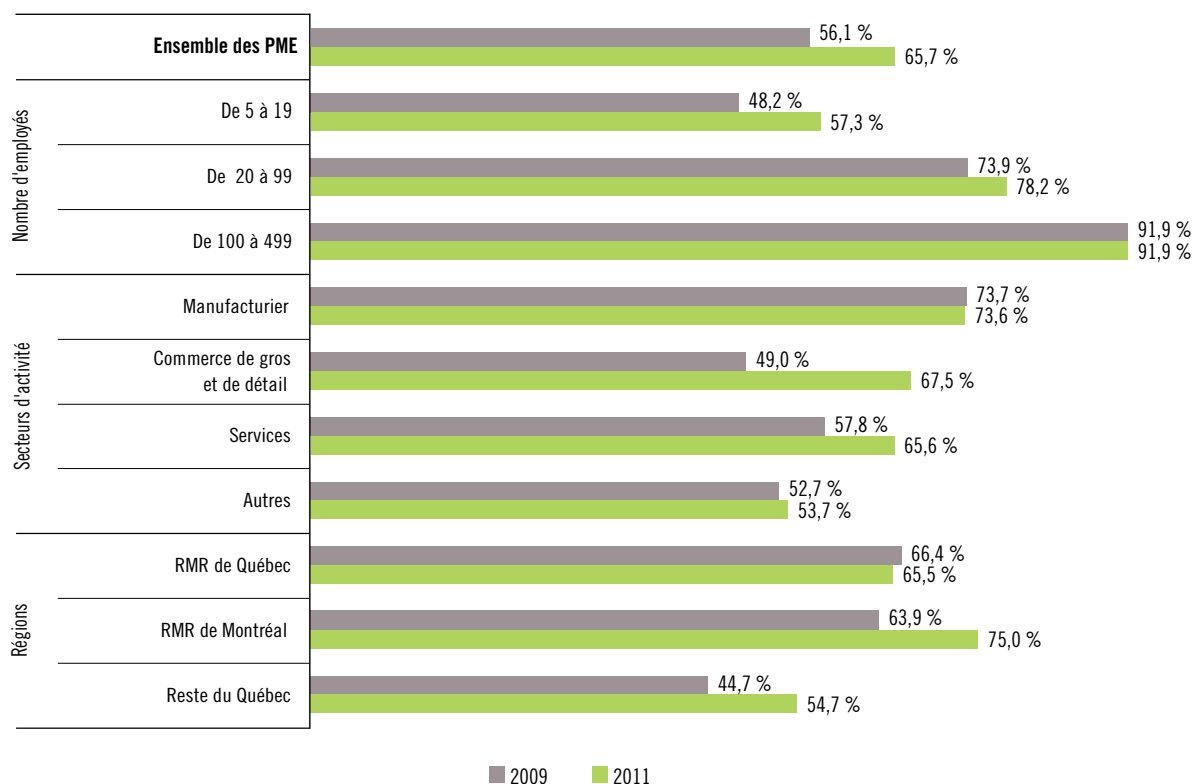
Base : PME québécoises (n : 1 001)

Question : Votre entreprise a-t-elle un site Web ?

Au Québec, les entreprises ont de plus en plus tendance à se doter de leur propre site Web. L'allure générale de la courbe démontre une évolution continue de la présence sur Internet. Cette croissance s'est accentuée et est devenue plus forte au cours des 2 dernières années, où la proportion des PME québécoises ayant un site Web est passée à 65,7 % en 2011 comparativement à 56,1 % en 2009.

Figure 29

Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec équipées d'un site Web



Base : PME québécoises (n : 1 001 en 2011 et 1 801 en 2009)
Question : Votre entreprise a-t-elle un site Web ?

De façon générale, le pourcentage des PME québécoises possédant un site Web est passé de 56,1 % en 2009 à 65,7 % en 2011, ce qui représente une augmentation de 9,6 %.

Bien que les PME de grande taille (de 100 à 499 employés) demeurent en avance pour ce qui concerne la possession d'un site Web (91,9 %), ce sont les PME de 5 à 19 employés qui ont affiché entre 2009 et 2011 la croissance la plus forte (+9,1 %) dans ce domaine, le pourcentage d'entre elles possédant un site Web passant ainsi de 48,2 % à 57,3 %.

Entre 2009 et 2011, les entreprises du secteur du commerce de gros et de détail ont connu la plus forte croissance (+18,5 %) de développement de sites Web, passant de 49,0 % à 67,5 % de PME possédant un site Web.

Enfin, la tendance s'est inversée au niveau des régions, en 2011. Les trois quarts (75,0 %) des entreprises dans la RMR de Montréal ont maintenant un site Web en 2011 et devancent ainsi les entreprises localisées dans la RMR de Québec (65,5 %), qui n'ont pas évolué à ce chapitre depuis 2009.

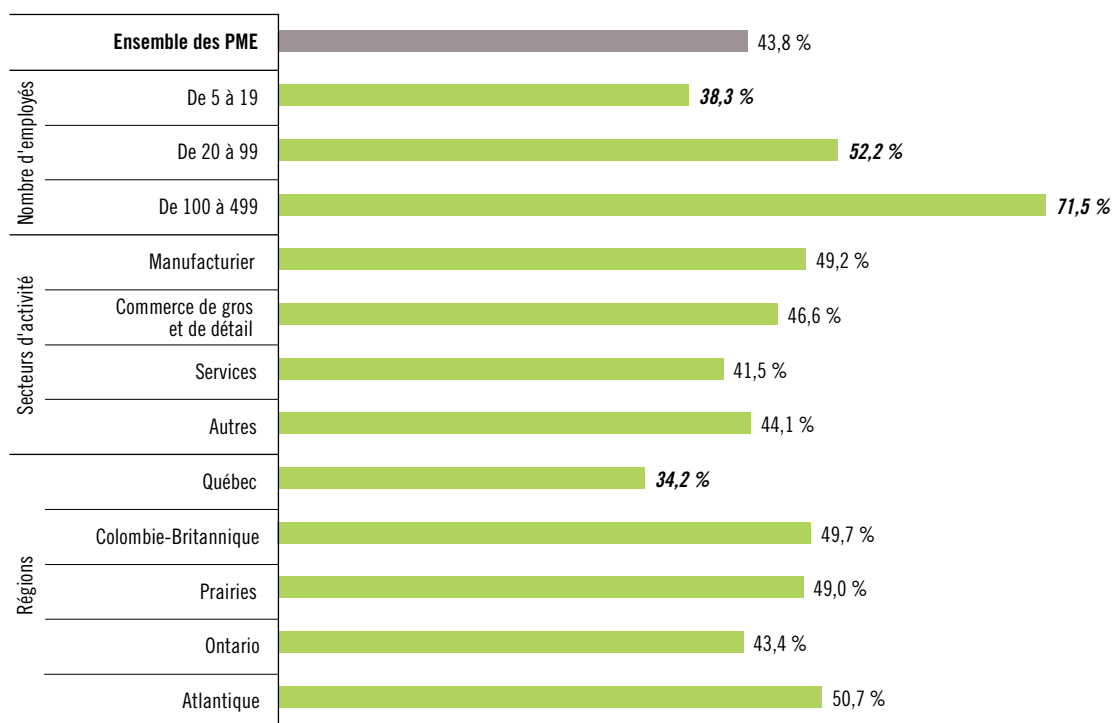


4.2 LE SITE INTRANET

Un intranet est un réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise qui utilise les techniques de communication d'Internet. C'est un réseau local, connecté ou non à Internet, destiné à l'usage exclusif de l'entreprise. En 2011, ce sont 43,8 % des PME canadiennes qui sont équipées d'un intranet.

Figure 30

L'utilisation d'un intranet dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Votre entreprise est-elle équipée d'un intranet ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

C'est dans les PME canadiennes de 100 à 499 employés que se trouve le pourcentage le plus élevé d'entreprises équipées d'un intranet (71,5 %), comparativement aux PME comptant de 20 à 99 employés (52,2 %) ou à celles de 5 à 19 employés (38,3 %).

L'utilisation de l'intranet diffère d'une région à une autre, et une différence significative est enregistrée entre le Québec (34,2 %) et le reste du Canada (46,5 %). Plus précisément, 50,7 % des PME de l'Atlantique, 49,7 % de celles de la Colombie-Britannique, 49,0 % des PME des Prairies et 43,4 % des PME de l'Ontario sont équipées d'un intranet.

Défi relatif à l'utilisation d'un intranet*

Pour être en mesure d'obtenir des gains de performance de l'utilisation d'un intranet, la PME devra s'assurer que cette technologie soutienne les pratiques de *gestion des connaissances* (telles que la mémorisation des savoirs tacites) qui préservent et accroissent le capital intellectuel de l'entreprise ainsi que les pratiques de *gestion stratégique des ressources humaines* (telles que la formation) qui accroissent la motivation et les compétences des employés.

L'évolution de l'utilisation de l'intranet par les PME du Québec

Entre 2009 et 2011, le nombre de PME québécoises équipées d'un intranet s'est accru de 9,4 % et représente maintenant 34,2 % des PME du Québec, comparativement à 24,8 % en 2009. C'est chez les PME du secteur du commerce de gros et de détail que la croissance a été la plus forte (+15,0 %) entre 2009 et 2011, passant de 23,4 % à 38,4 %.

Par ailleurs, les entreprises comptant de 20 à 99 employés (44,5 % en 2011 par rapport à 34,3 % en 2009) ont aussi connu une hausse relativement importante de l'ordre de 10,2 %. Il en est de même des PME de la RMR de Québec, qui ont connu entre 2009 et 2011 une croissance de 11,3 %, faisant passer le pourcentage de PME dotées d'un intranet de 27,0 % en 2009 à 38,3 % en 2011.

* Pour en savoir plus :

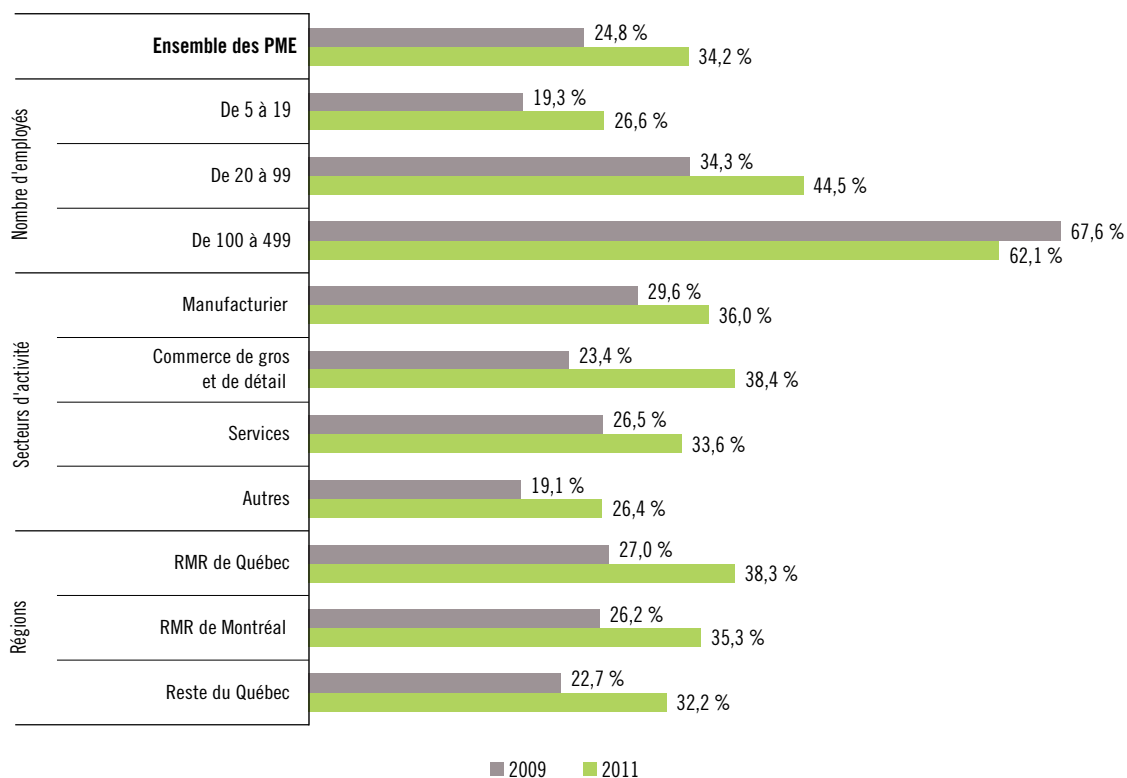
Evangelista, P., Esposito, E., Lauro, V. et Raffa, M. (2010), The adoption of knowledge management systems in small firms, *Electronic Journal of Knowledge Management*, 8 (1), 33-42.

Roy, A. et Raymond, L. (2008), Meeting the Training Needs of SMEs: Is e-Learning a Solution?, *Electronic Journal of e-Learning*, 6 (2), 2008, 89-98.



Figure 31

Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec équipées d'un intranet



Base : Total PME québécoises (n : 1 001 en 2011 et 1 801 en 2009)

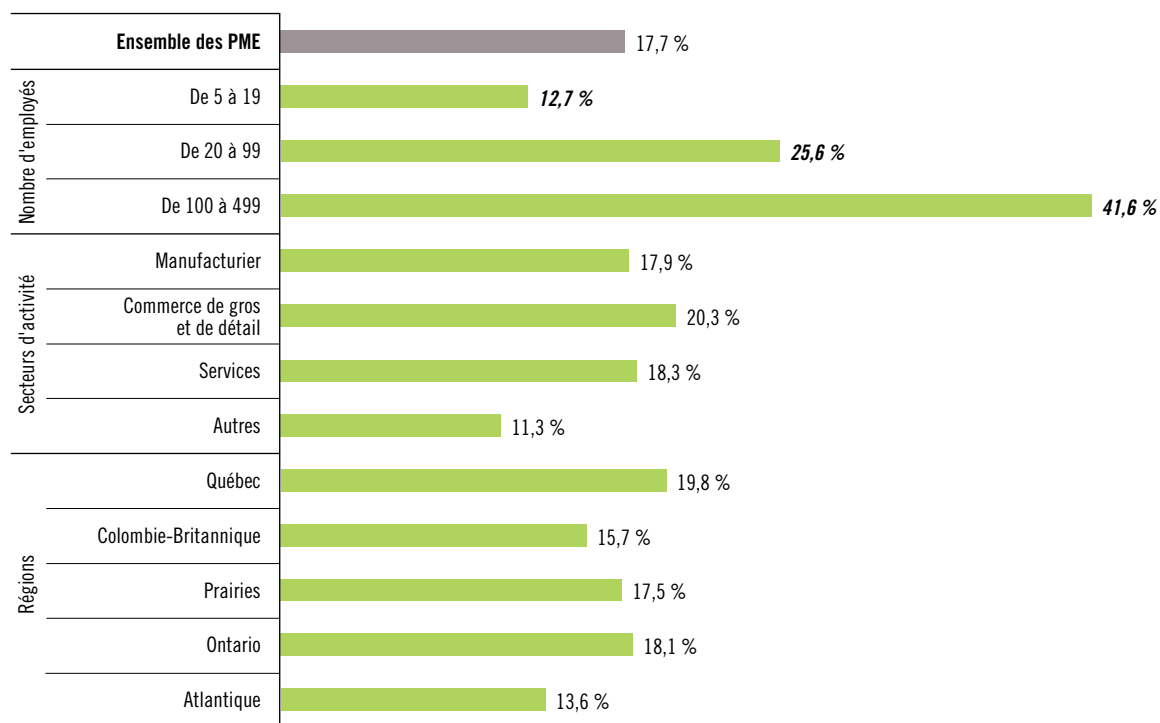
Question : Votre entreprise a-t-elle un site intranet ?

4.3 LE SITE EXTRANET

Un extranet est un réseau constitué d'un intranet étendu pour permettre la communication et le partage de ressources avec certains organismes extérieurs, de manière sécurisée. L'extranet est utilisé par 17,7 % des PME canadiennes.

Figure 32

L'utilisation d'un extranet dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Votre entreprise est-elle équipée d'un extranet ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.



C'est dans les PME canadiennes de 100 à 499 employés que se trouve le pourcentage le plus élevé d'entreprises équipées d'un extranet (41,6 %), comparativement aux PME comptant de 20 à 99 employés (25,6 %) ou à celles de 5 à 19 employés (12,7 %), ce qui confirme la tendance générale.

Défi relatif à l'utilisation d'un extranet*

Pour être en mesure d'obtenir des gains de performance de son utilisation d'un extranet, la PME des secteurs manufacturier ou de services industriels devra développer ses capacités TIC pour se qualifier en tant que membre de réseaux de sous-traitance et de coopération à base de cette technologie (portails, places de marché électroniques, plates-formes développées par de grands donneurs d'ordres au sein d'industries telles que l'automobile et l'aéronautique).

* Pour en savoir plus :

Jacob, R., Julien, P.-A. et Raymond, L. (2009), Compétitivité, savoirs stratégiques et innovation : les leviers de l'apprentissage collectif en contexte de réseau, in *Développer les compétences au travail*, D. Bouteiller et L. Morin (dir.), Montréal : Gestion – Revue internationale de gestion, 630-646.

Raymond, L. (2008), Les places de marché électronique : Émergence et enjeux pour l'entrepreneuriat, in *Regards prospectifs sur les pratiques entrepreneuriales*, C. Schmitt (dir.), Québec : Presses de l'Université du Québec, 85-102.

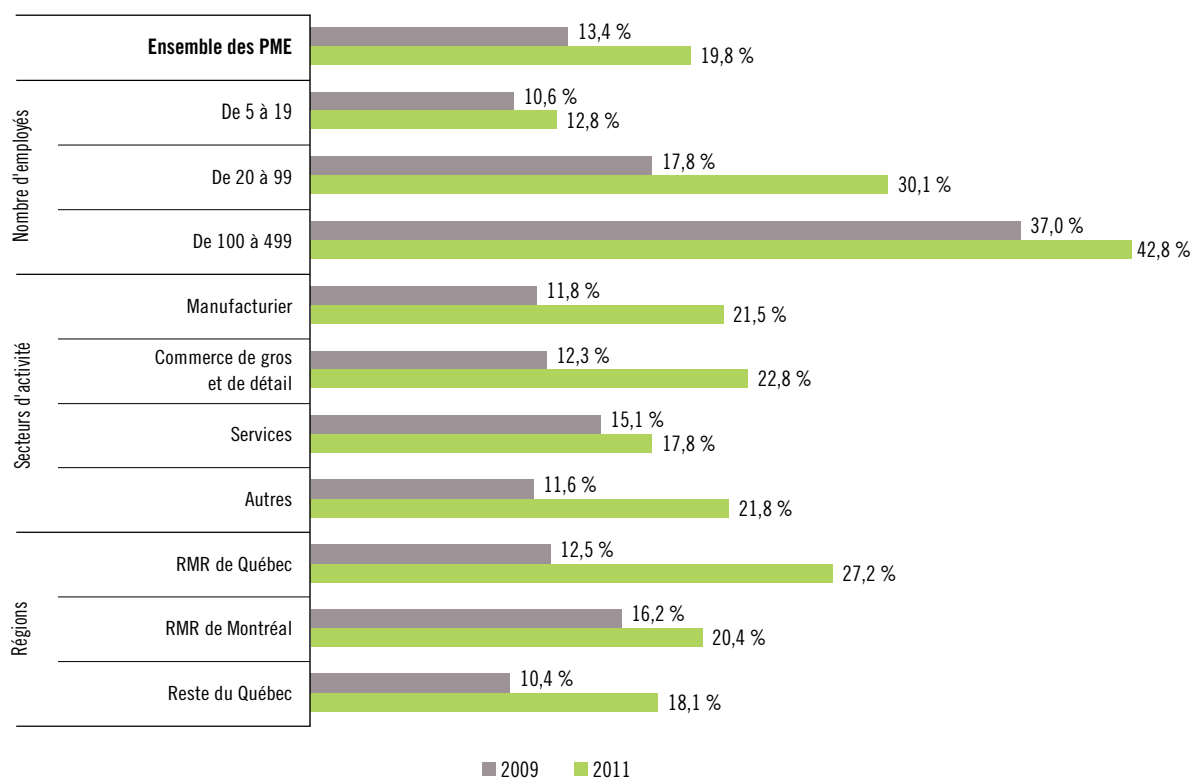
L'évolution de l'utilisation de l'extranet par les PME du Québec

Entre 2009 et 2011, le nombre de PME québécoises équipées d'un extranet s'est accru de 6,4 % et représente maintenant 19,8 % des PME du Québec, comparativement à 13,4 % en 2009. C'est chez les PME comptant de 20 à 99 employés que la croissance a été la plus forte (+12,3 %) entre 2009 et 2011, passant de 17,8 % à 30,1 %.

Enfin, une forte croissance de 14,7 % (de 12,5 % à 27,2 % entre 2009 et 2011) a été enregistrée chez les PME de la RMR de Québec, qui dépassent les PME de la RMR de Montréal (20,4 %) quant à l'utilisation de l'extranet.

Figure 33

Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec équipées d'un extranet



Base : Total PME québécoises (n : 1 001 en 2011 et 1 801 en 2009)
Question : Votre entreprise a-t-elle un site extranet ?



4.4 LES OUTILS DE COLLABORATION

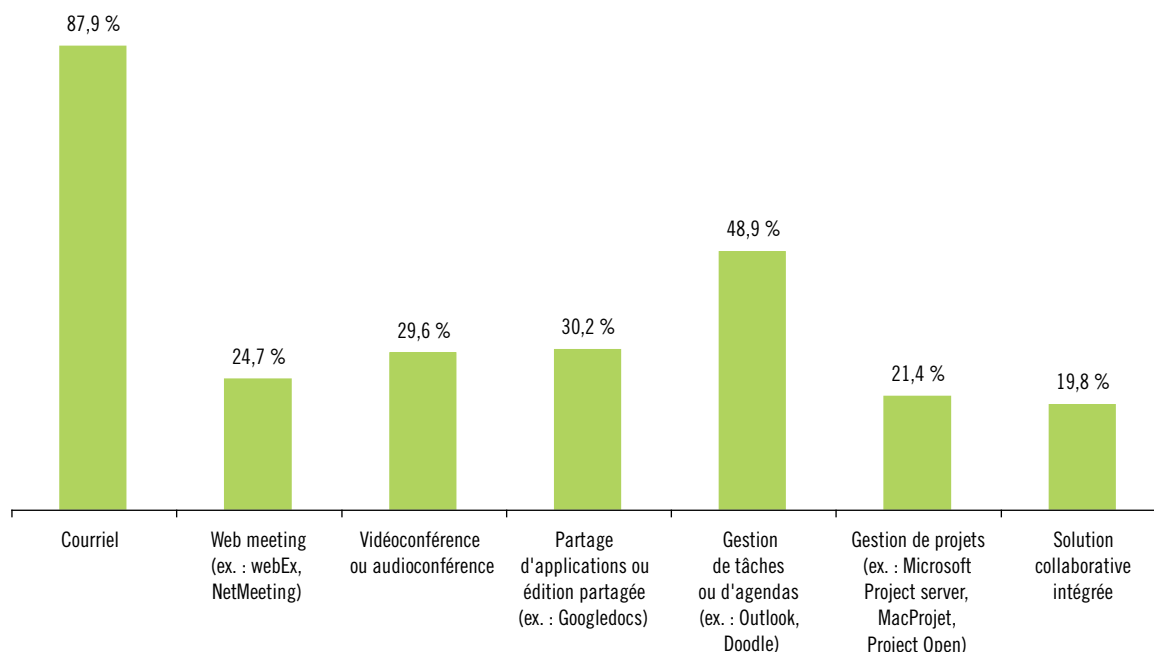
L'usage des TIC facilite grandement les échanges entre les employés des PME et aussi avec leurs partenaires. Nous avons voulu identifier les solutions de collaboration, dont le courrier électronique, le *web meeting* de type WebEx, GoToMeeting ou NetMeeting, la vidéoconférence ou l'audioconférence, le partage d'applications ou l'édition partagée (ex. : Google Docs) de même que la gestion de tâches ou d'agendas (ex. : Outlook ou Doodle).

Défi relatif à la collaboration électronique (e-collaboration)*

Pour être en mesure d'obtenir des gains de performance de son utilisation de la collaboration électronique (e-collaboration), la PME devra miser sur des technologies à visée relationnelle plutôt que transactionnelle, telles la vidéoconférence et les forums de discussion, qui soutiennent des processus inter-organisationnels d'*innovation ouverte* (veille stratégique conjointe, R-D conjointe, co-design de produits et services, communautés de pratiques) et permettent d'accroître le *capital social* de l'entreprise.

Figure 34

Utilisation des outils de collaboration par les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Les employés de votre entreprise utilisent-ils les outils collaboratifs suivants ?

* Pour en savoir plus :

Lindermann, N., Valcárcel, S., Schaarschmidt, M. et von Kortzfleisch, H. (2009), SME 2.0: Roadmap towards Web 2.0-based Open Innovation in SME networks: A Case Study Based Research Framework, in *Information Systems: Creativity and Innovation in Small and Medium-sized Enterprises*, IFIP Advances in Information and Communication Technology, 301, 28-41.

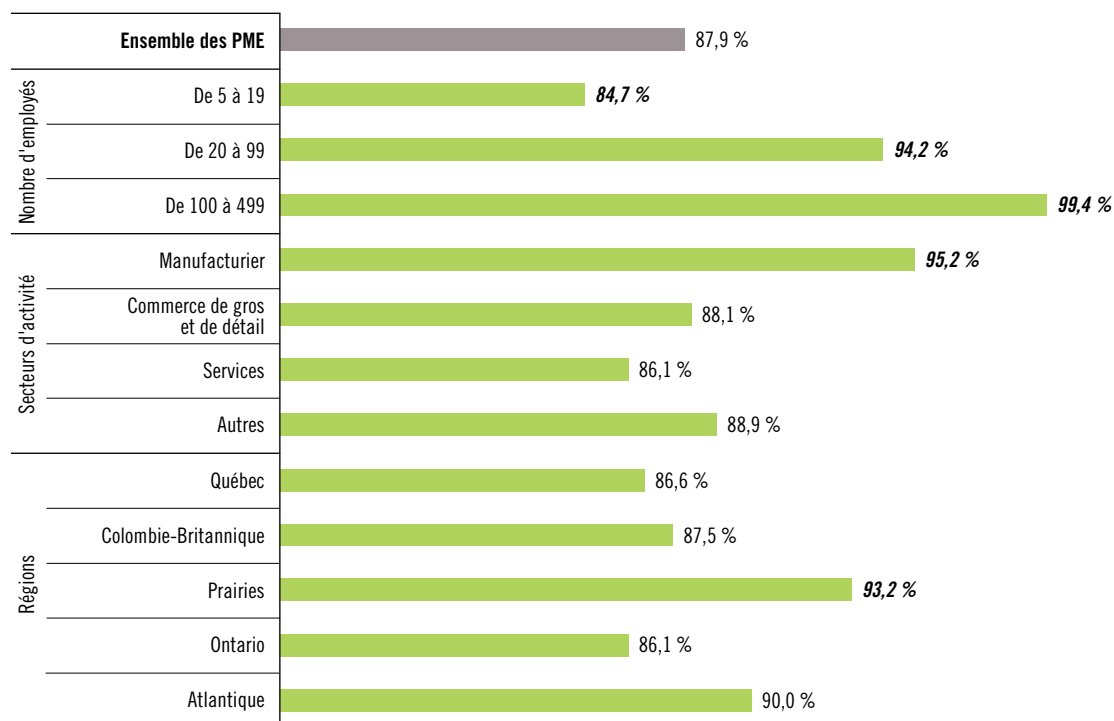
Raymond, L. et Bergeron, F. (2008), Enabling the business strategy of SMEs through e-business capabilities: A strategic alignment perspective, *Industrial Management & Data Systems*, 108 (5), 577-595.

Le courrier électronique, plus communément appelé « courriel », est très certainement l'outil collaboratif le plus utilisé par l'ensemble des PME canadiennes (87,9 %). Par ailleurs, des outils de gestion de tâches comme Outlook ou Doodle sont utilisés par une PME sur deux (48,9 %), alors qu'une PME sur trois se sert du partage d'applications ou de l'édition partagée (30,2 %) de même que de la vidéoconférence ou l'audioconférence (29,6 %). Enfin, 19,8 % des PME canadiennes ont recours à des solutions collaboratives intégrées.

Le courriel

Chez les PME de 5 à 19 employés, le taux d'utilisation du courriel est de 84,7 %, alors que chez les PME de 20 à 99 employés, il est de 94,2 %. Enfin, chez les PME de 100 à 499 employés, ce taux est de l'ordre de 99,4 %.

Figure 35
Utilisation du courriel par les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Les employés de votre entreprise utilisent-ils le courriel ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

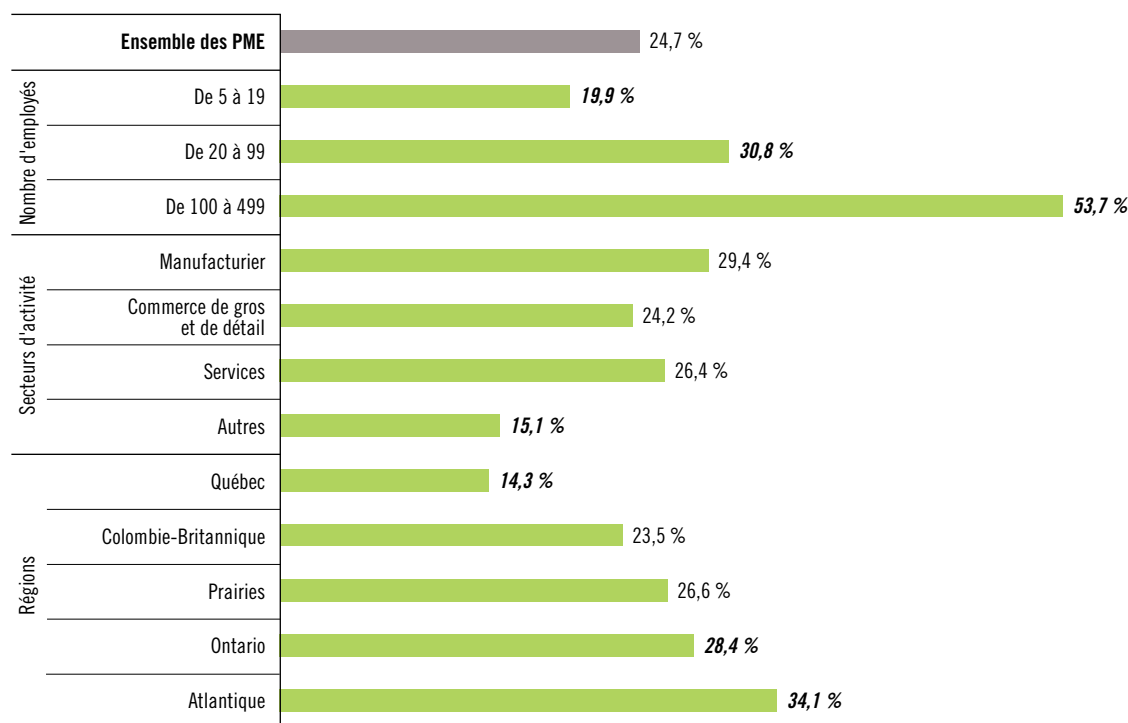


Le web meeting

Un *web meeting* (ex. WebEx, GoToMeeting, NetMeeting) est une conférence qui se tient à travers un réseau informatique, et plus communément, Internet, et qui combine la présentation de documents et l'audioconférence. De façon générale, le quart (24,7 %) des PME canadiennes utilisent le *web meeting*. Cependant, ce type d'outil de collaboration est significativement plus populaire chez les PME de 100 à 499 employés (53,7 %), comparativement aux PME de 5 à 19 employés (19,9 %) ou même les PME de 20 à 99 employés (30,8 %). Il l'est aussi chez les PME localisées en Ontario (28,4 %) et aussi chez celles de l'Atlantique (34,1 %).

Figure 36

Utilisation du web meeting par les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Les employés de votre entreprise utilisent-ils le web meeting (ex. : WebEx, GoToMeeting, NetMeeting) ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

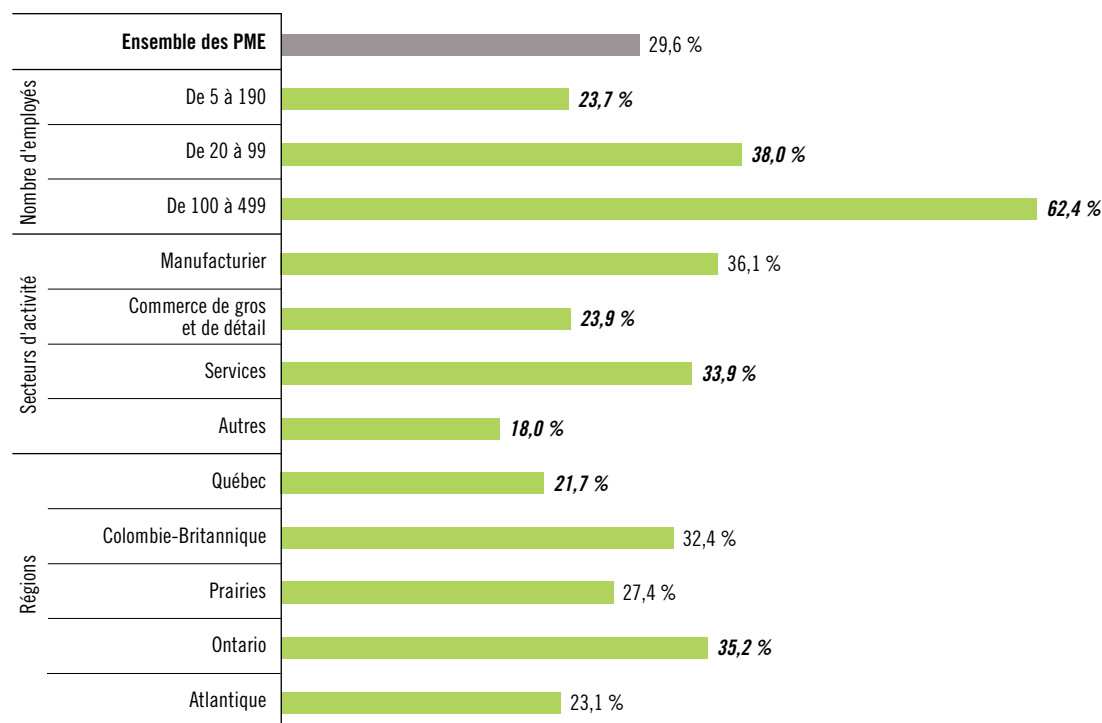
La vidéoconférence ou l'audioconférence

La vidéoconférence ou l'audioconférence est un dialogue entre deux personnes ou plus par terminal audiovisuel ou téléphonique interposé. Ce sont les PME de 100 à 499 employés qui utilisent plus souvent la vidéoconférence ou l'audioconférence comme outil de collaboration (62,4 %), comparativement aux PME de plus petite taille, qui en font l'usage dans des proportions respectives de 38,0 % pour les PME de 20 à 99 employés et de 23,7 % pour celles de 5 à 19 employés.

Par ailleurs, les PME de l'Ontario (35,2 %) de même que celles du secteur des services (33,9 %) utilisent davantage la vidéoconférence ou l'audioconférence que les autres PME.

Figure 37

Utilisation de la vidéo ou audioconférence par les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Les employés de votre entreprise utilisent-ils la vidéoconférence ou l'audioconférence ?

Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

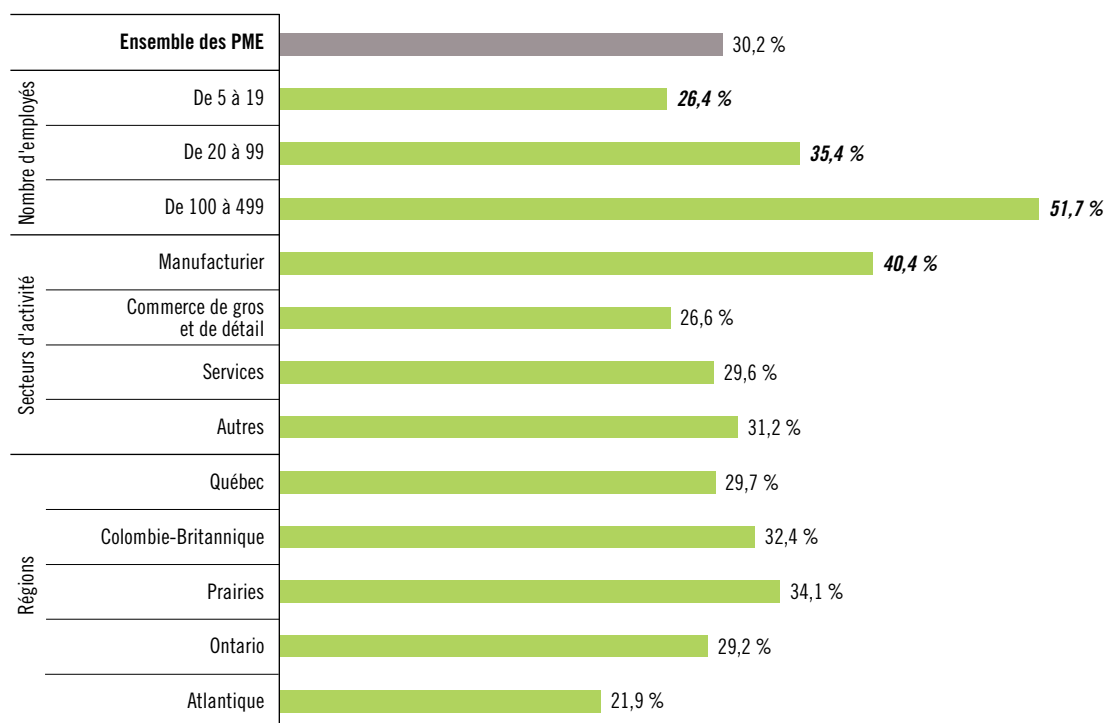


Le partage d'applications ou l'édition partagée

Le partage d'applications permet à plusieurs utilisateurs travaillant sur des ordinateurs différents de travailler simultanément sur un même document. Cet outil est utilisé plus souvent par les PME comptant de 100 à 499 employés, dans une proportion de 51,7 %, comparativement aux PME de 20 à 99 employés (35,4 %) ou à celles de 5 à 19 employés (26,4 %).

Figure 38

Utilisation des outils d'édition partagée par les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Les employés de votre entreprise utilisent-ils le partage d'applications ou l'édition partagée (ex. : Google Docs) ?

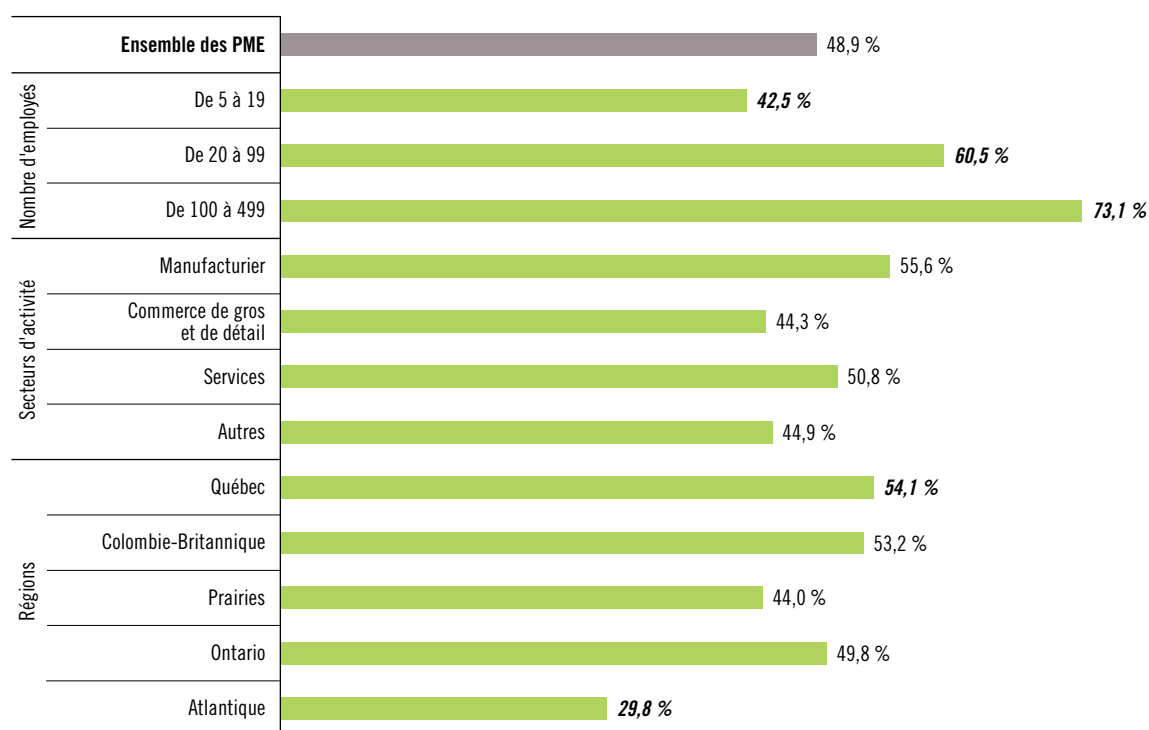
Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

La gestion de tâches ou d'agendas

La gestion de tâches ou d'agendas est le deuxième outil de collaboration le plus utilisé par les PME canadiennes (48,9%). Le taux d'utilisation est de 73,1 % chez les PME de 100 à 499 employés, des pourcentages significativement plus élevés que chez les PME de 20 à 99 employés, des pourcentages significativement plus élevés que chez les PME de 5 à 19 employés dont le taux d'utilisation est de 42,5 %. De plus, la gestion de tâches est un outil un peu plus utilisé au Québec (54,1 %), si nous le comparons par exemple avec l'Atlantique (29,8 %).

Figure 39

Utilisation des outils de gestion de tâches ou d'agendas par les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Les employés de votre entreprise utilisent-ils les outils de gestion de tâches ou d'agendas (ex. : Outlook, Doodle) ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

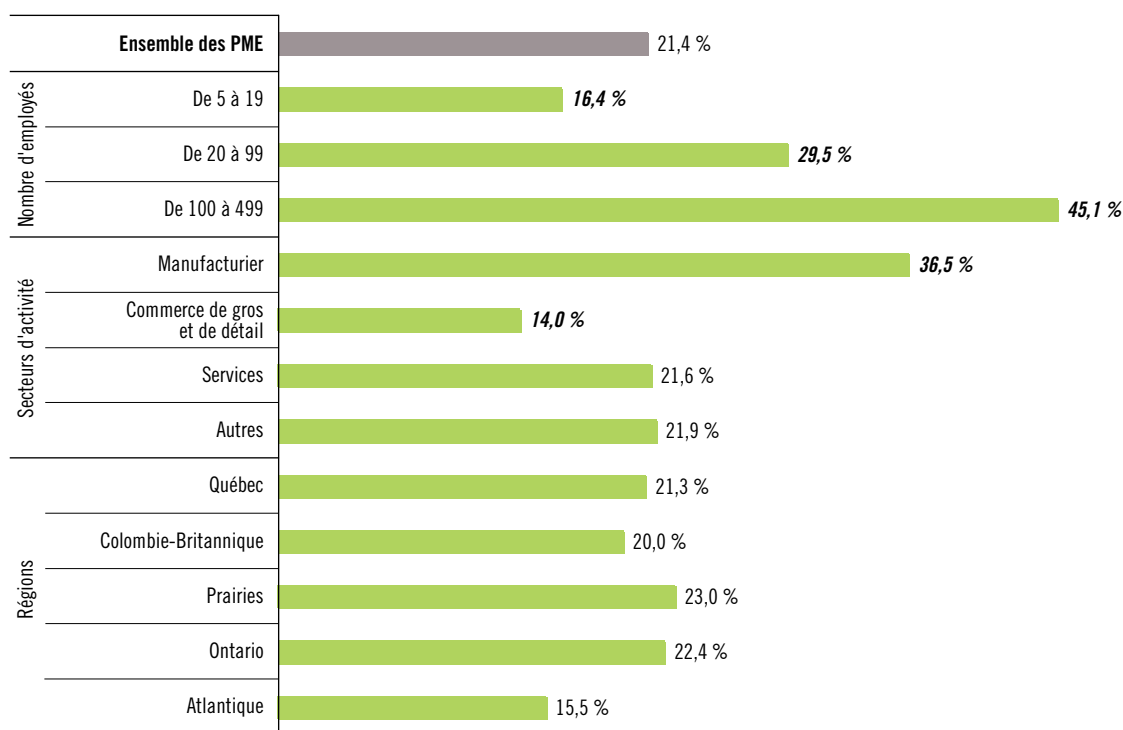


La gestion de projets

De manière générale, une entreprise canadienne sur cinq (21,4 %) se sert d'outils de gestion de projets. Cependant, les entreprises qui comptent de 100 à 499 employés (45,1 %) sont significativement plus nombreuses que les PME de 5 à 19 employés (16,4 %) à se servir de ce type d'outil. Une autre différence significative a été observée entre les PME du secteur manufacturier (36,5 %) et celles du secteur du commerce de gros et de détail (14,0 %).

Figure 40

Utilisation d'un outil de gestion de projets par les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Les employés de votre entreprise utilisent-ils les outils de gestion de projets (ex. : Microsoft Project Server, MacProjet, project-open) ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

Défi relatif à l'utilisation de progiciels de gestion de projets*

Pour être en mesure d'obtenir des gains de performance de son utilisation d'un progiciel de gestion de projets, la PME devra a priori s'assurer que cette technologie soutient les *meilleures pratiques* de gestion de projets et dont la *qualité de l'information* produite est conforme aux exigences de flexibilité, d'intégration et de transversalité des processus opérationnels et managériaux de l'entreprise.

* Pour en savoir plus :

Raymond, L. et Bergeron, F. (2008), Project management information systems: An empirical study of their impact on project managers and project success, *International Journal of Project Management*, 26 (2), 213-220.



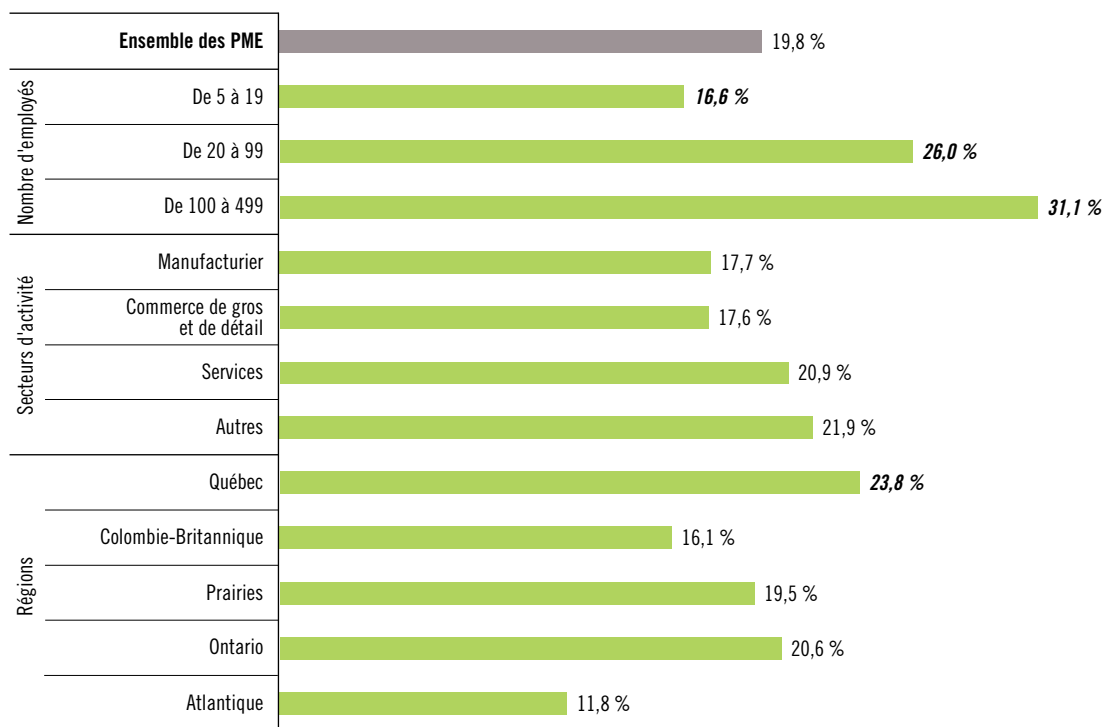
La solution collaborative intégrée

Une solution collaborative intégrée désigne l'utilisation simultanée d'un ou de plusieurs des outils mentionnés précédemment (le courriel, le *web meeting*, la vidéoconférence ou l'audioconférence, la gestion de tâches ou d'agendas, la gestion de projets).

Les PME de 100 à 499 employés et de 20 à 99 employés sont plus nombreuses, dans des proportions respectives de 31,1 % et de 26,0 %, à se servir d'une solution collaborative intégrée. Par ailleurs, c'est au Québec (23,8 %) que les PME ont plus tendance à intégrer les solutions collaboratives.

Figure 41

Utilisation des solutions collaboratives par les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Les employés de votre entreprise utilisent-ils une solution collaborative intégrée ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.



CHAPITRE 5

LES USAGES INTERNET DES PME CANADIENNES ET QUÉBÉCOISES

Actuellement, 92,8 % des PME canadiennes sont branchées à Internet, majoritairement à la haute vitesse, à la très haute vitesse voire à la vitesse extrême, dans une proportion de 96,6 %. Il est donc tout à fait pertinent d'examiner les différents usages que ces entreprises font d'Internet. Dans cette perspective, ce chapitre aborde les thématiques du commerce électronique, des services bancaires en ligne également appelés « *e-banking* », des services gouvernementaux électroniques, du Web 2.0 et aussi de la perception des PME quant à la sécurité des transactions sur Internet.

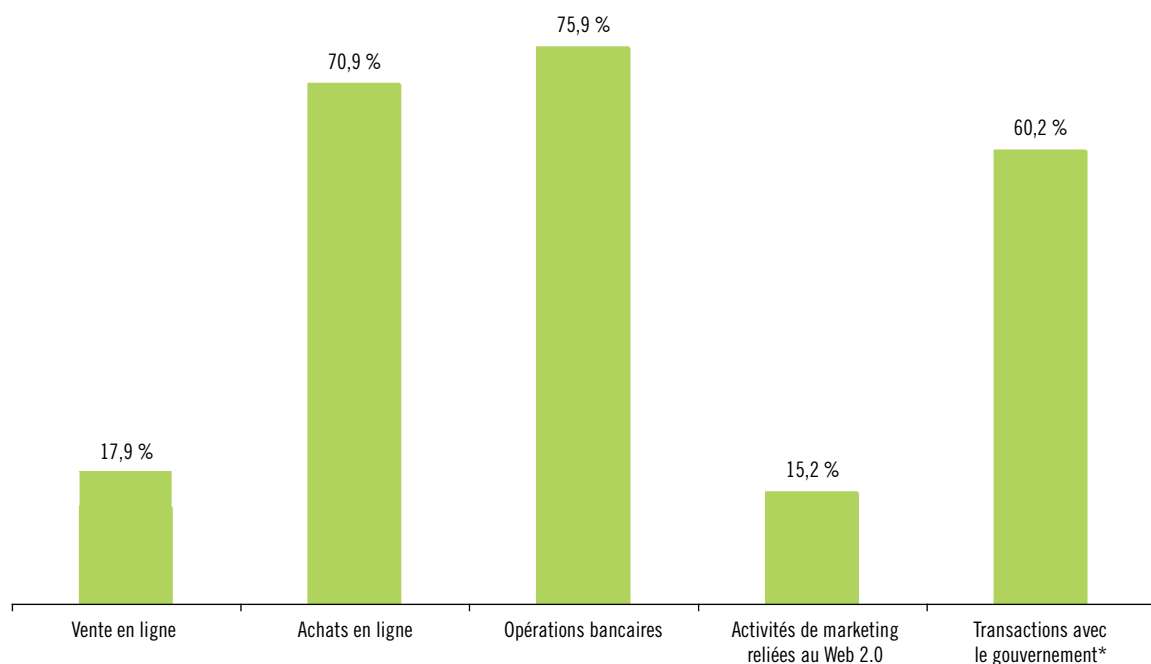
Puisque nous disposons de données historiques pour le Québec seulement, quelques comparaisons sont établies depuis les résultats de *NetPME 2009*.

5.1 LES ACTIVITÉS ET LES TRANSACTIONS RÉALISÉES SUR INTERNET

Pour ce qui est des transactions réalisées en ligne, cette enquête révèle qu'une majorité de PME canadiennes branchées utilisent Internet principalement pour effectuer des opérations bancaires (75,9 %) et des achats en ligne (70,9 %). Cette enquête révèle aussi qu'une minorité de PME ayant un site Web font de la vente en ligne (17,9 %) tout comme des activités de Web 2.0 (15,2 %) chez les PME branchées.

Figure 42

Les activités en ligne des PME canadiennes branchées



Base : Total PME canadiennes branchées (n : 1930), sauf pour la vente en ligne

(base : PME canadiennes possédant un site Web n : 1544) et les transactions avec le gouvernement.

* Pour les transactions avec le gouvernement, la base est constituée des PME québécoises branchées (n : 960)

Question : Au cours de la dernière année, votre entreprise a-t-elle fait les activités suivantes en ligne ?

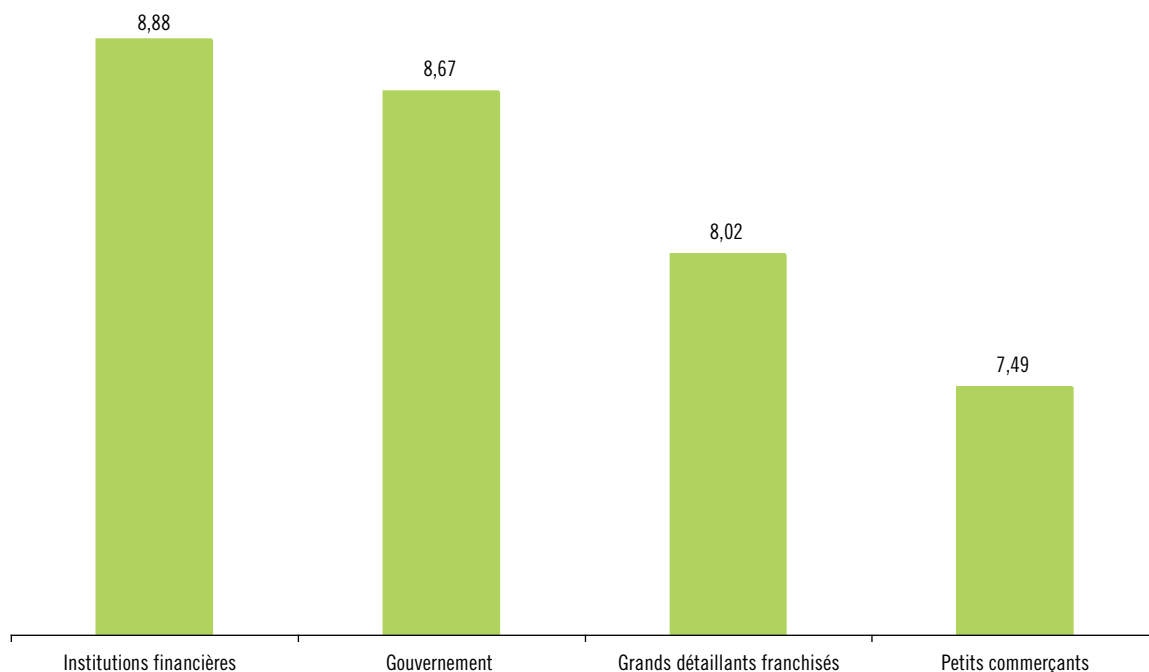


5.2 LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ DES PME À L'ÉGARD DES TRANSACTIONS SUR INTERNET

Une majorité de PME canadiennes branchées estiment que les transactions en ligne avec les différentes organisations telles que les institutions financières, le gouvernement et les grands détaillants franchisés (ou les grandes entreprises) sont sécuritaires, puisque sur une échelle de 0 à 10, la moyenne obtenue sur la mesure du sentiment de sécurité est respectivement pour ces organisations de 8,88 sur 10, 8,67 sur 10 et 8,02 sur 10. Par contre, ces mêmes PME canadiennes estiment que les transactions en ligne avec les petits commerçants (ou avec les PME) sont un peu moins sécuritaires, avec une moyenne obtenue de l'ordre de 7,49 sur 10 pour ce type d'organisation.

Figure 43

Sentiment de sécurité des PME canadiennes en matière de transactions sur Internet



Base : Total PME canadiennes branchées (n : 1 930)

Question : Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout sécuritaire » et 10 « Tout à fait sécuritaire », comment jugez-vous la sécurité des transactions sur Internet que fait votre entreprise avec les organisations suivantes ?

La perception de sécurité des transactions en ligne avec les institutions financières

Tout comme la majorité (78,9 %) des PME canadiennes branchées, qui accordent une note d'évaluation élevée (8 ou plus) par rapport à la perception qu'ils ont de la sécurité des transactions en ligne avec les institutions financières, les PME de 100 à 499 employés sont plus nombreuses que les autres (90,1 %) à leur accorder la même évaluation de 8 ou plus. Il en est de même des PME du secteur du commerce de gros et de détail (84 % avec une évaluation de 8 ou plus), comparativement au secteur manufacturier (76,2 % avec une évaluation de 8 ou plus) ou au secteur des services (78,6 % avec une évaluation de 8 ou plus).

La perception de sécurité des transactions en ligne avec le gouvernement

Pour 67,8 % des PME canadiennes branchées, les transactions faites en ligne avec le gouvernement sont très sécuritaires, puisqu'elles leur attribuent une évaluation de 8 ou plus sur 10. Les PME du secteur du commerce de gros et de détail sont relativement plus nombreuses (72,5 %) que les autres à faire confiance au gouvernement en matière de sécurité des transactions.

La perception de sécurité des transactions en ligne avec les grands détaillants franchisés

En attribuant une évaluation de 8 ou plus sur 10, 46,8 % des PME canadiennes branchées évaluent comme très sécuritaires les transactions faites en ligne avec les grands détaillants franchisés. Les PME du secteur du commerce de gros et de détail sont un peu plus nombreuses (53,3 %) que les autres à faire confiance aux grands détaillants franchisés en matière de sécurité des transactions. Il en est du même des PME du secteur manufacturier (53,1 %)

La perception de sécurité des transactions en ligne avec les petits commerçants

Du côté de la sécurité des transactions réalisées sur Internet avec les petits commerçants, seulement 37,0 % des PME canadiennes branchées leur accordent une évaluation de 8 ou plus sur 10. Les PME du secteur du commerce de gros et de détail sont plus nombreuses (47,7 %) que les autres à faire confiance aux petits commerçants en matière de sécurité des transactions.

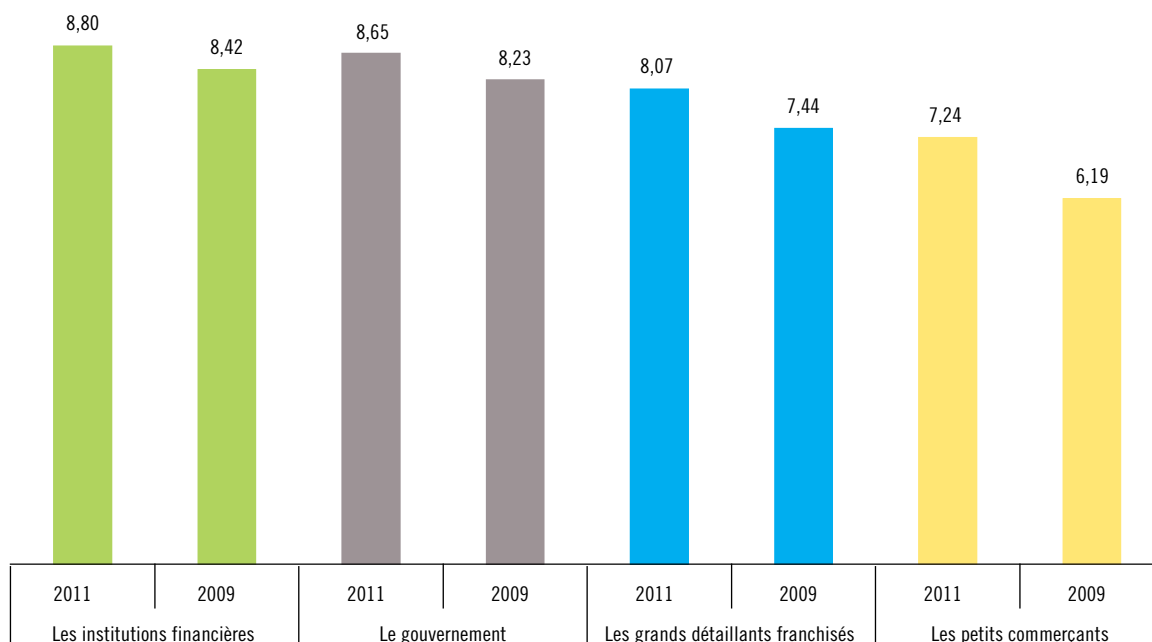


La perception de la sécurité des transactions en ligne chez les entreprises québécoises

Au Québec, les PME branchées ont en 2011 une perception très comparable à celle de l'ensemble des PME à l'échelle du Canada, sur la question de la sécurité des transactions sur Internet avec les institutions financières, le gouvernement et les détaillants, grands ou petits. Par ailleurs, de 2009 à 2011, nous observons une légère augmentation des mesures liées au sentiment de sécurité des PME pour ces transactions.

Figure 44

La perception de la sécurité des transactions en ligne chez les PME québécoises



Base : Total PME québécoises branchées (n : 960 en 2011 et 1 621 en 2009)

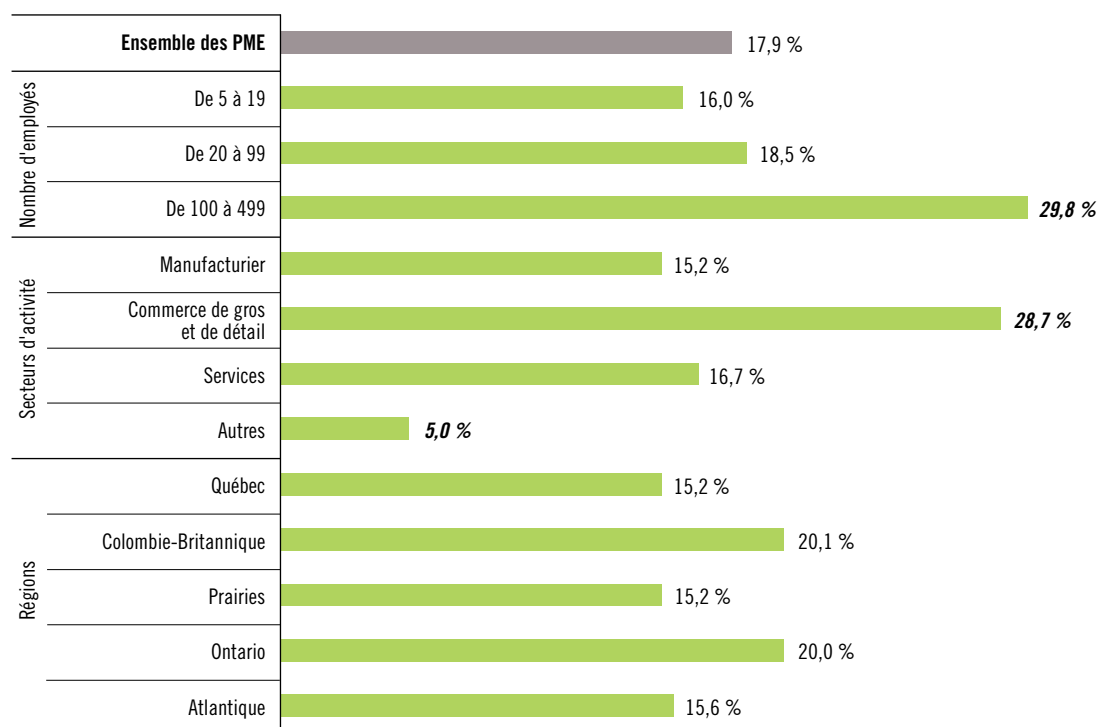
Question : Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout sécuritaire » et 10 « Tout à fait sécuritaire », comment jugez-vous la sécurité des transactions sur Internet que fait votre entreprise avec les organisations suivantes ?

5.3 LA VENTE DE PRODUITS ET SERVICES EN LIGNE

La vente de produits et services en ligne ne s'est pas encore popularisée chez les PME, car à ce jour, une minorité seulement des PME canadiennes (17,9 %) utilisent Internet pour vendre leurs produits et services.

Figure 45

La vente en ligne dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes possédant un site Web (n : 1 544)

Question : Votre entreprise fait-elle de la vente en ligne ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

C'est dans les PME canadiennes de 100 à 499 employés que se trouve le pourcentage le plus élevé d'entreprises qui font la vente en ligne de leurs produits et services (29,8 %), comparativement aux PME de 20 à 99 employés (18,5 %) ou à celles de 5 à 19 employés (16,0 %).

L'analyse par secteur d'activité révèle que ce sont les PME du secteur du commerce de gros et de détail (et surtout le commerce de détail) qui font davantage la vente en ligne de leurs produits et services (28,7 %), comparativement à celles du secteur des services (16,7 %), du secteur manufacturier (15,2 %), ou aux autres secteurs (5,0 %). Les PME œuvrant dans le secteur des arts, spectacles et loisirs (31,7 %) sont aussi relativement plus nombreuses à vendre en ligne.

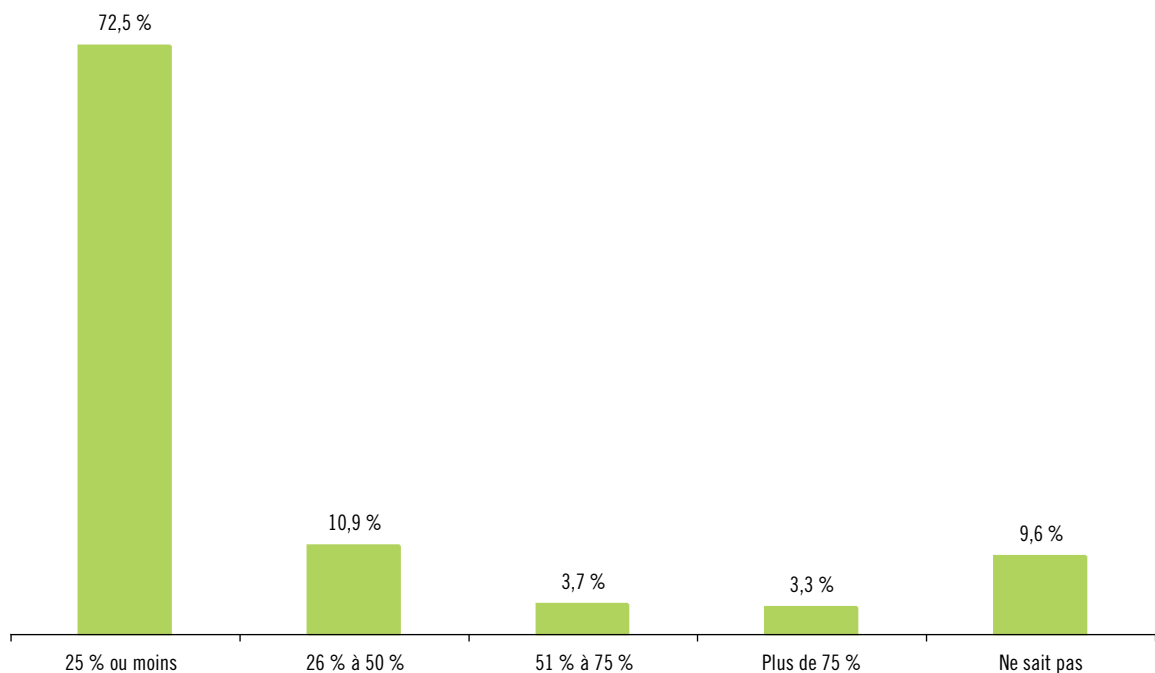


La comparaison entre les 5 grandes régions canadiennes démontre un écart de l'ordre de 5 % entre les régions du Canada qui affichent un pourcentage plus élevé de PME faisant de la vente en ligne. C'est en Colombie-Britannique (20,1 %) et en Ontario (20,0 %) que ce pourcentage est plus élevé, alors qu'il est plus faible dans les régions des Prairies (15,2 %), du Québec (15,2 %) et dans l'Atlantique (15,6 %).

La portion des ventes en ligne chez les PME canadiennes utilisant ce canal représente pour une majorité d'entre elles un pourcentage de 25 % ou moins de leurs ventes totales.

Figure 46

Pourcentage (%) des ventes totales effectuées en ligne par les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes faisant de la vente en ligne (n : 293)

Question : Approximativement quel pourcentage de vos ventes totales est effectué en ligne ?

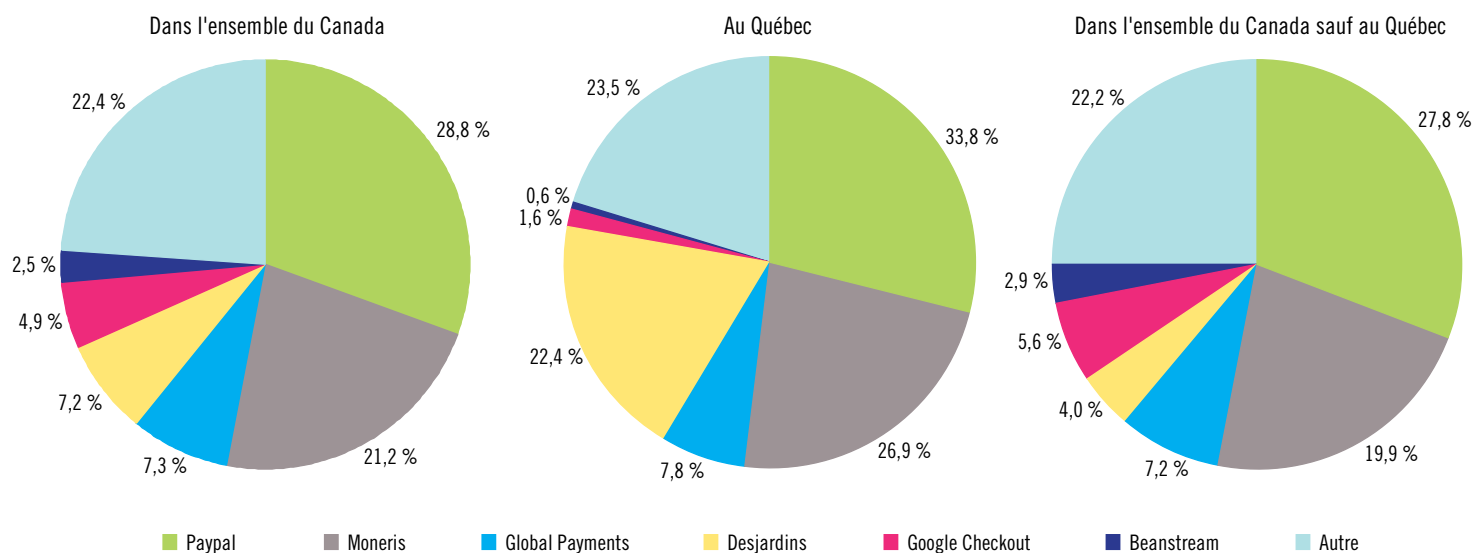
C'est du côté de la Colombie-Britannique que les ventes totales effectuées en ligne par les PME sont relativement plus importantes, avec 41,3 % des PME de cette province affichant des ventes en ligne représentant 25 % et plus de leurs ventes totales, comparativement à 17,9 % au Québec, 12,1 % en Ontario, 9,6 % dans les Prairies et 9,6 % dans l'Atlantique.

Les solutions de paiement par Internet

À l'échelle canadienne, les deux solutions de paiement par Internet les plus utilisées par les PME qui vendent en ligne sont incontestablement Paypal (28,8 %) et Moneris (21,2 %). Au Québec, la situation est différente : les solutions les plus utilisées sont Paypal (33,8 %) et Desjardins (22,4 %).

Figure 47

Solutions de paiement par Internet utilisées par les PME



Base : Total PME canadiennes faisant de la vente en ligne (n : 293)

Question : Quelles solutions de paiement par Internet utilisez-vous lorsque vous vendez des biens ou services en ligne ?

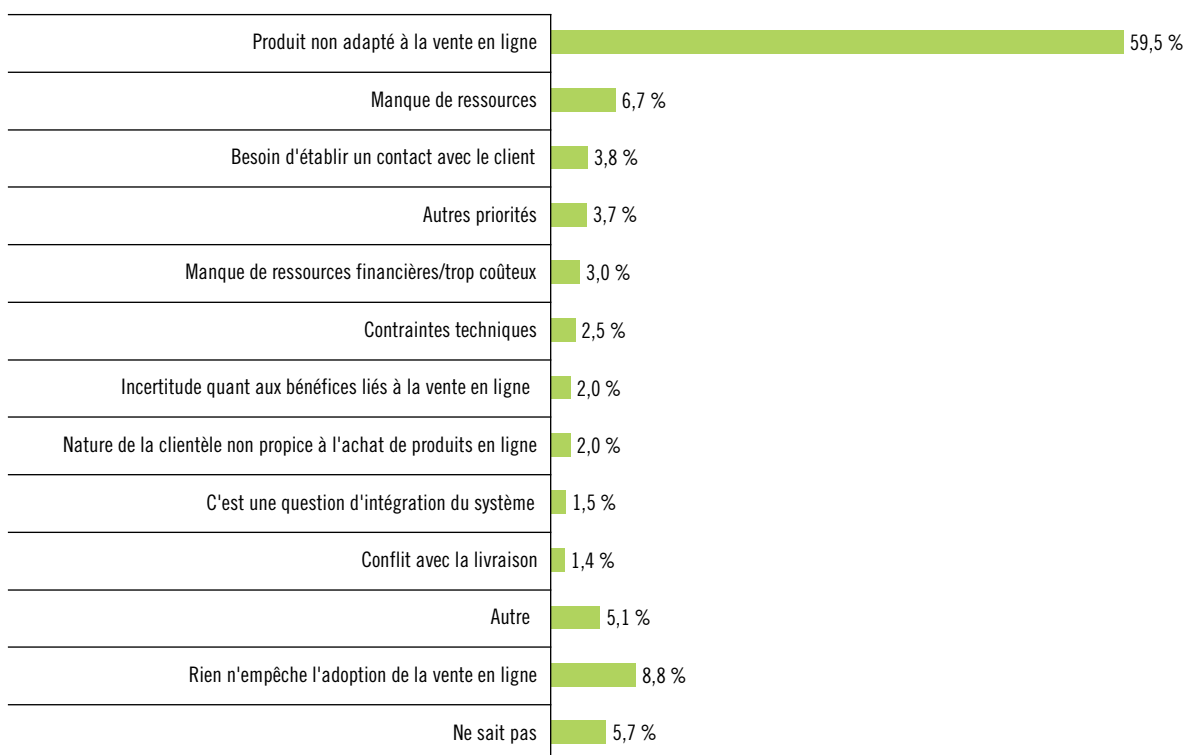


Les obstacles ou freins à l'adoption de la vente en ligne

Nous avons demandé aux PME d'identifier les principaux obstacles ou freins pour leur entreprise à la vente en ligne. De manière générale, un « produit non adapté à la vente en ligne » constitue le principal obstacle ou frein qui dissuade de l'adoption de la vente en ligne pour un bon nombre de PME canadiennes (59,5 %). Par ailleurs, aucune raison particulière n'empêche 8,8 % des PME canadiennes d'adopter la vente en ligne.

Figure 48

Les obstacles ou freins à l'adoption de la vente en ligne dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes ne pratiquant pas la vente en ligne (n : 1 246) – Total des 3 mentions

Question : Quels sont les principaux obstacles ou freins pour votre entreprise dans l'adoption de la vente en ligne?

5.4 LES ACHATS EN LIGNE

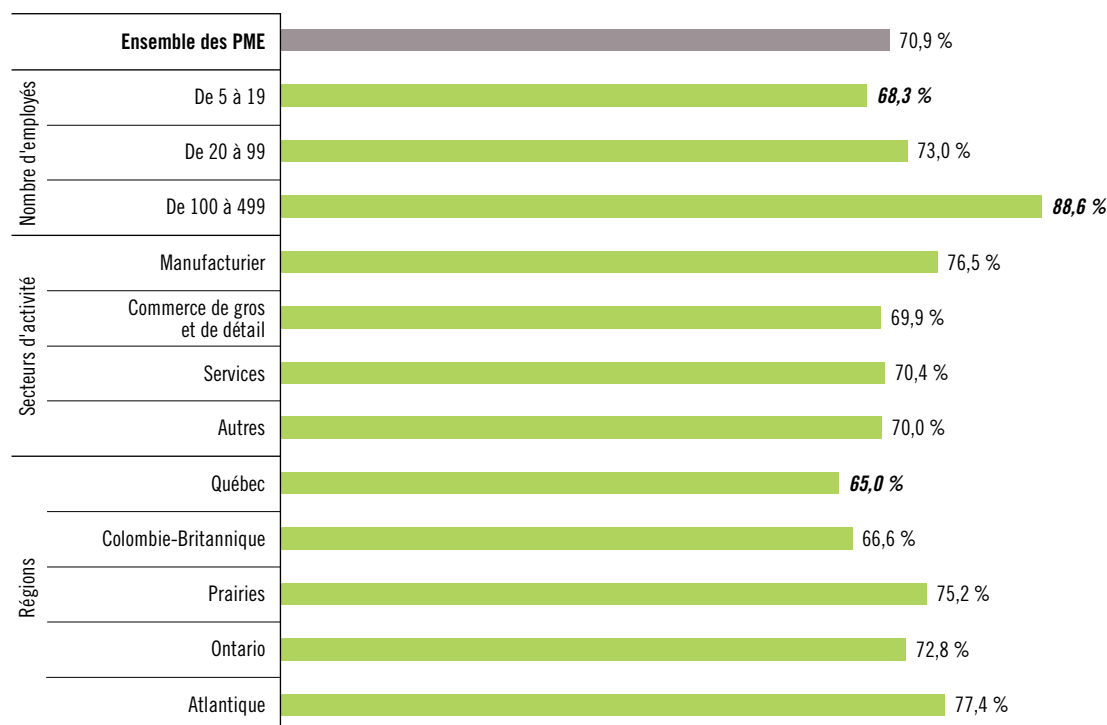
De façon générale, 70,9 % des PME canadiennes branchées ont fait, au cours de la dernière année, des achats en ligne.

Les PME canadiennes branchées de grande taille, soit celles de 100 à 499 employés, sont plus enclines à réaliser des achats en ligne (88,6 %) que celles de 5 à 19 employés (68,3 %) et celles de 20 à 99 employés (73,0 %).

Plus précisément, ce sont les PME œuvrant dans le secteur de l'industrie de l'information et de l'industrie culturelle (93,7 %), des services d'enseignement (83,6 %), des services professionnels, scientifiques et techniques (82,2 %) ainsi que du commerce de gros (81,4 %) qui sont les plus grandes adeptes des achats en ligne. De leur côté, les entreprises du secteur manufacturier et de celui du commerce de détail procèdent à de tels achats dans des proportions respectives de 76,5 % et de 67,3 %. Le secteur des services publics et celui de l'agriculture, foresterie, pêche et chasse représentent ceux où les PME font le moins d'achats en ligne (54,1 % et 57,4 %).

Comparativement au reste du Canada (72,5 %), c'est par ailleurs au Québec (65,0 %) que la proportion des PME branchées faisant des achats en ligne est la plus faible.

Figure 49
Les achats en ligne par les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes branchées (n : 1 930)

Question : Au cours de la dernière année, votre entreprise a-t-elle fait des achats en ligne ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

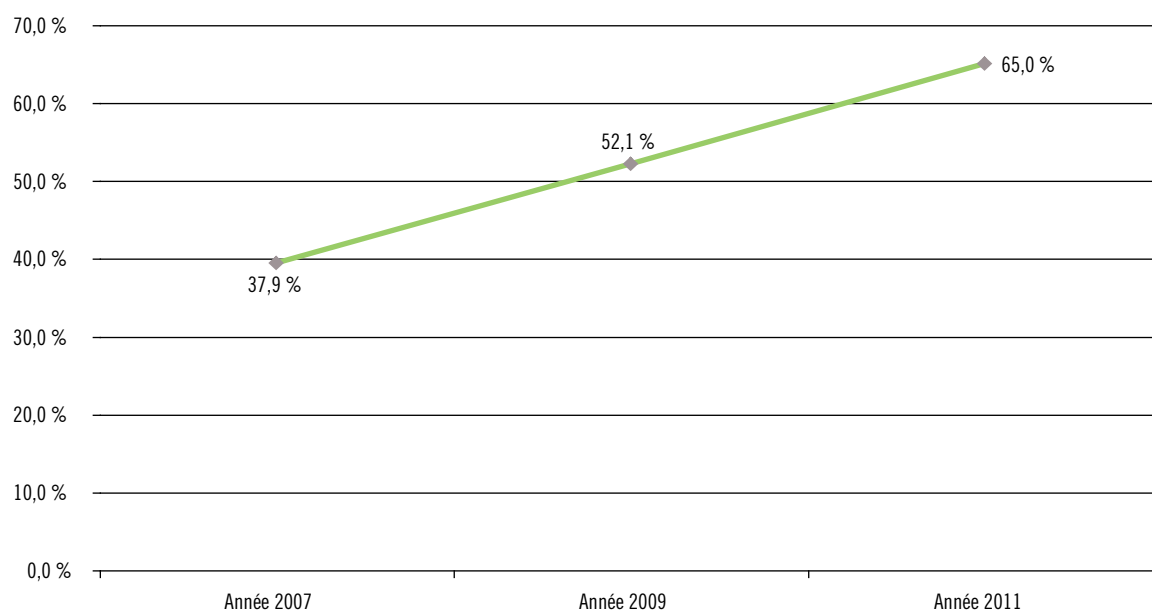


L'évolution des achats en ligne au Québec

Depuis 2007, l'évolution des achats en ligne chez les PME québécoises branchées est à la hausse. En effet, la proportion des PME qui se sont livrées à cette activité est passée de 37,9 % en 2007 à 52,1 % en 2009, puis à 65 % en 2011, pour ainsi gagner respectivement 14,2 % et 12,9 % par période de 2 ans.

Figure 50

Les achats en ligne dans les PME québécoises branchées



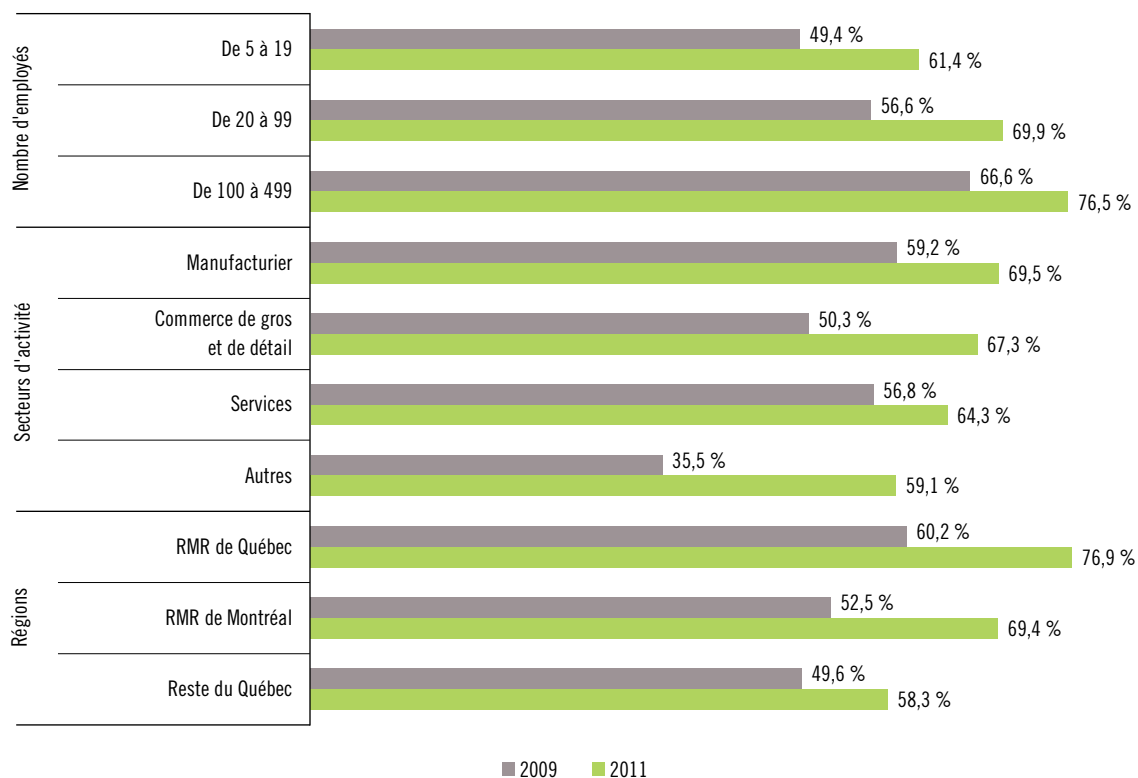
Base : PME québécoises branchées (n : 960 en 2011 et 1 621 en 2009)

Question : Au cours de la dernière année, votre entreprise a-t-elle fait des achats en ligne ?

Par ailleurs, entre 2009 et 2011, ce sont les PME québécoises des « autres secteurs » (+23,6 %) qui ont connu la plus forte croissance de participation à des activités d'achats en ligne, comparativement aux secteurs manufacturier (+10,3 %), du commerce de gros et de détail (+17,0 %) ou des services (+7,5 %).

Figure 51

Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec faisant des achats en ligne



Base : Total PME québécoises branchées (n : 960 en 2011 et 1 621 en 2009)
 Question : Au cours de la dernière année, votre entreprise a-t-elle fait des achats en ligne ?



5.5 LES SERVICES BANCAIRES EN LIGNE (E-BANKING)

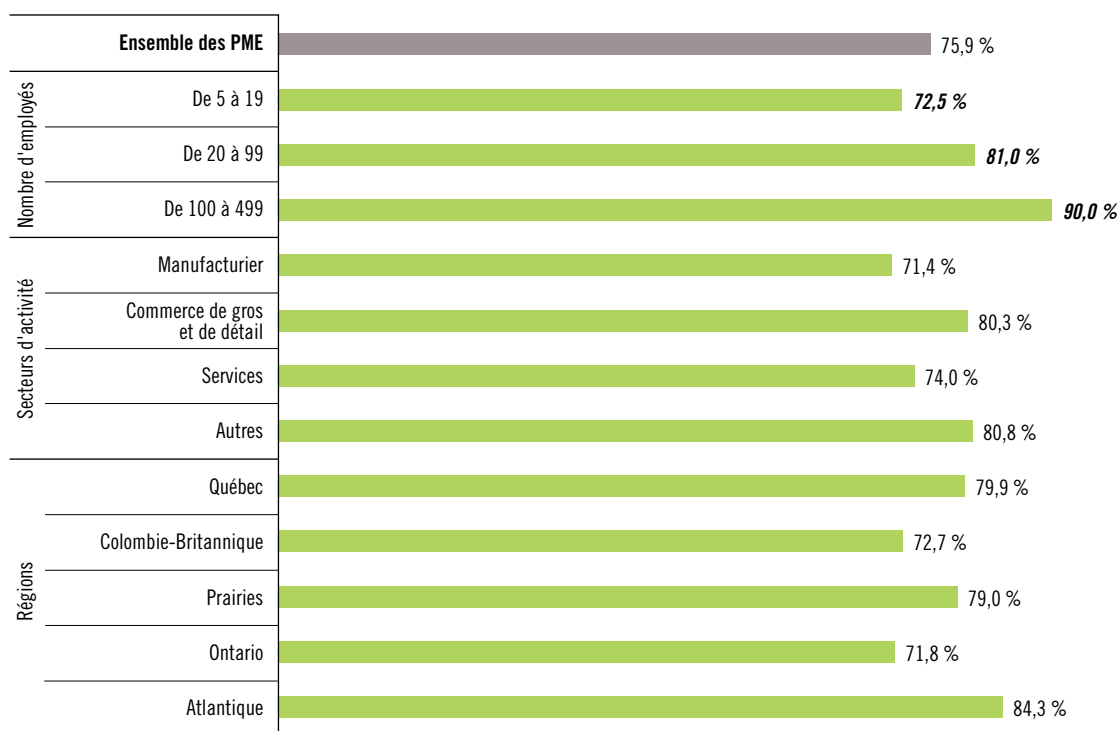
De façon générale, 75,9 % des PME canadiennes branchées ont fait, au cours de la dernière année, des opérations bancaires en ligne (*e-banking*).

L'utilisation d'Internet pour procéder à des opérations bancaires varie cependant selon la taille de l'entreprise. En effet, une grande majorité (90,0 %) des PME canadiennes de grande taille (100 à 499 employés) branchées font des opérations bancaires en ligne, comparativement aux PME branchées comptant de 20 à 99 employés (81,0 %) et à celles de 5 à 19 employés (72,5 %).

Dans certains secteurs de l'économie comme celui du commerce de gros (97,5 %), de la finance et de l'assurance (92,4 %), la pratique du *e-banking* est aussi plus répandue qu'ailleurs.

Figure 52

Les services bancaires en ligne (*e-banking*) dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes branchées à Internet (n : 1 930)

Question : Au cours de la dernière année, votre entreprise a-t-elle fait des opérations bancaires en ligne ?

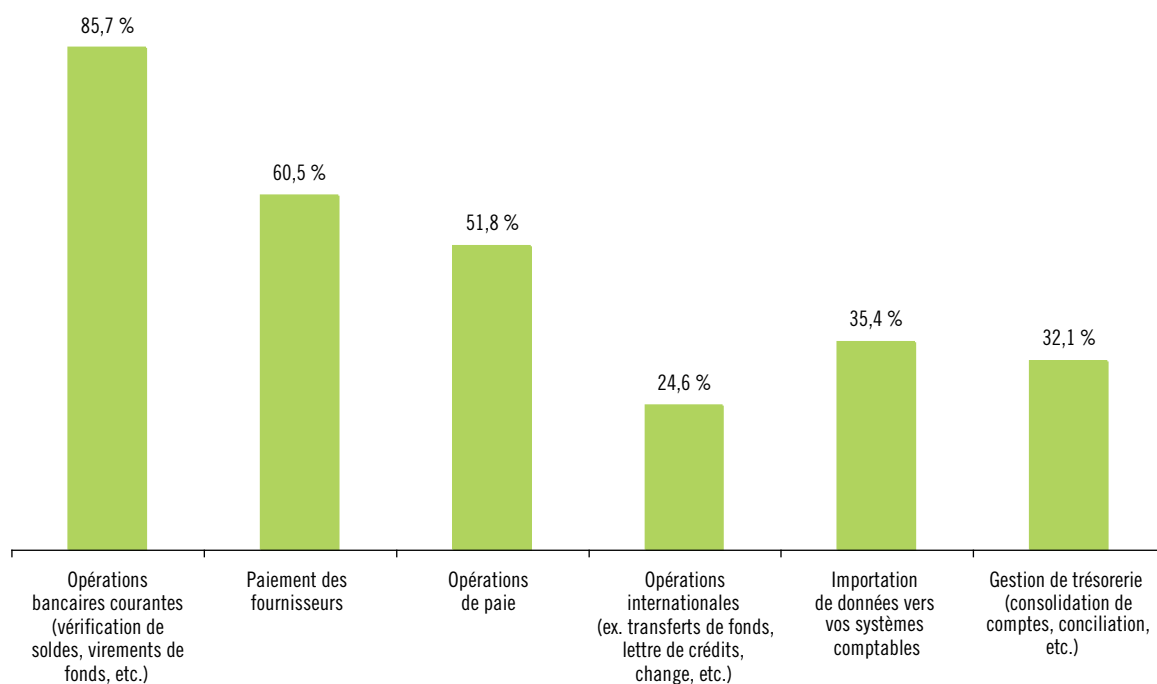
Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

Nous avons aussi demandé aux PME canadiennes branchées ayant fait des opérations bancaires en ligne au cours de la dernière année de nous dire plus concrètement quels sont les types d'opérations électroniques effectuées auprès de leurs institutions financières.

Ainsi, les opérations bancaires courantes (vérification de soldes, virements de fonds, etc.) sont manifestement les plus fréquentes parmi les PME canadiennes. En fait, la majorité des PME qui effectuent des opérations bancaires en ligne (85,7 %) utilisent ces services. Vient ensuite le paiement des fournisseurs (60,5 %), les opérations de paie (51,8 %), les opérations internationales (24,6 %), l'importation de données vers les systèmes comptables des PME (35,4 %) et, enfin, la gestion de trésorerie (32,1 %).

Figure 53

Types d'opérations bancaires effectuées en ligne par les PME canadiennes qui en font l'usage



Base : Total PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne (n : 1 576)

Question : Votre entreprise réalise-t-elle les transactions suivantes sur Internet avec des institutions financières ?



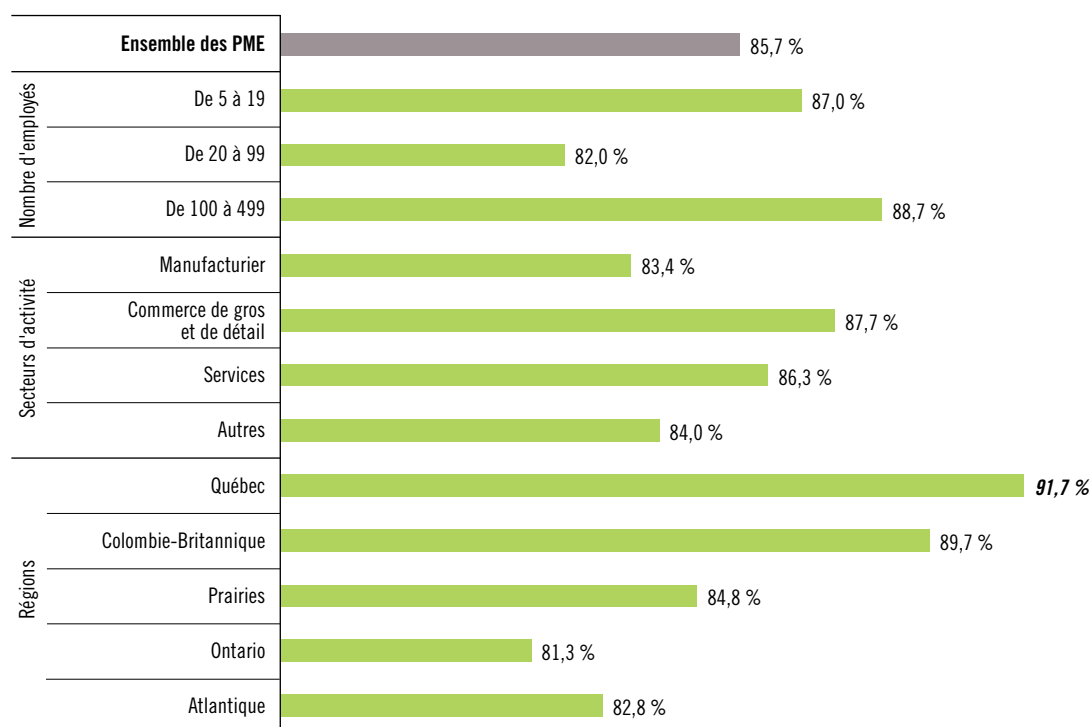
L'utilisation des services bancaires courants

En 2011, 85,7 % des PME canadiennes qui procèdent à des opérations bancaires en ligne y réalisent des opérations courantes.

C'est au Québec que les entreprises effectuent plus régulièrement des opérations bancaires courantes sur Internet (91,7 %), comparativement au reste du Canada (73,9%).

Figure 54

L'utilisation des services bancaires courants sur Internet dans les PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne



Base : Total PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne (n : 1 576)

Question : Votre entreprise réalise-t-elle des opérations bancaires courantes sur Internet avec des institutions financières ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés que les autres.

Les opérations de paiement de fournisseurs

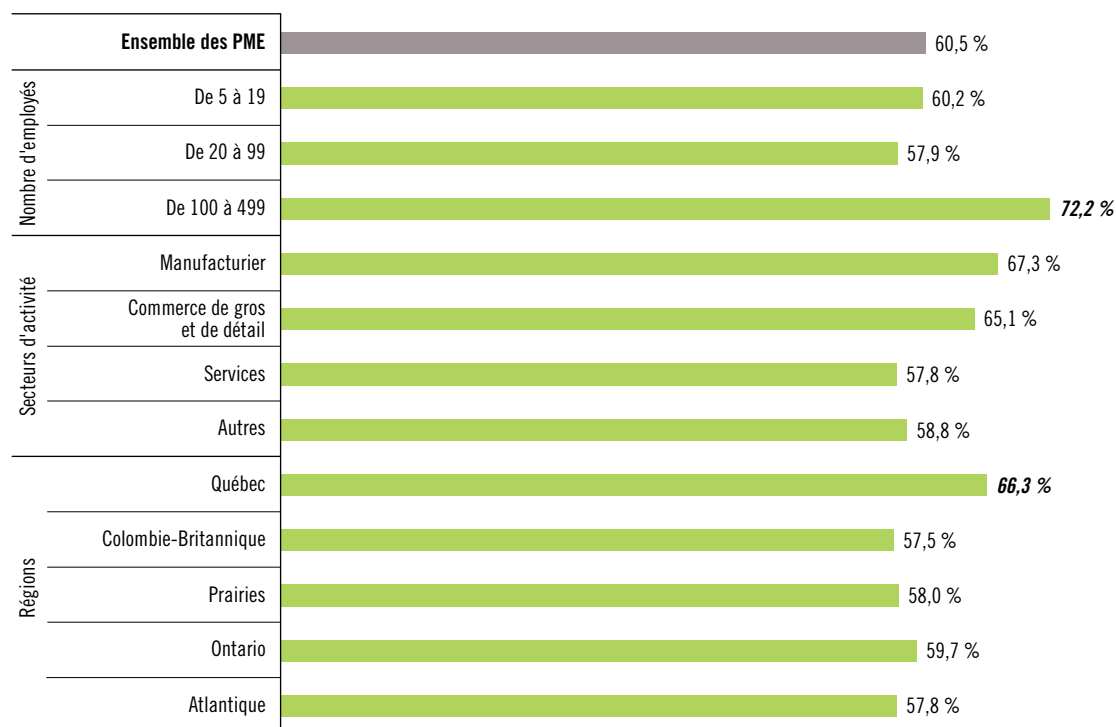
En 2011, 60,5 % des PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne procèdent aussi à des opérations de paiement de fournisseurs.

Ce sont davantage les PME de 100 à 499 employés (72,2 %) qui ont recours à ce mode de paiement des fournisseurs. Les PME de 20 à 99 employés en font l'usage dans des proportions de 57,9 %, alors que les PME comptant 5 à 19 employés en font usage dans une proportion de 60,2 %.

Enfin, ce mode de paiement est adopté par 66,3 % des entreprises du Québec, par rapport à 58,7 % dans le reste du Canada et, plus précisément, 57,5 % des PME en Colombie-Britannique, 58,0 % dans les Prairies, 59,7 % en Ontario et 57,8 % dans l'Atlantique.

Figure 55

Les opérations de paiement sur Internet de fournisseurs dans les PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne



Base : Total PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne (n : 1 576)

Question : Votre entreprise réalise-t-elle des opérations de paiement de fournisseurs sur Internet avec des institutions financières ?
 Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés que les autres.



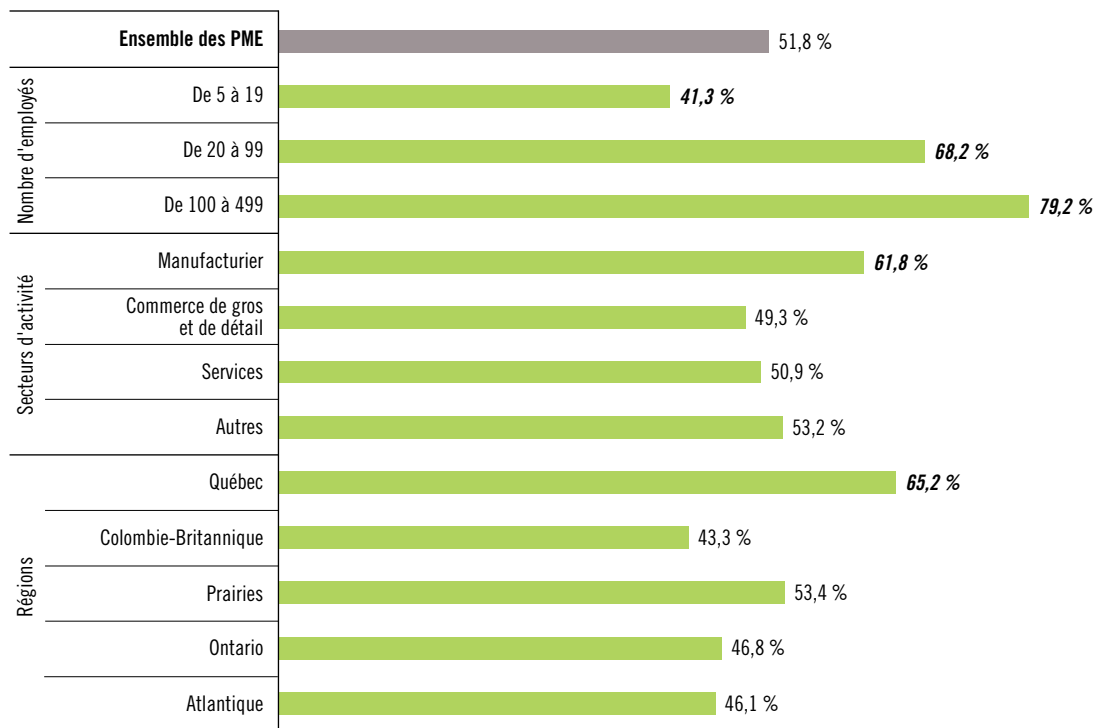
L'utilisation des opérations de gestion de la paie

En 2011, une PME canadienne sur deux (51,8%) qui fait des opérations bancaires en ligne avec des institutions financières utilise aussi les services de ces dernières pour la gestion de la paie.

Plus précisément, nous constatons que les PME de 100 à 499 employés (79,2%) et de 20 à 99 employés (68,2%), de même que les PME du Québec (65,2%) ont plus souvent recours au service de gestion de la paie des institutions financières que d'autres.

Figure 56

L'utilisation des opérations de gestion de la paie sur Internet par les PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne



Base : Total PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne (n : 1 576)

Question : Votre entreprise réalise-t-elle des opérations de paie sur Internet avec des institutions financières ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

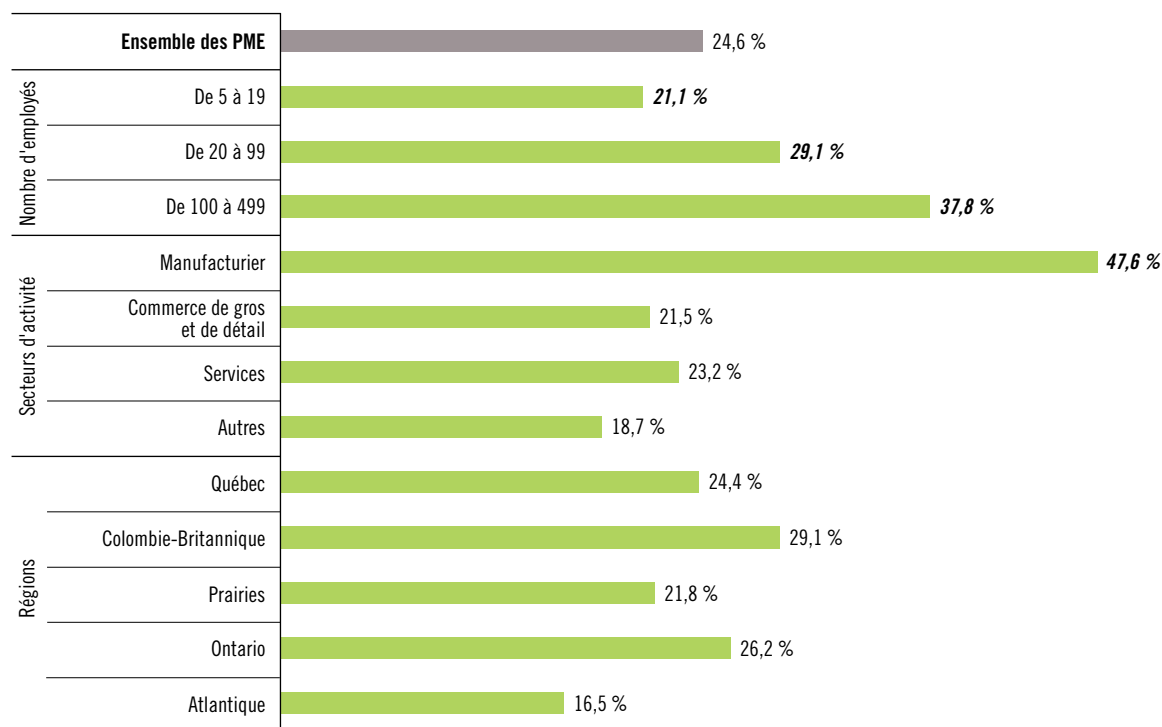
Les services bancaires liés aux opérations internationales

Parmi les PME canadiennes qui réalisent des transactions en ligne avec des institutions financières, seulement le quart (24,6 %) utilisent aussi leurs services liés aux opérations internationales.

Plus particulièrement, ce sont les PME de 100 à 499 employés (37,8 %) qui utilisent davantage ces services, puisque seulement 21,1 % des PME canadiennes de 5 à 19 employés et 29,1 % des PME de 20 à 99 employés le font. Par contre, les PME canadiennes du secteur manufacturier se démarquent nettement de l'ensemble des autres PME canadiennes, puisque 47,6 % d'entre elles utilisent aussi des services des institutions financières liés aux opérations internationales (par rapport à 21,5 % pour le secteur du commerce de gros et de détail, 23,2 % pour celui des services et 18,7 % pour les autres secteurs).

Figure 57

Les services bancaires en ligne liés aux opérations internationales dans les PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne



Base : Total PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne (n : 1 576)

Question : Votre entreprise réalise-t-elle des opérations internationales sur Internet avec des institutions financières ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.



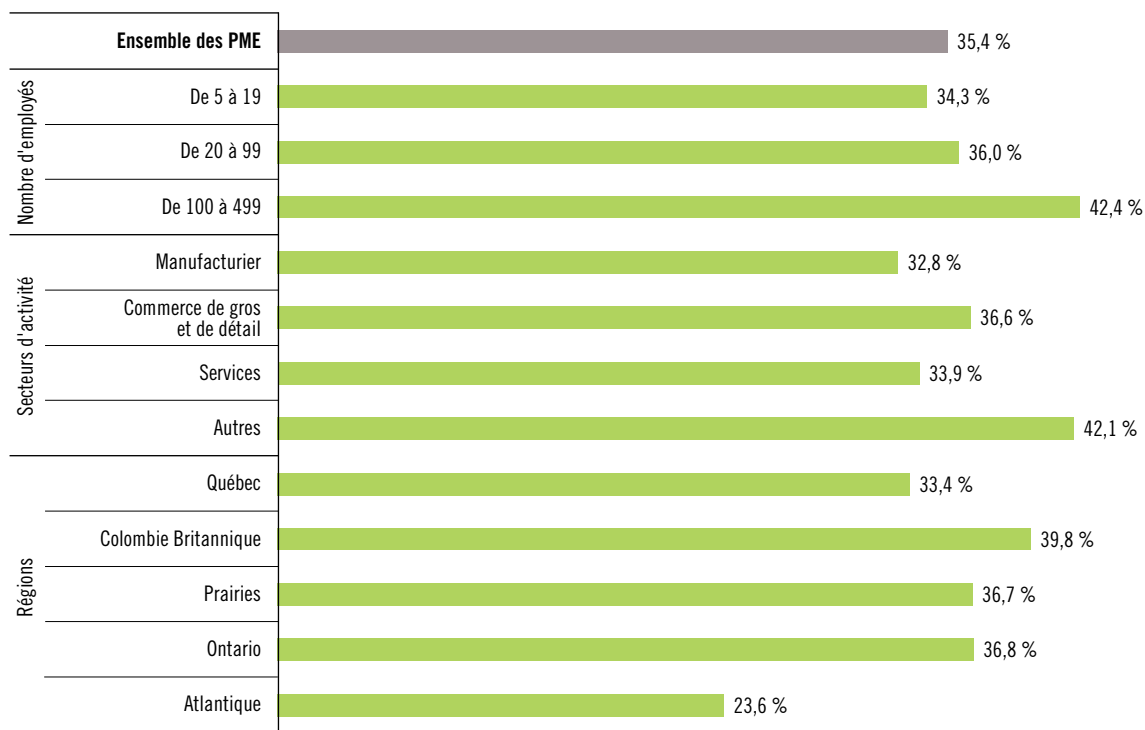
L'importation des données vers les systèmes comptables

Parmi les PME canadiennes qui réalisent des transactions en ligne avec des institutions financières, le tiers (35,4 %) utilisent aussi les services d'importation des données vers leurs systèmes comptables offerts par les institutions financières.

Encore une fois, comme pour les services de paiement des fournisseurs, de gestion de la paie et des opérations internationales, ce sont les PME canadiennes de 100 à 499 employés (42,4 %) qui utilisent davantage les services d'importation des données vers leurs systèmes comptables, puisque les PME canadiennes de 5 à 19 employés et celles de 20 à 99 employés sont respectivement 34,3 % et 36,0 % à le faire.

Figure 58

L'importation sur Internet de données vers les systèmes comptables dans les PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne



Base : Total PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne (n : 1 576)

Question : Votre entreprise réalise-t-elle de l'importation de données vers vos systèmes comptables sur Internet avec des institutions financières ?

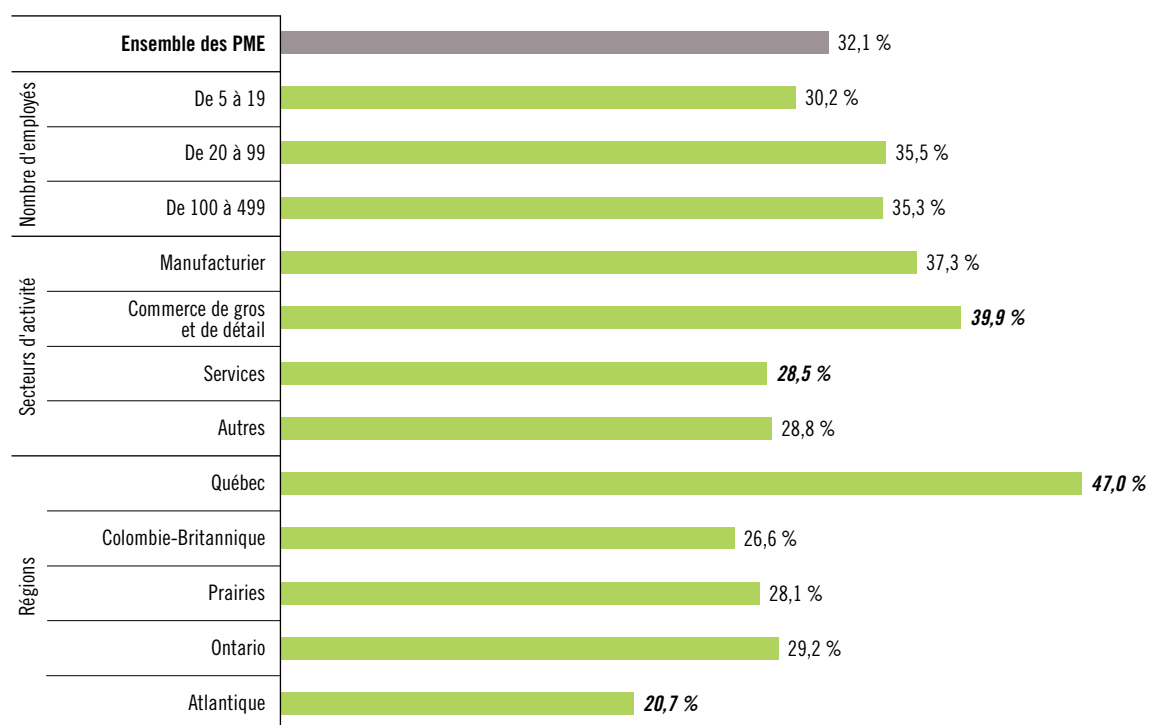
L'utilisation de la gestion de la trésorerie

Parmi les PME canadiennes qui réalisent des transactions en ligne avec des institutions financières, près du tiers (32,1 %) utilisent aussi les services de gestion de la trésorerie offerts par celles-ci.

Au Québec, l'utilisation de ce service est nettement plus marquée (47,0 %), comparativement à l'Ontario (29,2 %), aux Prairies (28,1 %), à la Colombie-Britannique (26,6 %) et à l'Atlantique (20,7 %).

Figure 59

L'utilisation de la gestion de la trésorerie sur Internet dans les PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne



Base : Total PME canadiennes qui font des opérations bancaires en ligne (n : 1 576)

Question : Votre entreprise réalise-t-elle de la gestion de trésorerie sur Internet avec des institutions financières ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.



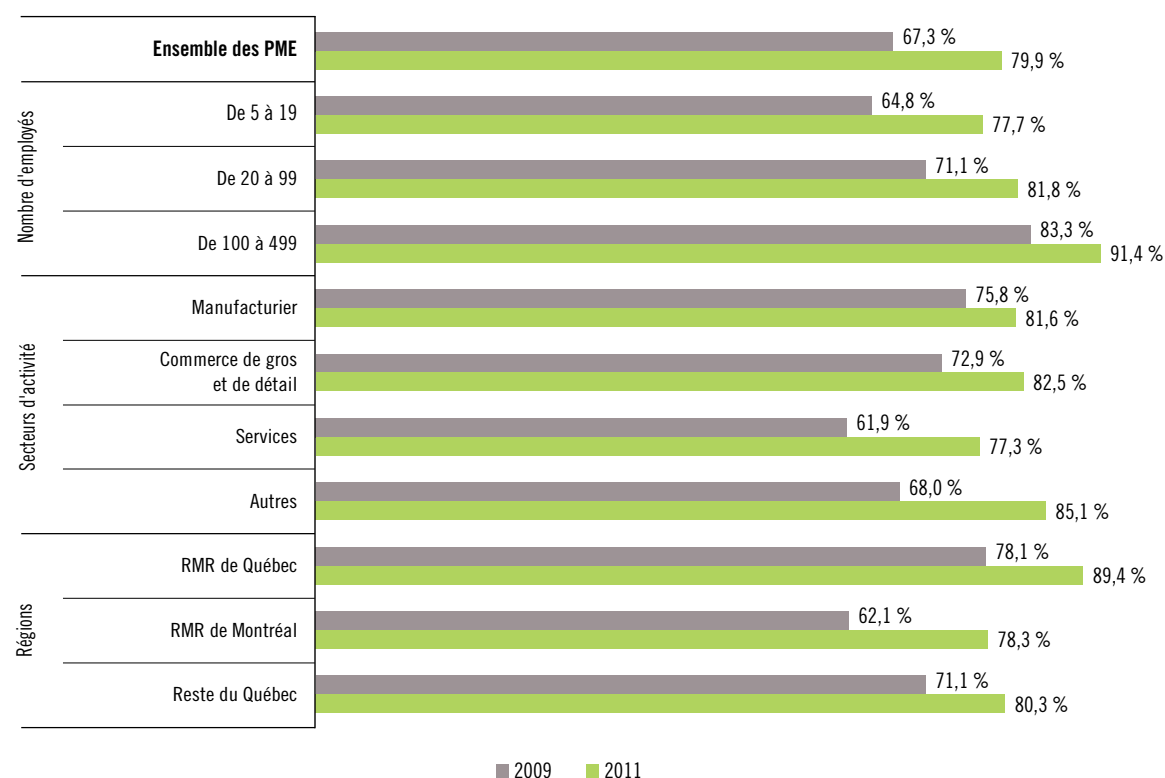
L'évolution de la fréquence des opérations bancaires chez les PME québécoises

L'enquête *NetPME 2011* révèle que les entreprises québécoises branchées sont de plus en plus enclines à réaliser des opérations bancaires sur Internet. Dans ce sens, une croissance de +12,6 % a été enregistrée entre 2009 (67,3 %) et 2011 (79,9 %).

Une forte croissance de +16,2 % (de 62,1 % à 78,3 % entre 2009 et 2011) a été enregistrée chez les PME de la RMR de Montréal. En 2011, nous dénombrons 89,4 % des PME de la RMR de Québec et 78,3 % de celles de la RMR de Montréal qui procèdent à des opérations bancaires en ligne.

Figure 60

Comparaison entre 2009 et 2011 des PME du Québec faisant des opérations bancaires en ligne



Base : Total PME québécoises branchées (n : 960 en 2011 et 1 621 en 2009)

Question : Au cours de la dernière année, votre entreprise a-t-elle fait des opérations bancaires en ligne ?

5.6 LE WEB 2.0

Par « Web 2.0 », nous désignons les technologies et usages d'Internet qui permettent aux internautes d'interagir avec le contenu des pages Web, mais aussi entre eux, créant ainsi le Web social. C'est l'objet de cette section, qui analyse l'utilisation du Web 2.0 dans les PME canadiennes. Plus particulièrement, il s'agit ici de déterminer les activités dans le cadre desquelles les entreprises utilisent les applications du Web 2.0, quelles applications elles utilisent le plus et à quel point elles sont satisfaites quant aux résultats obtenus.

5.6.1 Le Web 2.0 dans les stratégies de communication et de marketing

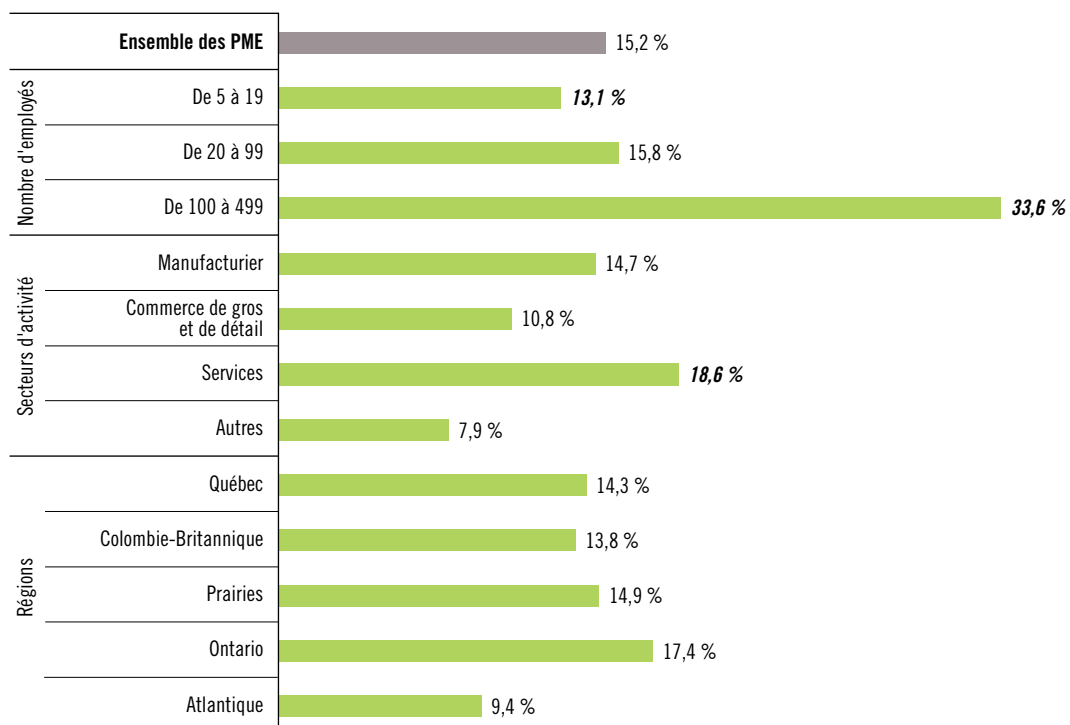
L'utilisation des applications du Web 2.0 dans les stratégies de communication et de marketing n'est pas très populaire chez les PME canadiennes branchées, puisque seulement 15,2 % d'entre elles en font un tel usage.

Par ailleurs, ce sont les PME branchées de 100 à 499 employés qui utilisent davantage le Web 2.0 dans leurs stratégies de communication et de marketing. En effet, le tiers d'entre elles (33,6 %) les intègrent, par rapport à 13,1 % chez les PME de 5 à 19 employés et à 15,8 % chez les PME de 20 à 99 employés. Nous notons aussi que le Web 2.0 est plus souvent utilisé par les PME du secteur des services (18,6 %) dans leurs stratégies de communication et de marketing que par celles du secteur manufacturier (14,7 %), du secteur du commerce de gros et de détail (10,8 %) ou même des autres secteurs (7,9 %).



Figure 61

Utilisation des applications du Web 2.0 dans les stratégies de communication/marketing des PME canadiennes branchées



Base : Total PME canadiennes branchées (n : 1 930)

Question : Est-ce que votre entreprise utilise des applications du Web 2.0 dans ses stratégies de communication ou de marketing ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

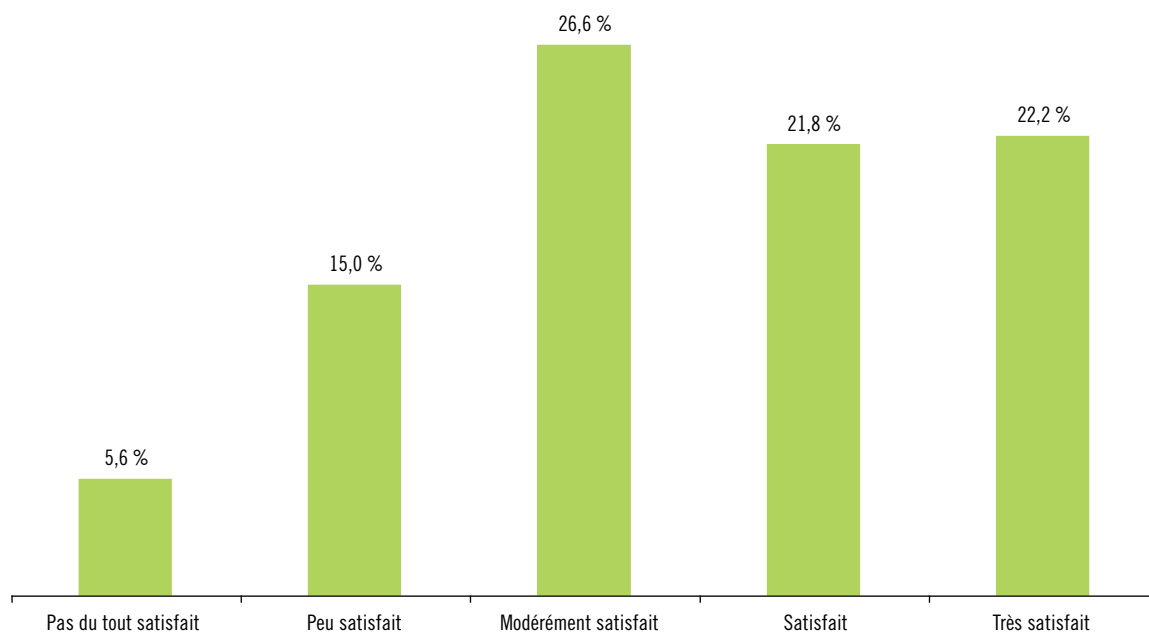
Satisfaction à la suite de l'utilisation des médias sociaux

De manière générale, les dirigeants des entreprises canadiennes qui ont utilisé des médias sociaux dans leurs stratégies de communication et de marketing sont satisfaits des résultats obtenus. Ils accordent une note moyenne d'évaluation de 3,44 sur 5. La proportion de ceux qui estiment que les résultats sont très satisfaisants s'élève à 22,2 %.

Il ressort par ailleurs que les PME du secteur des services sont plus satisfaites de l'utilisation des médias sociaux dans leurs programmes de marketing que les PME des autres secteurs d'activité. En effet, 48,8 % d'entre elles estiment être satisfaites ou très satisfaites. Cette proportion représente 34,6 % chez les PME du secteur manufacturier.

Figure 62

Satisfaction des PME canadiennes à l'égard des médias sociaux



Base : PME canadiennes utilisant le Web 2.0 dans leurs stratégies de communication ou de marketing (n : 315)

Question : Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des résultats que vous avez obtenus à la suite de l'utilisation des médias sociaux dans le cadre de vos stratégies de communication et de marketing ?



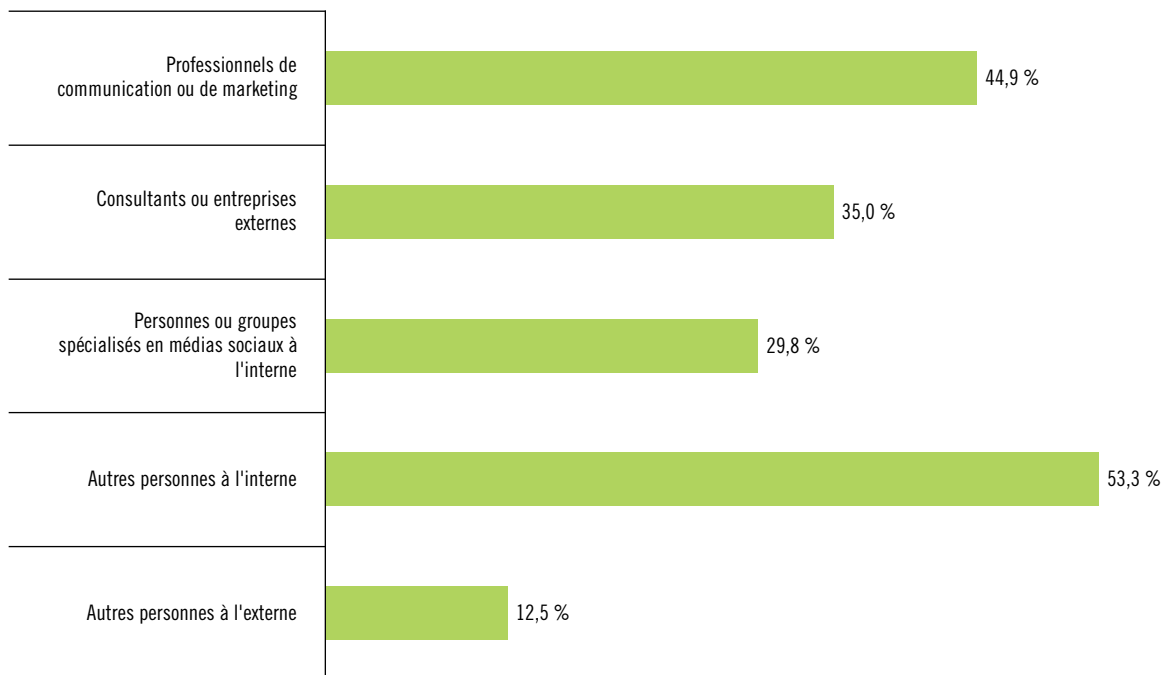
La gestion des stratégies marketing Web 2.0

De façon générale, le développement de stratégies marketing Web 2.0 est confié à des spécialistes en la matière, soit des professionnels de communication ou de marketing (44,9 %), des consultants ou entreprises externes (35 %) ou des personnes ou des groupes spécialisés en médias sociaux à l'interne (29,8 %).

Nous observons par ailleurs que le recours à des consultants ou entreprises externes est plus fréquent chez les PME de 100 à 499 employés (52,2 %) que chez les PME de 5 à 19 employés (27,9 %).

Figure 63

Responsabilité du développement des stratégies du Web 2.0 au sein des PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes utilisant le Web 2.0 dans leurs stratégies de communication ou de marketing (n : 315)
Question : À qui est confié le développement des stratégies marketing Web 2.0 au sein de votre entreprise ?

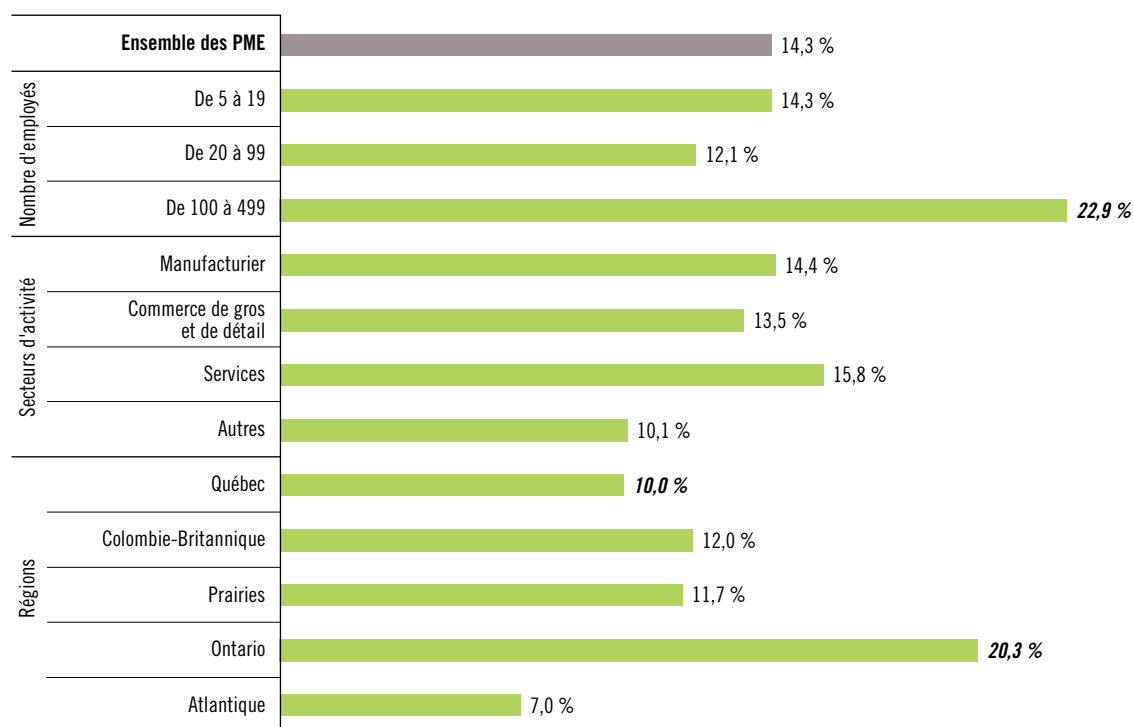
5.6.2 Le Web 2.0 à l'interne avec les employés

L'utilisation des applications du Web 2.0 à l'interne avec les employés ne séduit pas un grand nombre de PME canadiennes branchées, car de façon générale, seulement 14,3 % des PME canadiennes y ont recours, principalement les PME de 250 à 499 employés (43,8 %).

L'utilisation des applications du Web 2.0 à l'interne est aussi plus populaire auprès des PME de l'Ontario (20,3 %), qui se distinguent significativement des PME du reste du Canada et plus particulièrement des PME du Québec (10,0 %) à cet égard.

Figure 64

Utilisation des applications du Web 2.0 à l'interne avec les employés



Base : PME canadiennes branchées (n : 1 930)

Question : Est-ce que votre entreprise utilise des applications du Web 2.0 à l'interne avec ses employés ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.



Défi relatif aux applications du Web 2.0*

Pour être en mesure d'obtenir des gains de performance de son utilisation des applications du Web 2.0, la PME devra a priori choisir les applications qui s'intègrent à son intranet, qui étendent la portée de sa *stratégie marketing à base du Web mobile*, et qui soutiennent ses pratiques de *gestion stratégique des ressources humaines* et en particulier celles qui ont trait au recrutement et à la fidélisation des employés.

* Pour en savoir plus :

Bell, J. et Loane, S. (2010), 'New-wave' global firms: Web 2.0 and SME internationalisation, *Journal of Marketing Management*, 26 (3-4), 213-229

Fabi, B., Lacoursière, R., Raymond, L. et St-Pierre, J. (2010), HRM capabilities as a determinant and enabler of productivity for manufacturing SMEs, *Human Systems Management*, 29 (3), 115-123.

5.6.3 Le Web 2.0 dans les relations avec les partenaires ou les fournisseurs

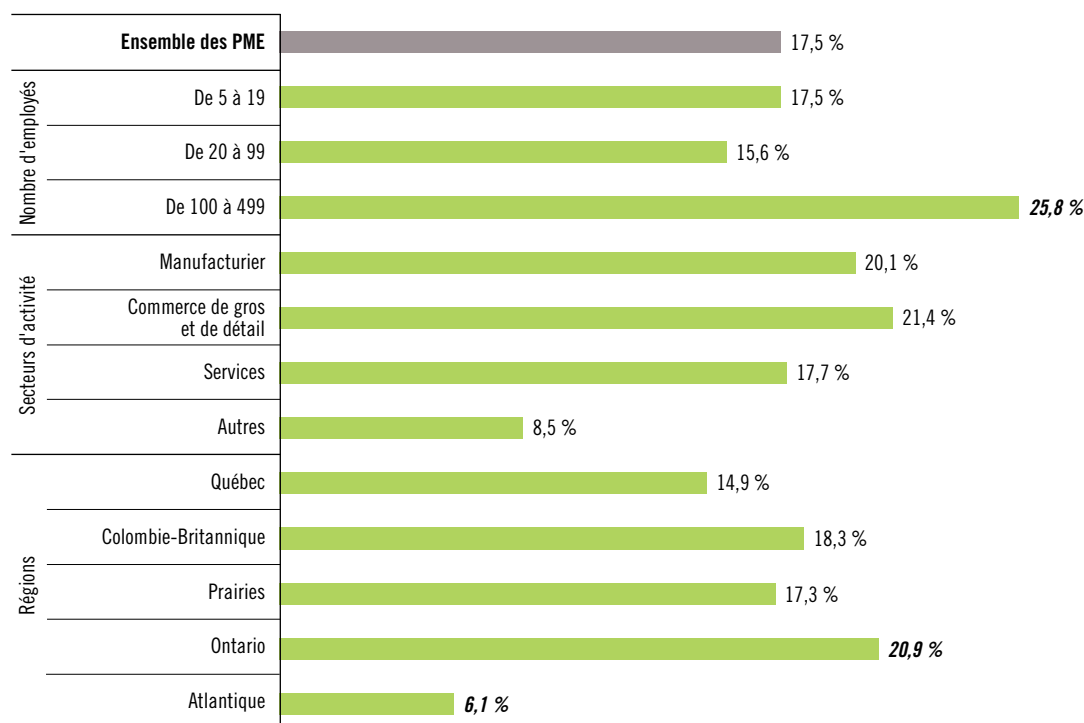
L'utilisation des applications du Web 2.0 dans les relations avec leurs partenaires ou fournisseurs n'est pas non plus très populaire chez les PME canadiennes branchées, puisque seulement 17,5 % d'entre elles en font un tel usage.

Ce sont les PME branchées de 100 à 499 employés qui utilisent davantage le Web 2.0 dans leurs relations avec les partenaires ou les fournisseurs. En effet, le quart (25,8 %) des PME de 100 à 499 employés (et ce chiffre est de 30,8 % chez les PME de 250 à 499 employés) les utilisent, par rapport à 17,5 % chez les PME de 5 à 19 employés et à 15,6 % chez les PME de 20 à 99 employés.

L'utilisation des applications du Web 2.0 est aussi plus populaire auprès des PME de l'Ontario (20,9 %), qui se distinguent des PME des autres régions, dont celles de la Colombie-Britannique (18,3 %), des Prairies (17,3 %), du Québec (14,9 %) et de l'Atlantique (6,1 %).

Figure 65

Utilisation du Web 2.0 dans les relations avec les partenaires ou les fournisseurs



Base : Total PME canadiennes branchées (n : 1 930)

Question : Est-ce que votre entreprise utilise des applications du Web 2.0 dans ses relations avec les partenaires et les fournisseurs ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

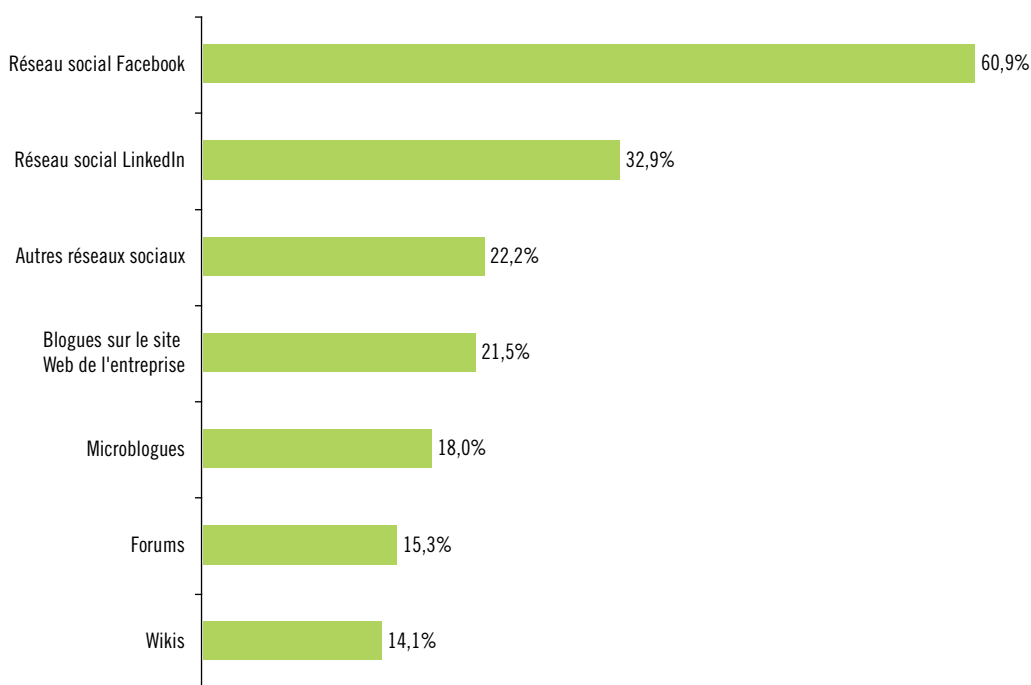


5.6.4 Les applications du Web 2.0 dans les entreprises

Au cours de la dernière année, c'est de loin le réseau social Facebook qui a été le plus utilisé par les PME canadiennes (60,9 %), suivi par le réseau LinkedIn (32,9 %) ainsi que d'autres réseaux sociaux (22,2 %). Facebook est par ailleurs plus favorisé par les PME du secteur des services (70,9 %) ainsi que celles du secteur du commerce de gros et de détail (65,9 %), par opposition au secteur manufacturier (29,1 %).

Figure 66

Utilisation des applications du Web 2.0 au cours de la dernière année
par les PME canadiennes



Base : PME canadiennes branchées utilisant le Web 2.0 (n : 515)

Question : Au cours de la dernière année, quelles applications du Web 2.0 votre entreprise a-t-elle utilisées parmi les suivantes ?

Intérêt porté aux applications du Web 2.0

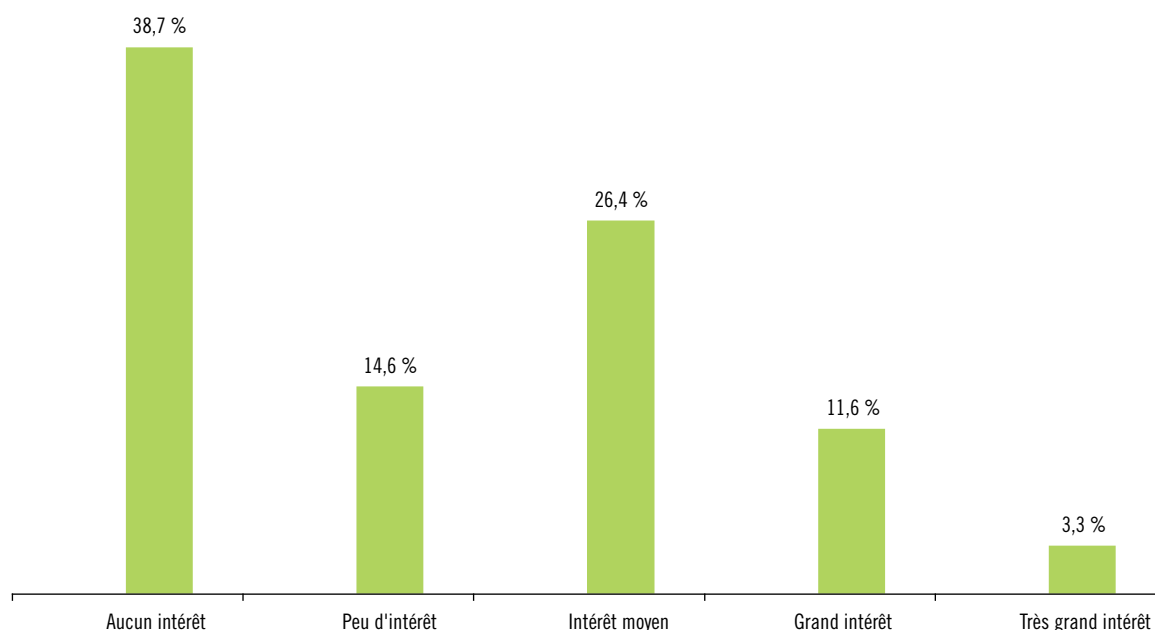
À ce jour, l'intérêt des PME canadiennes qui n'ont pas encore intégré des applications du Web 2.0 est assez partagé et varie selon le type d'application.

Intérêt pour des applications du Web 2.0 dans les stratégies de communication et de marketing

Chez les PME canadiennes qui ne les utilisent pas déjà, 41,3 % reconnaissent avoir de l'intérêt pour les applications du Web 2.0 concernant leurs stratégies de communication ou de marketing.

Figure 67

Intérêt des PME canadiennes n'utilisant pas les applications du Web 2.0 dans leurs stratégies de communication ou de marketing à l'égard de ces applications



Base : Total PME canadiennes n'utilisant pas le Web 2.0 dans leurs stratégies de communication ou de marketing (n : 1 415)

Question : Sur une échelle de 0 à 10, croyez-vous que les applications du Web 2.0 peuvent être des outils intéressants pour votre entreprise dans ses stratégies de communication ou de marketing ?

Plus particulièrement, les PME de 100 à 499 employés et les PME du secteur manufacturier ont un intérêt plus grand pour le Web 2.0 comme outil de communication et de marketing.

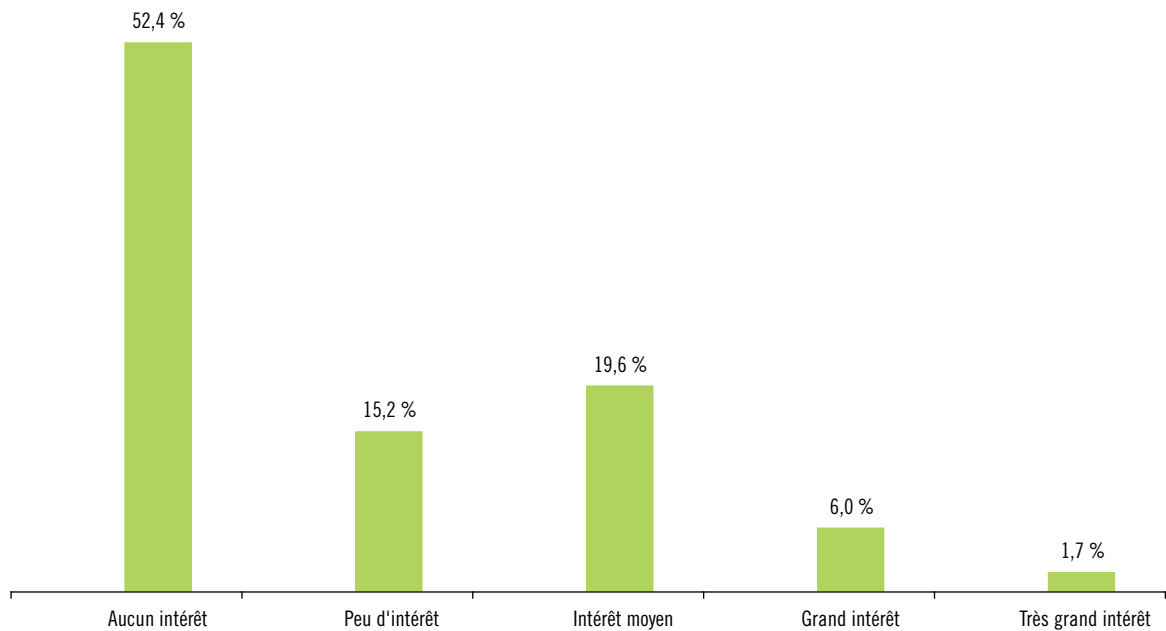


Intérêt pour des applications du Web 2.0 utilisées à l'interne avec les employés

Chez les PME canadiennes qui ne les utilisent pas déjà, 27,3 % reconnaissent avoir de l'intérêt pour les applications du Web 2.0 à l'interne avec leurs employés.

Figure 68

Intérêt des PME canadiennes n'utilisant pas les applications du Web 2.0 à l'interne avec leurs employés à l'égard de ces applications



Base : Total PME canadiennes n'utilisant pas le Web 2.0 à l'interne avec leurs employés (n : 1 415)

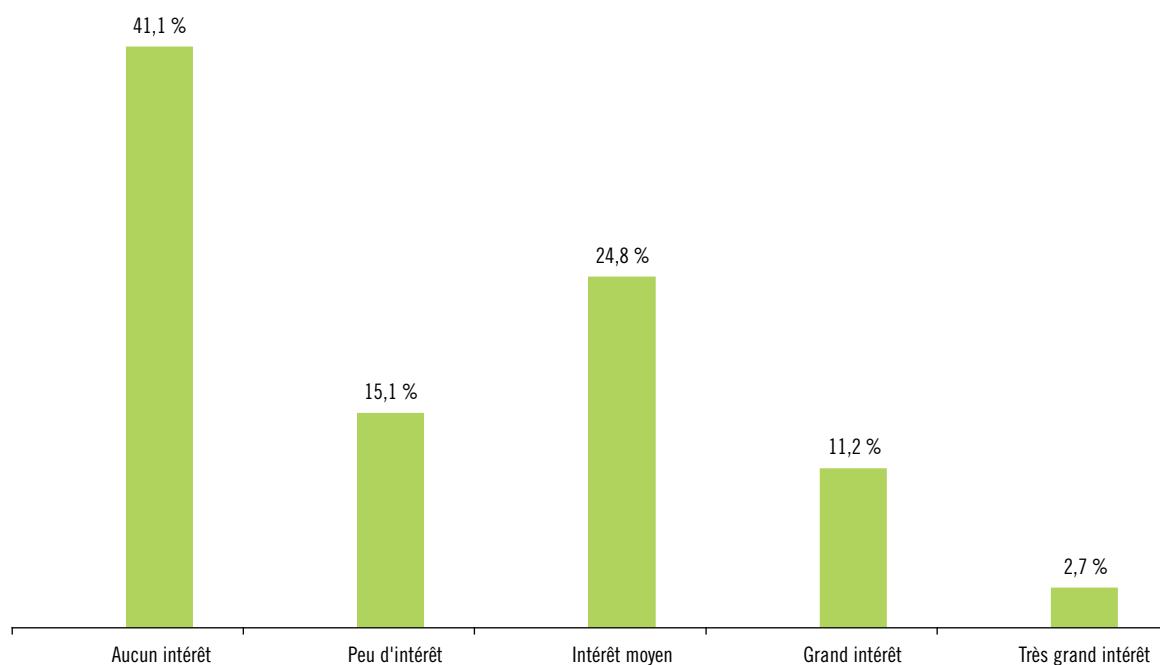
Question : Sur une échelle de 0 à 10, croyez-vous que les applications du Web 2.0 peuvent être des outils intéressants pour votre entreprise à l'interne avec ses employés ?

Intérêt pour des applications du Web 2.0 dans les relations avec les partenaires et les fournisseurs

Chez les PME canadiennes qui ne les utilisent pas déjà, 38,7 % reconnaissent avoir de l'intérêt pour les applications du Web 2.0 dans leurs relations avec leurs partenaires et fournisseurs.

Figure 69

Intérêt des PME canadiennes n'utilisant pas les applications du Web 2.0 dans leurs relations avec leurs partenaires et fournisseurs à l'égard de ces applications



Base : Total PME canadiennes n'utilisant pas le Web 2.0 dans leurs relations avec les partenaires ou fournisseurs (n : 1 415)

Question : Sur une échelle de 0 à 10, croyez-vous que les applications du Web 2.0 peuvent être des outils intéressants pour votre entreprise dans ses relations avec ses partenaires ou fournisseurs ?

Les PME du secteur manufacturier sont plus favorables que celles des autres secteurs à l'utilisation des applications du Web 2.0. L'intérêt que représentent les applications du Web 2.0 dans leurs relations avec les partenaires et les fournisseurs est de 3,36 sur 10 comparativement à 2,84 sur 10 pour les PME du commerce de gros et de détail et à 2,80 sur 10 pour celles du secteur des services.



5.7 LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ÉLECTRONIQUES

Dans cette section, nous évaluons les services gouvernementaux électroniques. Nous analysons aussi dans quelle mesure les PME du Québec utilisent le portail de services du gouvernement du Québec.

5.7.1 Médias sociaux et services gouvernementaux électroniques

Avec la popularité grandissante des médias sociaux, nous avons voulu évaluer dans quelle mesure les PME canadiennes trouvent pertinent pour leur entreprise de bénéficier de services gouvernementaux intégrant des éléments de blogues, de microblogues, de forums de discussion, de messagerie instantanée et de réseaux sociaux tels que Twitter et Facebook.

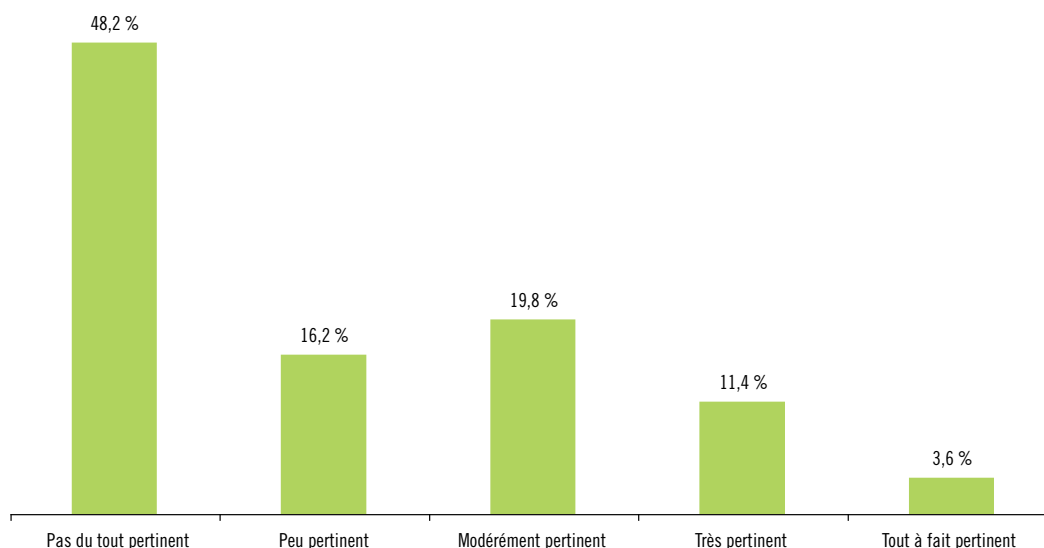
Les réseaux sociaux

Peu nombreuses sont les PME canadiennes qui considèrent que l'intégration des réseaux sociaux dans les services gouvernementaux électroniques est pertinente pour leur entreprise. À ce jour, seulement 15 % de ces PME évaluent comme très pertinente ou tout à fait pertinente l'utilisation de ces réseaux, par comparaison à 48,2 % des PME qui estiment comme pas du tout pertinent de pouvoir bénéficier de services gouvernementaux électroniques intégrant les réseaux sociaux tels que Facebook et Twitter.

Les PME de 5 à 19 employés sont d'ailleurs encore plus réfractaires (50,9 %) à l'intégration des réseaux sociaux dans les services gouvernementaux, comparativement aux PME de 100 à 499 employés (28,7 %).

Figure 70

Intérêt des PME canadiennes à l'égard de services gouvernementaux électroniques intégrant des réseaux sociaux



Base : Total PME canadiennes branchées (n : 1 930)

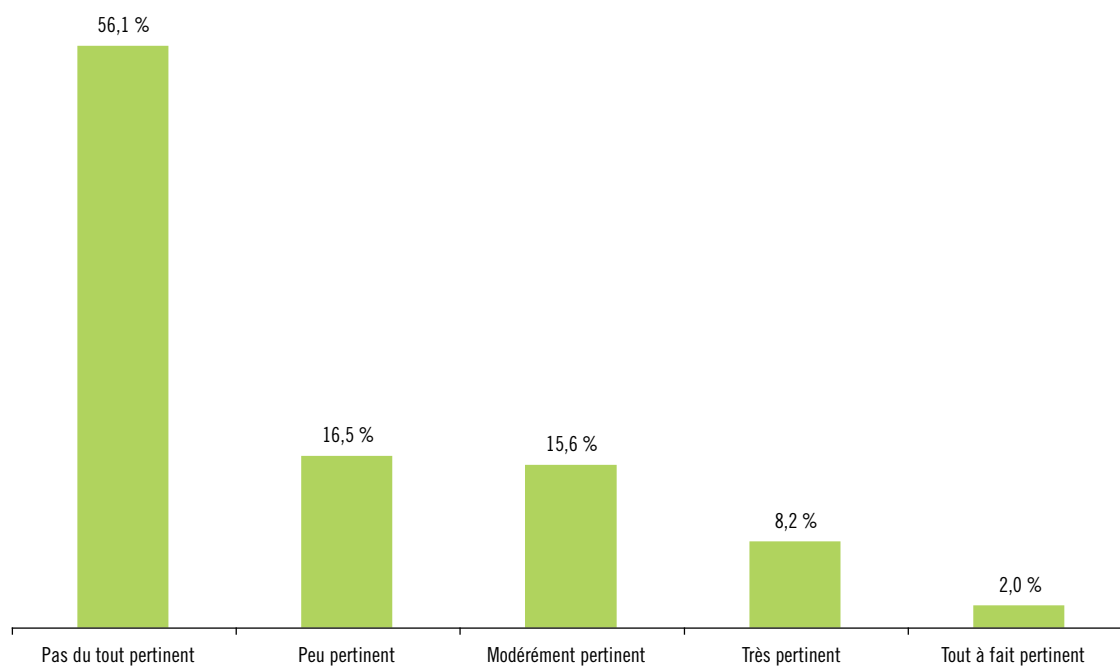
Question : Sur une échelle de 0 à 10, comment évaluez-vous la pertinence, pour votre entreprise, de bénéficier de services gouvernementaux électroniques intégrant des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.) ?

Les blogues

Un peu plus de la moitié (56,1 %) des PME canadiennes estiment qu'il n'est pas du tout pertinent, pour leur entreprise, de bénéficier de services gouvernementaux intégrant des blogues. Encore une fois, les PME de 5 à 19 employés (59,4 %) sont plus réticentes que les PME de 100 à 499 employés (40,6 %) à l'idée d'intégrer des blogues dans leurs interactions avec les services gouvernementaux électroniques.

Figure 71

Intérêt des PME canadiennes à l'égard de services gouvernementaux électroniques intégrant des blogues



Base : PME canadiennes branchées (n : 1 930)

Question : Sur une échelle de 0 à 10, comment évaluez-vous la pertinence, pour votre entreprise, de bénéficier de services gouvernementaux électroniques intégrant des blogues ?



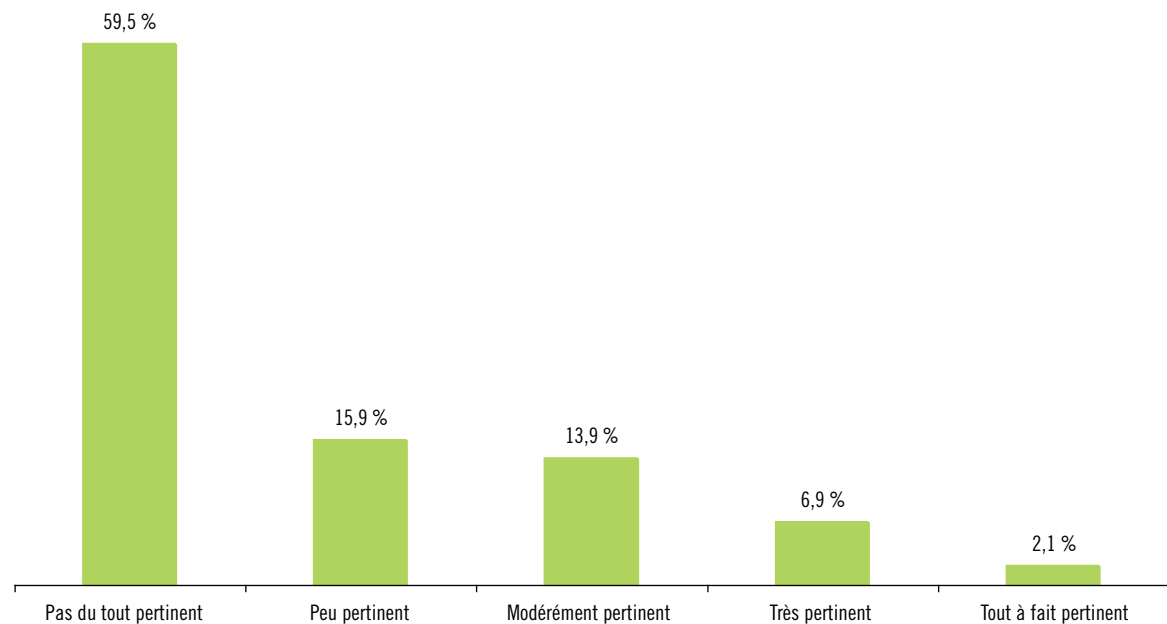
Les microblogues

Tout comme pour les blogues, les PME canadiennes sont assez nombreuses à ce jour (59,5 %) à considérer comme pas du tout pertinente, pour leur entreprise, l'idée de bénéficier de services gouvernementaux intégrant des microblogues comme Twitter.

Ce sont les PME de 5 à 19 employés qui sont les plus réticentes. En effet, 62,2 % d'entre elles considèrent que l'intégration des microblogues n'est pas pertinente, comparativement à 44,1 % des PME de 100 à 499 employés.

Figure 72

Intérêt des PME canadiennes à l'égard de services gouvernementaux électroniques intégrant des microblogues



Base : PME canadiennes branchées (n : 1 930)

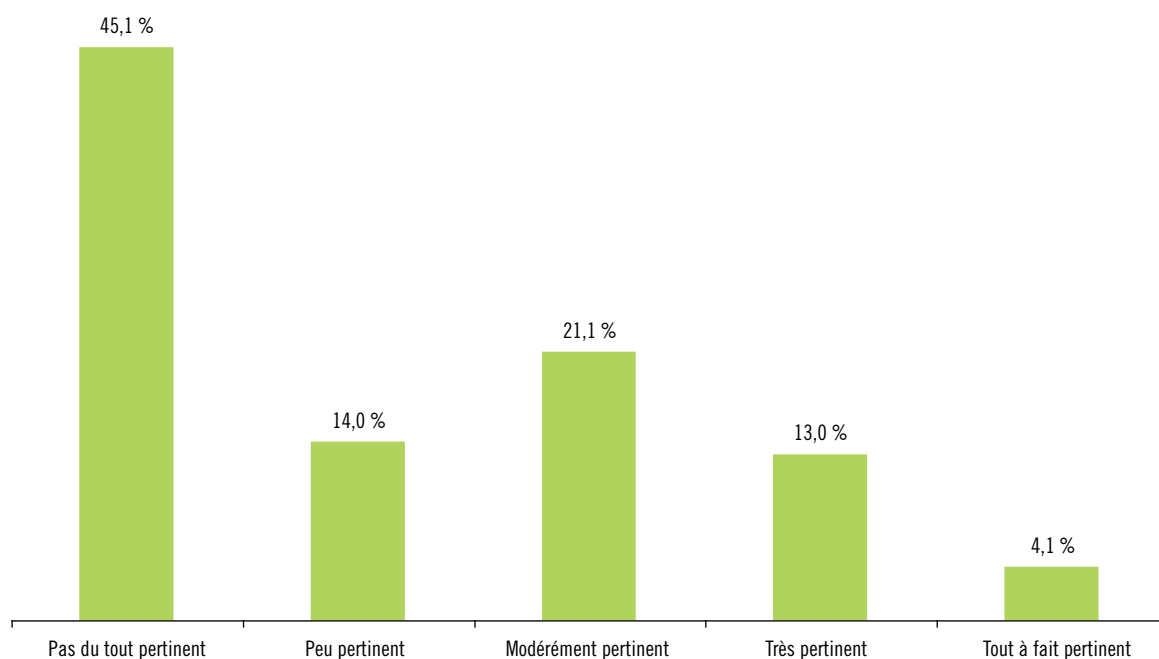
Question : Sur une échelle de 0 à 10, comment évaluez-vous la pertinence, pour votre entreprise, de bénéficier de services gouvernementaux électroniques intégrant des microblogues ?

Les forums

L'intégration des forums dans les services gouvernementaux électroniques est considérée comme étant très pertinente ou tout à fait pertinente par 17,1 % des PME canadiennes branchées. Par contre, la réticence est plus forte chez les PME de 5 à 19 employés, avec 48,2 % d'entre elles estimant qu'une telle intégration n'est pas du tout pertinente pour leur entreprise.

Figure 73

Intérêt des PME canadiennes à l'égard de services gouvernementaux électroniques intégrant des forums



Base : PME canadiennes branchées (n : 1 930)

Question : Sur une échelle de 0 à 10, comment évaluez-vous la pertinence, pour votre entreprise, de bénéficier de services gouvernementaux électroniques intégrant des forums ?

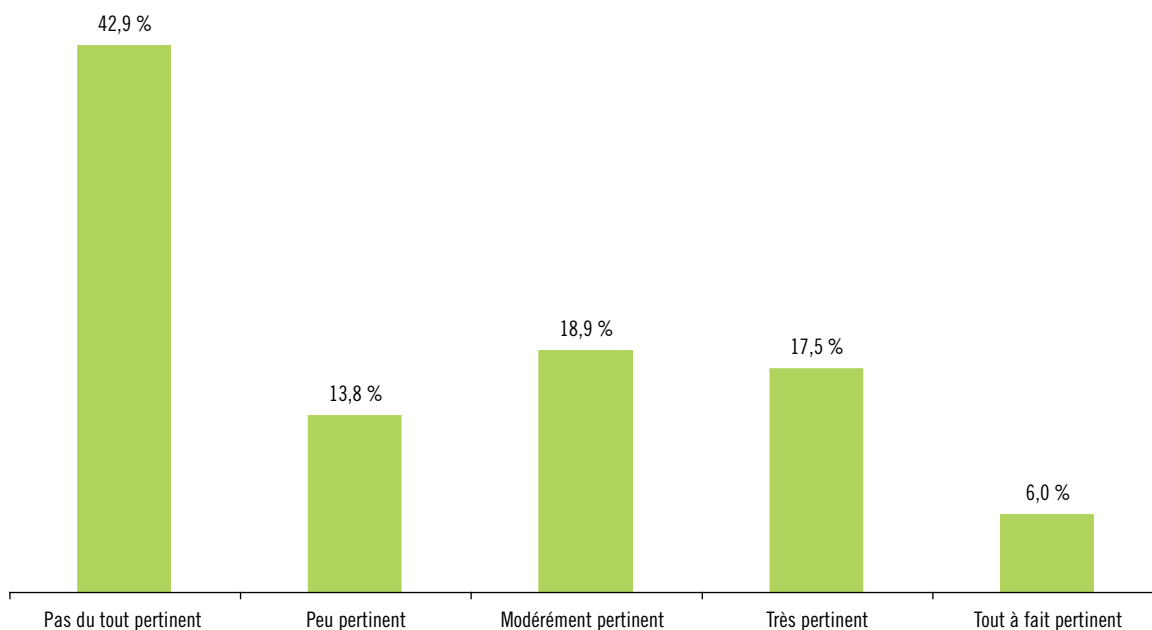


La messagerie instantanée

Les PME canadiennes branchées évaluent plus positivement la pertinence d'intégrer la messagerie instantanée dans les services gouvernementaux électroniques. L'intégration de cet outil est évaluée comme étant pertinente par 42,5 % de l'ensemble des PME canadiennes. Par ailleurs, les PME de la Colombie-Britannique (57,3 %) sont deux fois plus nombreuses que celles du Québec (28,4 %) à considérer que l'intégration de la messagerie instantanée dans les services gouvernementaux en ligne n'est pas pertinente.

Figure 74

Intérêt des PME canadiennes à l'égard de services gouvernementaux électroniques intégrant de la messagerie instantanée



Base : PME canadiennes branchées (n : 1 930)

Question : Sur une échelle de 0 à 10, comment évaluez-vous la pertinence, pour votre entreprise, de bénéficier de services gouvernementaux électroniques intégrant de la messagerie instantanée ?

5.7.2 La communication avec le gouvernement du Québec

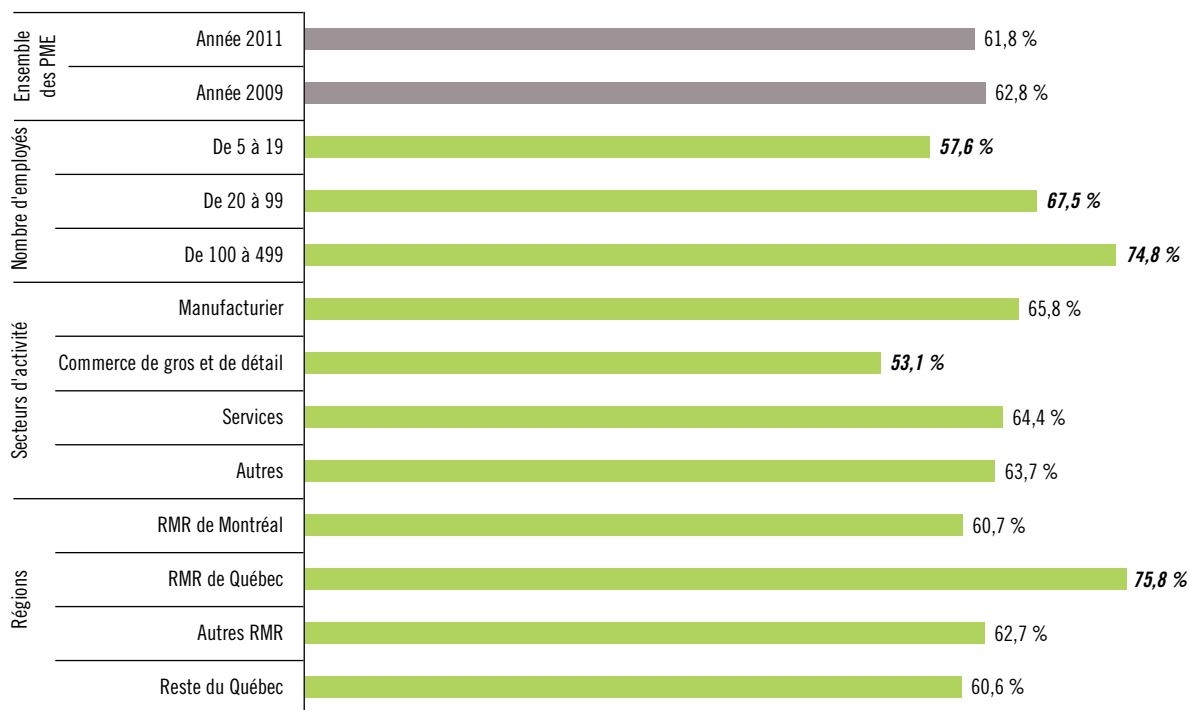
L'enquête *NetPME 2011* révèle que 61,8 % des PME québécoises branchées ont utilisé Internet pour communiquer avec le gouvernement du Québec au cours de la dernière année. Cette proportion demeure similaire à celle mesurée en 2009, qui était de 62,8 %. Il n'y a donc pas eu de progression à cet égard.

Plus précisément, ce sont les PME de 100 à 499 employés (74,8 %) de même que celles de la RMR de Québec (75,8 %) qui utilisent davantage Internet pour communiquer avec les ministères et les organismes gouvernementaux.

De plus, ce sont les PME du secteur du commerce de gros et de détail (53,1 %) qui sont les moins enclines à utiliser Internet pour communiquer avec les ministères et les organismes gouvernementaux.

Figure 75

La communication par Internet avec les ministères ou organismes du gouvernement du Québec



Base : Total PME québécoises branchées (n : 960)

Question : Au cours de la dernière année, votre entreprise a-t-elle communiqué en ligne avec un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec ?

Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.



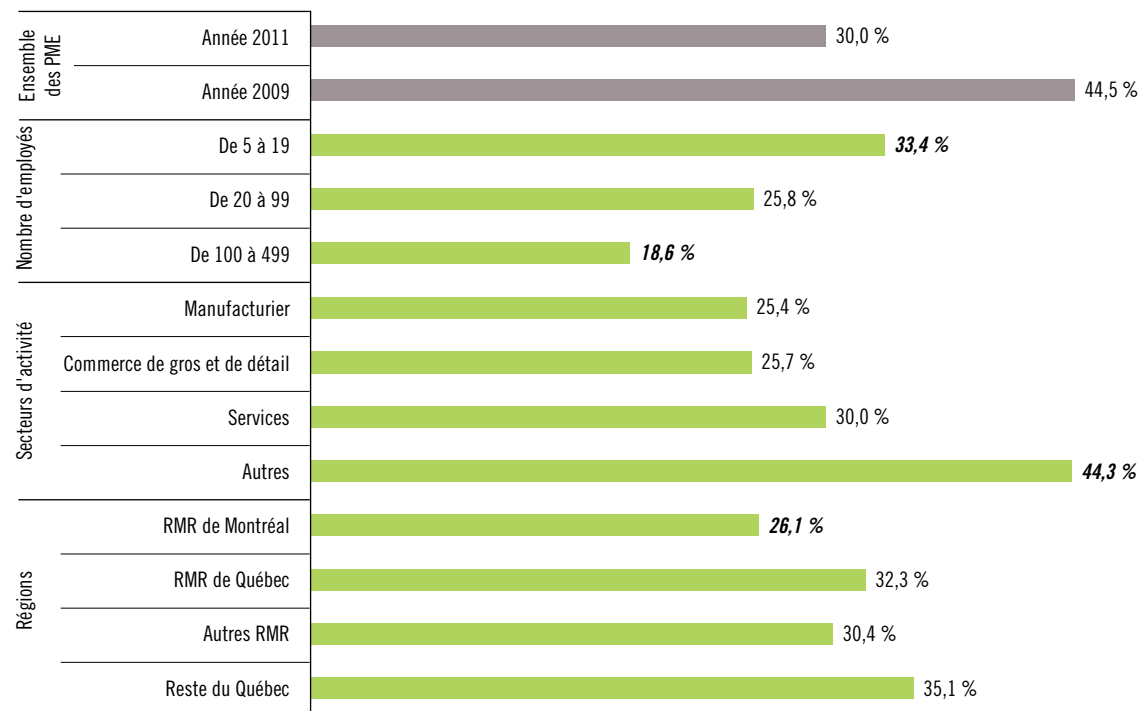
5.7.3 La fréquentation de la section « Entreprises » du portail de services du gouvernement du Québec

Les résultats de l'enquête *NetPME 2011* indiquent qu'une PME québécoise branchée sur trois seulement (30,0 %) a déjà visité la section « Entreprises » du portail de services du gouvernement du Québec. Il s'agit d'une baisse de l'ordre de 14,5 % par rapport à la même mesure en 2009. Malgré cette baisse, nous observons cependant que les PME sont plus nombreuses en 2011 (+16,8 %) à faire des transactions en ligne avec le gouvernement du Québec.

Plus particulièrement, ce sont les PME de 5 à 19 employés (33,4 %) qui sont les plus portées à consulter la section « Entreprises » du portail de services du gouvernement du Québec, comparative-ment à celles comptant de 100 à 499 employés (18,6 %).

Figure 76

Fréquentation de la section « Entreprises » du portail de services du gouvernement du Québec



Base : Total PME québécoises branchées (n : 960)

Question : Avez-vous déjà visité la section « Entreprises » du portail de service du gouvernement du Québec ?

Notes :

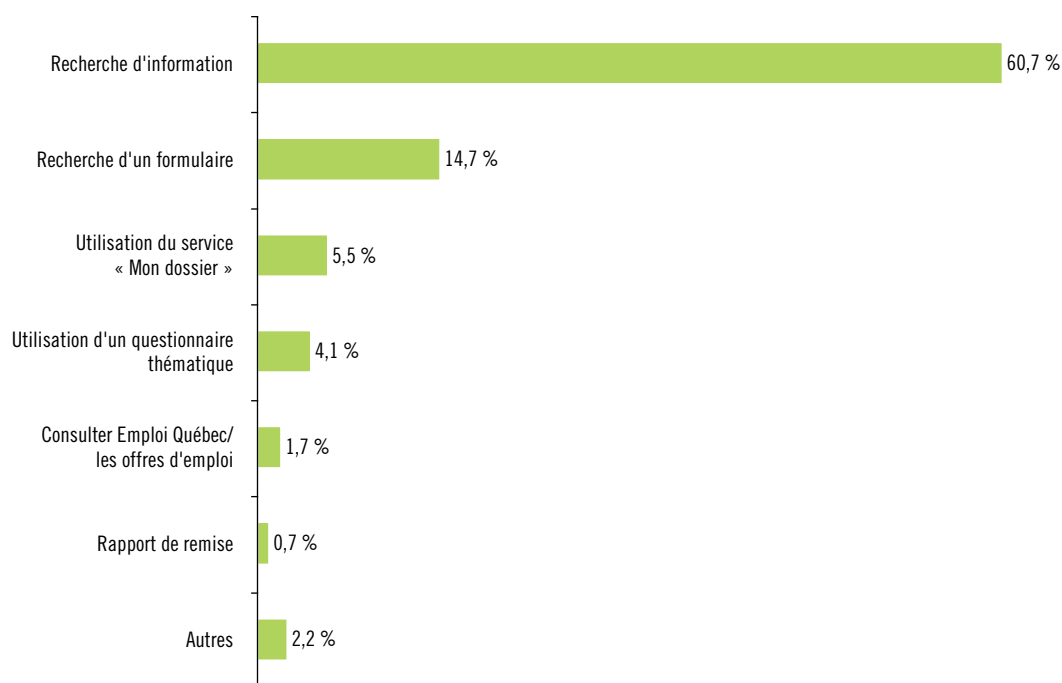
– La visite pouvait avoir eu lieu n'importe quand, c'est-à-dire qu'il n'y a pas de période de référence.

– Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

La recherche d'informations représente la raison principale (60,7 %) de la dernière visite des entreprises québécoises branchées dans la section « Entreprises » du portail de services du gouvernement du Québec. Vient ensuite la recherche d'un formulaire (14,7 %).

Figure 77

Raisons de la visite de la section « Entreprises » du portail de services du gouvernement du Québec



Base : Total PME québécoises branchées ayant visité la section « Entreprises » du portail de services du gouvernement du Québec (n : 286)
Question : Quelle était la raison principale de votre dernière visite ?

5.7.4 Les transactions avec le gouvernement du Québec

Tout comme en 2009, l'enquête *NetPME 2011* s'est intéressée aux transactions en ligne avec le gouvernement du Québec, soit trois types de transactions : la remise des cotisations, le paiement de la TPS/TVQ et l'achat ou le renouvellement de permis ou de certificats.

Dans l'ensemble, un peu plus de la moitié des PME québécoises branchées (60,2 %) ont effectué des transactions sur le site d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental durant la dernière année. Il s'agit ici d'une augmentation importante de 16,8 %, puisqu'en 2009, 43,4 % des PME québécoises branchées réalisaient au moins une transaction en ligne avec le gouvernement du Québec.

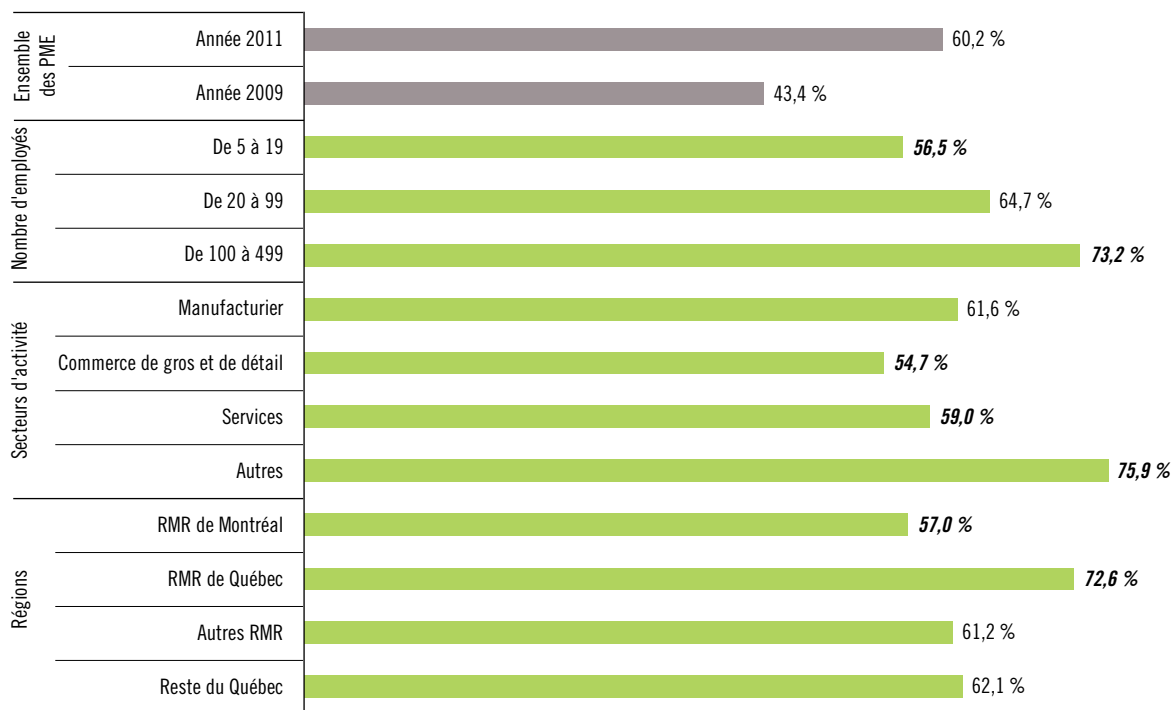


La simplicité des transactions pourrait expliquer cette tendance. En effet, les résultats recueillis par *NetGouv entreprises 2011*³ révèlent que 78,0 % des dirigeants des PME québécoises estiment réaliser avec aisance les transactions sur le site d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental.

Notons également que l'utilisation des transactions en ligne avec le gouvernement du Québec varie beaucoup selon la taille des entreprises, puisque chez les PME de 5 à 19 employés, le pourcentage est de 56,5 %, alors qu'il est de 64,7 % chez les PME de 20 à 99 employés et de 73,2 % chez les PME de 100 à 499 employés. Ce pourcentage varie aussi selon la région : 57,0 % chez les PME de la RMR de Montréal par rapport à 72,6 % chez les PME de la RMR de Québec et à 61,2 % dans les autres RMR du Québec.

Figure 78

Les transactions en ligne des PME québécoises avec le gouvernement du Québec



Base : PME québécoises branchées (n : 960)

Question : Au cours de la dernière année, votre entreprise a-t-elle fait des transactions en ligne sur le site d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec ?

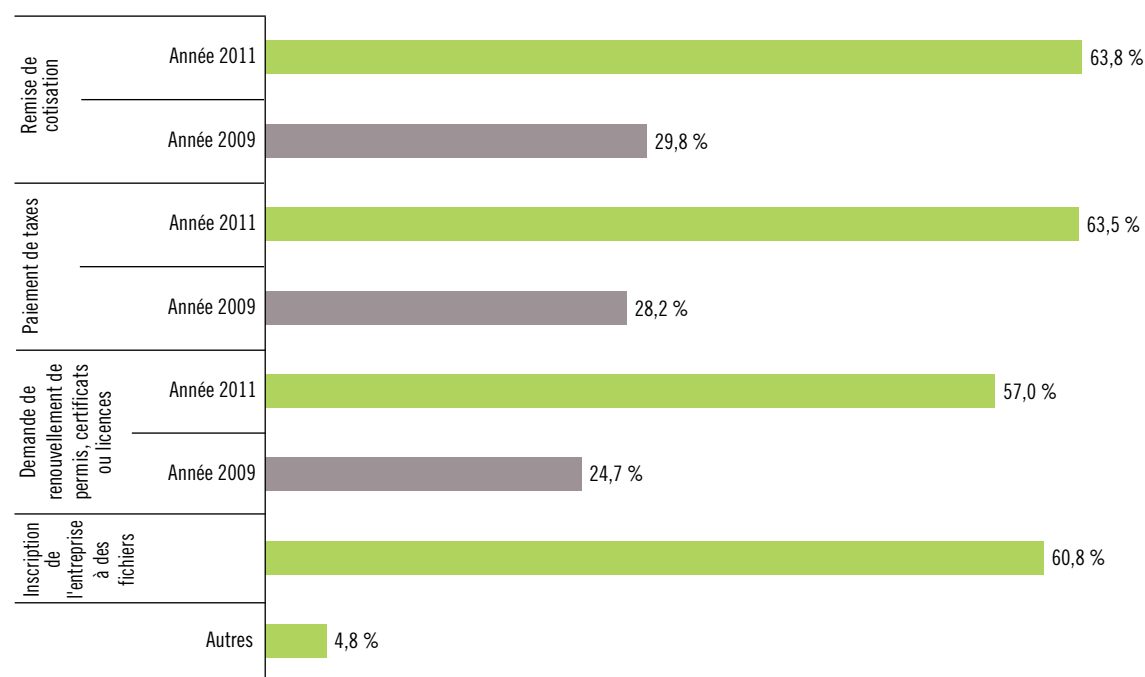
Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.

3. *NetGouv entreprises 2011 : Portrait de l'utilisation des services gouvernementaux en ligne par les PME québécoises.* CEFRIO, 2011, page 19.

Faire des transactions est devenu sans nul doute plus populaire auprès des PME branchées du Québec, car par rapport à 2009, il y a deux fois plus de PME québécoises branchées qui font en ligne des remises de cotisations (63,8 % en 2011 par rapport à 29,8 % en 2009), des paiements de taxes dont la TPS/TVQ (63,5 % en 2011 par rapport à 28,2 % en 2009) et d'achats ou renouvellement de permis ou de certificats (57,0 % en 2011 par rapport à 24,7 % en 2009). À ce sujet, l'enquête *NetGouv 2011*⁴ du CEFRIO révèle que les services en ligne de Revenu Québec⁵ sont les plus fréquentés par les PME québécoises, puisque 81,0 % d'entre elles ont déjà utilisé ces services au cours de l'année précédente.

Figure 79

Types de transactions effectuées en ligne avec le gouvernement du Québec



Base : Total PME québécoises branchées ayant effectué des transactions sur un site gouvernemental (n : 602)

Question : Parmi les transactions suivantes, quelles sont celles que votre entreprise effectue sur le site d'un ministère ou organisme du gouvernement du Québec ?

4. *NetGouv entreprises 2011 : Portrait de l'utilisation des services gouvernementaux en ligne par les PME québécoises*. CEFRIO, 2011, page 13.

5. Les autres sites Web gouvernementaux évalués étaient ceux de la Commission des normes de travail, de la CSST, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale/Emploi-Québec et celui de la SAAQ.



Remise de cotisations

La remise de cotisations sur les sites des ministères ou organismes gouvernementaux du Québec a été en 2011 significativement plus importante pour les PME branchées du secteur de la construction (78,1 %). Par ailleurs, comparée à l'ensemble des autres régions du Québec, la RMR de Montréal (58,1 %) affiche un taux inférieur sur cette question.

Païement de la TPS / TVQ

Le paiement de la TPS/TVQ sur des sites de ministères ou organismes gouvernementaux du Québec est significativement plus important auprès des PME branchées du secteur du commerce de détail (70,8 %). Par contre, le paiement de la TPS/TVQ est significativement moins élevé auprès des PME branchées qui sont situées dans la RMR de Québec (43,1 %).

Achat ou renouvellement de permis ou de certificats

Les PME québécoises branchées du secteur de la construction (73,2 %) et de celui du transport et de l'entreposage (77,2 %) sont plus nombreuses à effectuer des achats ou à renouveler des permis ou des certificats en ligne sur un site gouvernemental québécois. C'est aussi le cas des PME branchées comptant de 20 à 99 employés (63,8 %), comparativement à celles comptant de 100 à 499 employés (61,4 %) ou même à celles de 5 à 19 employés (52,5 %).

Inscription de l'entreprise à des fichiers

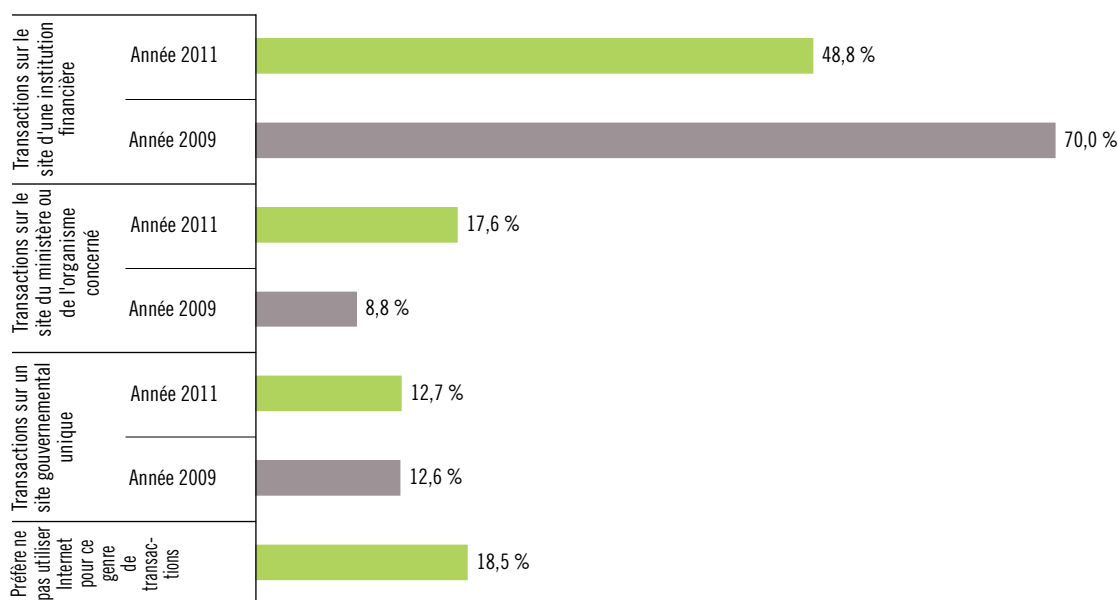
Pour la première fois en 2011, *NetPME* évalue dans quelle mesure les PME québécoises branchées inscrivent leur entreprise dans les fichiers des sites du gouvernement du Québec. Ce sont les PME comptant de 20 à 99 employés qui le font le plus (71,7 %), comparativement à celles de 5 à 19 employés (54,7 %) et à celles de 100 à 499 employés (60,6 %). Les PME branchées de la RMR de Montréal sont aussi plus nombreuses à le faire (65,6 %) que celles des autres RMR du Québec (51,6 %).

5.7.5 Préférence en matière de transactions financières sur Internet

Encore une fois, il nous a semblé pertinent de sonder la préférence des PME du Québec en matière de transactions financières. Nous constatons qu'en 2011, 48,8 % des PME québécoises préfèrent réaliser leurs transactions sur le site d'une institution financière, comparativement à 70,0 % en 2009 soit une diminution de 21,2 %. Par contre, les transactions sur le site d'un ministère ont gagné du terrain, avec maintenant 17,6 % des PME qui préfèrent ce mode.

Figure 80

Les préférences en matière de transactions financières sur Internet avec le gouvernement du Québec



Base : Total PME québécoises branchées ayant effectué des transactions sur un site gouvernemental (n : 602)

Question : Pour effectuer des transactions financières par Internet avec le gouvernement du Québec, laquelle des options suivantes privilégiez-vous pour votre entreprise ?



CHAPITRE 6

LES INVESTISSEMENTS DANS LES TIC, LES OBSTACLES À LEUR ADOPTION ET LES SOLUTIONS À ENVISAGER

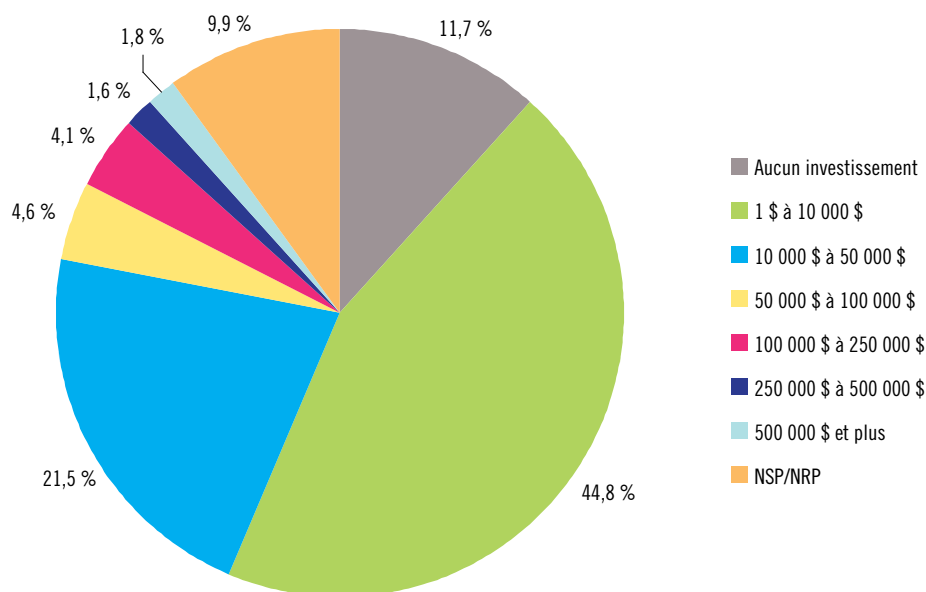
L'informatisation des processus et l'intégration des TIC dans toute entreprise, incluant bien sûr les PME, exigent des investissements tant sur le plan des équipements et des applications que sur celui des ressources humaines. Dans un premier temps, nous avons cherché à savoir combien les 2 013 PME qui ont participé à cette étude avaient investi dans les TIC au cours des 12 derniers mois. Ces investissements incluent les équipements, les ressources humaines, les services-conseils et autres investissements liés. Par la suite, nous avons identifié quels types de ressources, internes ou externes, les PME canadiennes utilisent pour la gestion et le développement de leurs ressources technologiques.

6.1 LES INVESTISSEMENTS DANS LES TIC AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

La majorité des PME canadiennes (88,3 %) ont réalisé des investissements dans les TIC au cours des 12 derniers mois. Plus particulièrement, cette enquête révèle que 44,8 % des PME canadiennes ont investi jusqu'à 10 000 \$ dans les TIC au cours de cette période. Nous dénombrons par ailleurs 21,5 % des PME ayant fait des investissements compris entre 10 000 \$ et 50 000 \$ dans les TIC, alors que 12,1 % ont investi plus de 50 000 \$.

Figure 81

Les investissements dans les TIC par les PME canadiennes au cours des 12 derniers mois



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

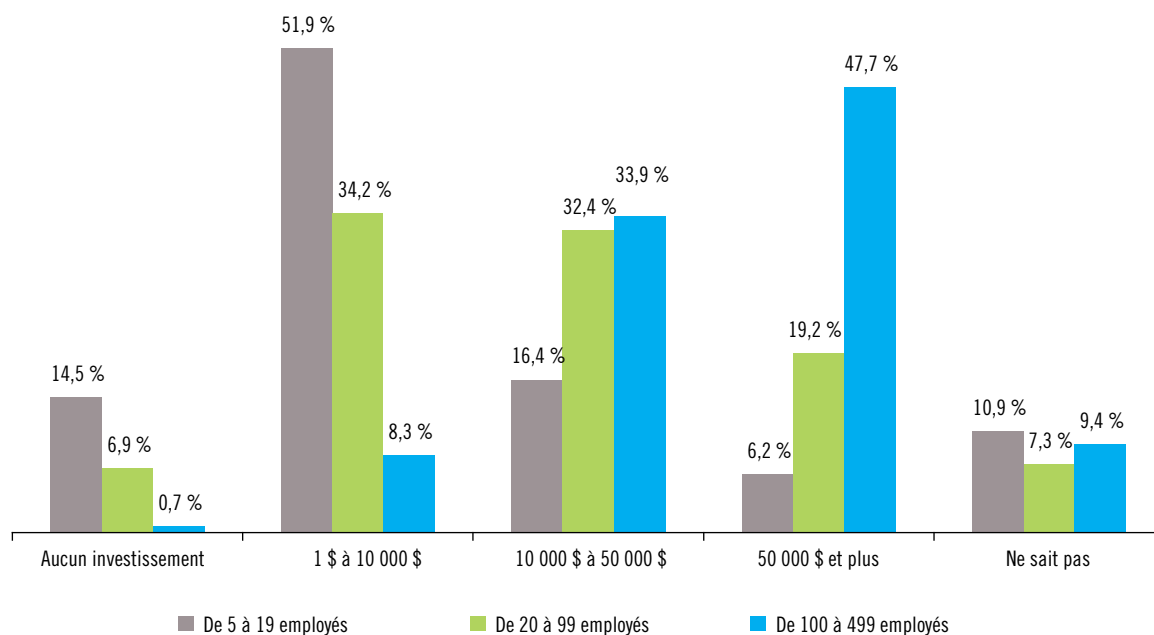
Question : Quel a été le montant approximatif investi par votre entreprise dans les TIC au cours des 12 derniers mois, incluant les équipements, les ressources humaines, les services-conseils et tout autre type d'investissements ?

Ce sont les PME de 100 à 499 employés qui ont été relativement plus nombreuses à investir des sommes d'argent importantes dans les TIC au cours des 12 derniers mois. En effet, 12,2 % d'entre elles ont investi 500 000 \$ ou plus, comparativement à seulement 2,0 % chez les entreprises comptant entre 20 et 99 employés et 0,7 % chez celles de 5 à 19 employés. Par ailleurs, plus de la moitié (51,9 %) des PME de 5 à 19 employés ont investi un montant inférieur à 10 000 \$, et 14,5 % d'entre elles n'ont réalisé aucun investissement dans les TIC au cours des 12 derniers mois.



Figure 82

Investissements des PME dans les TIC au cours des 12 derniers mois selon la taille de l'entreprise



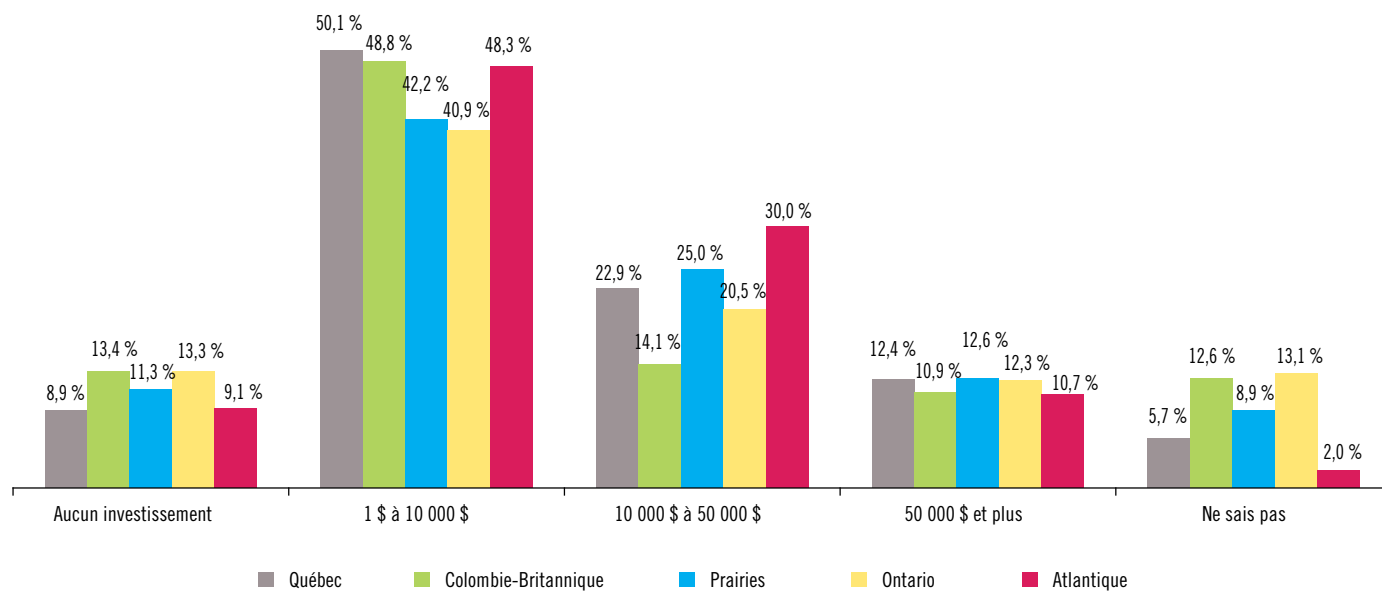
Base : PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Quel a été le montant approximatif investi par votre entreprise dans les TIC au cours des 12 derniers mois ?

La comparaison entre les 5 grandes régions canadiennes des investissements des PME dans les TIC fait ressortir que c'est au Québec et dans l'Atlantique que le pourcentage des PME ayant investi entre 1 \$ et 50 000 \$ est le plus élevé. Nos résultats indiquent en effet que 73,0 % des PME du Québec et 78,3 % des PME de l'Atlantique ont investi moins de 50 000 \$, alors que cette proportion est de 67,2 % dans les Prairies, de 62,9 % en Colombie-Britannique et de 61,4 % en Ontario.

Figure 83

Investissements des PME dans les TIC au cours des 12 derniers mois selon la région de localisation de l'entreprise



Base : PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Quel a été le montant approximatif investi par votre entreprise dans les TIC au cours des 12 derniers mois ?

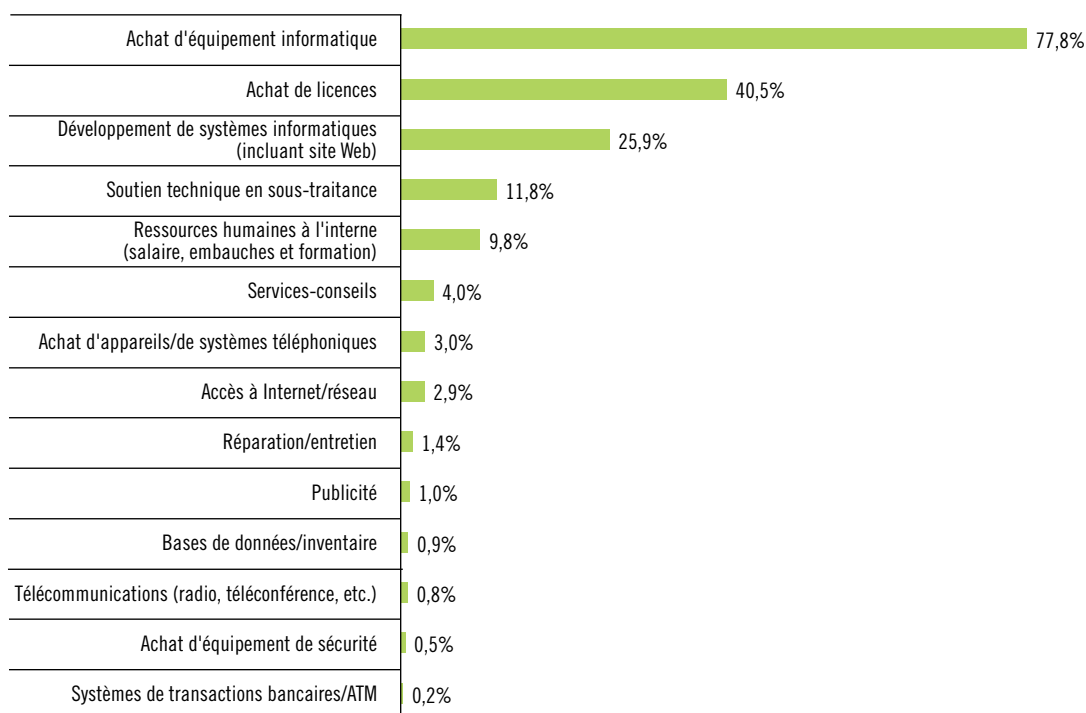


6.2 LA NATURE DES INVESTISSEMENTS EN TIC DES PME CANADIENNES

Comme nous l'avons mentionné précédemment, la majorité des PME canadiennes (88,3%) ont réalisé des investissements dans les TIC au cours des 12 derniers mois. L'enquête *NetPME 2011* révèle que ces investissements ont consisté principalement en des acquisitions d'équipement informatique et de licences. En effet, des PME canadiennes ayant fait des investissements en TIC au cours des 12 derniers mois, 77,8% ont investi dans l'achat d'équipement informatique et 40,5% dans l'achat de licences.

Figure 84

Les types d'investissements des PME dans les TIC



Base : PME canadiennes ayant fait des investissements en TIC au cours des 12 derniers mois (n : 1 699) – Total de 3 mentions
Question : Quels types d'investissements en TIC avez-vous faits ?

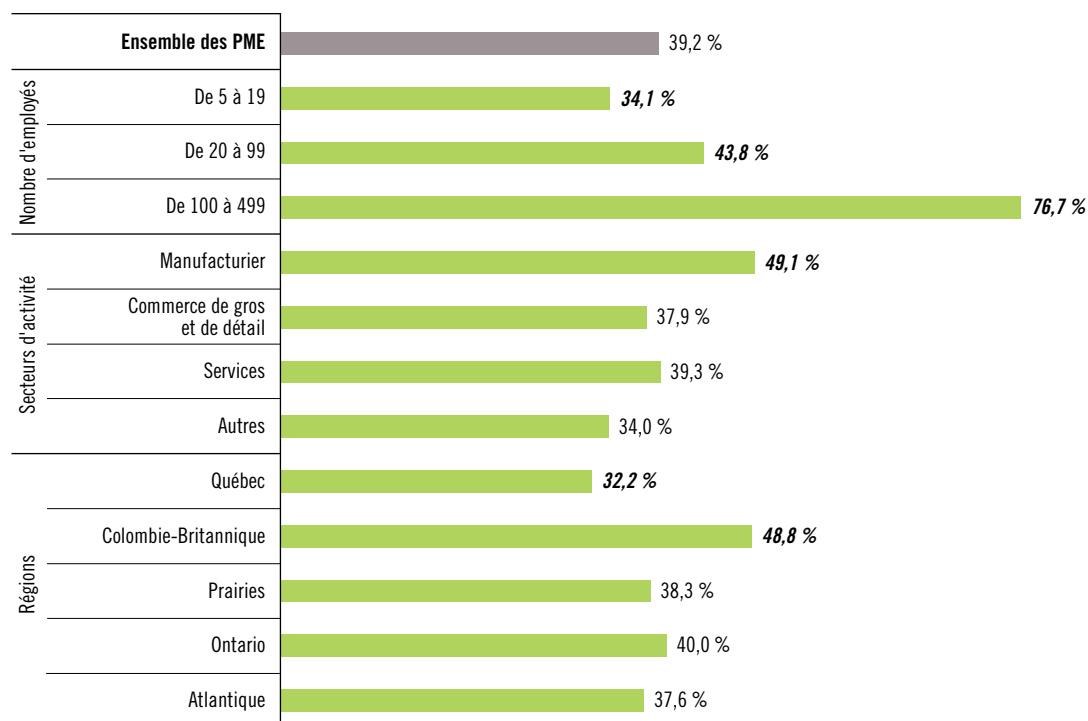
6.3 GESTION ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES TECHNOLOGIQUES

À l'interne, 39,2 % de l'ensemble des PME canadiennes disposent d'au moins une personne ayant les compétences nécessaires à la gestion et au développement de leurs ressources technologiques, comme un spécialiste ou un expert en TIC. Par contre, chez les PME de 100 à 499 employés, 76,7 % en disposent, et chez les PME de 250 à 499 employés, la proportion s'élève même à 87,8 %.

Chez les PME du secteur manufacturier, 49,1 % disposent d'au moins un spécialiste ou un expert en TIC, par rapport à 39,3 % pour le secteur du commerce de gros et de détail, 37,3 % pour le secteur des services et 34,0 % pour les autres secteurs. Du côté des PME de la Colombie-Britannique, c'est 48,8 % qui disposent d'au moins un spécialiste ou un expert en TIC, comparativement à 40,0 % en Ontario, 38,3 % dans les Prairies, 37,6 % dans l'Atlantique et 32,2 % au Québec.

Figure 85

Le personnel à l'interne ayant les compétences nécessaires à la gestion et au développement des ressources technologiques dans les PME canadiennes



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Votre entreprise dispose-t-elle, à l'interne, d'au moins une personne ayant les compétences nécessaires à la gestion et au développement de vos ressources technologiques, comme un spécialiste ou un expert en TIC ?

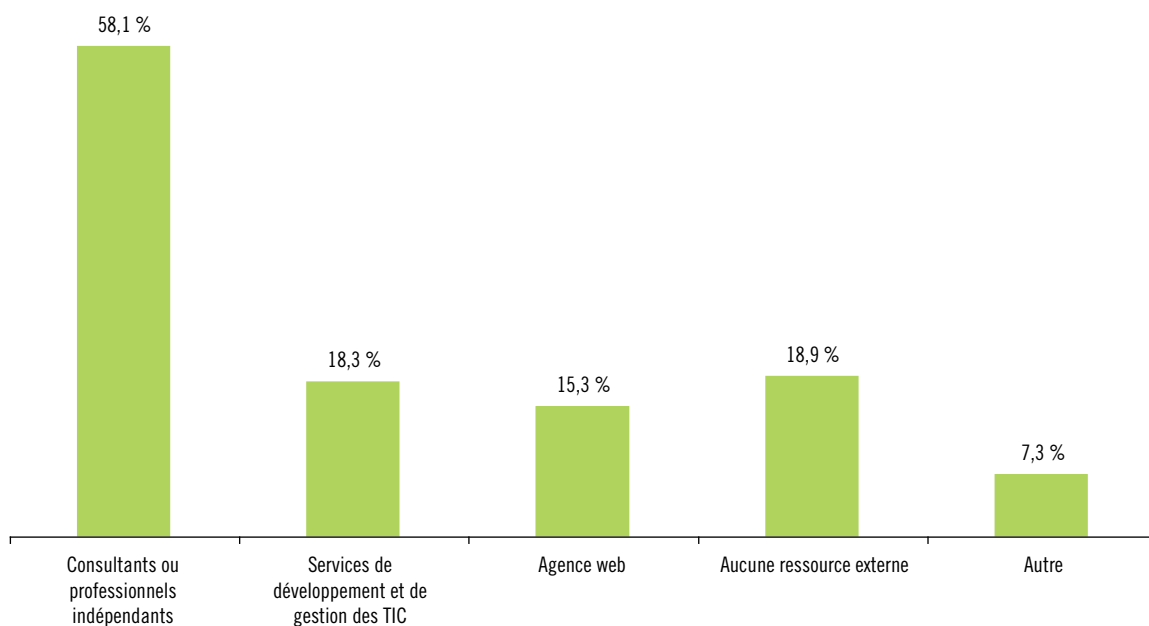
Note : Dans ce graphique, le gras italique fait ressortir les pourcentages qui sont significativement plus élevés ou plus bas que les autres.



Lorsqu'elles ont besoin d'un spécialiste ou d'un expert en TIC pour la gestion et le développement de leurs ressources technologiques, les PME canadiennes font surtout appel à des consultants ou professionnels indépendants externes dans une proportion de 58,1 %. Ces derniers sont particulièrement mis à contribution dans les PME du secteur manufacturier (69,1 %) et dans les PME de 20 à 499 employés (72,6 % pour les PME de 20 à 99 employés et 73,5 % pour celles de 100 à 499 employés), par opposition aux PME de 5 à 19 employés, chez qui cette proportion est de 53,1 %.

Figure 86

Type de ressources externes auxquelles font appel les PME pour gérer le développement de leurs ressources technologiques



Base : Total PME canadiennes utilisant au moins une ressource spécialisée en TIC (n : 1 117)

Question : À quel type de ressources externes fait appel votre entreprise pour gérer le développement de vos ressources technologiques ?

6.4 PRINCIPAUX FREINS OU OBSTACLES À L'ADOPTION DES TIC PAR LES PME

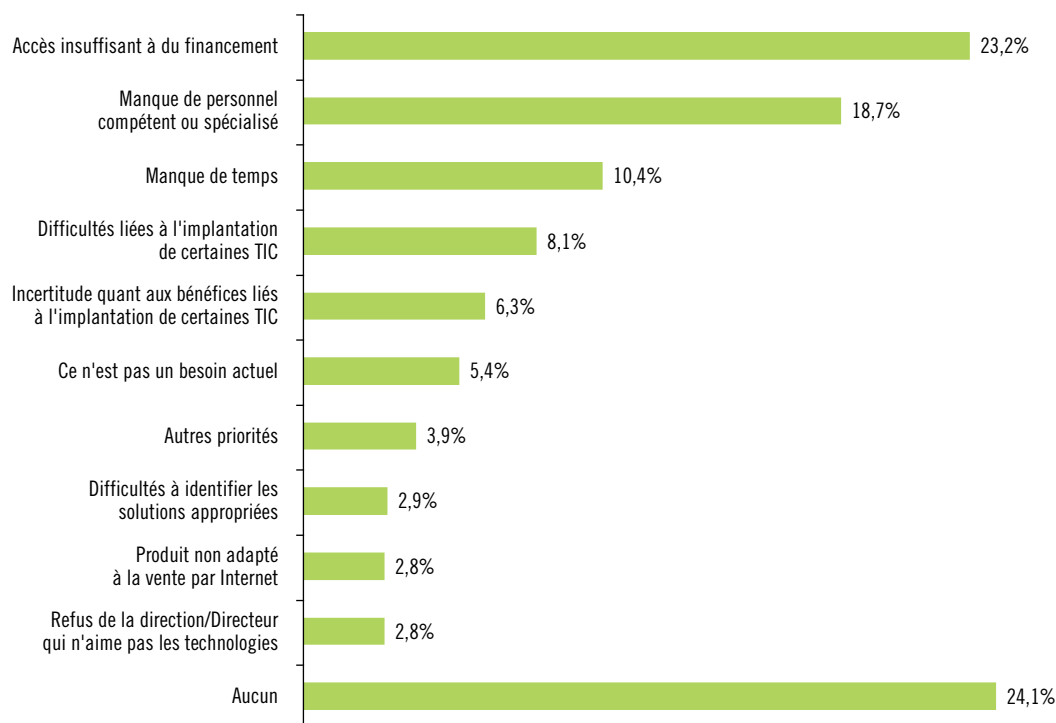
Dans cette section, nous évaluons les principaux freins ou obstacles à l'adoption des TIC par les PME canadiennes.

Le principal obstacle qui ressort de cette étude a trait au financement. À ce sujet, 23,2 % des PME canadiennes sondées déclarent que l'accès au financement est insuffisant. Bien qu'elles possèdent plus de moyens financiers, les PME de 100 à 499 employés sont relativement plus nombreuses (32,1 %) que les PME de 5 à 19 employés (21,7 %) ou celles de 20 à 99 employés (25,0 %) à citer le motif financier comme principal frein à l'adoption des TIC dans leur entreprise.

Vient ensuite le manque de personnel compétent ou spécialisé comme deuxième obstacle, selon 18,7 % de l'ensemble des PME canadiennes sondées, puis en troisième lieu, le manque de temps, selon 10,4 % d'entre elles. Mentionnons enfin que 24,1 % des PME canadiennes n'identifient aucun frein à l'adoption des TIC dans leur entreprise, incluant les logiciels et systèmes, les applications Internet et collaboratives ou autres.

Figure 87

Principaux freins ou obstacles à l'adoption des TIC par les PME canadiennes



Base: Total PME canadiennes (n: 2 013) – Total de 3 mentions

Question: Quels sont les principaux obstacles ou freins pour votre entreprise dans l'adoption des TIC, incluant les logiciels et systèmes, les applications Internet et collaboratives ou autres?

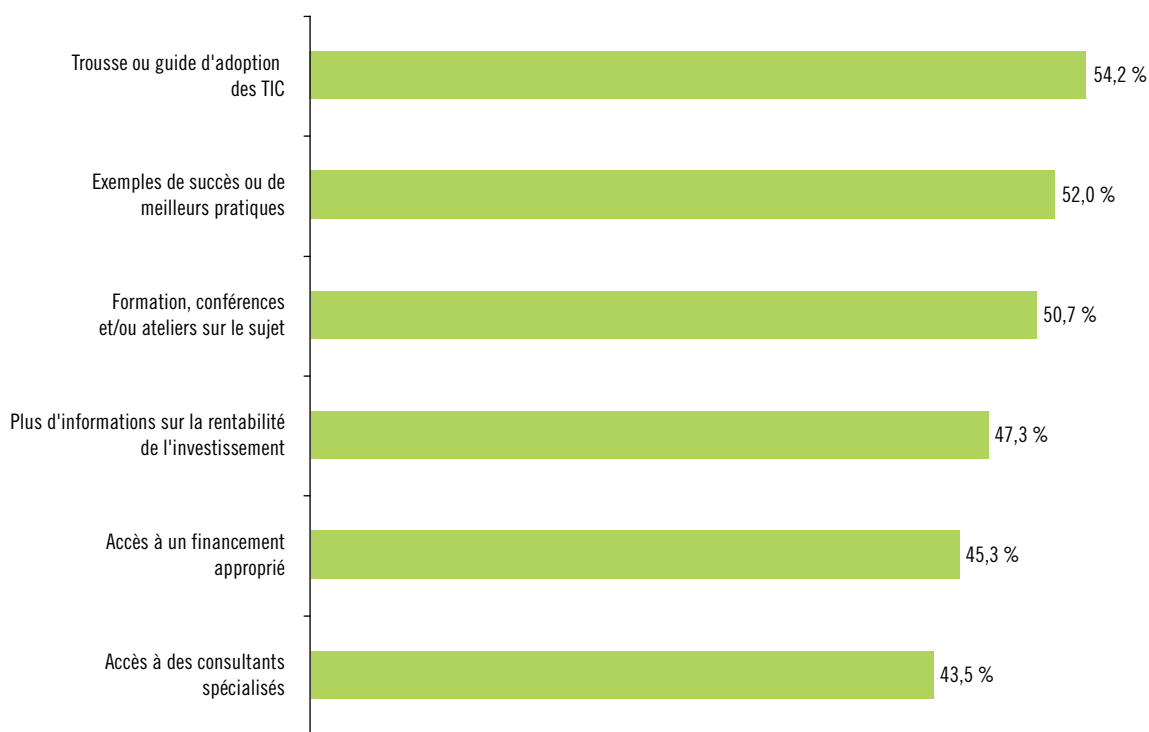


6.5 SOLUTIONS POUR FAIRE ÉVOLUER L'ADOPTION DES TIC DANS LES PME

Pour faire évoluer l'adoption des TIC dans les PME canadiennes ou en favoriser une plus grande utilisation, différents éléments ont été soumis aux répondants de *NetPME 2011* afin d'évaluer dans quelle mesure ces éléments leur seraient utiles. Nos résultats indiquent que plus de la moitié des PME canadiennes seraient intéressées par une trousse ou un guide d'adoption des TIC (54,2 %), des exemples de succès ou de meilleures pratiques (52,0 %) de même que de la formation, des conférences ou des ateliers sur le sujet (50,7 %).

Figure 88

Solutions proposées par les PME pour faire évoluer l'adoption des TIC au Canada



Base : Total PME canadiennes (n : 2 013)

Question : Parmi les éléments suivants, lesquels vous seraient les plus utiles pour faire évoluer votre organisation dans l'adoption ou une plus grande utilisation des TIC ?

Conclusion

L'enquête *NetPME 2011* a sondé un peu plus de 2 000 PME canadiennes afin de dresser un portrait réel et actuel de leur connectivité, de leurs ressources informatiques et de leur utilisation d'Internet. Les résultats révèlent que la connexion à Internet n'est certainement plus un enjeu, car une majorité de PME canadiennes (92,8 %) sont maintenant branchées à Internet et, de ce nombre, une majorité (96,6 %) le sont par la haute vitesse, voire la très haute vitesse ou la vitesse extrême.

Pour la seule province dont nous disposons de données longitudinales (le Québec), nous observons une évolution constante et continue du taux de branchement à Internet dans les PME. En effet, en 2011, 94,6 % des PME québécoises ont une connexion à Internet. Ce taux était de 86,5 % en 2009 et de 84,6 % en 2007.

L'édition 2011 de *NetPME* procède également à une analyse pointue des différents secteurs d'activité dans lesquels œuvrent les PME canadiennes, soit le secteur manufacturier, le secteur des services et celui du commerce de gros et de détail, et compare aussi les résultats en fonction de la taille de l'entreprise et de sa situation géographique. Ainsi, comme c'était le cas au Québec les années précédentes, l'appropriation des TIC est nettement mieux ancrée au Canada dans les PME de plus grande taille, essentiellement celles de 100 à 499 employés, de même que dans les PME du secteur manufacturier, dans une large mesure. C'est en effet chez ces dernières que le taux de branchement à Internet est le plus élevé (97,6 %) et que les suites bureautiques (92,3 %), les progiciels de gestion ERP (34,4 %) de même que le site Web comme outil Internet (78,2 %) sont les plus utilisés. Ce sont également les PME du secteur manufacturier qui utilisent le plus des systèmes ou logiciels de type « *Open Source* » (36,3 %) de même que des outils de collaboration tels que le courriel (95,2 %), les outils de gestion de projet (36,5 %) ou ceux d'édition partagée (40,4 %).

Défi global relatif à l'utilisation des TIC*

Pour être en mesure d'obtenir des gains de performance (économique, sociale et environnementale) de son utilisation des TIC, la PME devra développer ses *capacités TIC*, soit les ressources et compétences relatives à son infrastructure technologique et à sa gestion des TIC, et ce, en fonction de ses choix stratégiques (qualité, productivité, innovation, internationalisation) et en cohérence avec ses autres capacités stratégiques (gestion stratégique des ressources humaines développement de réseaux, développement de nouveaux produits et services, développement de nouveaux marchés)

* Pour en savoir plus :

Raymond, L. et St-Pierre, J. (2011), Strategic capability configurations for the internationalization of SMEs: A study in equifinality, *International Small Business Journal*, (available online at <http://isb.sagepub.com/content/early/2011/07/13/0266242610391325>).

Raymond, L. et St-Pierre, J. (2010), Strategic capabilities for product innovation in SMEs: A gestalts perspective, *International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 11 (3), 209-220.

Raymond, L., St-Pierre, J., Fabi, B. et Lacoursière, R. (2010), Strategic capabilities for the growth of manufacturing SMEs: A configurational perspective, *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 15 (2), 123-142.

Rivard, S., Raymond, L. et Verreault, D. (2006), Resource-based view and competitive strategy: An integrated model of the contribution of information technology to firm performance, *Journal of Strategic Information Systems*, 15 (1), 29-50.

L'analyse des résultats de *NetPME 2011* dans les 5 grandes régions du Canada fait aussi ressortir des différences significatives intéressantes.

Le **Québec** se distingue par une utilisation plus marquée des progiciels de gestion intégrés ou ERP (32,2 %), des applications de gestion de tâches (54,1 %) et des solutions collaboratives intégrées (23,8 %). Par ailleurs, les PME québécoises se différencient des PME des autres grandes régions canadiennes par une plus grande utilisation d'Internet, pour faire notamment des opérations bancaires en ligne comme les services bancaires courants (91,7 %), la gestion de la paie (65,2 %) et la gestion de la trésorerie (47,0 %). À l'inverse, au Québec, l'usage de l'intranet (34,2 %) est moins répandu dans les PME, tout comme l'utilisation du site Web (65,7 %), du *web meeting* (14,3 %), ou de la vidéoconférence et de l'audioconférence (21,7 %). Il existe au Québec moins de PME qui procèdent à des achats en ligne (65,0 %), ont des activités en ligne de publicité et de marketing (43,7 %) et utilisent des applications du Web 2.0 à l'interne avec leurs employés (10,0 %) que partout ailleurs au Canada.

Du côté de l'**Ontario**, la distinction avec les autres grandes régions canadiennes se fait sur le plan de l'utilisation des progiciels de CRM (27,3 %) et de SCM (15,9 %), et des outils de collaboration tels que le *web meeting* (28,4 %) ou la vidéoconférence et l'audioconférence (35,2 %). Par ailleurs, le recours aux applications du Web 2.0, à l'interne avec leurs employés (20,3 %) ou même avec leurs partenaires et fournisseurs (20,9 %), est plus fréquent en Ontario que dans les autres grandes régions canadiennes.

La région des **Prairies**, qui regroupe les provinces de la Saskatchewan, du Manitoba et de l'Alberta, se distingue par une utilisation plus grande des clés Internet mobile (40,3 %). Cette région se différencie également par l'usage du courriel (93,2 %) comme outil collaboratif.

La **Colombie-Britannique** se distingue d'abord par un pourcentage significativement plus élevé de PME comptant au moins une personne ayant les compétences nécessaires à la gestion et au développement de leurs ressources technologiques (48,8 %). Cette région se distingue aussi par la plus grande proportion de PME (25 %) qui réalisent leurs ventes totales sur Internet. Par contre, l'utilisation des progiciels de gestion intégrés (ERP) est moins importante (17,8 %), ainsi que l'intérêt que portent les PME de cette région pour l'utilisation du Web 2.0 dans leurs activités de marketing et de communication (51,4 % n'y voient aucun intérêt).

La région de l'**Atlantique**, qui comprend les provinces du Nouveau-Brunswick, de Terre-Neuve, de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard, souffre d'un manque de ressources plus marqué, exprimé par les responsables des PME de cette région, ce qui représente un obstacle dans l'adoption de la vente en ligne (25,1 %) et dans l'appropriation des TIC (32,5 %) pour les PME de cette région.

À la lumière des résultats de l'enquête *NetPME 2011*, il apparaît indéniable qu'il reste encore du chemin à parcourir pour une complète appropriation des TIC par les PME canadiennes. Les défis sont nombreux et, comme nous le démontrons dans ce rapport, ils varient grandement en fonction de la taille, de la localisation et aussi du secteur d'activité des PME. Nous espérons que les grands décideurs trouveront dans ce portrait à l'échelle canadienne des réponses qui permettront par la suite la mise en place d'actions structurantes pour l'ensemble des PME qui, rappelons-le, représentent 54,3 % du PIB canadien⁶.

6. Statistique Canada (2011), Les petites, moyennes et grandes entreprises dans l'économie canadienne : mesure de leur contribution au produit intérieur brut en 2005.

Bibliographie

- Balocco, R., Mogre, R. et Toletti, G. (2009), « Mobile internet and SMEs: a focus on the adoption », *Industrial Management & Data Systems*, 109 (2), 245-261.
- Bell, J. et Loane, S. (2010), « New-wave' global firms: Web 2.0 and SME internationalisation », *Journal of Marketing Management*, 26 (3-4), 213-229.
- Croteau, A.-M. et Li, P. (2003), « Critical success factors of CRM technological initiatives », *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 20 (1), 21-34.
- Evangelista, P., Esposito, E., Lauro, V. et Raffa, M. (2010), « The adoption of knowledge management systems in small firms », *Electronic Journal of Knowledge Management*, 8 (1), 33-42.
- Fabi, B., Lacoursière, R., Raymond, L. et St-Pierre, J. (2010), « HRM capabilities as a determinant and enabler of productivity for manufacturing SMEs », *Human Systems Management*, 29 (3), 115-123.
- Jacob, R., Julien, P.-A. et Raymond, L. (2009), « Compétitivité, savoirs stratégiques et innovation : les leviers de l'apprentissage collectif en contexte de réseau, in *Développer les compétences au travail* », D. Bouteiller et L. Morin (dir.), Montréal : Gestion – Revue internationale de gestion, 630-646.
- Lindermann, N., Valcárcel, S., Schaarschmidt, M. et von Kortzfleisch, H. (2009), « SME 2.0: Roadmap towards Web 2.0-based Open Innovation in SME networks: A Case Study Based Research Framework, in *Information Systems: Creativity and Innovation in Small and Medium-sized Enterprises* », IFIP Advances in Information and Communication Technology, 301, 28-41.
- NetGouv entreprises 2011, Portrait de l'utilisation des services gouvernementaux en ligne par les PME québécoises. CEFRIO.
- Poba-Nzaou, P. et Raymond, L. (2011), « Managing ERP system risk in SMEs: a multiple case study », *Journal of Information Technology*, 26 (3), 172-190.
- Raymond, L. (2008), Les places de marché électronique: Émergence et enjeux pour l'entrepreneuriat, in *Regards prospectifs sur les pratiques entrepreneuriales*, C. Schmitt (dir.), Québec : Presses de l'Université du Québec, 85-102.
- Raymond, L. (2001), « Determinants of Web site implementation in small businesses », *Internet Research*, 11 (5), 411-422.
- Raymond, L. et Bergeron, F. (2008), « Enabling the business strategy of SMEs through e-business capabilities: A strategic alignment perspective », *Industrial Management & Data Systems*, 108 (5), 577-595.
- Raymond, L. et Bergeron, F. (2008), « Project management information systems: An empirical study of their impact on project managers and project success », *International Journal of Project Management*, 26 (2), 213-220.
- Raymond, L., Bergeron, F. et Blili, S. (2005), « Assimilation of e-business in manufacturing SMEs: Determinants and effects on growth and internationalization », *Electronic Markets*, 15 (2), 32-44.

- Raymond, L. et Croteau, A.-M. (2009), « Manufacturing strategy and business strategy in medium-sized enterprises: Performance effects of strategic alignment », *IEEE Transactions on Engineering Management*, 56 (2), 192-202.
- Raymond, L. et Croteau, A.-M. (2006), « Enabling the strategic development of SMEs through advanced manufacturing systems: A configurational perspective », *Industrial Management & Data Systems*, 106 (7), 1012-1032.
- Raymond, L. et St-Pierre, J. (2011). « Strategic capability configurations for the internationalization of SMEs: A study in equifinality », *International Small Business Journal*, (accessible en ligne sur <http://isb.sagepub.com/content/early/2011/07/13/0266242610391325>).
- Raymond, L. et St-Pierre, J. (2010). « Strategic capabilities for product innovation in SMEs: A gestalts perspective », *International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 11 (3), 209-220.
- Raymond, L., St-Pierre, J., Fabi, B. et Lacoursière, R. (2010). « Strategic capabilities for the growth of manufacturing SMEs: A configurational perspective », *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 15 (2), 123-142.
- Rivard, S., Raymond, L. et Verreault, D. (2006), « Resource-based view and competitive strategy: An integrated model of the contribution of information technology to firm performance », *Journal of Strategic Information Systems*, 15 (1), 29-50.
- Roy, A. et Raymond, L. (2008), « Meeting the Training Needs of SMEs: Is e-Learning a Solution? », *Electronic Journal of e-Learning*, 6 (2), 2008, 89-98.
- Uwizeyemungu, S. et Raymond, L. (2011), « Information technology adoption and assimilation: Towards a research framework for service sector SMEs », *Journal of Service Science and Management*, 4 (2), 141-157.
- Uwizeyemungu, S. et Raymond, L. (2010), « Linking the effects of ERP to organizational performance: Development and initial validation of an evaluation method », *Information Systems Management*, 27 (1), 25-41.

Québec

Portail Québec



Accueil

SERVICES QUÉBEC — ENTREPRISES

▶ RESSOURCES HUMAINES

▶ FINANCE ET COMPTABILITÉ

▶ IMPORTATION

▶ EXPORTATION

▶ STRATÉGIE, RECHERCHE ET INNOVATION

▶ MARKETING



CRÉER
SON ENTREPRISE



GÉRER
SON ENTREPRISE



TRANSFORMER
SON ENTREPRISE



CESSER
SES ACTIVITÉS

Un clic, un accès à 60 ministères et organismes !

Services Québec, la porte d'entrée
aux services aux entreprises dans Internet.

**Vous êtes
au bon
endroit !**



www.servicesquebec.gouv.qc.ca

Desjardins & Cie



**Desjardins vous accompagne
dans la vente en ligne.**

Contactez-nous au 1-888-285-0015



Desjardins

Comment
stimuler la
croissance
de votre
entreprise?

Sigrid Ellefsen, experte-vedette
Génération INC. et directrice PME, TELUS



DÉCOUVREZ LA RÉPONSE
EN VISITANT GÉNÉRATIONINC.COM
L'expérience d'affaire au profil des entreprises d'ici.

Avec la collaboration de :



RSM: Richter Chamberland



s'améliorer

créer des liens

s'informer

Avec nos sessions de formation sur mesure

■ Ateliers-visites en entreprises ■ Défi Innovation ■ Les meilleures pratiques d'affaires (MPA)

Découvrez l'une des plus importantes offres
de **formation en gestion** pour les entrepreneurs du Québec !

► mdeie.gouv.qc.ca/formation

Développement
économique, Innovation
et Exportation

Québec





SEMAINE DE LA PME^{MD}

PROPULSEZ VOTRE ENTREPRISE
INVESTISSEZ
INNOVEZ
DÉVELOPPEZ

**Prenez part aux activités
organisées dans votre région!**
www.bdc.ca/spme | 1 888 INFO BDC

Canada 



PROPULSÉE PAR



Le **CEFRIQ** est le centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations, à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). Il regroupe plus de 150 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 60 chercheurs associés et invités. Sa mission : contribuer à faire du Québec une société numérique, grâce à l'usage des technologies comme levier de l'innovation sociale et organisationnelle. Le **CEFRIQ** en tant que centre de liaison et de transfert réalise, en partenariat, des projets de recherche-expérimentation, d'enquêtes et de veille stratégique sur l'appropriation des TIC à l'échelle québécoise et canadienne. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie, tant privé que public. Les activités du **CEFRIQ** sont financées à près de 64 % par ses propres projets et à 36 % par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, son principal partenaire financier.

Développement
économique, Innovation
et Exportation

Québec 

Principal partenaire financier du CEFRIQ



Pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec le CEFRIQ aux coordonnées ci-dessous :

Bureau de Québec
888, rue Saint-Jean, bureau 575
Québec (Québec) G1R 5H6 – Tél. : 418 523-3746

Bureau de Montréal
550, rue Sherbrooke Ouest, Tour Ouest, bureau 471
Montréal (Québec) H3A 1B9 – Tél. : 514 840-1245

info@cefrio.qc.ca

www.cefrio.qc.ca

Dépôt légal : 4^e trimestre 2011
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-923852-22-5