

Rapport

# Enquête sur l'utilisation des technologies de l'information auprès d'entreprises manufacturières de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Réalisée par l'Observatoire du système régional d'innovation de la Mauricie (OSRIM) : Technopole Vallée du Saint-Maurice

**Observatoire  
du système régional  
d'innovation  
de la Mauricie**



En collaboration avec l'Association des manufacturiers et exportateurs de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Takto Marketing et le CEFRIO



29 janvier 2008

**L'Observatoire du système régional d'innovation de la Mauricie (OSRIM)** est un service d'intelligence économique qui mène des activités de veille de moyenne portée sur le système régional d'innovation (SRI) en Mauricie. Sa mission est de fournir une information originale et pertinente sur le SRI aux acteurs élaborant des stratégies de développement régionales axées sur l'innovation et ainsi soutenir les initiatives visant le développement économique et technologique de la Mauricie. Cette production d'information stratégique permet d'assurer l'évolution des créneaux d'excellence de la Mauricie identifiés dans le cadre des projets ACCORD (Action concertée de coopération régionale de développement).

Son promoteur, **la Technopole Vallée du Saint-Maurice**, est un organisme voué au soutien et à la promotion de l'innovation technologique en Mauricie ainsi que des nouvelles pratiques d'affaires en entreprise afin de contribuer au développement économique régional.

## **Enquête sur l'utilisation des technologies de l'information auprès d'entreprises manufacturières de la Mauricie et du Centre-du-Québec.**

Réalisée par l'Observatoire du système régional d'innovation de la Mauricie (OSRIM)

En collaboration avec l'Association des manufacturiers et exportateurs de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Takto Marketing et le CEFRIO

### **RÉDACTION ET ANALYSE DES RÉSULTATS**

**Caroline Jacob**, analyste, Observatoire du système régional d'innovation de la Mauricie (OSRIM)

### **COLLABORATION**

**Sophie Hubert**, secrétaire-réceptionniste, envoi des questionnaires et collecte des données

**Sophie Poujade**, assistante technique, support informatique et graphisme

**Cette enquête a été réalisée par l'Observatoire du système régional d'innovation de la Mauricie grâce au soutien de ses partenaires soient le MDEIE via le Fonds de soutien au développement des créneaux d'excellence, Service Canada, la Conférence régionale des élus (CRÉ) de la Mauricie, l'UQTR ainsi que l'entreprise 3PM (logiciel Kortex).**

Développement  
économique, innovation  
et Exportation



Service  
Canada



KORTEX™  
allez savoir

### **Pour tout renseignement additionnel, communiquez avec la l'Observatoire du système régional d'innovation de la Mauricie :**

Observatoire du système régional d'innovation de la Mauricie  
Technopole Vallée du Saint-Maurice  
UQTR-Pavillon Suzor-Côté  
3351, boul. des Forges, C.P. 500  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5H7  
Téléphone : (819) 376-5114  
Télécopieur : (819) 376-5117

## Tables des matières

---

<b>Avant-propos</b> .....	<b>5</b>
<b>Sommaire</b> .....	<b>6</b>
<b>Méthodologie</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Caractéristiques générales des répondants</b> .....	<b>8</b>
2.1 Nombre d'employés .....	8
2.2 Secteurs d'activité.....	9
2.3 Territoire des entreprises .....	10
<b>3. Utilisation des technologies de l'information</b> .....	<b>11</b>
3.1 Type de branchement à Internet .....	11
3.2 Activités réalisées avec Internet.....	13
3.3 Site Internet et fonctionnalités .....	14
3.4 Utilisation de logiciels.....	16
3.5 Types de logiciels utilisés.....	17
3.6 Intentions d'implantation de logiciels .....	18
<b>4. Impacts des TI et d'Internet dans les entreprises</b> .....	<b>19</b>
4.1 Impact d'Internet sur la productivité.....	19
4.2 Impact des logiciels sur la productivité .....	20
4.3 Rendement des investissements en TI .....	21
4.4 Perception de l'utilisation des TI.....	22
<b>5. Obstacles à l'utilisation des TI et besoins des entreprises</b> .....	<b>23</b>
<b>6. Prévisions d'embauche</b> .....	<b>24</b>

## Tables des figures

---

Figure 1- Quel a été le nombre moyen d'employés dans votre entreprise lors des 12 derniers mois? .....	8
Figure 2 - Quel est le principal secteur d'activité de votre entreprise? .....	9
Figure 3- Sur quel territoire est située votre entreprise? .....	10
Figure 4- Avec quel type de connexion votre entreprise est-elle branchée à Internet? .....	12
Figure 5- Votre entreprise utilise-t-elle Internet pour les tâches suivantes? .....	13
Figure 6- Le site Internet de votre entreprise offre-t-il les informations ou possibilités suivantes? .....	15
Figure 7- Votre entreprise utilise-t-elle des logiciels?.....	16
Figure 8- Actuellement, votre entreprise utilise-t-elle un des types de logiciels suivants?.....	17
Figure 9- Votre entreprise a-t-elle l'intention d'implanter un des types de logiciels suivants d'ici les 12 prochains mois? .....	18
Figure 10- Selon vous, l'utilisation d'Internet améliore-t-elle la productivité de votre entreprise?19	
Figure 11- L'utilisation des types de logiciels suivants améliore-t-elle la productivité de votre entreprise?.....	20
Figure 12- Quel a été le rendement des investissements en technologies de l'information dans votre entreprise? .....	21
Figure 13- Compte tenu de son secteur d'activité, est-ce que l'utilisation des technologies de l'information est bénéfique pour votre entreprise ? .....	22
Figure 14- Parmi les affirmations suivantes, lesquelles s'appliquent à votre entreprise? .....	23
Figure 15- Combien prévoyez-vous embaucher de personnes spécialisées en informatique de niveau universitaire et de niveau collégial au cours des deux prochaines années?..	24

## Avant-propos

---

À l'origine, cette enquête est issue de la volonté de l'Observatoire du système régional d'innovation de développer, pour son tableau de bord du système régional d'innovation<sup>1</sup>, un indicateur statistique qui ferait état du taux de branchement des entreprises de la Mauricie et de leur utilisation des TI. De fil en aiguille le projet a pris une autre tangente pour aboutir à sa forme finale : **une enquête auprès des entreprises de la liste de diffusion des Manufacturiers et exportateurs de la Mauricie et du Centre-du-Québec**. Ce projet a suscité beaucoup de réactions positives et des partenariats se sont développés en même temps que le projet prenait forme.

Ainsi, les Manufacturiers et exportateurs de la Mauricie et du Centre-du-Québec nous ont donné accès à leur liste de diffusion nous permettant ainsi d'étendre notre enquête à une deuxième région administrative. Takto Marketing a participé à l'élaboration du projet et à la rédaction de l'outil de collecte de données tandis que le CEFRIO nous a permis d'utiliser des questions provenant du questionnaire du sondage NetPME 2006 en plus de nous prodiguer des conseils.

### Pourquoi s'intéresser à l'utilisation d'Internet et des TI

Plus que de simples technologies communicationnelles, Internet et les TI semblent être de puissants vecteurs d'innovation au sein des organisations qui les adoptent.

*« Il semble exister une forte corrélation entre l'innovation, les TI et l'augmentation de la performance d'une entreprise. Plus souvent qu'autrement liée à la R-D, l'innovation demeure pourtant dépendante de l'adoption et de l'utilisation des TI. Ainsi, le développement et la croissance économique des entreprises tiennent grandement à leur capacité d'innover et, par le fait même, d'utiliser les TI. Par ailleurs, les entreprises innovantes ont tendance à être plus équipées en termes de TI (ordinateur personnel, site Internet, commerce électronique) et ont davantage intégré les TI au sein de leurs processus d'affaires. De plus, le niveau d'innovation d'une entreprise influence positivement le niveau de sécurité de ses informations et de ses réseaux informatiques. » (NetPME 2006, pp. 11-12)*

L'innovation technologique mais aussi organisationnelle (nouvelles pratiques d'affaires) sont au cœur des préoccupations ainsi que des actions de l'Observatoire et de son promoteur la Technopole Vallée du Saint-Maurice. Internet et les TI représentent pour les entreprises qui doivent affronter des défis de plus en plus nombreux, des outils leur offrant de multiples possibilités afin de renouveler leurs façons de faire et d'innover.

**Note aux lecteurs** : Considérant la méthode choisie pour la collecte des données, la taille de l'échantillon ainsi que le taux de réponse, les résultats présentés dans ce rapport doivent être interprétés avec prudence. Les résultats ne sont pas représentatifs de l'ensemble des entreprises manufacturières du Québec ou, encore, des régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec *mais reflètent tout de même les tendances du secteur en matière d'utilisation des TI.*

---

<sup>1</sup> Observatoire sur le système régional d'innovation de la Mauricie, (2006). *Tableau de bord du système régional d'innovation de la Mauricie. Mise à jour*, Trois-Rivières, Technopole Vallée du Saint-Maurice, 83 p.

## Sommaire

---

### Caractéristiques des répondants

- Plus de la majorité des 130 répondants (**64,6 %**) sont des PME de moins de 50 employés, 20 % en compte entre 50 et 100. Le secteur d'activité le plus représenté est celui des produits métalliques (**22,3 %**). Signalons que **70,8 %** des participants à l'enquête sont établis dans une des municipalités de la région administrative du Centre-du-Québec.

### Utilisation des technologies de l'information

- Les entreprises sondées sont très nombreuses à bénéficier d'une connexion à Internet haute vitesse. En effet, **83,1 %** d'entre elles sont branchées à Internet haute vitesse de façon conventionnelle et **6,9 %** y sont branchées sans fil.
- Les répondants utilisent Internet dans de grande proportion pour faire des affaires avec leurs partenaires. Ainsi, **93,1 %** des manufacturiers sondés l'utilisent pour échanger des documents avec des fournisseurs, **90 %** l'utilisent pour échanger des documents avec des clients et **66,2%** font des achats en ligne auprès de leurs fournisseurs. Aussi, **66,2 %** ont utilisé Internet pour effectuer du travail collaboratif avec d'autres entreprises et **60,8 %** pour effectuer du travail collaboratif à l'interne.
- Seuls **6,9 %** des répondants ne possèdent pas de site Web. Les sites Internet des entreprises sondées offrent, principalement, de l'information sur les produits vendus par ces dernières (**98,3%**) ainsi que de l'information générale sur elles (**97,5%**). Signalons que **39,7%** proposent également un catalogue électronique de produits tandis que **15,7%** permettent les commandes en ligne (sans les paiements) et **7,4%** les commandes et les paiements en ligne.
- Une forte proportion de répondants utilise des logiciels de gestion de la facturation (**93,5 %**) et les logiciels de gestion des comptes à recevoir (**92,7 %**). Viennent ensuite les logiciels de gestion des inventaires (**71 %**), de gestion des approvisionnements (**60,5 %**) et de planification de la production (**60,5 %**).

### Impacts des TI et d'Internet dans les entreprises

- Selon **78,5 %** des participants au sondage, l'utilisation d'Internet a eu un impact positif sur la productivité de leur entreprise.
- **80,4 %** des entreprises qui ont implanté un logiciel de gestion intégrée de la production affirment que son utilisation améliore beaucoup la productivité de leurs organisations. Les logiciels de gestion de la facturation (**79,1%**), de planification de la production (**76,4%**) et de gestion des comptes à recevoir (**75,5%**) améliorent aussi la productivité des entreprises qui les utilisent dans de très fortes proportions.
- En matière de rendement des investissements en TI, il appert que pour **78,5%** des répondants, le rendement observé semble correspondre à celui qui était attendu au départ. Pour **5,4%** des fabricants sondés, le rendement est même supérieur à celui qu'ils espéraient.

### Obstacles à l'utilisation et besoins des entreprises

- Près du tiers des répondants (**29,2 %**) ont indiqué que leurs employés avaient besoin de formation en TI; chez **20,8 %** des répondants, ce sont les cadres qui ont besoin d'être sensibilisés aux avantages qu'offrent les TI. Notons que le quart des entreprises (**25,4 %**) a indiqué avoir des contraintes financières qui les freinent dans leur démarche d'adoption des TI.

## Méthodologie

---

### 1.1 Échantillon

L'échantillon est composé des entreprises de la liste de diffusion des Manufacturiers et exportateurs de la Mauricie et du Centre-du-Québec. En tout, 525 entreprises manufacturières composaient l'échantillon.

**Note aux lecteurs : Il s'agit d'un échantillon non représentatif de l'ensemble des entreprises du secteur de la fabrication de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Les résultats doivent être interprétés avec prudence.**

### 1.2 Questionnaire

Le questionnaire d'enquête était composé de 17 questions. Il était disponible en format électronique. Le questionnaire était conçu pour être répondu directement sur le formulaire et retourné à l'expéditeur en appuyant sur un bouton. Également, il était disponible en format PDF ou papier.

### 1.3 Collecte des données et analyse

La collecte des données s'est déroulée du 13 juin au 29 août 2007. Le questionnaire a été envoyé par courriel à l'aide du logiciel Email Questionnaire. Ce logiciel permet de construire les questionnaires, de les envoyer par courriel et de compiler les réponses automatiquement. Trois rappels ont été faits par la suite.

Suite aux rappels électroniques, chacune des entreprises qui n'avait pas retourné le questionnaire dûment rempli ont fait l'objet d'un rappel téléphonique où leur était offerte la possibilité de recevoir le questionnaire par télécopieur ou par courriel en format PDF (retour par télécopieur). Les réponses des questionnaires remplis de cette façon étaient par la suite transférées manuellement dans le logiciel Email Questionnaire. En tout, 130 questionnaires valides ont été remplis. Le taux de réponse est de 24,8 %.

Les données ont été compilées par le logiciel Email Questionnaire puis transférées dans un chiffrier Excel. Ensuite, une base de données a été créée à partir de ce chiffrier dans le logiciel SPSS pour effectuer le traitement statistique des données.

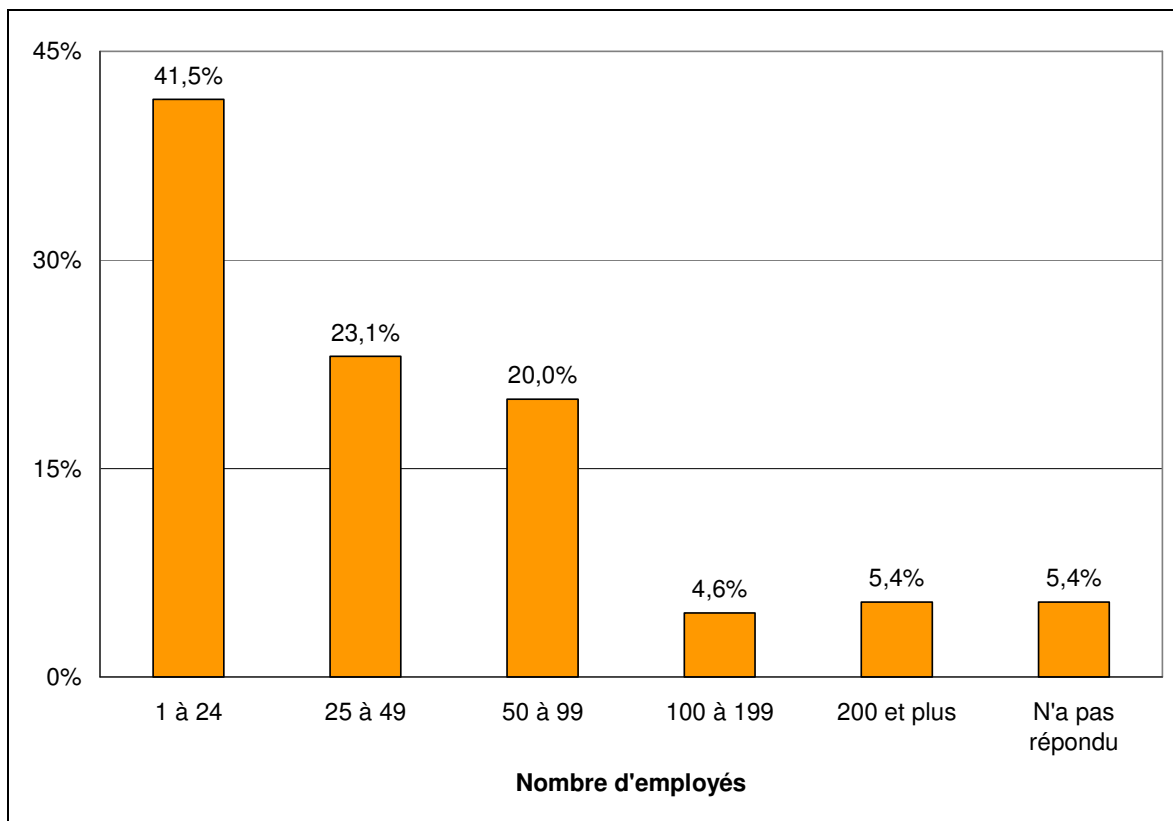
## 2. Caractéristiques générales des répondants

### 2.1 Nombre d'employés

Au cours des 12 mois précédant l'enquête, plus de la majorité des entreprises sondées (**64,6 %**) étaient des PME de moins de 50 employés. De façon plus précise, **41,5 %** comptaient de *1 à 24 employés* et **23,1 %** en comptaient *entre 25 et 49* (figure 1).

À des fins de comparaison, signalons que cette proportion de PME de moins de 50 employés est beaucoup plus faible que celle observée à l'échelle de la Mauricie (96,7 % des entreprises), du Centre-du-Québec (96,5 %) ou de l'ensemble du Québec (95,6 %)<sup>2</sup>.

**Figure 1- Quel a été le nombre moyen d'employés dans votre entreprise lors des 12 derniers mois?**



Base : ensemble des répondants à l'enquête (n=130)

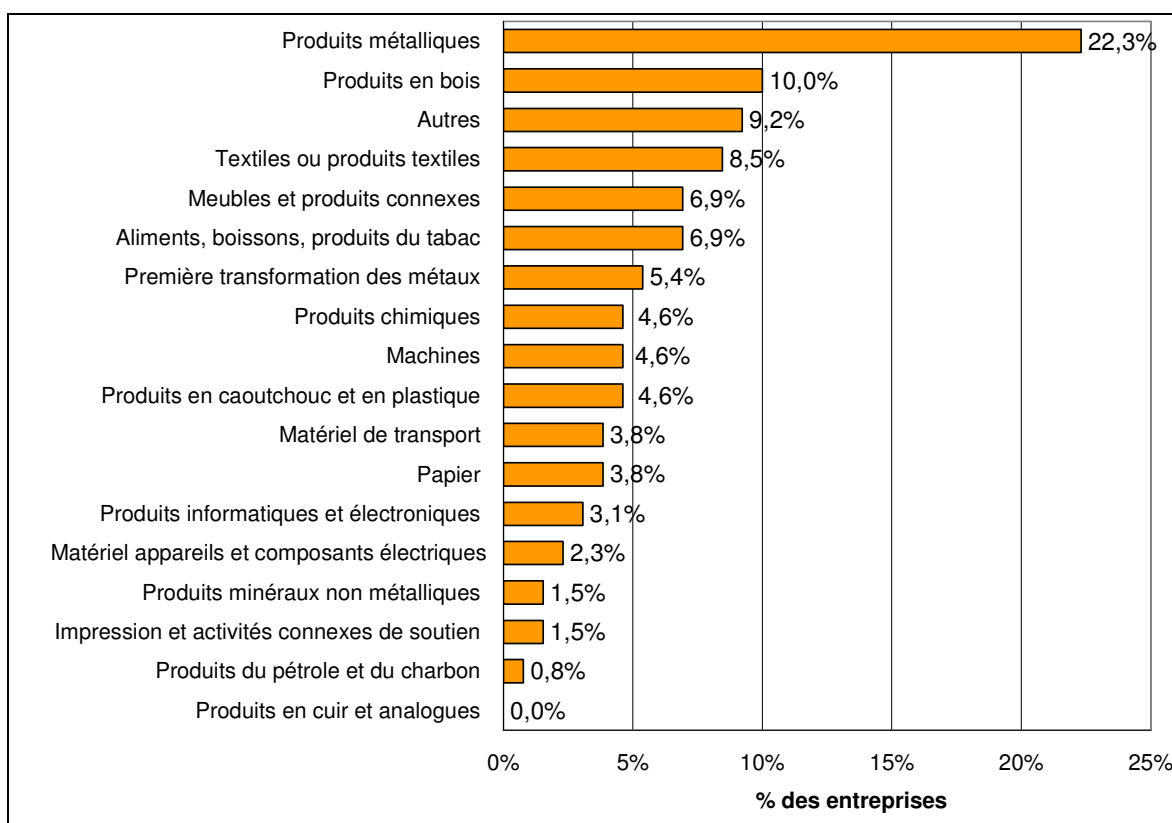
<sup>2</sup> Statistique Canada et MDEIE dans MDEIE (2006). *Portrait socioéconomique des régions du Québec*. Édition 2006. L'Économètre, juillet, 111 p.

## 2.2 Secteurs d'activité

Tel que présenté dans la figure 2, parmi les 130 fabricants qui ont répondu au questionnaire d'enquête, **22,3 %** proviennent de *l'industrie des produits métalliques* (29 entreprises), **10 %** de *l'industrie des produits en bois* (13 entreprises), **8,5 %** de *l'industrie des textiles et produits textiles* (12 entreprises), **6,9 %** de *l'industrie du meuble et produits connexes* (9 entreprises) et **6,9 %** de *l'industrie des aliments, boissons et produits du tabac* (9 entreprises).

Signalons qu'en 2003, soit la dernière année pour laquelle des données sont disponibles, les industries manufacturières dans lesquelles on retrouvait les plus fortes proportions d'entreprises pour les régions du Centre-du-Québec et de la Mauricie regroupées, étaient celles du meuble et produits connexes (14,6 % du total des entreprises manufacturières), des produits métalliques (12,4 %) et des produits en bois (11,6 %).

**Figure 2 - Quel est le principal secteur d'activité de votre entreprise?**



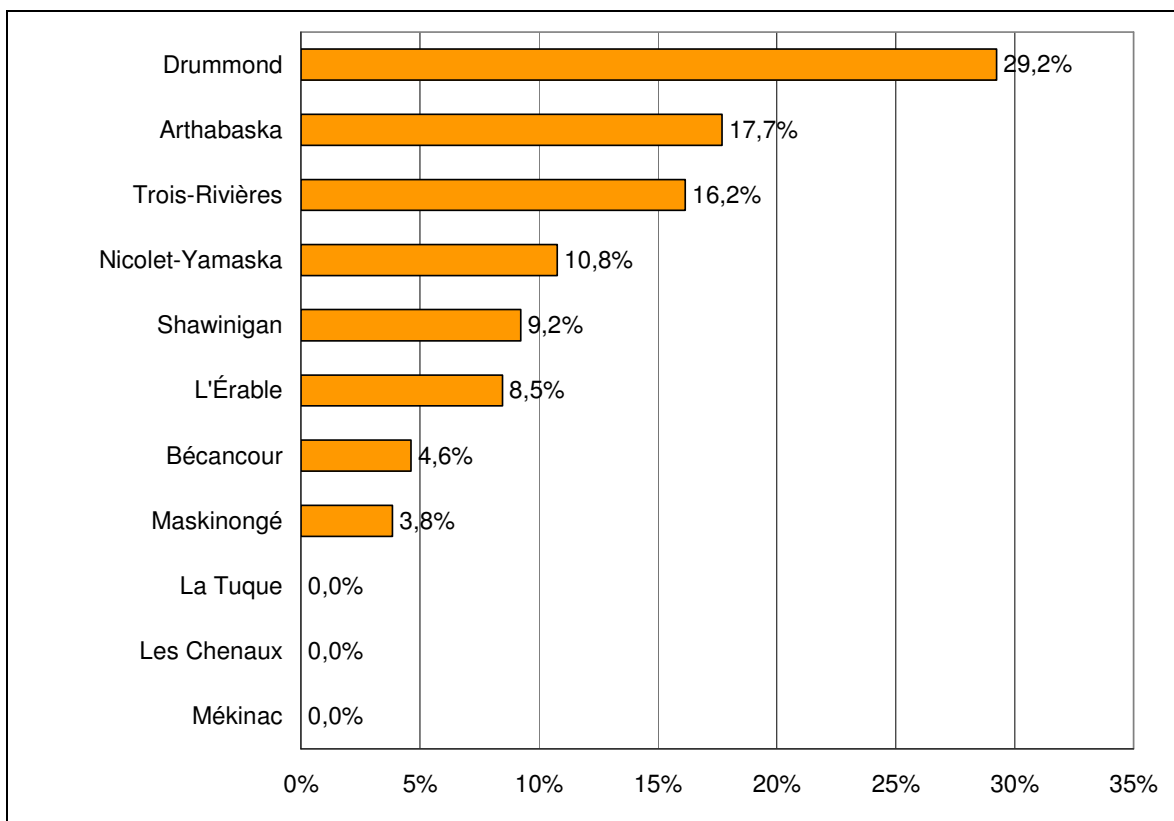
Base : ensemble des répondants à l'enquête (n=130)

## 2.3 Territoire des entreprises

Le Centre-du-Québec compte cinq municipalités régionales de comté (MRC)<sup>3</sup> : Drummond, Arthabaska, Nicolet-Yamaska, L'Érable et Bécancour. De son côté, la Mauricie en compte six : Trois-Rivières, Shawinigan, La Tuque, Maskinongé, des Chenaux et Mékinac.

Plus de la majorité des répondants, environ sept entreprises sondées sur dix (**70,8 %**), est située dans la région administrative du Centre-du-Québec, principalement dans les MRC de *Drummond* (**29,2 %**) et d'*Arthabaska* (**17,7 %**). Les répondants mauriciens (**29,2 %**) proviennent surtout de la MRC de *Trois-Rivières* (**16,2 %**) et de *Shawinigan* (**9,2 %**).

**Figure 3- Sur quel territoire est située votre entreprise?**



Base : ensemble des répondants à l'enquête (n=130)

<sup>3</sup> Selon le site Internet du ministère des Affaires municipales et des Régions, une MRC regroupe toutes les municipalités d'un même territoire d'appartenance formant une entité administrative qui est une municipalité au sens que l'entend la Loi sur l'organisation territoriale municipale.

### 3. Utilisation des technologies de l'information

---

#### 3.1 Type de branchement à Internet

Vu le contexte particulier dans lequel s'est déroulée la collecte de données, c'est-à-dire à partir d'une liste constituée d'adresses de courriel d'entreprises, il était logique de croire que ces dernières seraient toutes branchées. Toutefois, devant la possibilité que certains établissements de très petite taille ne soient pas connectés au réseau Internet mais que leur propriétaire le soit, le questionnaire incluait également une question sur le branchement à domicile. Signalons que puisque l'ensemble des entreprises sondées possédait une adresse de courrier électronique, aucune conclusion quant au taux de branchement réel des entreprises du secteur de la fabrication de la Mauricie et du Centre-du-Québec ne doit être tirée de ce rapport.

Ainsi, tel que montré à la figure 4 de la page suivante, toutes les entreprises sondées sont *branchées à Internet (100 %)*. Une très forte proportion, soit neuf répondants sur dix (90 %), bénéficie de la *haute vitesse*; (*haute vitesse conventionnelle, 83,1 %* ; *haute vitesse sans fil, 6,9 %*). À titre indicatif, le sondage NetPME 2006<sup>4</sup> indique que 78,6 % des fabricants du Québec ayant entre 5 et 499 employés étaient branchés à Internet haute vitesse. Pour la même année, chez les manufacturiers canadiens, ce taux était le même que celui observé par notre sondage, soit 90 %<sup>5</sup>.

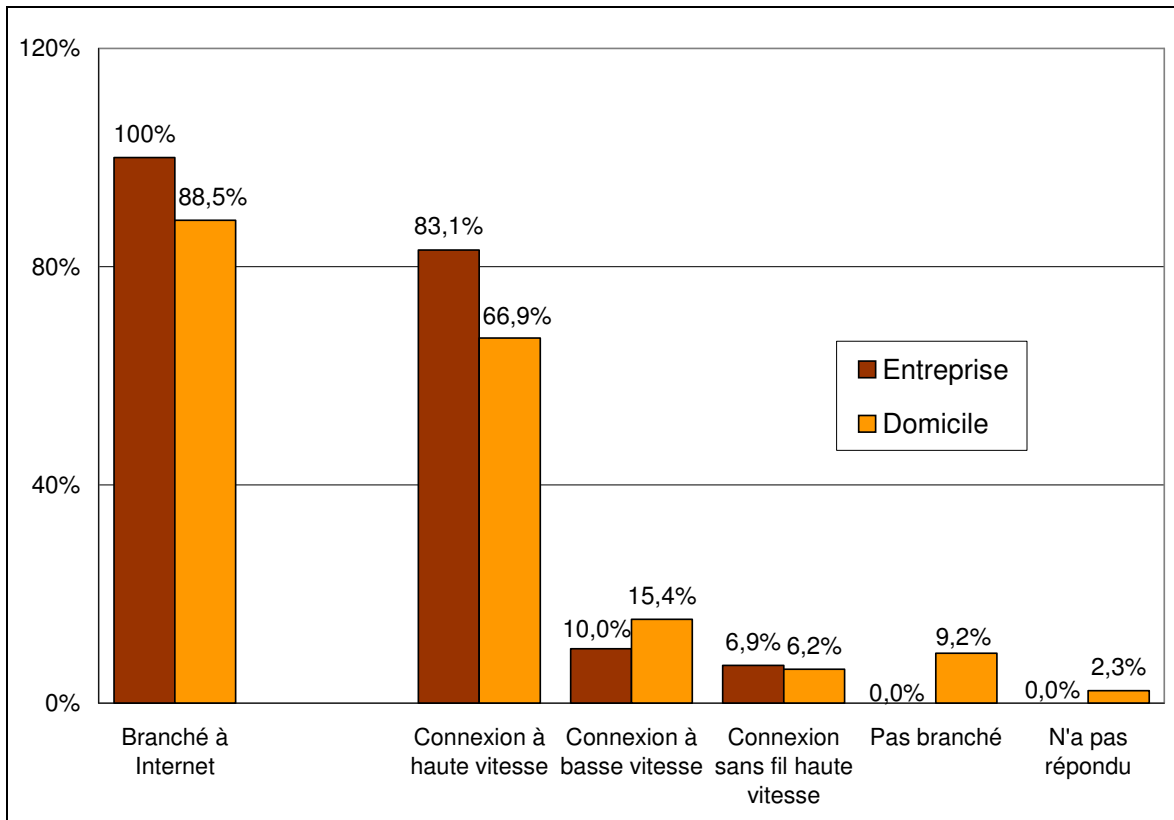
Notons que l'analyse un peu plus poussée des données laisse voir deux légères tendances; rappelons toutefois que les conclusions que l'on peut en retirer sont à considérer **avec prudence** puisque notre échantillon est non représentatif de l'ensemble des entreprises manufacturières de la Mauricie et du Centre-du-Québec. En effet, il appert que les manufacturiers de moins de 25 employés sont un peu plus enclins que les autres à être branchés à Internet basse vitesse tandis que les manufacturiers comptant entre 50 et 99 employés semblent un peu plus enclins à utiliser Internet sans fil.

---

<sup>4</sup> En tout 1802 PME, dont 752 était des fabricants, ont été interrogées dans le cadre de l'enquête NetPME 2006. Les résultats concernant les fabricants sont représentatifs et la marge d'erreur est de 3,5 %.  
CEFRIQ (2007). *NetPME 2006. Utilisation des TI par les entreprises québécoises*, Version abrégée, 60 p.

<sup>5</sup> Statistique Canada, Enquête sur le commerce électronique et la technologie, Dans ISQ (2007), *Méthodes d'accès à Internet (basse vitesse ou haute vitesse), selon le SCIAN, Canada, 2002-2006*.  
<http://www.stat.gouv.qc.ca/savoir/indicateurs/tic/entreprises/vitesse.htm>

**Figure 4- Avec quel type de connexion votre entreprise est-elle branchée à Internet?**



Base : ensemble des répondants à l'enquête (n=130)

### 3.2 Activités réalisées avec Internet

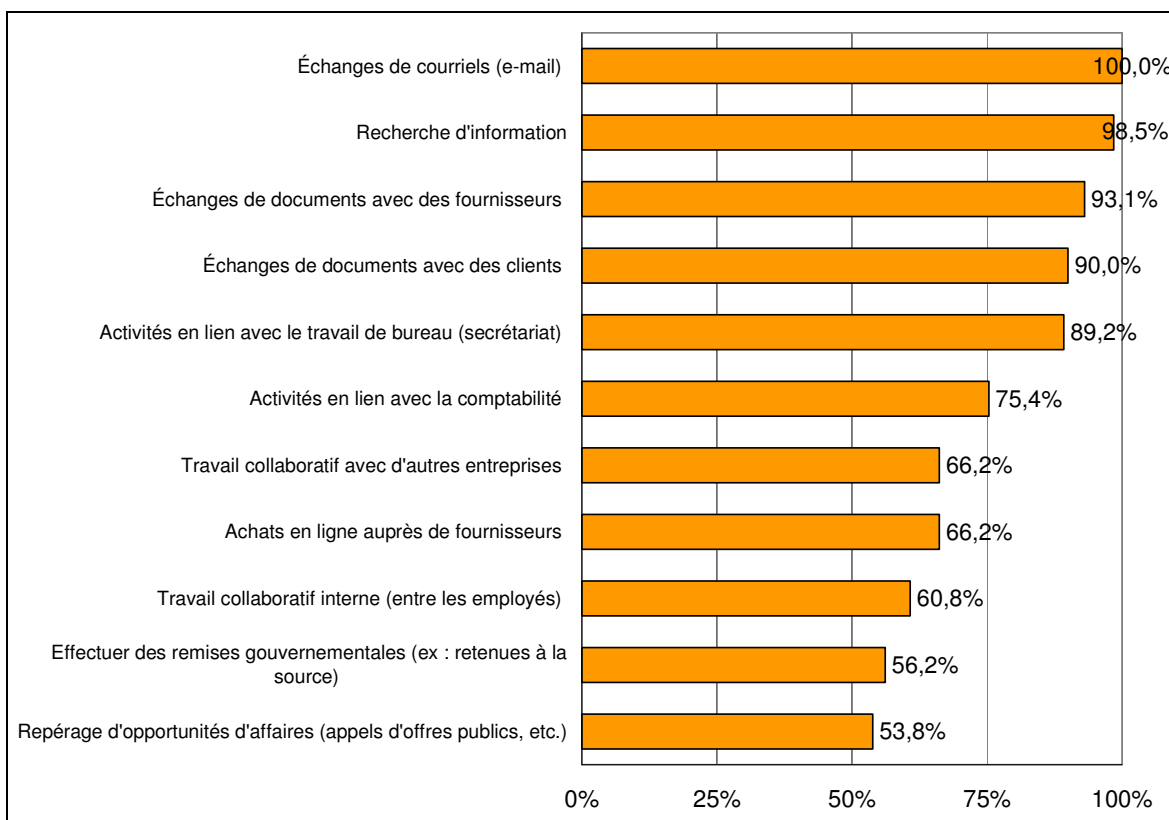
En matière d'utilisation d'Internet, il appert que **100 %** des participants à l'enquête ont répondu l'utiliser pour *échanger des courriels* (figure 5). Il faut se rappeler que les entreprises participantes possédaient toutes des adresses de courriel.

Internet a changé la façon dont se font les affaires. Ainsi, **93,1 %** des manufacturiers sondés l'utilisent pour *échanger des documents avec des fournisseurs* tandis que **90 %** l'utilisent pour *échanger des documents avec des clients*. Également, plus de la majorité des répondants utilisent les fonctionnalités du Web pour faire des *achats en ligne* auprès de leurs fournisseurs (**66,2 %**), du *travail collaboratif avec d'autres entreprises* (**66,2 %**) ou, encore, à *l'interne* (**60,8 %**) et du repérage d'opportunités d'affaires (**53,8 %**).

Les répondants utilisent aussi Internet pour la réalisation de tâches de nature administrative : *rechercher de l'information* (**98,5 %**), faire du *travail de bureau* (**89,2 %**) ou de *comptabilité* (**75,4 %**) et effectuer des *remises gouvernementales* (**56,2 %**).

À titre indicatif, selon l'Enquête sur le commerce électronique et la technologie de Statistique Canada, 92,3 % des fabricants canadiens utilisaient Internet en 2006<sup>6</sup>.

**Figure 5- Votre entreprise utilise-t-elle Internet pour les tâches suivantes?**



Base : ensemble des répondants à l'enquête (n=130)

<sup>6</sup> Statistique Canada, Enquête sur le commerce électronique et la technologie, Dans ISQ (2007), *Proportion d'entreprises utilisant Internet selon le secteur d'activité, Canada, 2002-2006*.  
[www.stat.gouv.qc.ca/savoir/indicateurs/tic/entreprises/7\\_3\\_03b.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/savoir/indicateurs/tic/entreprises/7_3_03b.htm)

### 3.3 Site Internet et fonctionnalités

Un site Internet peut représenter, pour les entreprises, plus qu'un espace promotionnel pouvant être très efficace. C'est en quelque sorte un coffre pouvant contenir des outils ou des fonctionnalités de commerce et d'affaires électroniques<sup>7</sup> de la plus simple (informationnelle) à la plus avancée (transactionnelle).

La figure 6 de la page suivante présente un résultat très surprenant : seule une très faible proportion d'entreprises sondées (**6,9 %**) *ne possèdent pas de site Web*. Ce qui revient à dire qu'un peu plus de neuf répondants sur dix en possèdent un (**93,1%**). Signalons que les deux tiers des entreprises qui ne possèdent pas de site Internet emploient moins de 25 employés. Rappelons toutefois que les conclusions que l'on peut retirer de cette affirmation sont à considérer **avec prudence** puisque notre échantillon est non représentatif de l'ensemble des entreprises manufacturières de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Notons, à titre indicatif, que le sondage NetPME 2006<sup>8</sup> indique que 67,2 % des fabricants du Québec ayant entre 5 et 499 employés possédaient un site Web. Un tel écart, entre les résultats de NetPME 2006 et ceux récoltés par notre enquête (93,1%), pourrait s'expliquer par la non-représentativité de nos résultats ou, encore, par le fait que les entreprises qui ont répondu à notre questionnaire sont plus dynamiques que celles du reste du Québec. D'ailleurs le fait que ces entreprises soient sur la liste de diffusion des Manufacturiers et exportateurs de la Mauricie et du Centre-du-Québec peut être considéré comme un indice quant à leur degré de dynamisme.

Chose moins surprenante maintenant, les sites Internet des manufacturiers sondés sont surtout informationnels. Ainsi, **98,3 %** des sites offrent de *l'information sur leurs produits*; **97,5 %**, sur *l'entreprise* et **92,6 %**, sur *les services offerts*. Quant aux fonctionnalités liées de façon plus spécifique aux activités de commerce électronique, parmi les entreprises qui ont un site Internet, **39,7 %** ont développé un *catalogue électronique de produits*; **30,6 %**, offrent du *service à la clientèle en ligne*; **18,2 %**, un *support après-vente en ligne*; **15,7 %**, la possibilité d'effectuer des *commandes en ligne (sans les paiements)* et **7,4 %**, la possibilité de *commander et de payer en ligne*.

Ces résultats s'apparentent à ceux obtenus auprès des PME québécoises de 5 à 499 employés qui possédaient un site Web (NetPME 2006) : 98,9 % des sites offraient de l'information sur leurs produits et services, 96,7 % offraient de l'information générale sur l'entreprise, 28,2 % avaient un catalogue électronique, 21,7 % offraient du support après-vente, 18,7 % offraient la possibilité de commander en ligne et 5,5 % offraient la possibilité de payer en ligne. Signalons enfin que selon Statistique Canada<sup>9</sup>, 11,2 % des fabricants canadiens utilisaient Internet en 2006 pour vendre leurs produits (paiement en ligne ou non).

---

<sup>7</sup> **Définitions** : Commerce électronique : ensemble des activités commerciales qui sont effectuées par l'entremise du réseau Internet, incluant la promotion, l'achat et la vente en ligne de produits et services.

Affaires électroniques : mode de fonctionnement qui consiste à transformer les principaux processus commerciaux d'une entreprise en y intégrant les technologies Internet. Les affaires électroniques précèdent et prolongent les échanges purement transactionnels liés au commerce électronique. Leur domaine d'application est plus large que le commerce électronique. Il concerne aussi bien l'organisation du travail dans l'entreprise que sa façon de communiquer et d'échanger des données avec ses clients, ses sous-traitants, ses fournisseurs et ses partenaires.

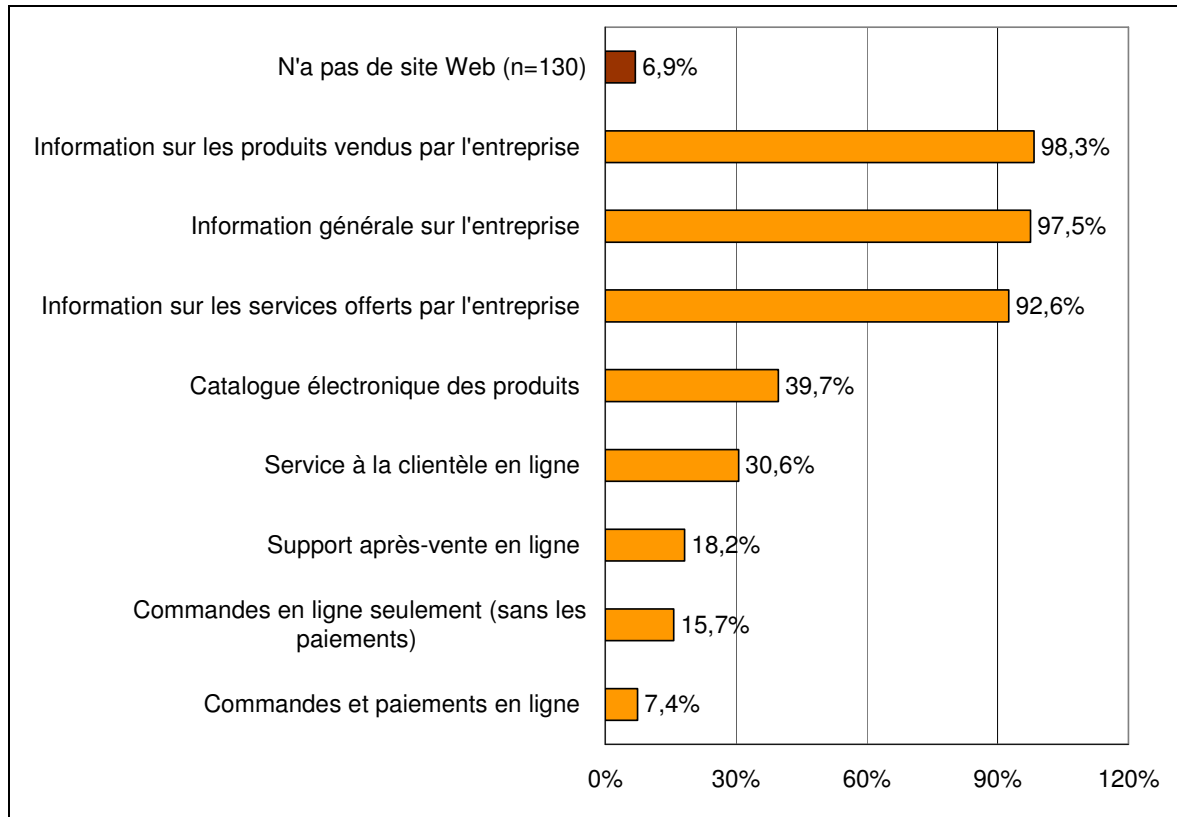
<sup>8</sup> En tout 1802 PME, dont 752 était des fabricants, ont été interrogées dans le cadre de l'enquête NetPME 2006. Les résultats concernant les fabricants sont représentatifs et la marge d'erreur est de 3,5 %.

CEFRIO (2007). *NetPME 2006. Utilisation des TI par les entreprises québécoises*, Version abrégée, 60 p.

<sup>9</sup> Statistique Canada, Enquête sur le commerce électronique et la technologie, Dans ISQ (2007), *Proportion d'entreprises utilisant Internet pour la vente de leurs produits ou services selon le secteur d'activité, Canada, 2002-2006*.

[www.stat.gov.qc.ca/savoir/indicateurs/tic/entreprises/7\\_3\\_05a.htm](http://www.stat.gov.qc.ca/savoir/indicateurs/tic/entreprises/7_3_05a.htm)

**Figure 6- Le site Internet de votre entreprise offre-t-il les informations ou possibilités suivantes?**

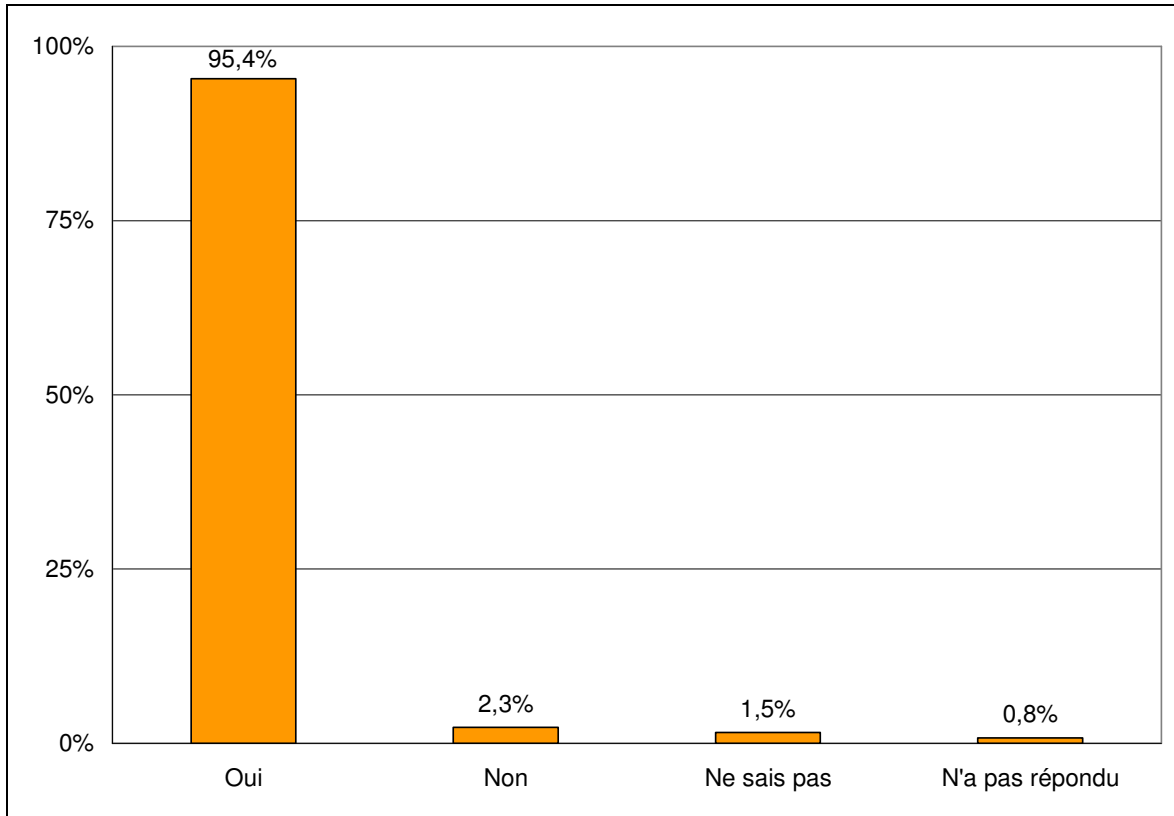


Base : répondants qui possèdent un site Internet (n=121)

### 3.4 Utilisation de logiciels

À la question « Votre entreprise utilise-t-elle des logiciels ? », une très forte proportion, soit **95,4 %** des entreprises parmi les 130 qui ont participé à l'enquête, ont répondu par l'affirmative. Notons que **2,3 %** ont répondu qu'elles n'utilisaient pas de logiciels et que **1,5 %** de le savaient pas.

**Figure 7- Votre entreprise utilise-t-elle des logiciels?**



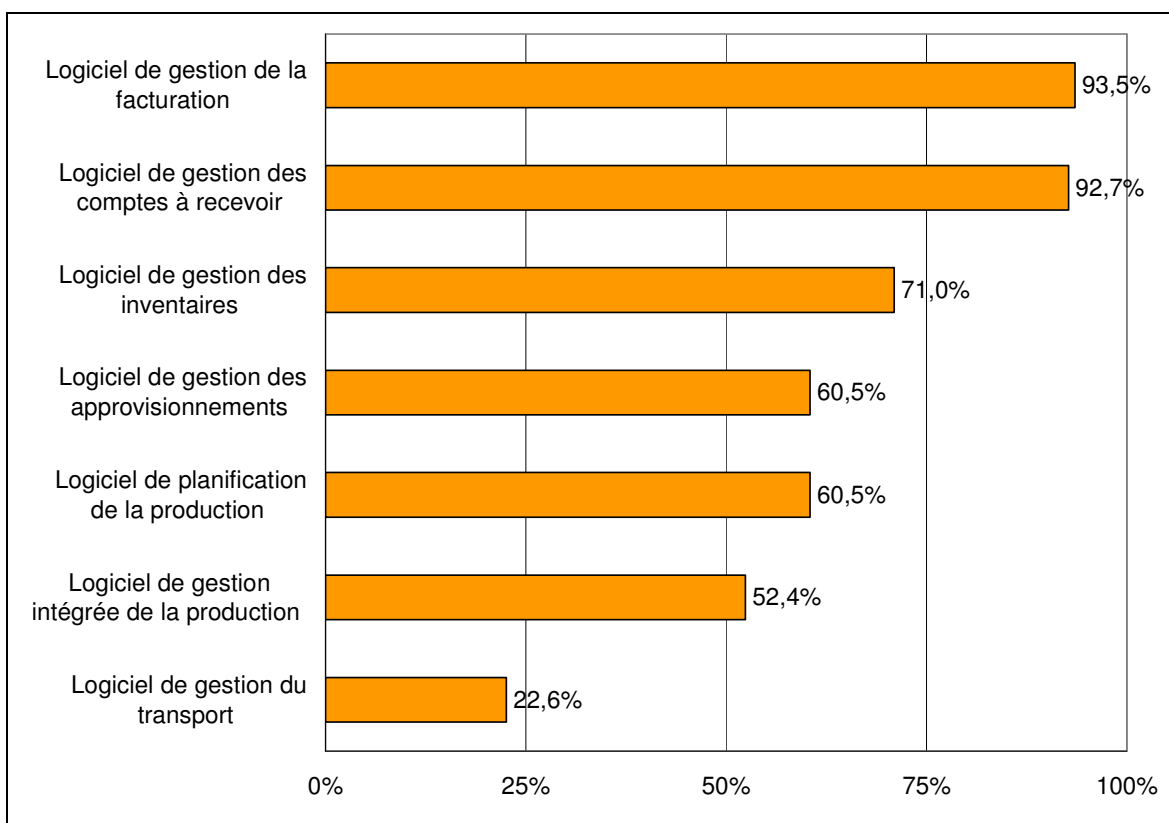
Base : ensemble des répondants à l'enquête (n=130)

### 3.5 Types de logiciels utilisés

Les logiciels les plus populaires auprès des entreprises qui ont répondu en utiliser sont les *logiciels de gestion de la facturation* (93,5 %) et les *logiciels de gestion des comptes à recevoir* (92,7 %), soient deux outils destinés à réaliser des tâches administratives. Viennent ensuite les *logiciels de gestion des inventaires* (71 %), de *gestion des approvisionnements* (60,5 %) et de *planification de la production* (60,5 %). Enfin, les *logiciels de gestion du transport* (22,6 %) sont ceux qui ont été cités le moins souvent par les utilisateurs.

Toutefois, il appert peu probable que 52,4 % des entreprises sondées aient effectivement adopté un système de gestion *intégrée de la production*, plus connu sous son vocable anglais d'ERP (*enterprise resource planning*). Un système de ce genre gère en temps réel l'ensemble des processus d'affaires d'une entreprise. Fort probablement que plusieurs répondants ont confondu le libellé « logiciel de gestion intégrée de la production » avec celui de « logiciel de gestion de la production ». Signalons que selon la base de données du Laboratoire de recherche sur la performance des entreprises (LaRePe) de l'Institut de recherche sur les PME de l'UQTR, parmi 356 entreprises ayant de 7 à 405 employés, seulement 7,8 % utilisaient un progiciel de gestion intégré de la production<sup>10</sup>.

**Figure 8- Actuellement, votre entreprise utilise-t-elle un des types de logiciels suivants?**

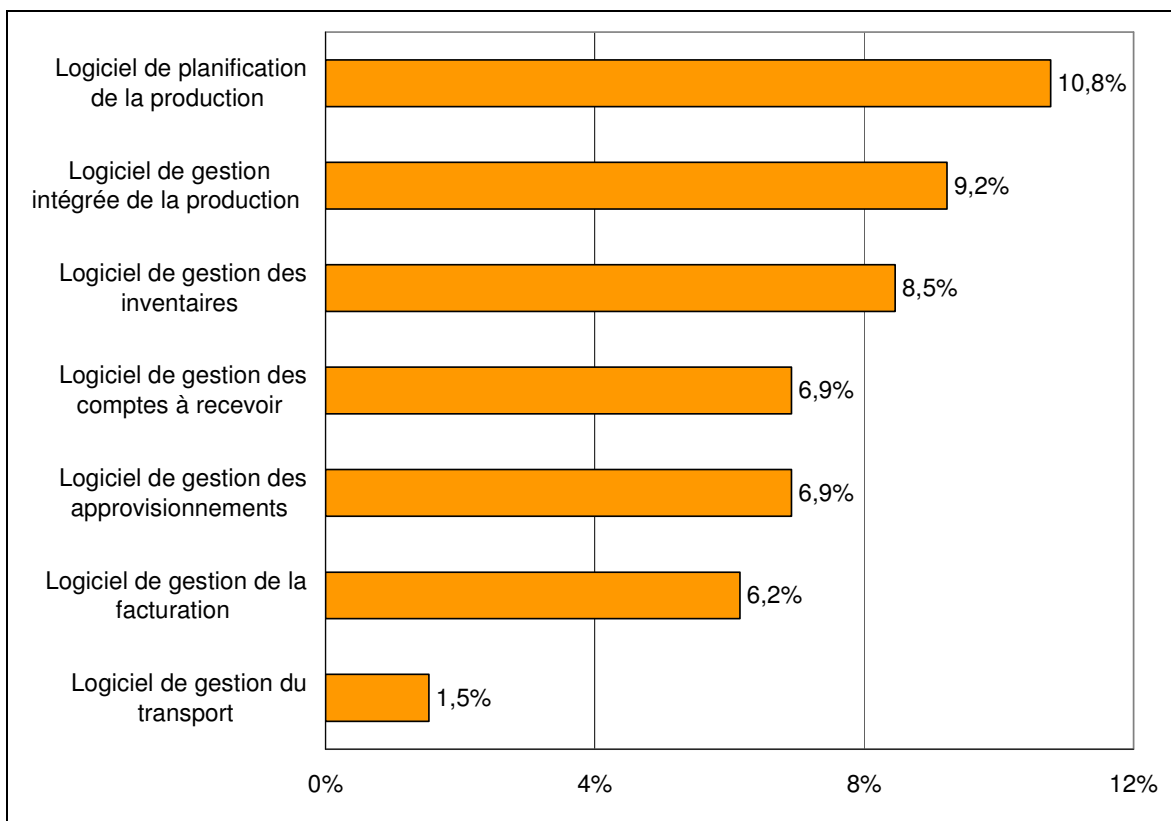


<sup>10</sup> Raymond, L. et S. Uwizemungu (2007). « Les PME manufacturières sont-elles prête pour l'ERP ? », *Bulletin infoPME*, vol. 7, no 4, 5 p.

### 3.6 Intentions d'implantation de logiciels

Parmi l'ensemble des participants au sondage, qu'ils soient utilisateurs de logiciels ou non, 10,8 % prévoient implanter un *logiciel de planification de la production* dans les douze mois qui suivent l'enquête. Également, 9,2 % prévoient implanter un *logiciel de gestion intégrée de la production* et 8,5 %, un *logiciel de gestion des inventaires*. Arrivent ensuite les intentions d'implantation de *logiciels de gestion des comptes à recevoir* (6,9 %), de *gestion des approvisionnements* (6,9 %), de *gestion de la facturation* (6,2 %) et de *gestion du transport* (1,5 %).

**Figure 9- Votre entreprise a-t-elle l'intention d'implanter un des types de logiciels suivants d'ici les 12 prochains mois?**



Base : ensemble des répondants à l'enquête (n=130)

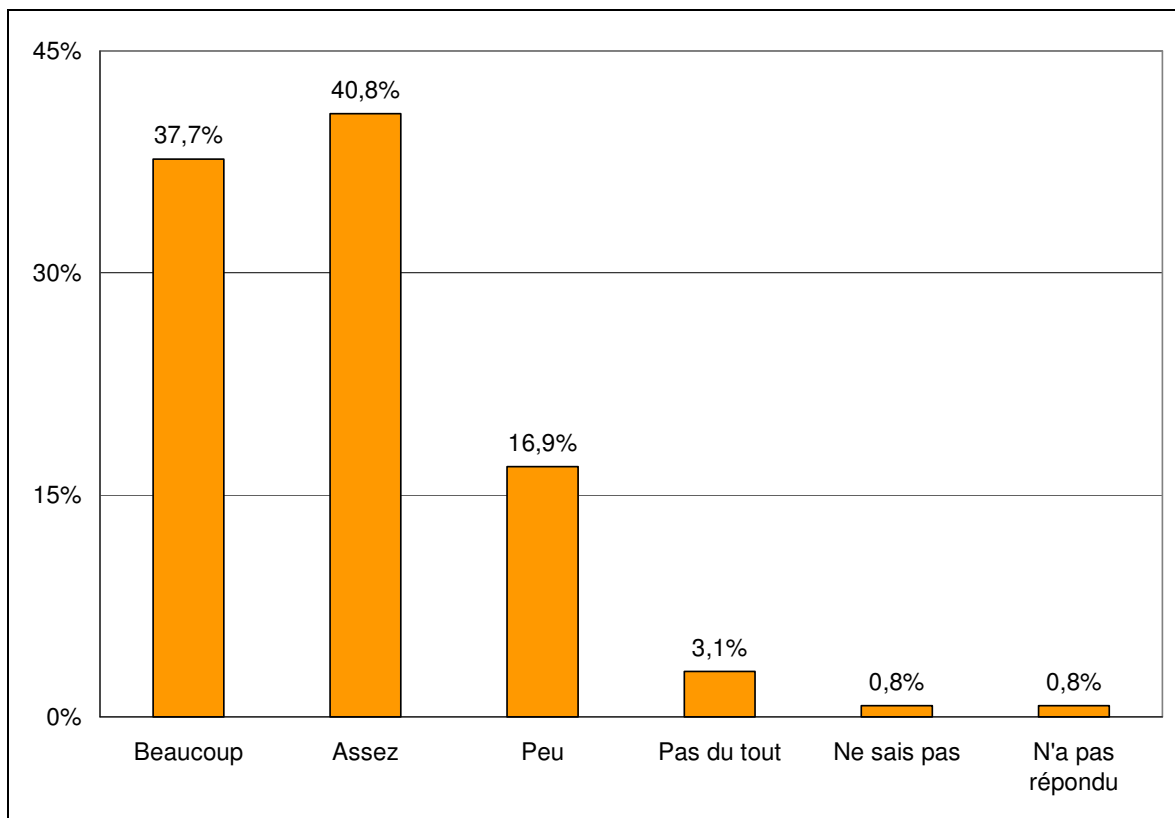
## 4. Impacts des TI et d'Internet dans les entreprises

### 4.1 Impact d'Internet sur la productivité

De façon générale, la décision d'intégrer Internet dans leur processus d'affaires repose sur le désir des entreprises de réduire les coûts, d'augmenter la productivité ainsi que la qualité des tâches réalisées avec cet outil.

Pour près de huit répondants sur dix (**78,5 %**), l'utilisation d'Internet améliore la productivité de leur entreprise. Tel que précisé à la figure 10, pour **37,7 %** des entreprises, Internet a *beaucoup* amélioré leur productivité tandis que pour **40,8 %** des entreprises, Internet a amélioré *assez* leur productivité.

**Figure 10- Selon vous, l'utilisation d'Internet améliore-t-elle la productivité de votre entreprise?**



Base : ensemble des répondants à l'enquête (n=130)

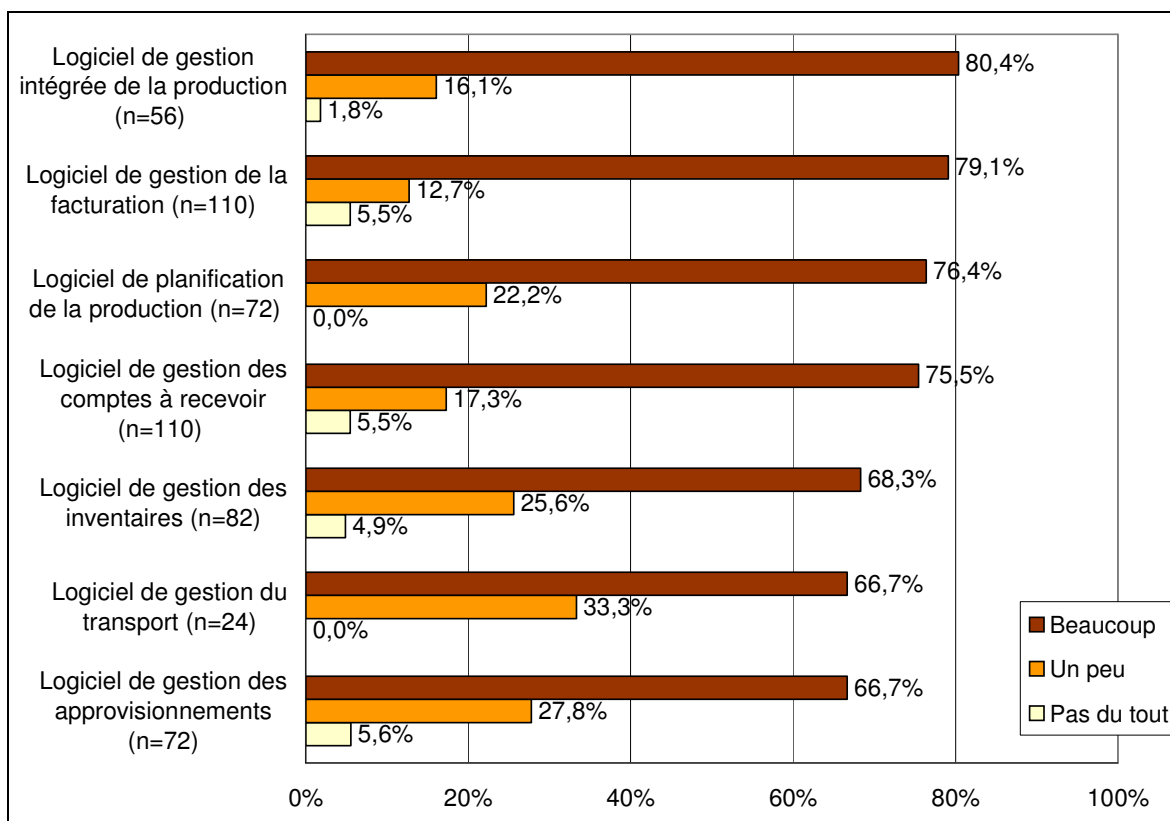
## 4.2 Impact des logiciels sur la productivité

Parmi tous les logiciels utilisés par nos répondants, se sont les *logiciels de gestion intégrée de la production* qui semblent avoir amélioré la productivité dans le plus grand nombre d'entreprises (figure 11). Ainsi, **80,4 %** des entreprises qui ont implanté un logiciel de ce type affirment que son utilisation améliore beaucoup la productivité de leurs organisations.

Les *logiciels de gestion de la facturation* (**79,1%**), de *planification de la production* (**76,4%**) et de *gestion des comptes à recevoir* (**75,5%**) améliorent aussi la productivité des entreprises qui les utilisent dans de très fortes proportions. Viennent ensuite les logiciels de *gestion des inventaires* (**68,3%**), de *gestion du transport* (**66,7%**) et de *gestion des approvisionnements* (**66,7%**).

Fait intéressant, plusieurs études ont porté sur la relation entre l'utilisation de divers logiciels et la productivité des firmes. Ainsi, il semble que les usines qui adoptent des logiciels qui permettent la gestion intégrée de multiples processus d'affaires, tels les inventaires et la production, voient croître leur productivité de façon significative.<sup>11</sup>

**Figure 11- L'utilisation des types de logiciels suivants améliore-t-elle la productivité de votre entreprise?**



Base : Utilisateur des logiciels qui ont répondu à la question

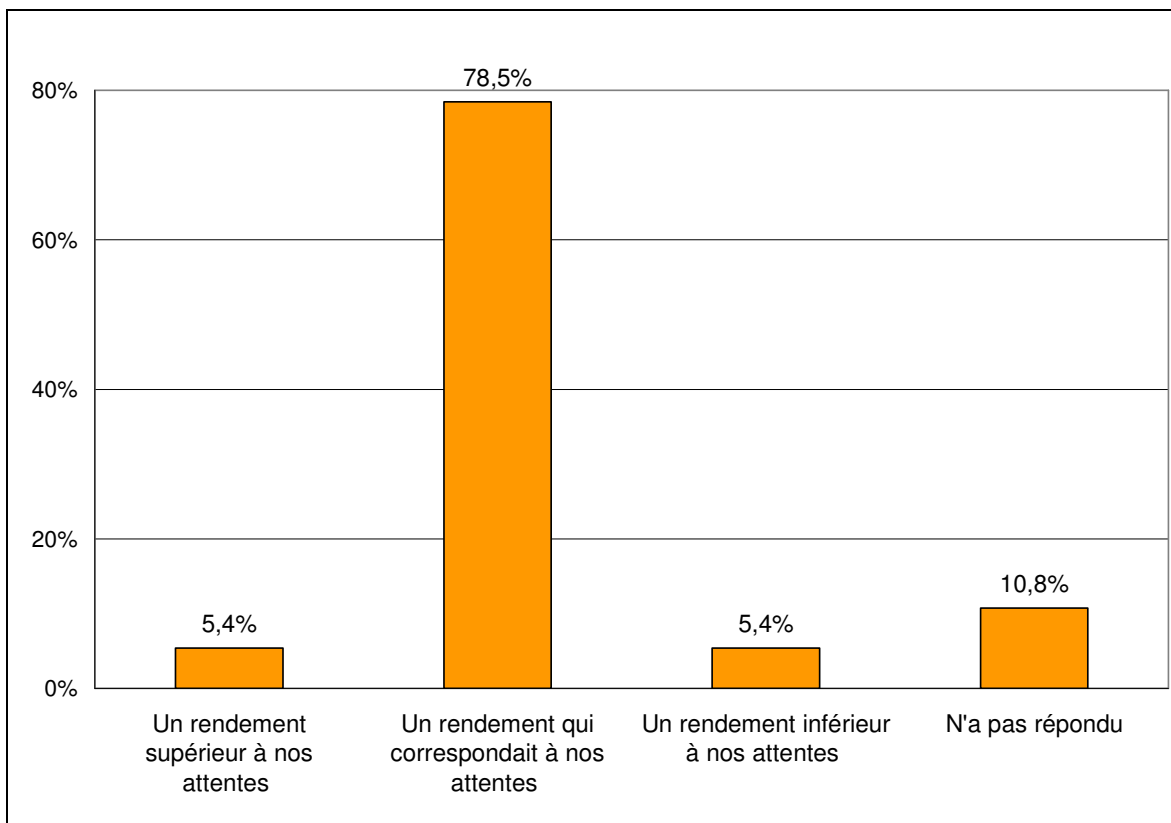
<sup>11</sup> Atrostic and Nguyen (2006) dans Atkinson, Robert D., et Andrew McKay (2007). « Digital Prosperity : Understanding the Economic Benefits of the Information Technology Revolution », *The Information Technology and Innovation Foundation*, mars, 69 p. [www.itif.org/files/digital\\_prosperity.pdf](http://www.itif.org/files/digital_prosperity.pdf)

### 4.3 Rendement des investissements en TI

Pour tout près de huit répondants sur dix (**78,5 %**), le rendement des investissements faits en TI dans leur entreprises correspond à celui auquel ils s'attendaient. Seuls **5,4 %** des entreprises sondées ont vu leurs investissements en TI occasionner un rendement supérieur à leurs attentes tandis que la même proportion, soit **5,4 %**, ont plutôt observé le phénomène contraire, soit un rendement inférieur à ce qu'ils espéraient.

A titre indicatif, signalons que l'analyse de données provenant de plus de 1 000 entreprises américaines a permis de conclure qu'il existe une relation positive entre les investissements en TI– c'est-à-dire le ratio de dépenses en matériels et en logiciels par employé – et la productivité des entreprises<sup>12</sup>.

**Figure 12- Quel a été le rendement des investissements en technologies de l'information dans votre entreprise?**



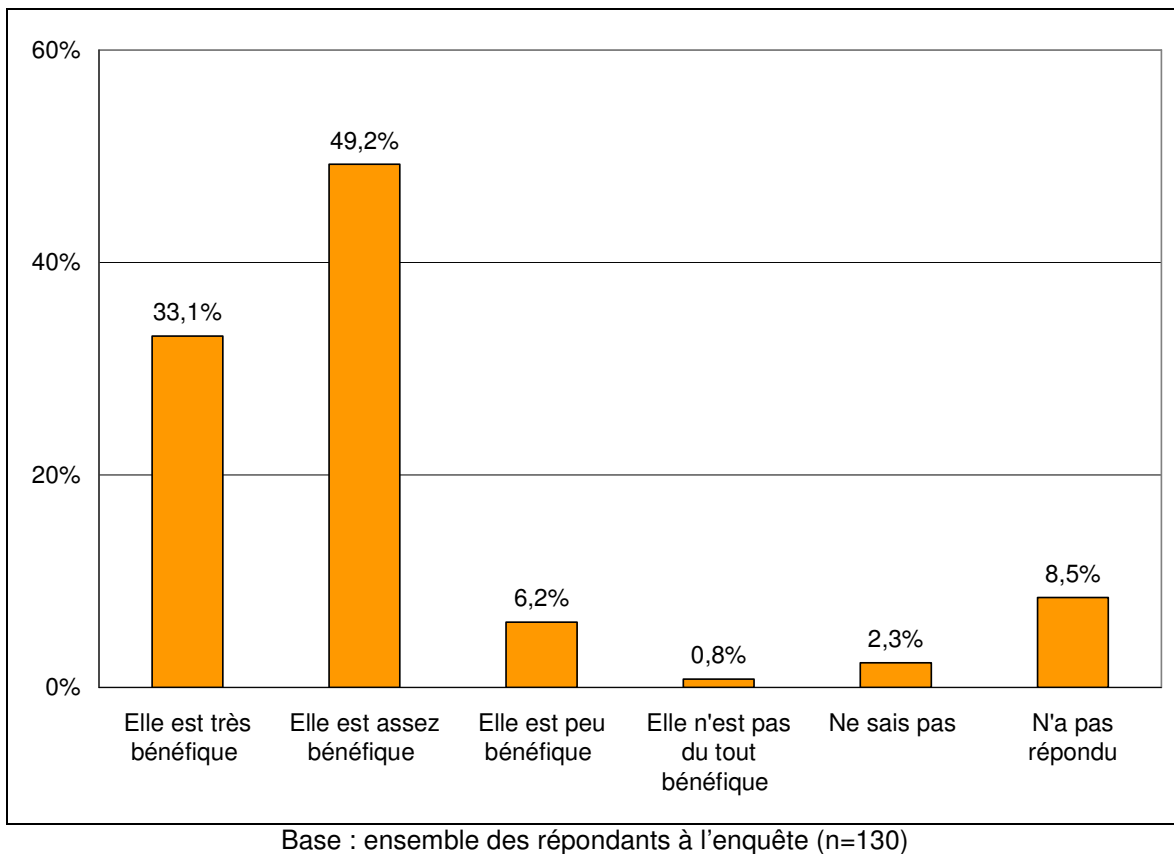
Base : ensemble des répondants à l'enquête (n=130)

<sup>12</sup> Brynjolfsson, Erik. « The Digital Organization: Seven Practices of Highly Productive Firms », *Center for eBusiness Research Brief*, Vol.1, no.2, mai 2003, 3 p.

#### 4.4 Perception de l'utilisation des TI

Somme toute, les entreprises sondées (**82,3 %**) considèrent que l'utilisation des TI a engendré chez elles des effets positifs. Comme le démontre la figure 13 de façon plus précise, le tiers des répondants (**33,1 %**) estime que l'utilisation des TI est *bénéfique* pour leur entreprise et tout près de la majorité des répondants (**49,2 %**) estime plutôt que l'utilisation des TI est *assez bénéfique*.

**Figure 13- Compte tenu de son secteur d'activité, est-ce que l'utilisation des technologies de l'information est bénéfique pour votre entreprise ?**

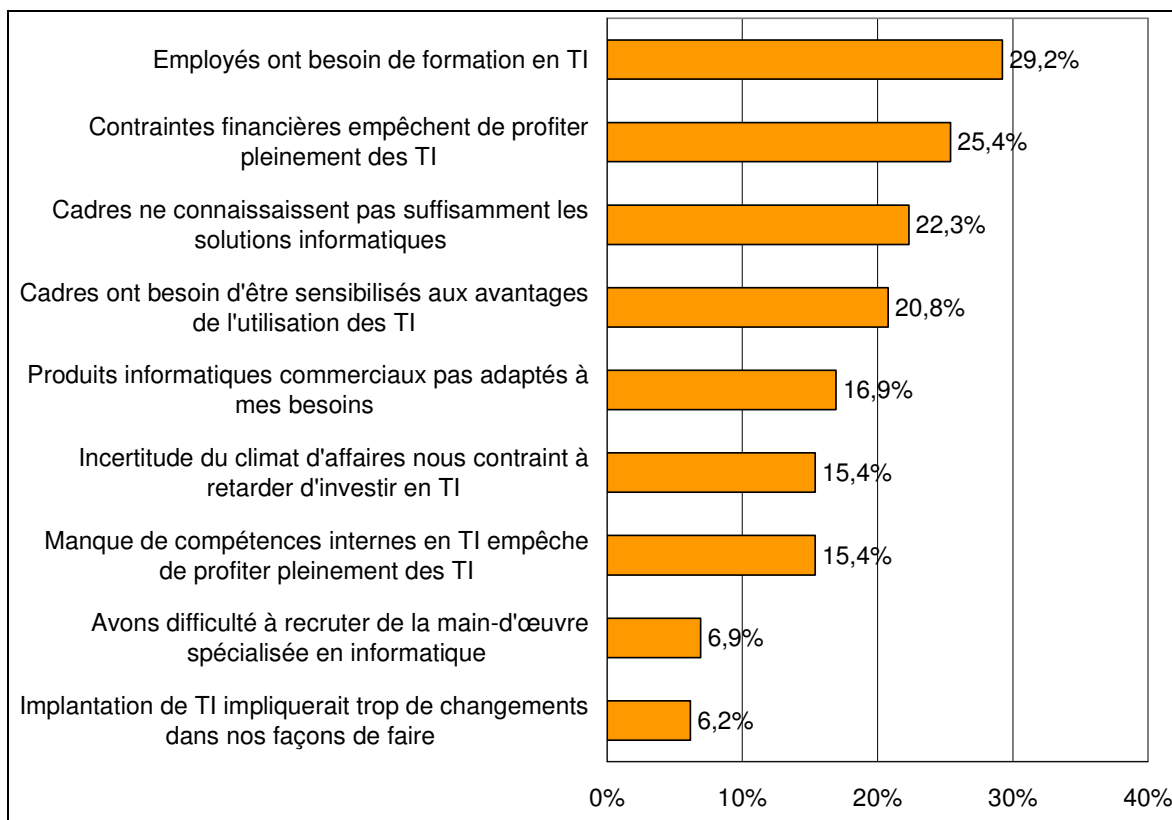


## 5. Obstacles à l'utilisation des TI et besoins des entreprises

Confrontés à une liste d'obstacles et de besoins en matière d'utilisation des TI, les participants à l'enquête ont été appelés à choisir ceux qui s'appliquaient à leur situation respective. Ainsi, chez **29,2 %** des répondants les *employés ont besoin de formation en TI* tandis que chez **20,8 %** des répondants les *cadres ont besoins d'être sensibilisés aux avantages qu'offrent les TI*.

Du côté des obstacles, **25,4 %** des entreprises sondées estiment que des *contraintes financières les empêchent de profiter pleinement des TI*, **22,3 %** estiment que les *cadres ne connaissent pas suffisamment les solutions informatiques*, **16,9 %** estiment que les *produits informatiques commerciaux ne sont pas adaptés à leurs besoins*, **15,4 %** croient que *l'incertitude du climat des affaires les contraint à retarder à investir dans les TI* et **15,4 %** croient que le *manque de compétences internes en TI les empêche d'en profiter pleinement*. Enfin, **6,9 %** ont affirmé avoir de la *difficulté à recruter de la main-d'œuvre spécialisée en TI* et **6,2 %** ont affirmé que *l'implantation de TI au sein de leur organisation impliquerait trop de changements dans leurs processus*.

**Figure 14- Parmi les affirmations suivantes, lesquelles s'appliquent à votre entreprise?**



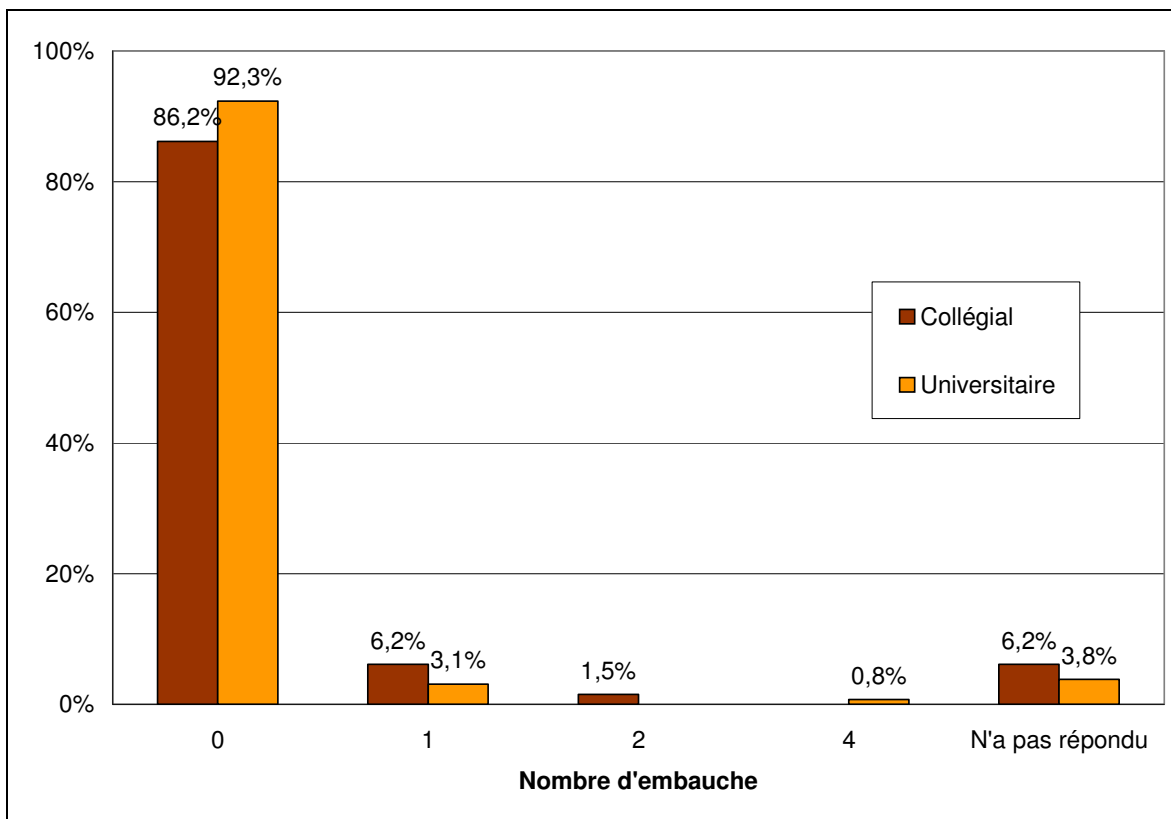
Base : ensemble des répondants à l'enquête (n=130)

## 6. Prévisions d'embauche

Bien peu d'entreprises interrogées ont l'intention de recruter de la main-d'oeuvre spécialisée en TI au cours de deux prochaines années. Ainsi, seuls **6,2 %** des répondants prévoient embaucher *une personne spécialisée en informatique détenant un diplôme collégial* tandis que **3,1 %** prévoient embaucher *un diplômé universitaire*.

Dans la même veine, **1,5 %** des répondants pensent embaucher *deux détenteurs d'un diplôme collégial* en informatique et, enfin, **0,8 %** pensent embaucher *quatre détenteurs d'un diplôme universitaire*.

**Figure 15- Combien prévoyez-vous embaucher de personnes spécialisées en informatique de niveau universitaire et de niveau collégial au cours des deux prochaines années?**



Base : ensemble des répondants à l'enquête (n=130)

