

ADOPTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION PAR LES PME DU SECTEUR DES SERVICES AUX ENTREPRISES

PORTRAIT GÉNÉRAL DU SECTEUR DES SERVICES AUX ENTREPRISES AU CANADA

En 2010, le secteur des services aux entreprises¹ comptait 972 229 entreprises au Canada, soit 42,8 % de l'ensemble des entreprises canadiennes. Ce secteur représente 3,19 millions d'emplois et génère 33 % du PIB national, soit des revenus de 405,2 milliards de dollars pour l'année 2010. Les PME et les grandes entreprises se partagent à peu près également les emplois du secteur, puisque 55,2 % d'entre eux sont fournis par les PME, qui comptent moins de 500 employés, alors que 44,8 % le sont plutôt par les grandes entreprises, soit celles comportant plus de 500 employés.

BRANCHEMENT À INTERNET : LES PME DU SECTEUR DES SERVICES AUX ENTREPRISES FONT BONNE FIGURE

Les entreprises du secteur des services aux entreprises sont presque toutes branchées à Internet (98,9 %), tant du côté des PME de 5 à 19 employés (98,4 % d'entre elles sont branchées) que de celles de 20 à 499 employés (branchées à 100 %). C'est la haute vitesse qui est la norme dans ce secteur (68,7 % des PME branchées), même si une proportion considérable de ces PME adoptent aussi le branchement à très haute vitesse (19,1 %) ou à vitesse extrême (10,2 %).

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

COLLABORATION EN MODE NUMÉRIQUE ET PROGICIELS DE GESTION : LES PME DU SECTEUR DES SERVICES AUX ENTREPRISES UTILISENT DAVANTAGE LES OUTILS COLLABORATIFS

Progiciels de gestion : une utilisation comparable à celle des autres secteurs

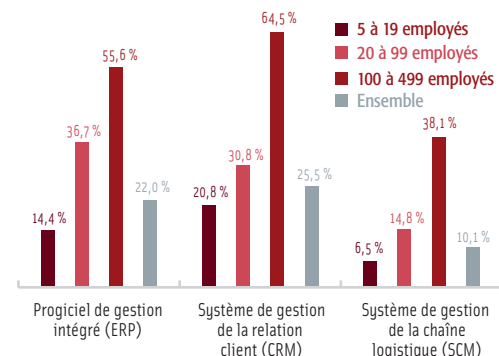
Les progiciels de gestion sont utilisés par les PME du secteur des services aux entreprises dans une même proportion que par celles des autres secteurs. En revanche, il existe des différences importantes concernant l'utilisation des ERP, des CRM et des SCM en fonction de la taille des PME, celles de 5 à 19 employés utilisant ces outils dans une moindre mesure que celles de 100 à 499 employés. Une proportion de 22,0 % des PME de ce secteur équipées d'ordinateurs ou d'appareils mobiles possèdent un ERP, 25,5 % un CRM et 10,1 % un SCM. L'augmentation de la productivité et de la compétitivité (92,5 %) ainsi que l'amélioration du service à la clientèle (91,5 %) sont parmi les principales raisons qui justifient l'informatisation des processus pour ces PME.

Outils collaboratifs : une utilisation plus marquée de ce secteur

Les PME du secteur des services aux entreprises utilisent certains outils collaboratifs dans des proportions supérieures à celles d'autres secteurs. C'est notamment le cas du courriel (97,3 %), qui est par ailleurs l'outil le plus largement utilisé par ces PME. D'autres outils, tels que la gestion de tâches ou agendas (63,5 %), la vidéoconférence ou l'audioconférence (41,0 %), le web meeting (40,2 %), la gestion de projets (29,5 %) ainsi que les solutions collaboratives intégrées (27,2 %) ont un niveau d'adoption supérieur dans les PME de ce secteur. Un peu plus du tiers des PME du secteur utilisent le partage d'applications ou l'édition partagée (35,5 %), et plus du quart en font autant avec les logiciels de type « open source » (28,4 %).



Progiciel de gestion utilisé selon la taille de la PME



Base : PME de 5 à 499 employés du secteur équipées d'ordinateurs ou d'appareils mobiles (n=362)

Note : Un ERP est un progiciel de gestion intégré qui permet de gérer l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise, en intégrant la totalité 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. Un CRM est un progiciel qui permet de gérer les interactions d'une entreprise avec ses clients, à travers plusieurs points de contact (p. ex., la vente, l'après-vente, l'assistance technique), en ayant recours à des canaux de communication multiples et interconnectés. Un SCM est un progiciel qui 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.

¹Cette fiche regroupe les secteurs d'activités suivants (SCIAN) : 1 – Finance et assurances; 2 – Gestion de sociétés et d'entreprises; 3 – Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement; 4 – Services immobiliers et services de location et de location à bail; 5 – Services professionnels, scientifiques et techniques; 6 – Transport et entreposage.

Les PME du secteur équipées d'ordinateurs ou d'appareils mobiles possèdent un intranet dans une proportion de 42,9 %, ce qui ne les distingue pas particulièrement de celles des autres secteurs. Les disparités sont particulièrement évidentes entre PME de différentes tailles : celles de 5 à 19 employés ont adopté l'intranet dans une proportion de 35,3 %, alors que cette proportion s'élève à 58,5 % dans les PME de 20 à 99 employés et à 74,5 % dans celles de 100 à 499 employés. Par ailleurs, les PME équipées d'ordinateurs ou d'appareils mobiles du secteur possèdent un extranet dans une proportion supérieure (26,7 %) à celles des autres secteurs (18,1 %).

VISIBILITÉ ET ACTIVITÉS EN LIGNE : CERTAINS SOUS-SECTEURS SE DÉMARQUENT

Les PME du secteur des services aux entreprises possèdent un site Web dans une proportion de 78,5 %. Bien qu'il y ait des différences selon la taille, rien n'indique qu'elles soient significatives. Cependant, le sous-secteur du transport et de l'entreposage se démarque par une proportion plus faible de PME qui possèdent un site Web (60,9 %). Quant à la publicité et au marketing en ligne, ces activités sont effectuées par 53,6 % des PME du secteur branchées à Internet, tout comme le recrutement, dans un ordre de grandeur équivalent (47,4 %). Toutefois, des différences importantes peuvent être soulignées selon la taille. Les PME branchées à Internet comptant de 5 à 19 employés sont proportionnellement moins nombreuses à faire de la publicité et du marketing en ligne ainsi que du recrutement en ligne que celles de plus grande taille, en particulier celles de 100 à 499 employés. Notons que les PME branchées à Internet du sous-secteur de la finance et des assurances ont tendance à faire du recrutement en ligne dans des proportions supérieures à celles des autres sous-secteurs représentés (soit 67,2 % d'entre elles).

Activités transactionnelles en ligne : les ventes en ligne suscitent un faible intérêt

La vente en ligne est une activité plutôt marginale au sein des PME du secteur des services aux entreprises possédant un site Web. Elles sont 12,8 % à en faire, et cette faible proportion varie très peu selon la taille des PME. Pour expliquer qu'elles n'en font pas, les PME du secteur précisent dans une forte proportion (67,1 %) que leur produit n'est pas adapté à ce type de transaction. Au sein de ce secteur, les achats en ligne sont toutefois plus communs, puisque 72,5 % des PME branchées à Internet en réalisent.

Les opérations bancaires en ligne sont aussi une activité usuelle dans les PME branchées de ce secteur, puisqu'elles sont pratiquées par un nombre considérable d'entre elles, soit 79,5 %.

Nouvelles tendances : encore peu de PME branchées à Internet exploitent les possibilités du Web 2.0 ou la tendance à la mobilité

Les activités dites de Web 2.0 sont peu communes dans les PME branchées à Internet du secteur des services aux entreprises, ce qui ne les différencie pas de celles des autres secteurs. Elles sont très peu nombreuses à utiliser le Web 2.0 dans le cadre de leurs stratégies de communication ou de marketing (15,8 %), à l'interne avec leurs employés (16,5 %) ou encore avec leurs partenaires ou fournisseurs (18,0 %). Les sites Web mobile ne sont pas la norme non plus dans les PME du secteur des services aux entreprises : 8,3 % des PME de ce secteur possèdent un site Web mobile.

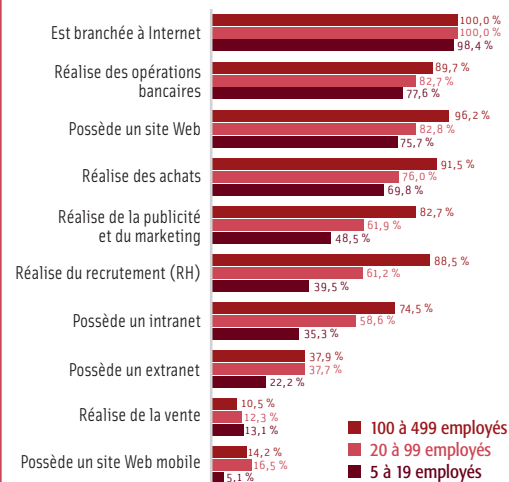
UN SPÉCIALISTE DES TIC PARMIS LES EMPLOYÉS DES PME DU SECTEUR DES SERVICES AUX ENTREPRISES ?

Les PME du secteur des services aux entreprises gèrent et développent leurs ressources technologiques à l'aide d'une expertise interne dans une proportion de 43,7 %, et même de 91,3 % dans le cas des PME de 100 à 499 employés. Parmi celles qui ne le font pas, un certain nombre se tournent vers des consultants ou des professionnels indépendants (67,8 %), des services de développement et de gestion des TIC (20,3 %), une agence Web (13,2 %) ou d'autres ressources (3,9 %). Cependant, 14,5 % des PME qui n'ont pas de personnel spécialisé en TIC ne font appel à aucun intervenant pour gérer le développement de leurs ressources technologiques.

QU'EST-CE QUI FREINE L'ADOPTION DES TIC DANS LES PME DU SECTEUR DES SERVICES AUX ENTREPRISES ?

Environ une PME sur cinq du secteur estime que l'accès insuffisant à du financement (22,8 %) et le manque de personnel compétent ou spécialisé (21,0 %) font partie des principaux freins à l'adoption des TIC. Toutefois, elles sont un peu moins d'une sur quatre (23,7 %) à croire qu'il n'existe aucun frein à cet égard. Selon les PME de ce secteur, de la formation, des conférences ou des ateliers sur le sujet (53,8 %), des exemples de succès ou de meilleures pratiques (53,3 %), ou encore une trousse ou un guide d'adoption des TIC (52,7 %) contribueraient à les aider dans leur évolution vers une plus grande utilisation des TIC.

Activités en ligne réalisées par les PME du secteur des services aux entreprises



Base : Ensemble des PME de 5 à 499 employés du secteur (n=362) pour le branchement à Internet ainsi que la possession d'un site Web et d'un site Web mobile ; PME de 5 à 499 employés du secteur équipées d'ordinateurs ou d'appareils mobiles (n=362) pour la possession d'un intranet et d'un extranet ; PME de 5 à 499 employés branchées à Internet (n=360) pour la réalisation d'achats, d'opérations bancaires, de publicité et de marketing, ainsi que de recrutement ; PME de 5 à 499 employés disposant d'un site Web (n=295) pour la vente.

AVIS D'UN EXPERT

Pour que l'utilisation de la collaboration électronique (e-collaboration) lui permette d'améliorer sa performance, la PME devra miser sur des technologies à visée relationnelle plutôt que transactionnelle, tels la vidéo-conférence et les forums de discussion, qui soutiennent des processus interorganisationnels d'innovation ouverte (veille stratégique conjointe, R & D conjointe, conception conjointe de produits et services, communautés de pratiques) et permettent d'accroître le capital social de l'entreprise. En ce sens, les PME du secteur des services aux entreprises ont une longueur d'avance sur celles d'autres secteurs.

Louis Raymond, Ph. D.

Professeur titulaire, Département des sciences de la gestion

Titulaire de la Chaire de recherche du Canada

sur la performance des entreprises

Université du Québec à Trois-Rivières?

Note : Les données du portrait du secteur des services aux entreprises datent de 2010 et proviennent de Statistique Canada.

Les autres données sont tirées du rapport NetPME 2011 : L'utilisation des TIC par les PME canadiennes et québécoises, une initiative du CEFRIO en partenariat avec la Banque de développement du Canada, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec, Services de cartes Desjardins, Services Québec et TELUS.

