

Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires

À propos de l'enquête

L'Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires est réalisée à la demande du ministère de l'Économie et de l'Innovation. Cette enquête a pour objectif de dresser un portrait de l'accès à Internet et de son utilisation dans les entreprises situées au Québec, ainsi que de l'utilisation qu'elles font des technologies de l'information et des communications (TIC).

À l'instar de l'électricité, l'utilisation d'Internet est omniprésente dans la société d'aujourd'hui. Afin de comprendre les effets et les répercussions d'Internet sur les façons de faire des entreprises, il faut d'abord savoir quel type d'entreprises s'en sert et comment il est utilisé.

Les résultats regroupés de cette enquête seront utilisés par le gouvernement pour élaborer et adapter ses politiques et ses programmes destinés aux entreprises québécoises. Ils seront également utilisés à des fins d'analyse par le secteur privé et les chercheurs.

Participation obligatoire

Votre entreprise a été sélectionnée pour participer à cette enquête. Compte tenu de l'importance des résultats de cette enquête, la participation de votre entreprise est obligatoire, et ce, conformément à la Loi sur l'Institut de la statistique du Québec (RLRQ, chapitre I-13.011).

Confidentialité

Les renseignements doivent être transmis à l'Institut de la statistique du Québec (Statistique Québec) comme il vous est demandé dans ce questionnaire. Statistique Québec garantit la confidentialité des renseignements fournis par votre entreprise dans le cadre de cette enquête.

Ces renseignements pourraient être appariés par Statistique Québec avec des renseignements provenant d'autres enquêtes ou avec des données administratives afin de tirer le maximum d'information statistique de cette enquête. Les renseignements ainsi regroupés seront gardés strictement confidentiels et ne seront utilisés qu'à des fins statistiques.

Pour des fins de qualité et de formation, les conversations téléphoniques avec les agents de Statistique Québec sont enregistrées. Si une personne ne souhaite pas que la conversation soit enregistrée, elle peut signifier son refus à l'agent dès le début de l'appel.

Assistance

Pour toute assistance, veuillez communiquer avec la Direction de la gestion de la collecte, au numéro 1 800 561-0213 ou par courriel à collecte_internet@stat.gouv.qc.ca.

Directives

- ▶ **Ne retournez pas le questionnaire par la poste ou par télécopieur.**
- ▶ **Veillez remplir le questionnaire d'ici deux semaines.**
- ▶ Cette enquête porte sur la situation du Québec; veuillez ne tenir compte que de la portion de votre entreprise qui se situe au Québec pour répondre.
- ▶ Répondez au mieux de vos connaissances. Si vous n'avez pas l'information exacte pour certaines parties du questionnaire, veuillez fournir la meilleure estimation possible.
- ▶ Il est possible que la collaboration de plus d'une personne de votre entreprise soit nécessaire pour répondre à toutes les questions.

Définitions

Ces définitions se rapportent aux termes marqués d'un astérisque (*) dans le questionnaire.

Téléphone intelligent

Téléphone cellulaire qui inclut des fonctionnalités supplémentaires, par exemple, la navigation Web, le courrier électronique, l'agenda, le calendrier, le système de positionnement GPS, etc. Il permet également l'installation d'applications additionnelles développées par le fabricant ou un autre éditeur de logiciel.

Tablette numérique

Appareil portatif qui ne comporte pas de clavier ni de souris et qui a pour seule interface un écran tactile. Ses fonctionnalités sont similaires à celles d'un ordinateur, et il permet d'accéder à Internet via une connexion WiFi ou via les réseaux de téléphonie mobile.

Connexion DSL

Type de connexion qui permet de transporter des données sous forme numérique sur une ligne téléphonique ordinaire. La technologie DSL permet d'utiliser Internet et le téléphone en même temps.

Accès commuté sur une ligne téléphonique incluant les connexions RNIS

Type de connexion qui permet de transporter des données sous forme numérique sur une ligne téléphonique ordinaire. Cette connexion est de type commuté; il n'est donc pas possible d'utiliser Internet et le téléphone en même temps.

Connexion haute vitesse mobile avec au moins une technologie 3G

Génération de normes de technologie de téléphonie mobile qui permet l'utilisation de fonctionnalités supplémentaires sur un téléphone cellulaire, par exemple, la navigation Web, la visioconférence, le téléchargement et le visionnement de vidéos, etc. Elle comprend les normes LTE, HSPA, etc.

Logiciel libre

Logiciel dont le code source est accessible de façon à ce que l'utilisateur puisse légalement le copier, le modifier et le redistribuer.

Progiciel de gestion intégré

Type de logiciel permettant une gestion intégrée d'au moins deux fonctions de l'entreprise (p. ex. la production, les ventes, la comptabilité, les ressources humaines) grâce à l'utilisation d'un système d'information centralisé (p. ex. logiciel SAP).

Logiciel de logistique ou de traçabilité

Logiciel qui analyse les informations transmises via des identifiants intégrés à des produits (p. ex. des codes à barres ou des étiquettes d'identification par radiofréquence EIRF ou RFID).

Logiciel de gestion des relations avec les clients

Logiciel qui permet de compiler ou d'analyser l'information des clients actuels et potentiels à des fins de marketing.

Impression 3D

Procédé de fabrication additive qui permet de produire un objet réel avec un logiciel de conception assistée par ordinateur (CAO). Le dessin en trois dimensions est découpé en tranches à l'aide du logiciel avant d'être imprimé couche par couche jusqu'à l'obtention de l'objet final. L'impression 3D est utilisée pour le prototypage rapide et pour la fabrication de pièces.

Robotique

Utilisation de machines automatiques ou de robots pour effectuer des tâches, par exemple dans le cadre d'un procédé de fabrication ou dans un environnement difficile pour l'humain (dangereux, pollué, etc.).

Applications analytiques

Type d'applications qui utilisent la statistique descriptive, l'analyse prédictive et l'analyse prescriptive pour analyser les données de l'entreprise (notamment celles des clients, des fournisseurs et des partenaires) en vue d'orienter ses décisions.

Données massives

Les données massives, aussi appelées *big data* ou mégadonnées, sont générées par les activités exécutées électroniquement et/ou entre machines (p. ex. données issues des médias sociaux et des processus de production). L'analyse des données massives fait référence à l'utilisation de techniques, de technologies, d'algorithmes et de logiciels pour valoriser les données volumineuses de l'entreprise ou d'autres sources.

Apprentissage automatique (*machine learning*)

L'apprentissage automatique (*machine learning*), fait partie du champ d'études de l'intelligence artificielle. Elle implique la conception, l'analyse, le développement et l'implémentation de méthodes qui permettent à une machine ou à une application logicielle d'évoluer par elle-même pour exécuter des tâches complexes.

Internet des objets

L'Internet des objets consiste à connecter Internet à des choses et à des lieux du monde physique. Les échanges d'informations et de données se font entre dispositifs présents dans le monde réel vers le réseau Internet dans le but de simplifier les opérations et de faciliter la prise de décision (p. ex. compteurs intelligents, suivi à distance).

Infonuagique (*cloud computing*)

Pratique qui consiste à déporter sur des serveurs accessibles via Internet le stockage de données et le traitement informatique, habituellement localisés sur des serveurs locaux ou sur le disque dur d'un ordinateur (p. ex. système de courrier électronique sur le Web, stockage de document, utilisation de logiciels bureautiques).

Exploration de données (*data mining*)

L'exploration de données, aussi connue sous le nom de forage de données ou de *data mining*, consiste en l'extraction de connaissances à partir d'une grande quantité de données (p. ex. données massives*). L'exploration de données permet notamment de déduire des informations qui aideront à prendre des décisions commerciales.

Spécialistes en TIC

Les spécialistes en technologies de l'information et des communications (TIC) ont la responsabilité de concevoir, développer, installer, opérer, soutenir, entretenir, gérer et évaluer les systèmes TIC; les activités TIC constituent leur principale occupation.

Section 1 Utilisation de l'ordinateur

1 Votre entreprise utilise-t-elle :

L'ordinateur du propriétaire ou d'un employé doit être inclus, s'il a été payé par l'entreprise ou s'il est utilisé pour les besoins de l'entreprise.

- | | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) un ordinateur (p. ex. de bureau ou portable) ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) un téléphone intelligent*, une tablette numérique* ou un autre type d'appareil portable ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- Si vous avez répondu « Non » à la question 1a et 1b, passez à la question 61. Sinon, poursuivez à la question 2.

2 Quel pourcentage des employés de votre entreprise, incluant les cadres, utilise au moins une fois par semaine un ordinateur ?

L'utilisation peut se faire dans les locaux de l'entreprise ou ailleurs, mais doit se référer à des fins de travail.

Veillez considérer toutes les catégories d'emploi.

%

Section 2 Accès à Internet

3 Votre entreprise a-t-elle une connexion à Internet ?

Veillez inclure les connexions fixes et les connexions mobiles (via les réseaux de téléphonie mobile).

La connexion personnelle du propriétaire ou d'un employé doit être incluse, si elle est en partie payée par l'entreprise ou si elle est utilisée pour les besoins de l'entreprise.

- | | | |
|--|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | → | Veillez poursuivre à la question 4 |
| <input type="checkbox"/> Non, mais le prévoit d'ici 12 mois | → | Veillez passer à la question 11 |
| <input type="checkbox"/> Non, et ne le prévoit pas d'ici 12 mois | → | Veillez passer à la question 11 |

4 Votre entreprise a-t-elle les types de connexion à Internet suivants ?

Veillez répondre par « Oui » ou par « Non » pour chacun des types de connexion.

- | | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Connexion fixe (y compris les connexions fixes sans fil) | | |
| a) Connexion DSL* via une ligne téléphonique (xDSL, ADSL, SDSL, VDSL2, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Connexion par câble (via un câblodistributeur) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Connexion par fibre optique jusqu'à l'entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Accès commuté sur une ligne téléphonique incluant les connexions RNIS* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Autre connexion fixe à Internet (Satellite, Ethernet, Wimax, etc.), précisez : <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Connexion mobile (via les réseaux de téléphonie mobile) | | |
| f) Connexion haute vitesse mobile avec au moins une technologie 3G* (p. ex. LTE, HSPA) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

La connexion mobile implique un contrat avec une compagnie de téléphonie mobile.

- Si vous avez une connexion mobile uniquement (vous avez répondu « Oui » à la question 4f et « Non » aux questions 4a, 4b, 4c, 4d et 4e), passez à la question 8. Sinon, poursuivez à la question 5.

Vous pouvez trouver cette information sur votre contrat de service ou auprès de votre fournisseur. Sinon, répondez au meilleur de votre connaissance.

Ne vous fiez pas au test de vitesse offert sur Internet, la vitesse varie selon le moment du test.

5 Quelle est la vitesse de téléchargement maximale, selon votre contrat de service, de la connexion Internet la plus rapide de votre entreprise (en Mbit/s) ?

- Moins de 1,5 Mbit/s
- De 1,5 à moins de 5 Mbit/s
- De 5 à moins de 30 Mbit/s
- De 30 à moins de 100 Mbit/s
- 100 Mbit/s et plus → Veuillez passer à la question 8

6 Pour quelles raisons votre entreprise n'utilise-t-elle pas une connexion Internet plus rapide ?

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent

- Pas de service plus rapide disponible dans notre région
- Qualité du service plus rapide insatisfaisante
- Coût trop élevé
- Pas besoin ou besoin limité
- Autre raison, précisez : _____

7 Votre entreprise a-t-elle l'intention de passer à une vitesse de connexion plus rapide au cours des 12 prochains mois ?

- Oui
- Non

500 Go correspond à une grosse utilisation d'Internet. Les entreprises qui font des utilisations simples d'Internet comme l'utilisation du courriel et la recherche sur Internet ne dépassent probablement pas 500 Go.

8 Les besoins mensuels de transfert de données de votre entreprise sont-ils supérieurs à 500 Go ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

9 Votre entreprise a-t-elle besoin d'une capacité mensuelle de transfert de données importante pour envoyer des données sur Internet, par exemple pour transférer des fichiers volumineux, gérer le trafic d'un site Web, traiter des transactions en ligne, etc. ?

- Oui
- Non

10 Quel pourcentage des employés de votre entreprise, incluant les cadres, utilise au moins une fois par semaine Internet ?

Veuillez considérer toutes les catégories d'emploi.

_____ %

L'utilisation peut se faire dans les locaux de l'entreprise ou ailleurs, mais doit se référer à des fins de travail.

► Veuillez passer à la question 12.

11 Pour quelles raisons votre entreprise n'a-t-elle pas de connexion à Internet ?

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent

- Pas de service Internet disponible dans notre région
- Qualité du service disponible insatisfaisante
- Coût trop élevé
- Pas de connaissances suffisantes pour utiliser Internet
- Pas besoin ou besoin limité
- Autre raison, précisez : _____

► Veuillez passer à la question 48.

Section 3 Accès mobile à Internet

12 Votre entreprise fournit-elle à certains de ses employés, incluant les cadres, des appareils portables avec une connexion mobile à Internet à des fins professionnelles ?

Veillez considérer les connexions via les réseaux de téléphonie mobile et non les connexions fixes sans fil (WiFi).

- Oui → Veuillez poursuivre à la question 13
- Non → Veuillez passer à la question 15

13 Quel est le pourcentage des employés, incluant les cadres, qui disposent d'un appareil portable avec une connexion mobile à Internet fourni par votre entreprise ?

Veillez considérer toutes les catégories d'emploi.

_____ %

14 Pour quelles raisons votre entreprise fournit-elle des appareils portables avec une connexion mobile à Internet à certains de ses employés (incluant les cadres) ?

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent

- Pour accéder à l'information disponible publiquement sur Internet
- Pour accéder au courrier électronique de l'entreprise
- Pour accéder à des documents de l'entreprise à des fins de consultation ou de modification
- Pour utiliser des applications logicielles dédiées, par exemple pour la gestion des achats ou des ventes
- Pour utiliser les applications mobiles développées spécialement pour votre entreprise
- Pour utiliser une application de géolocalisation (GPS)
- Pour que les employés (incluant les cadres) puissent être facilement rejoints
- Autre raison, précisez : _____

► Veuillez passer à la question 16.

15 Quels sont les obstacles qui limitent ou empêchent votre entreprise de fournir des appareils portables avec une connexion mobile à Internet à certains de ses employés (incluant les cadres) ?

Cochez (✓) tous ceux qui s'appliquent

- Pas de service disponible à notre lieu de travail
- Qualité du service offert insatisfaisante
- Coût trop élevé
- Craintes à l'égard de la sécurité
- Pas besoin ou besoin limité
- Autre obstacle, précisez : _____

Section 4 Présence sur Internet

16 Votre entreprise est-elle présente sur le Web par le biais des moyens suivants ?

L'inscription à un annuaire en ligne (p. ex. Canada 411, Pages jaunes) n'est pas considérée comme une présence sur le Web.

	Oui	Non
a) Son propre site Web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Le site Web d'une autre organisation (p. ex. bannière, association industrielle ou régionale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Les médias sociaux (p. ex. Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

► Si vous avez répondu « Oui » à la question 16a, passez à la question 19.
Sinon, poursuivez à la question 17.

17 Votre entreprise a-t-elle l'intention de se doter de son propre site Web au cours des 12 prochains mois ?

- Oui → Veuillez passer à la question 22
- Non → Veuillez poursuivre à la question 18

18 Pour quelles raisons votre entreprise n'a-t-elle pas son propre site Web ?

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent

- Manque de ressources financières pour développer ou entretenir un site Web
- Manque de personnel qualifié pour développer ou entretenir un site Web
- La présence sur les sites des autres organisations ou les médias sociaux est suffisante
- Pas besoin d'un site Web
- Autre raison, précisez : _____

► Veuillez passer à la question 22.

19 Trouve-t-on les informations ou les fonctionnalités suivantes sur le site Web de votre entreprise ?

	Oui	Non
a) Des renseignements sur les biens ou les services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) La commande ou la réservation en ligne sans livraison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) La commande en ligne avec livraison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Le paiement en ligne sécurisé (via une page HTTPS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Un contenu personnalisé pour les clients réguliers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Un affichage des offres d'emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Des outils interactifs (p. ex. forums de discussion, blogues)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Le clavardage (p. ex. service à la clientèle en direct, assistance technique en direct)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20 Votre entreprise a-t-elle un site Web mobile, adapté à l'utilisation d'un appareil mobile ?

Un site Web mobile est une version optimisée d'un site Web normal pour les téléphones intelligents et les tablettes numériques.

- Oui
- Non, mais le prévoit d'ici 12 mois
- Non, et ne le prévoit pas d'ici 12 mois

21 Votre entreprise a-t-elle développé ou fait développer une application Web mobile ?

Une application Web mobile est un petit logiciel téléchargeable sur un téléphone intelligent ou une tablette numérique.

- Oui
- Non, mais le prévoit d'ici 12 mois
- Non, et ne le prévoit pas d'ici 12 mois

22 Votre entreprise utilise-t-elle les médias sociaux (p. ex. Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram) pour les activités suivantes ?

	Oui	Non
a) Se faire connaître, via sa propre page ou son propre compte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Échanger avec la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Placer des publicités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Rechercher de l'information (p. ex. concernant une recrue potentielle, un concurrent)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Vendre ses biens et services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Diffuser de l'information (p. ex. activités, événements, promotions ou nouvelles de l'entreprise)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Communiquer avec les employés (échanges à l'intérieur de l'entreprise)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Recruter du personnel (p. ex. affichage d'offres d'emploi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Autre activité, précisez : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Section 5 Commerce électronique

- **RAPPEL :** Cette enquête porte sur la situation du Québec; veuillez ne tenir compte que de la portion de votre entreprise qui se situe au Québec pour répondre. Si votre entreprise a des établissements dans une autre province que le Québec et que vous n'êtes pas en mesure de fournir les pourcentages demandés pour la portion de votre entreprise qui se situe au Québec, veuillez déclarer ces pourcentages pour l'ensemble du Canada.

VENTES EN LIGNE

23 Votre entreprise reçoit-elle des commandes de biens ou services par Internet, excluant les commandes reçues via le courriel conventionnel ?

Veuillez inclure les commandes reçues via le site Web de votre entreprise, les sites Web d'autres entreprises ou organisations, les médias sociaux ou d'autres plateformes.

Les commandes peuvent avoir été payées ou non en ligne.

Les demandes de soumission doivent être incluses uniquement si l'engagement de la vente s'est effectué sur Internet.

- Oui → Veuillez poursuivre à la question 24
- Non, mais le prévoit d'ici 12 mois → Veuillez passer à la question 32
- Non, et ne le prévoit pas d'ici 12 mois → Veuillez passer à la question 31

24 En 2019, quel pourcentage du chiffre d'affaires de votre entreprise provenait des commandes reçues par Internet ?

_____ %

25 En 2019, quel pourcentage de la valeur des commandes reçues par Internet de votre entreprise provenait des plateformes suivantes ?

- a) Le site Web de votre entreprise _____ %
- b) Le site Web d'une autre organisation
(p. ex. Booking, Amazon, Bonjour Québec, Tuango) _____ %
- c) Les médias sociaux _____ %
- d) Autres plateformes (p. ex. applications mobiles) _____ %
- ▼ ▼
- TOTAL _____ 100 %

26 En 2019, quel pourcentage de la valeur des commandes reçues par Internet de votre entreprise provenait des marchés géographiques suivants ?

- a) Québec _____ %
- b) Ailleurs au Canada _____ %
- c) États-Unis _____ %
- d) Autres pays _____ %
- ▼ ▼
- TOTAL _____ 100 %

27 En 2019, quel pourcentage de la valeur des commandes reçues par Internet de votre entreprise provenait des types de consommateurs suivants ?

- | | | |
|--|----------------------------------|---|
| a) Individus | <input type="text"/> | % |
| b) Entreprises | <input type="text"/> | % |
| c) Gouvernements et autres organisations | <input type="text"/> | % |
| ▼ | ▼ | |
| TOTAL | <input type="text" value="100"/> | % |

28 Votre entreprise vend-elle des produits numériques téléchargeables ou accessibles en ligne (p. ex. des documents, de la musique, des vidéos, des logiciels) ?

- Oui → Si oui, veuillez identifier tous les types de produits numériques téléchargeables ou accessibles en ligne vendus par votre entreprise.
- Documents (p. ex. dans les formats PDF, XLSX, EPUB, DWG)
 - Fichiers audio (p. ex. dans les formats MP3, AAC, WAV, FLAC, ALAC)
 - Vidéos et images (p. ex. dans les formats JPEG, MPEG, AVI)
 - Logiciels ou applications, excluant les jeux vidéo
 - Jeux vidéo
 - Autre type de produits numériques, précisez :
- Non

29 En 2019, quel pourcentage de la valeur des commandes reçues par Internet de votre entreprise provenait des types de produits suivants ?

- | | | |
|--|----------------------------------|---|
| a) Biens (p. ex. des marchandises) | <input type="text"/> | % |
| b) Services (p. ex. hébergement, transport, professionnels) | <input type="text"/> | % |
| c) Produits numériques téléchargeables ou accessibles en ligne | <input type="text"/> | % |
| ▼ | ▼ | |
| TOTAL | <input type="text" value="100"/> | % |

30 Quels bénéfices votre entreprise réalise-t-elle en vendant par Internet ?

Cochez (✓) tous ceux qui s'appliquent

- Réduction des coûts
- Augmentation du nombre de clients
- Élargissement géographique de la clientèle
- Réduction du temps de commercialisation
- Accroissement des ventes
- Meilleure coordination avec les fournisseurs, les clients ou les partenaires
- Meilleure visibilité pour l'entreprise
- Autre bénéfice, précisez :
- Aucun bénéfice

► Veuillez passer à la question 32.

31 Pour quelles raisons votre entreprise ne permet-elle pas la vente de ses biens et services par Internet ?

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent

- Biens et services ne se prêtent pas à la vente par Internet
- Peu de clients intéressés par la commande sur Internet
- Craintes à l'égard de la sécurité
- Manque d'expertise ou d'argent pour développer ou entretenir la solution technologique
- Peu ou pas d'intérêt
- La vente des biens et services est faite par une autre entreprise ou organisation
- Autre raison, précisez : _____

ACHATS EN LIGNE

32 Votre entreprise commande-t-elle des biens ou des services par Internet, excluant les commandes passées via le courriel conventionnel ?

Les commandes peuvent avoir été payées ou non en ligne.

- Oui → Veuillez poursuivre à la question 33
- Non → Veuillez passer à la question 34

33 En 2019, quel pourcentage du montant total des achats de biens et services de votre entreprise provenait des commandes passées sur Internet ?

- Moins de 1%
- 1% à moins de 10%
- 10% à moins de 25%
- 25% à moins de 50%
- 50% à moins de 75%
- 75% et plus

Section 6 Utilisation des services gouvernementaux en ligne

34 Votre entreprise utilise-t-elle les services en ligne des ministères et organismes du gouvernement du Québec pour les activités suivantes ?

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent

- Rechercher de l'information (p. ex. coordonnées, documents)
- Remplir et retourner des formulaires en ligne
- Contacter les ministères ou organismes du gouvernement
- Effectuer des paiements en ligne à des ministères ou des organismes du gouvernement
- Utiliser un dossier gouvernemental (p. ex. Mon dossier pour les entreprises, clicSÉCUR)
- Participer à un appel d'offres du gouvernement
- Aucune utilisation → Veuillez passer à la question 36

35 Pour quelles raisons votre entreprise utilise-t-elle les services en ligne des ministères et organismes du gouvernement du Québec ?

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent

- Délais de traitement et de réponse plus rapides
- Facilité d'utilisation
- Flexibilité de l'utilisation (p.ex. accès en tout temps)
- Économie de temps (p. ex. de déplacement)
- L'utilisation de certains services en ligne est obligatoire
- Autre raison, précisez : _____

► Veuillez passer à la question 37.

36 Pour quelles raisons votre entreprise n'utilise-t-elle pas les services en ligne des ministères et organismes du gouvernement du Québec ?

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent

- Complexité des services en ligne
- Craintes à l'égard de la sécurité des renseignements de l'entreprise
- Pas de connaissances suffisantes pour utiliser les services gouvernementaux en ligne
- Délais de traitement et de réponse insatisfaisants
- Pas besoin ou besoin limité
- Autre raison, précisez : _____

Section 7 Utilisation de technologies

37 Votre entreprise utilise-t-elle les technologies suivantes ?

Au besoin, référez-vous aux définitions au début du questionnaire.

	Oui	Non
Outils de communication et de travail collaboratif		
a) Intranet (un site Web dont l'accès est réservé aux employés)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Extranet (un site Web ou une partie d'un site Web dont l'accès est réservé à des partenaires)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Cyberconférence/vidéoconférence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logiciels et progiciels		
d) Logiciels libres* (p. ex. Linux, Open Office)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Progiciels de gestion intégrés* (p. ex. ERP, GED, logiciels de gestion de projets)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Logiciels de conception (p. ex. PLM, CAO/DAO, 2D/3D, BIM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Logiciels de production (p. ex. MRP, MES, robotique*, imprimante 3D*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Logiciels de logistique et de traçabilité* (p. ex. RFID, NFC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Logiciels de gestion des relations avec les clients* (CRM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Applications et technologies avancées		
j) Impression 3D*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Robotique*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Applications analytiques* (p. ex. pour analyser les données massives*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Apprentissage automatique (<i>machine learning</i>)*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Internet des objets* (p. ex. compteurs intelligents, suivi à distance)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38 Votre entreprise utilise-t-elle l'infonuagique* (*cloud computing*) ?

- Oui → Veuillez poursuivre à la question 39
- Non, mais le prévoit d'ici 12 mois → Veuillez passer à la question 41
- Non, et ne le prévoit pas d'ici 12 mois → Veuillez passer à la question 41

39 Votre entreprise utilise-t-elle les services d'infonuagique* suivants ?

	Oui	Non
a) Courriel sur le Web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Outils logiciels pour le bureau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Applications logicielles pour la finance ou la comptabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Logiciels de gestion des relations avec les clients* (CRM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Stockage de données	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Infrastructure (p. ex. réseaux, serveurs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40 Votre entreprise utilise-t-elle :

	Oui	Non
a) des services d'infonuagique* loués à un fournisseur externe ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) son propre centre de données pour stocker les services auxquels elle accède via l'infonuagique* ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) des services d'infonuagique* gratuits (p. ex. courriel sur le Web) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41 Votre entreprise applique-t-elle actuellement l'une ou l'autre des mesures de sécurité informatique suivantes ?

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent

- Logiciel antivirus ou antiespionnage
- Pare-feu
- Filtre antipourriel (pour éviter les courriels pouvant menacer la sécurité informatique)
- Logiciel de filtrage de contenu Web (p. ex. Websense)
- Logiciel ou matériel d'authentification pour les utilisateurs internes ou externes
- Serveurs Web sécurisés (p. ex. protocole SSL, HTTPS)
- Copies de sauvegarde (*back-up*) des données essentielles aux activités de l'entreprise
- Plan de continuité d'activités informatiques en cas de sinistre
- Autre mesure, précisez : _____
- Aucune mesure de sécurité informatique mise en place

Section 8 Renseignements sur les clients

42 En 2019, votre entreprise a-t-elle obtenu ou recueilli des renseignements sur ses clients ?

Veillez inclure les cas où les renseignements ont été obtenus ou recueillis par une autre entreprise ou organisation.

- Oui → Veuillez poursuivre à la question 43
- Non → Veuillez passer à la question 47

43 À partir de quelles sources votre entreprise a-t-elle obtenu ou recueilli des renseignements sur ses clients ?

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent

- Directement auprès des clients
- Exploration de données* (*data mining*)
- Autre entreprise ou organisation sous contrat
- Programme de fidélisation ou de récompense
- Autre source, précisez : _____

44 Votre entreprise stocke-t-elle électroniquement des renseignements sur ses clients ?

- Oui → Veuillez poursuivre à la question 45
- Non → Veuillez passer à la question 46

45 À quel endroit se trouvent les serveurs sur lesquels les renseignements sont stockés ?

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent

- Au Québec
- Ailleurs au Canada
- À l'extérieur du Canada
- Ne sait pas

46 Quelles méthodes votre entreprise a-t-elle utilisées pour protéger les renseignements des clients qu'elle avait recueillis ou stockés électroniquement en 2019 ?

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent

- Stockage de données hors ligne
- Accès aux données restreint à certains employés
- Chiffrement des données
- Protection par une autre entreprise ou organisation
- Autre méthode, précisez : _____
- Aucune méthode utilisée

Section 9 Partage automatique de l'information

47 Votre entreprise partage-t-elle électroniquement de l'information dans un format standardisé avec les partenaires suivants ?

L'information peut être transmise via un site Web ou d'autre méthode de transfert électronique de données, mais exclut les messages transmis via le courriel conventionnel.

	Oui	Non
a) Clients (p. ex. factures, inventaires)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Fournisseurs (p. ex. factures, inventaires)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Institutions financières (p. ex. opérations de paiement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Administrations fédérale et provinciale (p. ex. déclaration d'impôt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

48 Lorsque votre entreprise reçoit des commandes (par voie électronique ou non), l'information pertinente est-elle partagée automatiquement en format électronique avec les fonctions suivantes de l'entreprise ?

	Oui	Non
a) La gestion des inventaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) La comptabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) La gestion de la production	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) La gestion de la distribution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

49 Lorsque votre entreprise commande des biens et services (par voie électronique ou non), l'information pertinente est-elle partagée automatiquement en format électronique avec les fonctions suivantes de l'entreprise ?

	Oui	Non
a) La gestion des inventaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) La comptabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Section 10 Investissements dans les technologies de l'information et des communications (TIC)

Veillez inclure le matériel informatique, les logiciels (licences, logiciels acquis, personnalisés ou développés à l'interne, etc.) et les autres équipements TIC. Veillez ne pas considérer les dépenses courantes telles que les frais de réparation et d'entretien et les coûts des salaires.

50 En 2019, votre entreprise a-t-elle effectué des dépenses pour l'acquisition ou le développement de technologies de l'information et des communications (TIC) ?

- Oui → Veillez poursuivre à la question 51
 Non → Veillez passer à la question 52

51 En 2019, quel pourcentage des dépenses totales de votre entreprise a été alloué à l'acquisition ou au développement de technologies de l'information et des communications (TIC) ?

_____ % des dépenses totales

52 Votre entreprise a-t-elle recours aux ressources suivantes pour le développement ou la gestion de ses technologies de l'information et des communications (p. ex. l'infrastructure technologique, les serveurs, le site Web, la sécurité informatique, les applications logicielles) ?

	Oui	Non
a) Employés ou cadres spécialistes en TIC* (incluant ceux travaillant dans un autre établissement de votre entreprise)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Autres catégories d'employés ou de cadres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Ressources externes, pour des services-conseils	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Ressources externes, pour le développement de TIC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Ressources externes, pour l'impartition de certains services TIC (p. ex. services d'hébergement Web)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Autre ressource, précisez : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

53 En 2019, votre entreprise a-t-elle embauché ou tenté d'embaucher des employés spécialistes en technologies de l'information et des communications (TIC) ?

- Oui → Veillez poursuivre à la question 54
 Non → Veillez passer à la question 55

54 En 2019, votre entreprise a-t-elle rencontré des difficultés pour embaucher des employés spécialistes en technologies de l'information et des communications (TIC) ?

- Oui
 Non

55 En 2019, votre entreprise a-t-elle offert de la formation pour développer ou améliorer les compétences liées aux technologies de l'information et des communications (TIC) des types d'employés suivants ?

- | | Oui | Non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Employés ou cadres spécialistes en TIC*
(cochez non si votre entreprise n'emploie pas de spécialistes en TIC) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Autres catégories d'employés ou de cadres | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

► Si vous avez répondu « Non » aux questions 55a et 55b, passez à la question 57.
Sinon, poursuivez à la question 56.

56 En 2019, quel pourcentage des employés de votre entreprise, incluant les cadres, ont reçu de la formation pour développer ou améliorer leurs compétences liées aux technologies de l'information et des communications (TIC) ?

Veillez considérer toutes les catégories d'emploi.

_____ %

57 Votre entreprise a-t-elle l'intention d'offrir de la formation pour développer ou améliorer les compétences liées aux technologies de l'information et des communications (TIC) des types d'employés suivants au cours des 12 prochains mois ?

- | | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Employés ou cadres spécialistes en TIC* (cochez non si votre entreprise n'emploie pas de spécialistes en TIC) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Autres catégories d'employés ou de cadres | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

58 Par quels moyens votre entreprise favorise-t-elle l'adoption des nouvelles technologies de l'information et des communications (TIC) par ses employés ?

Cochez (✓) tous ceux qui s'appliquent

- Plan de diffusion pour informer les employés
- Formation des employés (veuillez inclure la formation donnée par les pairs, l'autoformation, etc.)
- Redéfinition des rôles et des tâches
- Autre moyen, précisez : _____
- Aucun moyen utilisé

59 a) Votre entreprise a-t-elle adopté une technologie de l'information et des communications (TIC) qui a transformé ses processus d'affaires au cours des dernières années?

- Oui → Veuillez poursuivre à la question 59b.
- Non → Veuillez passer à la question 60

b) Quelle est cette technologie?

Section 11 Effets de la pandémie de COVID-19

60 En raison de la pandémie de COVID-19, votre entreprise a-t-elle apporté les changements suivants ?

Veillez répondre par « Oui » ou par « Non » pour chacun des types de changement.

Au Québec, les mesures de confinement et de distanciation destinées à lutter contre la propagation de la COVID-19 ont été imposées à la suite de la déclaration de l'état d'urgence sanitaire le 13 mars 2020.

	Oui	Non
Communications		
a) Introduire l'utilisation d'outils ou de logiciels pour communiquer virtuellement à l'interne ou avec l'externe (p. ex. avec les clients ou les fournisseurs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Augmenter l'utilisation des communications virtuelles à l'interne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Augmenter l'utilisation des communications virtuelles avec l'externe (p. ex. avec les clients ou les fournisseurs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation du travail		
d) Introduire le télétravail ou le travail à distance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Offrir à plus d'employés la possibilité de faire du télétravail ou de travailler à distance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Faire des investissements pour améliorer la sécurité des systèmes de télétravail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Automatiser certaines tâches (p. ex. en utilisant la robotique* ou des applications analytiques*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventes en ligne		
h) Introduire la vente en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Augmenter la capacité de vente en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Médias sociaux		
j) Augmenter l'utilisation des médias sociaux pour vendre ses biens et services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Augmenter l'utilisation des médias sociaux pour échanger avec la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre changement		
l) Autre changement, précisez : <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Section 12 Renseignements généraux sur l'entreprise

- **RAPPEL:** Veuillez estimer ces données pour la portion de votre entreprise qui se situe au Québec.
Tous les renseignements recueillis seront gardés strictement confidentiels et ne seront utilisés qu'à des fins statistiques.

61 Veuillez fournir une approximation du chiffre d'affaires (ventes totales) pour le dernier exercice financier complet de votre entreprise.

_____ \$

62 Quel pourcentage du chiffre d'affaires déclaré à la question 61 provenait des marchés géographiques suivants ?

Si votre entreprise se situe proche d'une frontière et que vous n'êtes pas en mesure de répartir le chiffre d'affaires selon la provenance de la clientèle, veuillez indiquer 100 % au Québec.

a) Québec	_____ %
b) Ailleurs au Canada	_____ %
c) États-Unis	_____ %
d) Autres pays	_____ %
▼	▼
TOTAL	_____ 100 %

63 Votre entreprise est-elle :

	Oui	Non
a) une filiale d'une autre entreprise ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) un franchisé, une bannière ou un réseau d'enseigne ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) principalement un sous-traitant pour d'autres entreprises ou organisations ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

64 Veuillez estimer le pourcentage d'employés de votre entreprise qui ont les types de diplômes suivants.

Le diplôme n'a pas besoin d'être directement lié à l'emploi.

a) Diplôme universitaire	_____ %
b) Diplôme d'études collégiales ou une attestation d'études collégiales, sans diplôme universitaire	_____ %

