

# Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires 2018

Cahier technique et méthodologique

Pour tout renseignement concernant l'ISQ  
et les données statistiques dont il dispose,  
s'adresser à :

Institut de la statistique du Québec  
200, chemin Sainte-Foy  
Québec (Québec) G1R 5T4

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

Site Web : [www.stat.gouv.qc.ca](http://www.stat.gouv.qc.ca)

Ce document est disponible seulement en version électronique.

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
3<sup>e</sup> trimestre 2020  
ISBN 978-2-550-87110-1 (en ligne)

© Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec, 2020

Toute reproduction autre qu'à des fins de consultation personnelle  
est interdite sans l'autorisation du gouvernement du Québec.

[www.stat.gouv.qc.ca/droits\\_auteur.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/droits_auteur.htm)

Juillet 2020

Publication réalisée à l'Institut de la statistique du Québec par :	Valérie Roy, statisticienne
Avec la collaboration de :	Geneviève Renaud, économiste
Sous la coordination et la direction de :	Éric Gagnon
Révision et édition :	Danielle Laplante, coordination de l'édition Julie Boudreault, révision linguistique Andrée-Ann Sénéchal, mise en page
Enquête sous la responsabilité de :	Direction générale des statistiques et de l'analyse économiques
Enquête financée par :	Ministère de l'Économie et de l'Innovation du Québec
Pour tout renseignement concernant le contenu de cette publication :	Direction de la méthodologie Institut de la statistique du Québec 200, chemin Sainte-Foy, 3 <sup>e</sup> étage Québec (Québec) G1R 5T4 Téléphone : 418 691-2410 1 800 463-4090 (Canada et États-Unis) Site Web : <a href="http://www.stat.gouv.qc.ca">www.stat.gouv.qc.ca</a>

## Remerciements

Nous tenons à remercier Sacha Mendez-Leblond de la direction des statistiques sectorielles et du développement durable qui a assumé le rôle de chargé de projet de l'*Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*. Nous tenons également à remercier les membres de l'équipe de la Direction de la gestion de la collecte pour leur précieuse collaboration dans le cadre du projet, soit Steeve Tremblay (chargé de collecte), Marcel Godbout (coordonnateur), Steve Gingras (technicien en soutien) ainsi que tous les intervieweurs et intervieweurs principaux qui ont participé à la collecte des données de l'enquête.

## Notice bibliographique suggérée pour le rapport

ROY, Valérie (2020). *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires 2018. Cahier technique et méthodologique*, [En ligne], avec la collaboration de Geneviève RENAUD, Québec, Institut de la statistique du Québec, 48 p. [[www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/science-technologie-innovation/utilisation-internet/entreprises/cahier-metho-internet-processus-affaires-2018.pdf](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/science-technologie-innovation/utilisation-internet/entreprises/cahier-metho-internet-processus-affaires-2018.pdf)].



# Table des matières

<b>Introduction</b> . . . . .	<b>7</b>
<b>1 Aspects méthodologiques</b> . . . . .	<b>11</b>
1.1 Population visée . . . . .	11
1.2 Base de sondage . . . . .	11
1.3 Plan de sondage . . . . .	12
1.3.1 Stratification . . . . .	12
1.3.2 Répartition de l'échantillon . . . . .	13
1.4 Collecte des données . . . . .	14
1.4.1 Prétest . . . . .	14
1.4.2 Questionnaire . . . . .	14
1.4.3 Déroulement de l'enquête . . . . .	14
1.4.4 Résultats . . . . .	15
1.5 Estimations . . . . .	17
1.5.1 Pondération . . . . .	17
1.5.2 Méthode d'estimation . . . . .	17
1.6 Qualité des estimations . . . . .	18
1.6.1 Erreurs dues à l'échantillonnage . . . . .	18
1.6.2 Erreurs non dues à l'échantillonnage . . . . .	19
1.7 Comparabilité . . . . .	21
1.8 Confidentialité des résultats . . . . .	22
1.9 L'appréciation globale . . . . .	22
1.10 Tableaux complémentaires . . . . .	23
<b>Annexe 1 – Questionnaire de l'Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires, édition 2018</b> . . . . .	<b>27</b>



# Introduction

## Contexte

L'Institut de la statistique du Québec (ISQ) a été mandaté par le ministère de l'Économie et de l'Innovation pour reconduire *l'Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires* en 2018. Cette enquête, qui en est à sa troisième édition<sup>1</sup>, a pour objectif de dresser un portrait de l'adoption et de l'utilisation d'Internet et des technologies de l'information et des communications dans les entreprises d'un employé et plus de tous les secteurs d'activité au Québec.

Le questionnaire de l'enquête s'inspire notamment de la *Community Survey on ICT Usage and e-Commerce in Enterprises* d'Eurostat, de *l'Enquête sur le commerce électronique et la technologie, 2007* de Statistique Canada et du *Guide to Measuring the Information Society* de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Pour que les résultats obtenus soient comparables dans le temps, le questionnaire de l'édition 2018 a très peu changé par rapport à celui de l'édition 2016. Il compte une soixantaine de questions portant sur l'utilisation de l'ordinateur, l'accès à Internet, la présence sur Internet, la pratique du commerce électronique, l'utilisation des services gouvernementaux en ligne, l'utilisation de diverses technologies, les pratiques de partage automatique de l'information et l'investissement dans les technologies de l'information et des communications. Il peut être consulté à l'annexe 1 du cahier technique et méthodologique.

*L'Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires* a été conçue pour produire des résultats représentatifs de la situation des entreprises au Québec, détaillés pour 5 catégories de taille en termes de nombre d'employés et pour 14 regroupements industriels, et dont le niveau de précision favorise la détection de différences significatives entre les divers groupes d'entreprises. Les résultats de l'édition 2018 ainsi que ceux des éditions précédentes sont disponibles sur le [site Web de l'ISQ](#).

## Population visée

La population visée par l'enquête est constituée des entreprises d'un employé et plus, ce qui exclut les travailleurs autonomes, dans 16 industries du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) de 2017<sup>2</sup> :

- Agriculture, foresterie, pêche et chasse (SCIAN 11) ;
- Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz (SCIAN 21) ;
- Services publics (SCIAN 22) ;
- Construction (SCIAN 23) ;
- Fabrication (SCIAN 31-33) ;
- Commerce de gros (SCIAN 41) ;
- Commerce de détail (SCIAN 44-45) ;
- Transport et entreposage (SCIAN 48-49) ;
- Industrie de l'information et industrie culturelle (SCIAN 51) ;
- Finance et assurances (SCIAN 52) ;
- Services immobiliers et services de location et de location à bail (SCIAN 53) ;
- Services professionnels, scientifiques et techniques (SCIAN 54) ;
- Gestion de sociétés et d'entreprises (SCIAN 55) ;
- Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement (SCIAN 56) ;
- Arts, spectacles et loisirs (SCIAN 71) ;
- Hébergement et services de restauration (SCIAN 72).

Cette population était estimée à environ 172 000 entreprises en 2018.

1. L'édition 2018 est précédée des éditions 2012 et 2016.

2. Les quatre secteurs composés en tout ou en partie d'entreprises ou d'organisations non commerciales sont donc exclus de la population visée : Services d'enseignement (SCIAN 61) ; Soins de santé et assistance sociale (SCIAN 62) ; Autres services, sauf les administrations publiques (SCIAN 81) ; et Administrations publiques (SCIAN 91).

## Présentation des résultats

Les résultats de l'Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires sont ventilés selon la taille de l'entreprise et l'industrie.

### Taille de l'entreprise

Afin de dégager des différences dans les comportements des entreprises selon leur taille, on a produit des résultats pour les cinq regroupements suivants :

- 1 à 4 employés ;
- 5 à 9 employés ;
- 10 à 49 employés ;
- 50 à 249 employés ;
- 250 employés et plus.

### Industrie

Afin de s'assurer d'obtenir des résultats avec la précision désirée, on a regroupé certaines industries du SCIAN parmi les 16 couvertes par l'enquête. Ainsi, les services publics (SCIAN 22) sont regroupés avec les services administratifs, de soutien, de gestion des déchets et d'assainissement (SCIAN 56). De même, le secteur de la finance et des assurances (SCIAN 52) est regroupé avec les services immobiliers et les services de location et de location à bail (SCIAN 53) et la gestion de sociétés et d'entreprises (SCIAN 55).

D'autre part, le secteur de la fabrication a été divisé en deux selon un regroupement des catégories composant la classification par niveau technologique élaborée par l'OCDE. Ainsi, les sous-secteurs de la fabrication de produits chimiques (SCIAN 325), de machines (SCIAN 333), de matériel informatique et périphérique (SCIAN 334), de matériel, d'appareils et de composants électriques (SCIAN 335) et de matériel de transport sauf la fabrication

de navires et d'autres embarcations (SCIAN 336 sauf 3366) ont été regroupés pour former le secteur de la fabrication de haute et de moyenne-haute technologie. De son côté, la fabrication de moyenne-faible et de faible technologie comprend tous les autres sous-secteurs de la fabrication.

En conséquence, les résultats de l'enquête sont ventilés selon les regroupements industriels suivants :

- Agriculture, foresterie, pêche et chasse (SCIAN 11) ;
- Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz (SCIAN 21) ;
- Services publics (SCIAN 22) et Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement (SCIAN 56) ;
- Construction (SCIAN 23) ;
- Fabrication – haute et moyenne-haute technologie (SCIAN 325, 333, 334, 335 et 336 sauf 3366) ;
- Fabrication – moyenne-faible et faible technologie (autres sous-secteurs du SCIAN 31-33) ;
- Commerce de gros (SCIAN 41) ;
- Commerce de détail (SCIAN 44-45) ;
- Transport et entreposage (SCIAN 48-49) ;
- Industrie de l'information et industrie culturelle (SCIAN 51) ;
- Finance et assurances (SCIAN 52), Services immobiliers et services de location et de location à bail (SCIAN 53) et Gestion de sociétés et d'entreprises (SCIAN 55) ;
- Services professionnels, scientifiques et techniques (SCIAN 54) ;
- Arts, spectacles et loisirs (SCIAN 71) ;
- Hébergement et services de restauration (SCIAN 72).

## Cote de précision

Les estimations présentées dans les tableaux sont toutes accompagnées d'une cote qui indique leur niveau de précision. Cette cote (A, B, C, D ou E) est établie en fonction du coefficient de variation de l'estimation. Le tableau suivant présente la légende des cotes de précision utilisées, la valeur des cotes en termes de coefficient de variation de même que leur signification en termes de précision.

Tableau 1

### Cote de précision des résultats estimés

Symbole	Coefficient de variation	Signification
A	$\leq 5\%$	Excellente
B	$5\% < CV \leq 10\%$	Très bonne
C	$10\% < CV \leq 15\%$	Bonne
D	$15\% < CV \leq 25\%$	Passable
E	$> 25\%$	Faible

Source : Institut de la statistique du Québec.

## Intervalles de confiance

Les estimations présentées dans les tableaux sont accompagnées d'intervalles de confiance, calculés au niveau de confiance de 95 %.

## Tests statistiques

Des tests statistiques ont été effectués pour qu'on puisse déterminer s'il existe des différences au sein de la population entre les sous-groupes d'entreprises, le seuil de signification utilisé étant d'au plus 5 %.

## Confidentialité

Dans les tableaux de résultats, lorsque le nombre de répondants à une question est trop peu élevé, il peut exister un risque de divulgation. Comme l'ISQ est tenu de protéger la confidentialité des renseignements fournis par les répondants, les cellules des tableaux présentant un risque de divulgation sont masquées par la lettre x.

## Organisation du cahier technique et méthodologique

Ce cahier technique et méthodologique présente les grandes lignes méthodologiques de l'*Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*. Il traite notamment de la population visée, de la base de sondage utilisée, du plan de sondage, du déroulement de la collecte des données, et de la méthodologie employée pour produire les estimations. Il traite également de la qualité des estimations, de leur comparabilité et de la confidentialité des résultats, et il comporte une appréciation globale de l'enquête. Le cahier technique et méthodologique présente également l'édition 2018 du questionnaire de l'*Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*.



# Aspects méthodologiques

## 1.1 Population visée

L'Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires visait toutes les entreprises qui respectaient les critères ci-dessous en 2017 et au moment où elles ont répondu au questionnaire :

- ▶ Être située au Québec ;
- ▶ Avoir au moins un employé (selon le relevé 1 de Revenu Québec)<sup>3</sup> ;
- ▶ Évoluer dans un secteur d'activités **autre que les suivants** :
  - Administrations publiques (SCIAN 91)<sup>4</sup> ;
  - Services d'enseignement (SCIAN 61) ;
  - Soins de santé et assistance sociale (SCIAN 62) ;
  - Autres services, sauf les administrations publiques (SCIAN 81).

L'enquête ne vise pas les travailleurs autonomes.

## 1.2 Base de sondage

La base de sondage utilisée pour l'enquête a été construite à partir de la Base de données du registre des entreprises (BDRE) de Statistique Canada mise à jour en décembre 2017, dont on a extrait les entreprises appartenant à la population visée par l'enquête.

Par rapport à d'autres sources d'information sur les entreprises, publiques ou privées, la BDRE présente de nombreux avantages. Les plus importants sont sans

doute sa mise à jour régulière et le fait qu'elle soit conçue spécialement pour la réalisation d'enquêtes. Les autres principaux avantages sont la désagrégation de la structure des sociétés jusqu'à l'emplacement et la présence d'une classification industrielle à jour et assez précise (SCIAN). On y trouve aussi une variable catégorielle estimant le nombre d'employés (1-4, 5-9, etc.) au Québec de chacune des entreprises, qui peut s'avérer précieuse pour l'élaboration du plan de sondage.

Dans cette enquête, des estimations pour les entreprises québécoises doivent être produites. Contrairement à l'édition 2012, mais tout comme à l'édition 2016, aucun résultat par région ne doit être produit. Rappelons qu'en 2012, étant donné qu'un des objectifs de l'enquête était de produire des résultats par région quant à l'accès à Internet et que les sièges sociaux des entreprises sont situés, principalement pour les grosses entreprises, dans les grandes régions métropolitaines, un volet « établissements » avait dû être intégré à l'enquête. Ce volet permettait de tenir compte, pour les estimations en régions plus éloignées, des entreprises présentes dans ces régions, mais dont le siège social est situé ailleurs au Québec. Dans l'édition 2018, un volet « entreprises » permet à lui seul de répondre aux objectifs de l'enquête.

La base de sondage ainsi construite inclut 172 468 entreprises. Ces entreprises sont situées au Québec et satisfont aux critères d'inclusion dans la population visée relatifs au nombre d'employés et à l'industrie. Les critères d'inclusion dans la population visée ont été validés auprès des répondants lors de la collecte afin que l'enquête ne soit pas menée auprès des entreprises non admissibles.

3. Ce relevé doit être rempli par tout employeur (ou payeur) qui a versé à ses employés des sommes à titre de salaires, gratifications, pourboires, honoraires, bourses d'études, commissions ou autres.

4. Le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), qui permet d'organiser les données économiques selon l'industrie, est utilisé par le Canada, le Mexique et les États-Unis. La version de 2017 est utilisée dans cette enquête.

## 1.3 Plan de sondage

### 1.3.1 Stratification

Le plan de sondage devait permettre d'obtenir un nombre de répondants suffisant pour produire des estimations par taille (nombre d'employés) et par industrie. Pour cette raison, une stratification de la population a été effectuée (5 tailles et 14 regroupements industriels). Une stratification efficace assure à la fois une meilleure représentativité de l'ensemble de la population et l'obtention d'une certaine précision pour chaque strate. Les variables de stratification employées sont détaillées dans le tableau 2.

Contrairement à l'édition 2016, dans la présente édition on ne devait produire aucune estimation selon le fait qu'une entreprise soit active ou non dans le secteur de la culture. Par ailleurs, étant donné que le secteur de l'extraction minière, de l'exploitation en carrière, et de l'extraction de pétrole et de gaz (secteur 2) contient un nombre minime d'entreprises, un recensement des entreprises a été fait afin de se rapprocher le plus possible de la précision désirée. Le plan de sondage comptait ainsi 70 strates au total (5 tailles \* 14 regroupements industriels).

Tableau 2

#### Variables de stratification et domaines d'estimation pour lesquels un niveau de précision fixé est demandé

##### Catégorie

##### Taille d'entreprise en termes de nombre d'employés

- 1: 1 à 4
- 2: 5 à 9
- 3: 10 à 49
- 4: 50 à 249
- 5: 250 et plus

##### Industrie (SCIAN à 2 positions)

- 1: Agriculture, foresterie, pêche et chasse (11)
- 2: Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz (21)
- 3: Services publics (22) et Services administratifs, de soutien et de gestion des déchets et d'assainissement (56)
- 4: Construction (23)
- 5: Fabrication – haute et moyenne-haute technologie (325, 333, 334, 335, 336 sauf 3366)
- 6: Fabrication – moyenne-faible et faible technologie (autres SCIAN dans le 31-33)
- 7: Commerce de gros (41)
- 8: Commerce de détail (44-45)
- 9: Transport et entreposage (48-49)
- 10: Industrie de l'information et industrie culturelle (51)
- 11: Finance et assurances (52), Services immobiliers et services de location et de location à bail (53) et Gestion de sociétés et d'entreprises (55)
- 12: Services professionnels, scientifiques et techniques (54)
- 13: Arts, spectacles et loisirs (71)
- 14: Hébergement et services de restauration (72)

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*, 2018.

### 1.3.2 Répartition de l'échantillon

La taille de l'échantillon de l'enquête a été fixée à 12 286 entreprises. Pour arriver à cette taille, on a posé des hypothèses relativement au taux de réponse et au taux d'admissibilité à l'enquête (entreprises fermées, hors population, en double, etc.) attendus. Sur la base de l'édition 2016, un taux de réponse de 75 % pour les entreprises de 1 à 4 employés et de 80 % pour les entreprises de 5 employés ou plus et un taux d'admissibilité de 80 % pour les entreprises de 1 à 4 employés et de 89 % pour les entreprises de 5 employés ou plus semblaient

probables pour l'ensemble de l'échantillon. On a réparti l'échantillon dans les 70 strates en visant, dans la mesure du possible, un coefficient de variation (CV) de 10 % pour les proportions estimées de 15 % ou plus dans chacune des catégories de taille et d'industrie. Cela a été possible pour toutes les catégories, à l'exception de l'industrie de l'extraction minière, de l'exploitation en carrière, et de l'extraction de pétrole et de gaz (2) pour laquelle la taille populationnelle est plus petite. Le tableau 3 présente la taille de la population et de l'échantillon ainsi que la fraction de sondage par taille et par industrie.

**Tableau 3**

#### Taille de la population et de l'échantillon des entreprises

Variable (provenant de la BDRE, sans correction de la part du répondant)	Population	Échantillon	Fraction de sondage
	n		%
<b>Taille d'entreprises en termes de nombre d'employés</b>			
1 à 4	91 668	5 018	5,5
5 à 9	34 501	2 597	7,5
10 à 49	37 271	2 751	7,4
50 à 249	7 958	1 314	16,5
250 et plus	1 070	606	56,6
<b>Industrie (SCIAN à 2 positions)</b>			
1 : Agriculture, foresterie, pêche et chasse (11)	12 008	1 008	8,4
2 : Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz (21)	316	316	100,0
3 : Services publics (22), Services administratifs, de soutien et de gestion des déchets et d'assainissement (56)	10 177	920	9,0
4 : Construction (23)	30 229	1 003	3,3
5 : Fabrication – haute et moyenne-haute technologie (325, 333, 334, 335, 336 sauf 3366)	2 568	724	28,2
6 : Fabrication – moyenne-faible et faible technologie (autres SCIAN dans le 31-33)	10 093	871	8,6
7 : Commerce de gros (41)	11 201	903	8,1
8 : Commerce de détail (44-45)	23 728	920	3,9
9 : Transport et entreposage (48-49)	12 192	1 019	8,4
10 : Industrie de l'information et industrie culturelle (51)	2 772	819	29,5
11 : Finance et assurances (52), Services immobiliers et services de location et de location à bail (53) et Gestion de sociétés et d'entreprises (55)	13 537	1 004	7,4
12 : Services professionnels, scientifiques et techniques (54)	22 651	1 053	4,6
13 : Arts, spectacles et loisirs (71)	4 266	832	19,5
14 : Hébergement et services de restauration (72)	16 730	894	5,3
<b>Ensemble du Québec</b>	<b>172 468</b>	<b>12 286</b>	<b>7,1</b>

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*, 2018.

## 1.4 Collecte des données

### 1.4.1 Prétest

Puisqu'il s'agissait de la troisième édition de l'enquête et que le questionnaire était très semblable à celui de l'édition de 2016, il a été décidé qu'un prétest n'était pas nécessaire pour l'édition 2018.

### 1.4.2 Questionnaire

Le questionnaire est semblable à celui de la version 2016 de l'enquête, qui a été élaboré à partir des questionnaires du *Community Survey on ICT Usage and E-Commerce in Enterprises* d'Eurostat de 2012, de l'*Enquête sur le commerce électronique et la technologie* effectuée par Statistique Canada en 2007 et du *Guide to Measuring the Information Society* de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) de 2011. Notons qu'une sous-question a été ajoutée à la question 5 du questionnaire de la présente édition. Lorsqu'un répondant ne répond pas à la question 5, on lui demande désormais de fournir le nom de son fournisseur de services Internet ainsi que le nom de son forfait. Par ailleurs, trois questions ont été retirées du questionnaire et l'ordre dans lequel les questions sont posées a été remanié. Des choix de réponse ont aussi été ajoutés ou supprimés à certaines questions. De plus, la question 15 n'est plus posée aux entreprises ayant répondu « Oui » à la question 12, et la question 28 est posée uniquement à celles ayant répondu « Oui » à la question 27. Le questionnaire de l'édition 2018 est présenté dans l'annexe 1 du présent document.

Comme à l'édition 2016, le questionnaire de l'édition 2018 comportait 12 sections :

- l'utilisation de l'ordinateur ;
- l'accès à Internet ;
- l'accès mobile à Internet ;
- la présence sur Internet ;
- le commerce électronique ;
- l'utilisation des services gouvernementaux en ligne ;
- l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) ;

- le partage automatique de l'information ;
- les investissements dans les TIC ;
- les renseignements généraux sur l'entreprise ;
- les renseignements supplémentaires ;
- les commentaires.

### 1.4.3 Déroulement de l'enquête

#### ► Filtre téléphonique

Afin de vérifier l'admissibilité des entreprises, de déterminer quelle personne était en mesure de répondre au questionnaire, à savoir un responsable des services informatiques ou un dirigeant de l'entreprise, et d'obtenir les coordonnées de ce dernier, un filtre téléphonique a été effectué avant l'expédition des documents de l'enquête (lettre d'introduction et questionnaire). Ce filtre s'est déroulé sur la même période que la collecte des données étant donné la grande quantité d'entreprises visées. Lors du filtre, on offrait aux répondants de recevoir les documents par courriel ou par la poste. Environ deux mois avant la fin de la collecte, les documents d'enquête ont été expédiés aux 3 286 entreprises qui n'avaient pas pu être jointes après plusieurs appels. La taille de l'entreprise et l'industrie étaient alors validées avant l'entrevue téléphonique ou au début du questionnaire Web.

Lors du filtre, on demandait de parler à la personne responsable de l'entreprise. On validait alors avec cette personne l'admissibilité de l'entreprise selon les critères préétablis. Les entreprises qui confirmaient qu'elles avaient moins de 10 employés en 2017 se faisaient poser la question « En date d'aujourd'hui, avez-vous au moins un employé ? ». Cette question a été ajoutée à l'édition 2018 par souci de cohérence avec la définition de la population visée. Un taux d'inadmissibilité plus élevé que celui posé dans les hypothèses de départ a donc été observé pour les entreprises de moins de 10 employés. Cela pourrait avoir un effet dans la comparaison des résultats avec l'édition de 2016, puisqu'il y aurait plus de petites entreprises considérées comme admissibles en 2016 qu'en 2018. Les coordonnées de la personne ainsi que celles de l'entreprise étaient également mises à jour lorsque nécessaire.

## ► Collecte des données

Contrairement à l'édition 2016 de l'enquête, où environ 25 % de l'échantillon n'avaient pas accès à la collecte sur le Web, toutes les entreprises échantillonnées à l'édition 2018 avaient le choix de répondre par téléphone ou sur le Web. Un questionnaire et une lettre contenant un identifiant et un lien vers le questionnaire Web ont été envoyés par courriel ou par la poste à tous les participants, selon leur préférence s'ils avaient été filtrés. La collecte des réponses pouvait cependant se faire par téléphone si désiré. Des suivis par courriel et par téléphone ont été effectués afin de maximiser le nombre de répondants.

L'envoi du questionnaire par courriel ou par la poste a permis aux participants d'effectuer toutes les recherches préalables nécessaires pour bien le remplir. Les critères de validation (propres à la cohérence et la logique) ont été programmés dans le logiciel utilisé par les intervieweurs et celui utilisé sur le Web. Ainsi, les réponses du participant pouvaient être validées au moment où il répondait au questionnaire. Cela évitait d'avoir à le rappeler pour valider des données incohérentes ou manquantes.

La collecte des données s'est effectuée du 29 août 2018 au 8 janvier 2019. La participation des entreprises sélectionnées était obligatoire en vertu de la Loi sur l'Institut de la statistique du Québec qui confère au directeur général le droit de déterminer qu'une demande de renseignements ait un caractère obligatoire s'il est d'avis que cela est nécessaire pour assurer la fiabilité des statistiques produites.

## 1.4.4 Résultats

Au total, 8 775 entreprises ont répondu à l'enquête et, de celles-ci, 7 788<sup>5</sup> ont répondu sur le Web. Le taux de réponse global pondéré<sup>6</sup> est de 82,4 %, ce qui est supérieur au taux attendu de 78 %. Parmi les 12 286 entreprises échantillonnées, 1 667 ont été considérées comme inadmissibles à l'enquête puisqu'elles n'appartenaient pas à la population visée. Le taux d'admissibilité global pondéré est de 81,4 %. Les taux de réponse et d'admissibilité pondérés obtenus par taille et par industrie sont présentés au tableau 4.

Parmi les répondants, 12 entreprises ont rempli un seul questionnaire pour plusieurs entités, car le répondant affirmait qu'il était impossible de fournir des réponses distinctes pour chacune d'elles. Ainsi, les réponses de ces 12 entreprises ont aussi servi à 18 autres entreprises qui y étaient reliées. Les réponses ont simplement été reportées dans chacun des questionnaires concernés. Certains répondants étaient aussi en mesure de fournir des réponses propres à chaque entreprise pour certaines questions, même si les réponses aux autres questions étaient identiques.

5. Ce nombre inclut 391 entreprises ayant rempli une partie du questionnaire sur le Web pour ensuite le compléter par téléphone.

6. Comme les entreprises n'avaient pas toutes la même probabilité d'être choisies dans l'échantillon, il est préférable d'examiner les taux de réponse sur la base de données pondérées par l'inverse de cette probabilité. La pondération est abordée à la section 1.5.1.

**Tableau 4**

**Nombre d'entreprises répondantes, taux d'admissibilité et de réponse pondérés**

Variable validée par le répondant	Répondants	Taux d'admissibilité	Taux de réponse
	n	%	
<b>Taille d'entreprise en termes de nombre d'employés</b>			
1 à 4	3 253	73,8	78,9
5 à 9	1 764	86,3	84,5
10 à 49	2 221	92,1	87,0
50 à 249	1 080	94,4	89,8
250 et plus	457	94,7	87,2
<b>Industrie (SCIAN à 2 positions)</b>			
1 : Agriculture, foresterie, pêche et chasse (11)	711	83,2	78,6
2 : Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz (21)	233	89,1	86,1
3 : Services publics (22), Services administratifs, de soutien et de gestion des déchets et d'assainissement (56)	612	79,9	81,5
4 : Construction (23)	746	80,3	79,8
5 : Fabrication – haute et moyenne-haute technologie (325, 333, 334, 335, 336 sauf 3366)	499	87,1	87,7
6 : Fabrication – moyenne-faible et faible technologie (autres SCIAN dans le 31-33)	709	88,6	85,2
7 : Commerce de gros (41)	675	85,1	86,5
8 : Commerce de détail (44-45)	730	85,7	83,9
9 : Transport et entreposage (48-49)	686	78,9	75,8
10 : Industrie de l'information et industrie culturelle (51)	572	82,8	83
11 : Finance et assurances (52), Services immobiliers et services de location et de location à bail (53) et Gestion de sociétés et d'entreprises (55)	578	68,3	82,7
12 : Services professionnels, scientifiques et techniques (54)	765	79,9	86,9
13 : Arts, spectacles et loisirs (71)	649	86	87,5
14 : Hébergement et services de restauration (72)	610	81,7	79,7
<b>Ensemble du Québec</b>	<b>8 775</b>	<b>81,4</b>	<b>82,4</b>

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*, 2018.

## 1.5 Estimations

### 1.5.1 Pondération

La pondération a pour objectif fondamental de permettre l'inférence des résultats observés à la population étudiée, en respectant le plan de sondage. En fait, le poids accordé à une entreprise reflète le nombre d'entreprises qu'elle « représente » dans la population. Ce poids est donc fonction de deux réalités : il représente l'inverse de la probabilité de sélection d'une entreprise dans sa strate, puis il tient compte de la structure de la non-réponse de classes qui seront formées à partir de différentes caractéristiques de l'entreprise. On suppose alors que le profil des non-répondants est semblable à celui des répondants pour chacune de ces classes.

Par ailleurs, pour effectuer une pondération adéquate, il faut être en mesure d'estimer le nombre total d'entreprises inadmissibles dans la population. Seul le statut d'admissibilité des non-répondants à l'enquête est inconnu. Pour cette raison, l'hypothèse suivante a été utilisée : certains des non-répondants à l'enquête peuvent être considérés comme inadmissibles. On peut déterminer un nombre de non-répondants inadmissibles, d'une part, en examinant la nature de la non-réponse par strate et, d'autre part, en utilisant la répartition des répondants inadmissibles à l'intérieur de chacune des strates. Une fois ce nombre déterminé, on l'additionne au nombre de répondants inadmissibles pour obtenir le nombre total d'entreprises inadmissibles de l'échantillon.

#### 1.5.1.1 Ajustement particulier pour la non-réponse

Ensuite, une étude par modélisation de la non-réponse permet d'établir des classes expliquant la variation dans la non-réponse en fonction des caractéristiques des entreprises. Dans certaines strates, il se peut que, selon leurs caractéristiques, les entreprises n'aient pas toutes répondu dans la même proportion. Par exemple, des entreprises de 1 à 4 employés ont peut-être moins répondu que celles comptant de 50 à 249 employés. Pour cette raison, il est opportun d'examiner la structure de non-réponse. La technique connue sous le nom de *chi-squared automatic interaction detection (CHAID)* a été utilisée. Cette technique consiste à effectuer simultanément plusieurs tests statistiques du khi-deux évaluant l'association ou la dépendance entre le statut de réponse

et les différentes caractéristiques des entreprises. On obtient ainsi un modèle de non-réponse dont les classes formées à partir de ces caractéristiques expliquent, dans la mesure du possible, la structure de non-réponse à l'enquête. Les caractéristiques retenues pour constituer les classes d'ajustement sont : la taille de l'entreprise, l'industrie, ainsi que trois catégories régionales : Montréal, Laval et le reste du Québec.

Une fois le modèle de non-réponse établi, on suppose que les profils des non-répondants et des répondants d'une classe donnée sont semblables. Ainsi, les poids des répondants, autant les admissibles que les inadmissibles, sont ajustés à l'intérieur de chacune des classes afin de représenter les non-répondants à l'enquête. Dans la présente enquête, nous avons obtenu un total de 8 775 répondants admissibles, 1 667 répondants inadmissibles, 1098 non-répondants admissibles et 746 non-répondants dont le statut d'admissibilité est inconnu.

Pour effectuer une pondération adéquate, il faut tenir compte lors de l'ajustement des poids pour la non-réponse qu'une partie des entreprises non répondantes sont probablement inadmissibles. En fonction du taux d'admissibilité observé à l'intérieur de chacune des classes du modèle d'ajustement pour la non-réponse, les poids des non-répondants au statut d'admissibilité inconnu ont été redistribués proportionnellement entre les répondants inadmissibles et les répondants admissibles.

### 1.5.2 Méthode d'estimation

#### ► Les types d'estimation

Les estimations effectuées dans le cadre de la présente enquête respectent les particularités du plan de sondage et sont exposées sous forme de tableaux de fréquence et de tableaux croisés. Les estimations de proportions (par exemple pour la question 1) et de moyennes (par exemple pour la question 10) sont accompagnées de leur précision estimée. Elles ont été produites à partir des données pondérées et peuvent donc être inférées à la population visée. L'intervalle de confiance et le coefficient de variation accompagnant les estimations ont été calculés selon le plan de sondage stratifié à l'aide du logiciel SUDAAN.

Toutes les estimations sont produites selon un domaine qui diffère en fonction de la question puisque certaines entreprises n'avaient pas à répondre à certaines questions. Le domaine sur lequel porte une estimation est indiqué clairement dans chacun des tableaux produits.

#### ► Les tests d'association et l'analyse des résultats

Un test du khi-carré avec ajustement de Satterthwaite a été effectué pour chacun des tableaux croisés. Cet ajustement tient compte du plan de sondage. Le seuil de signification statistique a été fixé à 5 % pour tous les tests.

Les analyses sont uniquement bivariées, c'est-à-dire que chaque question est mise en relation avec une seule variable de croisement à la fois. Chaque question a été analysée selon la taille de l'entreprise et l'industrie.

Dans le cas où le test du khi-carré était significatif, c'est-à-dire lorsqu'une association entre une question et une variable de croisement était détectée, des tests de comparaisons multiples ont été effectués afin de tester, deux par deux, les modalités de la variable de croisement entre elles.

## 1.6 Qualité des estimations

Tout résultat tiré d'enquête ou de recensement est potentiellement entaché d'erreurs. Ces erreurs se répartissent en deux catégories. D'une part, il y a les erreurs dues à l'échantillonnage, c'est-à-dire celles découlant du fait que seule une partie de la population visée est sondée par échantillon aléatoire. Ces erreurs sont contrôlables a priori par la définition du plan de sondage et la détermination de la taille de l'échantillon. De plus, elles sont quantifiables a posteriori et permettent de prendre en considération la variabilité des estimations produites lors de leur analyse.

D'autre part, il y a les erreurs qui ne sont pas dues à l'échantillonnage, notamment les différents types de biais pouvant influencer sur les résultats : biais causé par la non-réponse, biais dû aux activités ou au mode de collecte, biais de réponse, surcouverture ou sous-couverture de la population par la base de sondage, etc. Les erreurs non dues à l'échantillonnage, elles, ne sont pas formellement

quantifiables. Il est donc important de tenter le plus possible de détecter leur présence et d'évaluer, le cas échéant, leur ampleur et leur incidence.

On peut statuer sur la qualité des estimations en examinant certaines statistiques, notamment la précision et la fiabilité des estimations. Les taux de réponse, au total et par question, permettent en outre de porter un jugement éclairé sur la fiabilité des résultats obtenus. Par ailleurs, la marge d'erreur (ME) et le coefficient de variation (CV) d'une estimation permettent de juger de la précision de celle-ci. En fonction de ces observations, l'utilisateur peut juger de l'importance des erreurs de mesure, des risques de biais et de la portée possible de l'inférence statistique.

### 1.6.1 Erreurs dues à l'échantillonnage

Les erreurs dues à l'échantillonnage sont mesurées à l'aide de l'intervalle de confiance et du CV. L'intervalle de confiance illustre l'étendue approximative des valeurs que peut prendre la variable étudiée dans la population. Cela signifie que si l'échantillonnage était reproduit un très grand nombre de fois, chaque échantillon produisant son propre intervalle de confiance, alors au seuil de 5 %, 19 intervalles sur 20 contiendraient la vraie valeur du paramètre.

Le CV est une mesure qui permet de quantifier la précision de l'estimation et s'obtient en divisant l'erreur-type de l'estimation par la valeur de l'estimation. Plus le CV est élevé, moins l'estimation est précise et vice versa. Il faut être très prudent lors de l'utilisation d'estimations dont le CV est élevé (supérieur à 25 %), puisque cela indique une très grande variabilité. Ces estimations devraient être fournies à titre indicatif seulement. Le CV sert également à comparer la précision de différentes estimations. Afin que le lecteur puisse juger rapidement de la valeur d'une estimation, dans les tableaux de résultats, les CV sont remplacés par des cotes de précision. Ces cotes sont définies au tableau 5.

Dans le cadre de cette enquête, les objectifs de précision ayant trait aux CV ont été atteints pour l'ensemble du Québec et pour les catégories de taille d'entreprise et d'industrie, à part pour l'industrie : Finance et assurances, Services immobiliers et services de location et de location à bail et Gestion de sociétés et d'entreprises (11). En effet, le nombre d'entreprises répondantes nécessaires

à l'obtention des CV prévus pour ces catégories a été dépassé, sauf pour cette industrie dont le taux d'admissibilité est plus faible que celui des autres industries.

La grande majorité des estimations de proportions et de moyennes produites pour l'ensemble des entreprises ont un CV inférieur à 15 %, ce qui signifie qu'elles sont assez précises et qu'elles peuvent être utilisées sans crainte. Toutefois, lorsque l'estimation d'une proportion est très petite, sa précision tend à être moins satisfaisante (CV > 15 %). Également, les estimations de proportions, de totaux, de ratios ou de moyennes portant sur des domaines particuliers sont parfois moins précises (CV > 15 %) en raison du nombre moindre de répondants admissibles. La prudence est alors de mise dans l'interprétation des résultats. Ces estimations devraient toujours être accompagnées de leur CV exprimé en signe ou de leur intervalle de confiance.

**Tableau 5**

**Relation entre la valeur d'un coefficient de variation et la précision de l'estimation associée**

Coefficient de variation	Symbole	Précision de l'estimation
≤ 5 %	A	Excellente
5 % < CV ≤ 10 %	B	Très bonne
10 % < CV ≤ 15 %	C	Bonne
15 % < CV ≤ 25 %	D	Passable
> 25 %	E	Faible

Source : Institut de la statistique du Québec.

### 1.6.2 Erreurs non dues à l'échantillonnage

Comme mentionné précédemment, les erreurs non dues à l'échantillonnage peuvent être de différentes natures : un mauvais taux de réponse (global ou partiel), des questions difficiles à interpréter, des erreurs de saisie, des erreurs d'interprétation de l'intervieweur ou des fausses réponses (données volontairement ou non).

### ► Le taux de réponse global et la non-réponse partielle

Le taux de réponse global à une enquête est un indicateur de sa qualité, notamment au regard des biais attribuables à la non-réponse qui pourraient être introduits dans les estimations. En effet, plus la non-réponse est élevée, plus il y a de risque que des biais soient introduits dans les estimations qu'on infère à la population, car les non-répondants peuvent présenter des caractéristiques différentes de celles des répondants. L'ISQ veille à limiter les risques de biais dans toutes ses enquêtes. C'est pourquoi il cherche à atteindre le meilleur taux de réponse possible et qu'il s'abstient de procéder à l'inférence statistique lorsque ce taux n'atteint pas un niveau satisfaisant. Dans un tel cas, on analyse les biais afin de mesurer les risques d'erreur, et on apporte des corrections avant de produire les estimations.

Dans le cas présent, l'enquête a obtenu un taux de réponse global très satisfaisant, soit de 82,4 %. Les taux de réponse par taille d'entreprise et par industrie sont aussi très satisfaisants : ils sont tous supérieurs à 75,8 %. Ces taux nous permettent d'être relativement rassurés quant aux risques de biais potentiels surtout si l'on prend en considération l'analyse de la non-réponse effectuée, qui tient compte des différentes caractéristiques des répondants et des non-répondants dans l'ajustement des poids.

La non-réponse partielle est faible pour la majorité des questions. Toutefois, elle dépasse 5 % pour les questions 4 a), 4 b), 4 c), 4 d), 4 e), 22 i)<sup>7</sup>, 25 et 26. La question 25, pour laquelle la non-réponse partielle est plus élevée (environ 14 %), devrait être interprétée avec précaution. En effet, aucun traitement n'a été effectué pour réduire le risque de biais associé à cette non-réponse, l'hypothèse sous-jacente étant que les non-répondants ont répondu de la même façon que les répondants, ce qui n'a pas été confirmé après vérification. Pour les questions 4 a) à e), 22 i) et 26, la non-réponse partielle est plus faible et une analyse de l'effet de la non-réponse partielle selon la taille d'entreprise et l'industrie montre que, tenant compte des caractéristiques des non-répondants, l'effet du biais induit par ces caractéristiques est négligeable sur l'estimation de ces questions.

7. À noter que la question 22 i) correspond simplement au choix de réponse « Autre activité, précisez : ».

### ► La base de sondage

Bien qu'efficace, la base de sondage comporte quelques problèmes. Tout d'abord, si l'on peut supposer qu'elle contient la presque totalité des entreprises qui étaient en activité au moment de sa mise à jour (décembre 2017), il est aussi certain que certaines de ces entreprises ont cessé leurs activités. Ce phénomène est connu sous le nom de surcouverture.

La surcouverture fait en sorte qu'il est difficile de connaître la taille exacte de la population étudiée. Bien entendu, on peut faire des hypothèses : dans certaines enquêtes, il est possible de déceler toutes les unités échantillonnées qui ne sont pas admissibles et d'extrapoler ce résultat à l'ensemble de la population étudiée.

Dans la présente enquête, il n'a pas été possible de déterminer le statut de toutes les entreprises. Dans certains cas de non-réponse, il n'était pas facile d'attribuer un statut d'admissibilité à l'enquête. Voici quelques exemples de non-réponse où le statut était ambigu : pas de réponse au numéro composé, mauvais numéro de téléphone, ligne occupée. Il fallait donc faire l'hypothèse suivante : parmi ces cas se trouvent un certain nombre de cas admissibles et un certain nombre de cas inadmissibles. Ces nombres ont pu être estimés à l'intérieur de chaque classe du modèle d'ajustement pour la non-réponse à l'aide de la répartition des entreprises dont le statut était connu. En déterminant un nombre de non-répondants admissibles, il a été possible de donner un poids aux répondants pour qu'ils représentent tous les cas admissibles de l'échantillon. De cette façon, une estimation de la population admissible à l'enquête a été produite.

### ► Le mode de collecte

Le mode de collecte peut également, dans certaines enquêtes, avoir une incidence sur les données recueillies, dans le cas de questions délicates ou difficiles à répondre, par exemple. La façon dont le questionnaire est soumis et présenté ainsi que les intervieweurs peuvent avoir une influence sur les réponses fournies par les répondants.

On se rappelle que dans l'édition 2016 de l'enquête, environ 25 % des personnes échantillonnées n'avaient pas accès à la collecte sur le Web. Lors de cette édition, la comparaison des résultats obtenus à partir du sous-échantillon téléphonique et de ceux obtenus à partir du sous-échantillon multimode montrait que quelques

questions ou sous-questions semblaient avoir été influencées significativement par le mode de collecte. En effet, puisque ces deux sous-échantillons avaient été tirés de façon indépendante, on pouvait voir si les écarts observés entre les différents résultats étaient significatifs au moyen de tests statistiques. La liste des 42 variables (questions, sous-questions ou croisements de questions) pour lesquelles un effet significatif du mode de collecte avait été observé est présentée au tableau 6. Pour certaines de ces variables, cet effet peut affecter la comparabilité des résultats entre les enquêtes 2016 et 2018 (section 1.7) ; il est donc important d'être vigilant lors de l'interprétation. La section 1.7 explique d'ailleurs les recommandations pour chacune de ces 42 variables.

### ► L'interprétation des questions

En général, les répondants ont semblé bien comprendre les questions posées, et les réponses fournies étaient pertinentes. Toutefois, ils avaient plus de difficulté à répondre à la question 5 concernant la vitesse de connexion étant donné que cette information n'est pas toujours connue des entreprises. D'ailleurs, dans l'édition 2018, une sous-question a été ajoutée. On demande désormais au répondant d'indiquer le nom de son fournisseur de services Internet ainsi que le nom de son forfait s'il n'a pas pu donner la vitesse de connexion. Ainsi, il n'est pas nécessaire de le contacter à nouveau pour obtenir sa réponse et son fardeau de réponse s'en voit réduit. Cette sous-question a permis un reclassement dans les différents choix de réponse lors du traitement des données. De plus, la question 23 concernant la réception de commande par Internet semble moins bien comprise.

### ► Les erreurs de saisie

Tout au long de la collecte, des contrôles de qualité ont été effectués afin d'assurer le respect des normes de confidentialité et de qualité de l'ISQ. La collecte des données a été réalisée à l'aide du logiciel Interviewer de Voxco (de type ITAO [interview téléphonique assistée par ordinateur] et de type IWAO [interview Web assistée par ordinateur]). Ce logiciel permet d'effectuer les sauts de questions de façon automatique, de sorte que selon la réponse donnée à une question, le participant n'a à répondre qu'aux questions subséquentes le concernant. L'intervieweur doit valider la réponse saisie pour chaque question avant de passer à la question suivante. Lors de l'entrevue, plusieurs types de validation permettent de confirmer certaines données auprès du répondant, entre

autres, des validations pour le total des pourcentages (par exemple à la question 25) ou des vérifications de la cohérence entre les questions. Une telle validation apparaît notamment à la question 22 : les réponses doivent être cohérentes avec celles de la question 16. Par exemple, si le répondant a inscrit oui à la question 22 a), il doit avoir inscrit oui à la question 16 c).

Par ailleurs, un programme informatique a été conçu afin de valider, à la fin du processus de collecte, toutes les données recueillies.

Grâce à toutes ces précautions, il n'y a pas lieu de craindre outre mesure que des erreurs de saisie aient biaisé les résultats.

### ► Les réponses volontairement faussées

Il n'existe pas de moyen absolu de valider la véracité de toutes les réponses reçues habituellement dans les enquêtes. Cependant, rien ne laisse supposer que des répondants ont délibérément fourni des réponses erronées dans cette enquête. Néanmoins, quelques questionnaires présentant plusieurs incohérences jugées importantes ont été rejetés lors de la validation des données. Ces répondants ont donc été considérés comme des non-répondants à l'enquête.

## 1.7 Comparabilité

La collecte de données de l'édition 2012 de l'enquête était entièrement téléphonique. En introduisant la collecte sur le Web lors de l'édition 2016 de l'enquête, il y avait la possibilité que cette nouveauté nuise à la comparabilité des résultats. Par précaution, deux sous-échantillons indépendants avaient été tirés et pondérés séparément en 2016 afin que chacun puisse permettre la production de résultats pouvant être inférés à la population. L'un de ces sous-échantillons ne pouvait pas répondre au questionnaire sur le Web et était donc soumis à l'enquête d'une façon comparable à celle de l'édition précédente.

La comparabilité des questions pour lesquelles un effet de mode semblait avoir été détecté en 2016 a également dû être analysée en 2018. On se rappelle toutefois que 75 % de l'échantillon de l'édition 2016 avait eu accès à la collecte sur le Web. La comparabilité entre les éditions de 2016 et de 2018 devrait donc être moins affectée que

celle entre les éditions de 2012 et de 2016 alors que seulement 25 % de l'échantillon de 2016 s'était fait administrer le questionnaire dans le même mode que celui de 2012.

Pour les questions ou sous-questions listées au tableau 6 qui présentent un effet de mode de collecte significatif au seuil de 5 %, il est tout de même possible de comparer les résultats obtenus à partir du sous-échantillon multimode de 2016 avec ceux de l'édition 2018. Il y a cependant des situations pour lesquelles l'échantillon complet de 2016 peut être utilisé pour la comparaison, même si la question présente un effet de mode de collecte significatif au seuil de 5 % :

- le seuil observé du test de différence entre les deux modes se situe entre 1 % et 5 % et il y a une différence significative entre l'estimation obtenue avec l'échantillon en multimode de 2016 et l'estimation de l'édition 2018 ;
- le seuil observé du test de différence entre les deux modes est inférieur à 5 % et l'écart entre l'estimation obtenue aux éditions 2016 et 2018 est plus élevé avec l'échantillon multimode de 2016 qu'avec l'échantillon complet de 2016.

Dans ces situations, une note indiquant qu'il pourrait y avoir un biais sur l'ampleur de l'écart (surestimation ou sous-estimation) doit apparaître. Le tableau 7 résume toutes ces situations.

Ensuite, certaines questions ont subi des modifications en vue de l'édition 2018 afin, par exemple, de les clarifier ou de corriger un problème noté lors de l'édition 2016. Aussi petits soient les changements apportés, il est recommandé aux utilisateurs d'examiner l'incidence de ces changements sur la comparabilité, d'autant plus lorsque les écarts observés sont grands ou inattendus.

L'ajout d'une question en 2018 pourrait avoir un effet sur la comparabilité avec l'édition 2016. La question suivante a été posée lors du filtre aux entreprises ayant confirmé avoir eu un nombre d'employés inférieur à 10 en 2017 : « En date d'aujourd'hui, avez-vous au moins un employé ? ». Comme un taux d'inadmissibilité plus élevé que celui de l'édition 2016 a été observé pour les entreprises de moins de 10 employés, cela pourrait avoir un effet dans la comparaison des résultats, puisqu'il y aurait un plus grand nombre de petites entreprises considérées comme admissibles à l'enquête en 2016 qu'en 2018.

## **1.8 Confidentialité des résultats**

L'ISQ est tenu de protéger la confidentialité des renseignements fournis par les répondants. Les risques de divulgation des résultats produits sous forme de tableaux sont donc examinés. Il est possible de déceler deux types de divulgation : 1) une cellule d'un tableau contient peu de répondants, 2) un petit nombre de répondants contribue à un grand pourcentage d'une estimation présentée dans le tableau. Cependant, puisqu'aucun total n'a été produit lors de la présente enquête, aucune vérification pour le second type de divulgation n'a été nécessaire.

Le premier type de divulgation a toutefois été relevé dans la présente enquête. Des cellules de tableaux ont donc été masquées.

## **1.9 L'appréciation globale**

En tenant compte des résultats et des explications fournis dans les sections précédentes, on peut conclure que le potentiel d'analyse des données est très bon et qu'il n'existe pas de problème apparent à inférer les résultats à la population étudiée. Comme c'est le cas pour toute enquête, il y a lieu de faire preuve de prudence dans l'utilisation des résultats qui sont accompagnés d'un coefficient de variation supérieur à 15 %. Il est important de mettre les bémols appropriés dans l'analyse et la présentation de ces données lorsque nécessaire.

## 1.10 Tableaux complémentaires

Tableau 6

Questions pour lesquelles une note ou un traitement particulier doit être appliqué lors de la comparaison avec l'édition 2016 de l'enquête, en raison d'un effet de mode

Variable	Domaine d'analyse	Traitement : note à inscrire ou échantillon à utiliser
Q0200	Q010A=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q0400	Q0300=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q0400	codrep=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q040D	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q040F	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q0500haute	Q0400Fixe=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q0600V3	Q0500dom=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q0600V4	Q0500dom=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q0700	Q0500dom=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q0800	Q0300=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q1000	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q1300	Q1200=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q1600	Q0300oui=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q1600	codrep=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q160C	Q0300oui=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q160C	codrep=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q190B	Q160A=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q190H	Q160A=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q2100	Q160A=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q220I	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q2300	Q0300=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q2300int	codrep=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q2331	Q0300=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q2331	codrep=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q2400rep	Q2300=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé (modalité 2 : sous-estimé)
Q250D	Q2300=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q2700V2	Q2700=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q2700V3	Q2700=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q2900V2	Q2300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q2900V3	Q2300=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q2900V5	Q2300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q2900V6	Q2300=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé

Suite à la page 24

**Tableau 6** (suite)

**Questions pour lesquelles une note ou un traitement particulier doit être appliqué lors de la comparaison avec l'édition 2016 de l'enquête, en raison d'un effet de mode**

Variable	Domaine d'analyse	Traitement : note à inscrire ou échantillon à utiliser
Q2900V7	Q2300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q2900V8	Q2300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q2900V9	Q2300=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q3000V1	Q2300npp=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q3000V2	Q2300npp=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q3100	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q3100oui	codrep=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q3300V1	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q3300V3	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q3300V4	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q3300V5	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q3300V7	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q3300oui	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q3400V1	Q3300oui=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q3400V2	Q3300oui=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q3400V3	Q3300oui=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q3400V4	Q3300oui=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q3400V5	Q3300oui=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q3500V6	Q3300non=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q360H	Q0300oui=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q360Houi	codrep=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q360N	Q0300oui=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q360Noui	codrep=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q3700oui	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q4000V2	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q4000V3	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q4000V4	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q4000V5	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q4000V6	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q4000V7	Q0300=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q4000V8	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q4000V9	Q0300=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q4100	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q410A	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q410C	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q410D	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q420C	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé

Suite à la page 25

**Tableau 6** (suite)

**Questions pour lesquelles une note ou un traitement particulier doit être appliqué lors de la comparaison avec l'édition 2016 de l'enquête, en raison d'un effet de mode**

Variable	Domaine d'analyse	Traitement : note à inscrire ou échantillon à utiliser
Q420D	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q4400oui	Q0300=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q4400oui	codrep=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q52001	codrep=1	Utiliser uniquement l'échantillon multimode de 2016 pour la comparaison
Q52005	codrep=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q5200V1	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé
Q5200V5	Q0300=1	Note : Écart pourrait être légèrement sous-estimé
Q5300	codrep=1	Note : Écart pourrait être légèrement surestimé

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*, 2016 et 2018.

Recommandation supplémentaire pour les questions où l'on recommande d'inscrire une note, s'il n'y a pas de différence significative entre l'échantillon complet de l'année 2016 et l'échantillon de 2018 :

- S'il y avait une différence significative entre l'échantillon multimode de 2016 et celui de 2018, effectuer la comparaison entre 2016 et 2018 avec l'échantillon multimode de 2016 au lieu d'inscrire une note.
- S'il n'y avait pas de différence significative entre l'échantillon multimode de 2016 et celui de 2018, ne pas ajouter de note, puisque l'on considère qu'il n'y a pas d'écart.

**Tableau 7**

**Fichiers de l'édition 2016 à utiliser dans la comparaison avec l'édition 2018 pour les questions ou sous-questions listées au tableau 6 qui présentent un effet de mode de collecte significatif au seuil de 5 %**

Seuil observé du test de différence entre les deux modes	Seuil observé du test de différence entre l'estimation obtenue avec l'échantillon en multimode de 2016 et l'estimation de l'édition 2018	Écart entre l'estimation obtenue avec l'échantillon multimode de 2016 et l'estimation de 2018 > Écart entre l'estimation obtenue avec l'échantillon complet de 2016 et l'estimation de 2018	On compare 2018 avec l'échantillon
Entre 1 % et 5 %	< 5 %		complet de 2016 et on ajoute une note indiquant qu'il pourrait y avoir un biais sur l'ampleur de l'écart (surestimation ou sous-estimation)
	≥ 5 %	Oui	complet de 2016 et on ajoute une note indiquant qu'il pourrait y avoir un biais sur l'ampleur de l'écart (surestimation ou sous-estimation)
Non			multimode de 2016
< 1 %		Oui	complet de 2016 et on ajoute une note indiquant qu'il pourrait y avoir un biais sur l'ampleur de l'écart (surestimation ou sous-estimation)
		Non	multimode de 2016

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires*, 2016 et 2018.

Recommandation supplémentaire pour les questions où l'on recommande d'inscrire une note, s'il n'y a pas de différence significative entre l'échantillon complet de l'année 2016 et l'échantillon de 2018 :

- S'il y avait une différence significative entre l'échantillon multimode de 2016 et celui de 2018, effectuer la comparaison entre 2016 et 2018 avec l'échantillon multimode de 2016 au lieu d'inscrire une note.
- S'il n'y avait pas de différence significative entre l'échantillon multimode de 2016 et celui de 2018, ne pas ajouter de note, puisque l'on considère qu'il n'y a pas d'écart.

Annexe 1

**Questionnaire de l'*Enquête sur  
l'intégration d'Internet aux processus  
d'affaires*, édition 2018**

---

## 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, de la Science 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.

Afin d'assurer la qualité de cette enquête, si nous devons communiquer avec vous par téléphone, il est possible qu'un superviseur écoute l'entrevue téléphonique; cependant, aucune entrevue n'est enregistrée.

### Assistance

Pour toute assistance, veuillez communiquer avec la Direction de la gestion de la collecte, au numéro 1 866 390-5367 ou par courriel à [collecte\\_internet@stat.gouv.qc.ca](mailto: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.

### Logiciel 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).

### **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 54. 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.

- Oui → Veuillez poursuivre à la question 4
- Non, mais le prévoit d'ici 12 mois → Veuillez passer à la question 11
- Non, et ne le prévoit pas d'ici 12 mois → Veuillez passer à la question 11

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

- |   | Oui                      | Non                      |
|---|--------------------------|--------------------------|
| <b>Connexion fixe (y compris les connexions fixes sans fil)</b>                         |                          |                          |
| 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="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

### 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"/> |
|--|--------------------------|--------------------------|

► 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 42.

---

**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 31
- Non, et ne le prévoit pas d'ici 12 mois → Veuillez passer à la question 30

**24 En 2017, quel pourcentage du chiffre d'affaires de votre entreprise provenait des commandes reçues par Internet ?**

\_\_\_\_\_ %

**25 En 2017, 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, Québec Original, Tuango) \_\_\_\_\_ %
- c) Les médias sociaux \_\_\_\_\_ %
- d) Autres plateformes (p. ex. applications mobiles) \_\_\_\_\_ %
- ▼
- TOTAL \_\_\_\_\_ 100 %

**26 En 2017, 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 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)
  - 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 → Veuillez passer à la question 29

**28 En 2017, quel pourcentage de la valeur des commandes reçues par Internet de votre entreprise provenait de la vente de produits numériques téléchargeables ou accessibles en ligne ?**

\_\_\_\_\_ %

**29 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 31.

**30 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**

**31 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 32
- Non → Veuillez passer à la question 33

**32 En 2017, 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

### 33 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. Clic Revenu, clicSÉQR)
- Participer à un appel d'offres du gouvernement
- Aucune utilisation → Veuillez passer à la question 35

### 34 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 36.

### 35 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 des technologies de l'information et des communications (TIC)

### 36 Votre entreprise utilise-t-elle les technologies suivantes ?

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

	Oui	Non
<b>Outils de communication et de travail collaboratif</b>		
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"/>
<b>Logiciels et progiciels</b>		
d) Logiciels libres* (p. ex. Linux, Apache 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"/>
<b>Applications et technologies avancées</b>		
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"/>

### 37 Votre entreprise utilise-t-elle l'infonuagique\* (*cloud computing*) ?

- Oui → Veuillez poursuivre à la question 38
- Non, mais le prévoit d'ici 12 mois → Veuillez passer à la question 40
- Non, et ne le prévoit pas d'ici 12 mois → Veuillez passer à la question 40

### 38 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"/>

**39 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"/>

**40 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 Partage automatique de l'information

### 41 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"/>

### 42 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"/>

### 43 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 9 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.

**44 En 2017, 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 45  
 Non → Veillez passer à la question 46

**45 En 2017, 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

**46 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"/>

**47 En 2017, 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 48  
 Non → Veillez passer à la question 49

**48 En 2017, votre entreprise a-t-elle rencontré des difficultés pour embaucher des employés spécialistes en technologies de l'information et des communications (TIC) ?**

- Oui  
 Non

**49 En 2017, 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 » à la question 49a et 49b, passez à la question 51.  
Sinon, poursuivez à la question 50.

**50 En 2017, 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) ?**

Veuillez considérer toutes les catégories d'emploi.

\_\_\_\_\_ %

**51 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"/>

**52 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

**53 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 53b.
- Non → Veuillez passer à la question 54

**b) Quelle est cette technologie?**

\_\_\_\_\_

## Section 10 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.

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

\_\_\_\_\_ \$

**55** Quel pourcentage du chiffre d'affaires déclaré à la question 54 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 % |

**56** 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"/> |

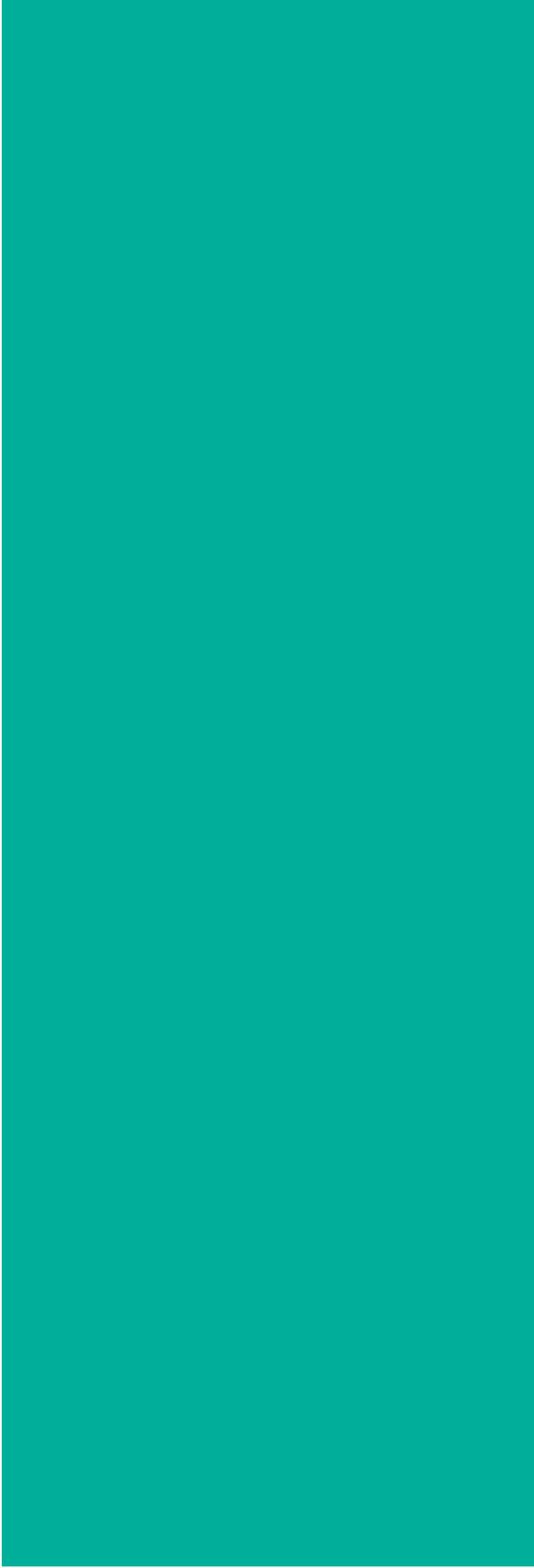
**57** Veuillez estimer le pourcentage d'employés de votre entreprise qui ont les types de diplômes suivants.

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 | _____ % |







« La statistique au  
service de la société :  
la référence au Québec »

[stat.gouv.qc.ca](http://stat.gouv.qc.ca)