

# Industrie Canada – Sondage de 2017 sur l’adoption, par les entreprises, des technologies numériques

## INTRODUCTION AU TÉLÉPHONE

Bonjour, mon nom est (intervieweur) et j’appelle au nom d’Innovation, Sciences et Développement économique Canada, anciennement connu sous le nom d’Industrie Canada (SI DEMANDÉ : Il s’agit d’un ministère du gouvernement fédéral du Canada dont la mission est de *favoriser l’essor d’une économie canadienne concurrentielle et axée sur le savoir.*) Notre entreprise, R.A. Malatest and Associates, a été mandatée par le gouvernement du Canada pour mener une étude sur les technologies numériques actuellement utilisées par les entreprises canadiennes. Seriez-vous la personne la plus en mesure de donner des renseignements sur les technologies utilisées par votre entreprise?

*(Nota : Si un répondant répond « non », demandez : « Puis-je parler à la personne qui serait le plus en mesure de répondre aux questions du sondage? »)*

Les résultats de cette étude nationale aideront le gouvernement du Canada à orienter ses politiques publiques. Le sondage devrait durer environ 10 minutes, selon vos réponses.

Êtes-vous en mesure de répondre à quelques questions et voulez-vous le faire?

Oui [prendre un nouveau rendez-vous si demandé]

Non

Veuillez noter que le présent appel pourrait être enregistré à des fins de contrôle de la qualité.

*[Au besoin : ÉNONCÉ SUR LA CONFIDENTIALITÉ : « Vos réponses demeureront confidentielles. Toute information donnée dans le cadre du sondage ne sera utilisée qu’aux fins d’évaluer l’utilisation de technologies numériques par les entreprises au Canada et toute information personnelle recueillie sera protégée en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Tout rapport produit par suite du sondage n’utilisera que des données consolidées ou résumées et aucun commentaire ne sera attribué à une personne identifiable. »]*

*[Pour convaincre les répondants – Laissez-moi vous assurer que nous n’essayons pas de vous vendre quoi que ce soit et que la présente entrevue est entièrement confidentielle. Votre participation est volontaire et l’information donnée ne servira pas à vous identifier, vous ou votre entreprise. Nous appelons pour le compte du gouvernement du Canada. Il est important que nous puissions parler à autant d’entreprises différentes que possible; votre opinion nous aidera à nous orienter sur de futurs enjeux de politiques publiques.]*

## INTRODUCTION EN LIGNE

Au nom d’Innovation, Sciences et Développement économique Canada, *anciennement connu sous le nom d’Industrie Canada*, nous aimerions vous remercier de participer à la présente étude.

Notre entreprise, R.A. Malatest and Associates, a été mandatée par le gouvernement du Canada pour mener une étude sur les technologies numériques actuellement utilisées par les entreprises canadiennes.

Les résultats de cette étude nationale aideront le gouvernement du Canada à orienter ses politiques publiques. Vous devriez avoir besoin d'environ 10 minutes pour répondre aux questions.

Vos réponses demeureront confidentielles.

Toute information donnée dans le cadre du sondage ne sera utilisée qu'aux fins d'évaluer l'utilisation de technologies numériques par les entreprises au Canada et toute information personnelle recueillie sera protégée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Tout rapport produit par suite du sondage n'utilisera que des données consolidées ou résumées et aucun commentaire ne sera attribué à une personne identifiable.

Notre politique relative à la confidentialité des données -- [\[Télécharger le pdf\]](#)

Veuillez cliquer sur « Suivant » pour commencer le sondage.

## **SECTION A – Connexion internet**

1. Votre entreprise a-t-elle une connexion internet?

- Oui
- Non->Passer à la question 25
- Ne sait pas-> Passer à la question 25

2. Veuillez indiquer tous les types de connexion utilisés par votre entreprise pour avoir accès à l'internet :

Indiquez tous ceux qui s'appliquent.

- Ligne d'abonné numérique (DSL) par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique (p. ex., Bell, Telus, SaskTel)
- Modem câble (p. ex., Rogers, Shaw)
- Mobile sans fil\* (p. ex., connexion 3G ou 4G)
- Satellite (p. ex., Xplornet)
- Ligne à fibres optiques\* (p. ex., T3, Ethernet métro)
- Accès par ligne commuté par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique
- Sans fil fixe ou point d'accès sans fil portatif Wi-Fi\* (p. ex., Smart Hub)
- Ne sait pas

*Mobile sans fil : Décrit des services d'accès sans fil qui peuvent être utilisés de façon portative, à l'intérieur comme à l'extérieur. Ne comprend pas l'utilisation d'un routeur sans fil qui distribue l'internet d'une autre connexion. Parmi les exemples, notons les connexions 3G ou 4G à partir d'un téléphone intelligent ou une clé internet USB branchée à un ordinateur portatif.*

*Ligne à fibres optiques : Une ligne entièrement en fibres optiques qui connecte l'édifice à l'internet. Parmi les exemples, notons une ligne T3, l'Ethernet métro et autres connexions fibre-édifice.*

*Sans fil fixe ou point d'accès sans fil portatif Wi-Fi : Ne comprend pas l'utilisation d'un routeur sans fil qui distribue l'internet d'une autre connexion. Connexions sans fil fixes et portables qui utilisent une antenne fixe ou un appareil servant de station Wi-Fi qui se branche à une prise électrique et qui est généralement utilisé à un endroit particulier comme la maison ou le bureau.*

## **SECTION B – Utilisation de l'internet**

3. Votre entreprise avait-elle un site Web en 2016?

- Oui
- Non->Passer à la question 5
- Ne sait pas-> Passer à la question 5

4. Quelles sont les fonctionnalités disponibles sur votre site Web?

*Indiquez toutes celles qui s'appliquent.*

- Commande ou réservation en ligne
- Paiement en ligne (compléter la transaction et faire le paiement en ligne)
- Intégration avec les médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter, Google+)
- Une version du site Web optimisée pour les utilisateurs mobiles
- Aucune fonctionnalité parmi celles énumérées ci-dessus
- Ne sait pas

*Posez la Q5, si la réponse à Q3 est non ou ne sait pas.*

5. Votre entreprise avait-elle une présence en ligne en 2016 (p. ex., Facebook, ebay)?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

*Posez la Q6, si la réponse à Q3 est oui ou si la réponse à Q5 est oui*

6. La présence en ligne de votre entreprise utilise-t-elle des services en ligne d'un tiers fournisseur de services de commerce électronique (p. ex., Amazon, Shopify).

- Oui
- Non
- Ne sait pas

7. Votre entreprise a-t-elle vendu des biens ou des services par l'intermédiaire de l'internet en 2016?

- Oui
- Non-> Passer à la question 11
- Ne sait pas-> Passer à la question 11

*Ventes effectuées par l'intermédiaire de l'internet, avec ou sans paiement en ligne : incluent toutes les ventes de produits ou services où la commande est reçue et l'engagement d'acheter est fait par l'intermédiaire de l'internet, même si le paiement peut avoir été fait par d'autres moyens. Incluent les commandes faites par l'intermédiaire de pages Web, d'un extranet ou d'un échange de données informatisé (EDI). Excluent les commandes passées par téléphone, télécopieur ou courriel.*

8\_1. Est-ce que votre entreprise comptabilise les ventes par Internet séparément des autres ventes en 2016?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

8\_2. Si votre entreprise comptabilise les ventes par internet séparément des autres ventes, quel pourcentage de vos ventes totales s'est fait par l'intermédiaire de l'internet en 2016?

- Si oui, pourriez-vous préciser : \_\_\_\_\_ %

9. Est-ce que la majorité de vos ventes par internet sont au Canada ou à l'étranger?

- Au Canada
- À l'étranger
- Ne sait pas

10. Votre entreprise s'est-elle procuré des biens ou services par l'intermédiaire de l'internet en 2016?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

11. Votre entreprise a-t-elle les interactions suivantes avec les gouvernements locaux, provinciaux ou fédéral au Canada?

*Indiquez toutes celles qui s'appliquent.*

- Obtenir de l'information ou des documents des gouvernements
- Demander des subventions, des contributions ou des prestations
- Remplir ou présenter des formulaires fiscaux (p. ex., TPS, emploi [T4], déclarations de revenus [T2])
- Paiement en ligne à des organisations gouvernementales
- Présenter une demande de brevet ou autre demande liée à la propriété intellectuelle (p. ex., OPIC, USPTO)
- Enregistrer une entreprise
- Aucune interaction parmi celles énumérées ci-dessus
- Ne sait pas

12. À quels obstacles faites-vous face lorsque vous interagissez électroniquement avec les gouvernements locaux, provinciaux ou fédéral au Canada?

*Indiquez tous ceux qui s'appliquent.*

- Inquiétudes liées à la sécurité (p. ex., respect de la vie privée, confidentialité)
- Processus complexes (p. ex., formulaires multiples)
- Facilité d'utilisation (p. ex., convivialité, organisation)
- Manque d'information sur les services électroniques disponibles
- Connexion d'internet peu fiable et lente
- Plus difficile de communiquer électroniquement que face à face / par téléphone.
- Manque d'information ou l'information n'est pas à jour

- La technologie de l'entreprise n'est pas à jour / Incompatible avec les systèmes gouvernementaux.
- Le site Web du gouvernement / la technologie n'est pas à jour
- Manque de sensibilisation/ne comprend pas la technologie/difficultés à se maintenir à jour
- Autre - précisez : \_\_\_\_\_
- Aucun obstacle
- Ne sait pas

### **SECTION C – Utilisation des technologies de l'information et des communications**

***Lire à tous : Les technologies de l'information et des communications, aussi connues sous le nom de TIC, constituent une vaste gamme de technologies numériques comme les ordinateurs, les réseaux et les logiciels qui servent à traiter l'information et à communiquer.***

13. Votre entreprise a-t-elle utilisé l'une des TIC suivantes en 2016?

*Indiquez toutes celles qui s'appliquent.*

- Infonuagique\*
- Analyse des données
- Appareil mobile doté d'une connexion internet (p. ex., téléphone intelligent, tablette)
- Logiciel de gestion des relations avec les clients/fournisseurs (CRM)\*
- Logiciel de planification des ressources de l'entreprise (PRE)\*
- Logiciel de comptabilité/de tenue des livres
- Logiciel bureautique
- Logiciel de gestion
- Logiciel de conception
- Application Web
- Logiciel personnalisé
- Logiciel de point de vente/logiciel de paiement par carte de crédit
- Client-serveur/MS Exchange/Protocole de transfert de fichiers/Voix sur réseaux internet
- Autre - précisez : \_\_\_\_\_
- Notre entreprise n'a pas utilisé de TIC-> Passer à la question 17
- Ne sait pas-> Passer à la question 17

*Infonuagique : les services de TIC qui sont utilisés, dans l'internet, pour avoir accès à des logiciels, à de la capacité de traitement, à de l'espace de stockage, etc.*

*Logiciel de gestion des relations avec les clients/fournisseurs (CRM) : un logiciel utilisé pour gérer les interactions d'une entreprise avec ses clients, ses partenaires, ses employés et ses fournisseurs.*

*Logiciel de planification des ressources de l'entreprise (PRE) : consiste en un ou deux ensembles d'applications logicielles qui combinent l'information et les processus dans le contexte de diverses fonctions opérationnelles de l'entreprise. Généralement, la PRE combine la planification, l'approvisionnement, les ventes, le marketing, les relations avec les clients, la finance et les ressources humaines.*

14\_1. Est-ce que vous fournissez aux employés de votre organisation des appareils mobiles compatibles avec internet (ordinateurs portatifs, téléphones cellulaires, etc.)?

- Oui
- Non

- Ne sait pas

14\_2. En pourcentage, combien d'employés dans votre organisation se sont vus fournir des appareils mobiles compatibles avec internet (ordinateurs portatifs, téléphones cellulaires, etc.)?

- Veuillez préciser : \_\_\_\_\_ %
- Ne sait pas

15\_1. Votre entreprise comptabilise-t-elle ses dépenses en technologies de l'information et des communications?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

15\_2. (Si la réponse à question 15\_1 = oui, posez la question 15\_2) Pourriez-vous estimer le montant dépensé par votre entreprise au chapitre des technologies de l'information et des communications en pourcentage de ses dépenses totales? (Note à l'intervieweur : nous ne voulons pas avoir le montant; nous voulons juste savoir s'ils peuvent l'estimer.)

- Oui
- Non
- Ne sait pas

16. Quels avantages votre entreprise a-t-elle tirés de l'introduction de TIC?

*Indiquez tous ceux qui s'appliquent.*

- Coût réduit d'exploitation ou de main-d'œuvre
- Amélioration de la capacité à répondre aux exigences des clients ou des fournisseurs
- Garder le rythme face aux concurrents
- Raccourcir les délais de transaction
- Meilleure qualité des biens ou services
- Meilleure mise en commun de l'information
- Plus d'importance accordée à la rotation des tâches, à la polyvalence
- Plus de partenariats ou intégration de systèmes avec d'autres entreprises
- Amélioration de la formation du personnel
- Possibilité de travailler à distance
- Réduction de la dépendance envers les documents physiques
- Amélioration de l'efficacité et de la productivité
- Facilité d'accès et d'utilisation
- Amélioration des communications
- Commercialisation/Promotion/Meilleure visibilité
- Autre avantage, merci de préciser : \_\_\_\_\_
- Pas de changement
- Ne sait pas

17. Quels sont les principaux obstacles pour votre entreprise à intégrer davantage les TIC? Indiquez tous ceux qui s'appliquent.

- Ne sait pas quelles technologies sont disponibles sur le marché
- Manque d'expertise technique et de personnel qualifié sur place
- Pas assez de preuves d'un bon rendement des investissements
- Les nouveaux systèmes ne seront pas compatibles avec ceux en place
- Coût de la technologie et de la mise en œuvre est trop élevé
- Le coût de maintenance de la technologie est trop élevé
- Les employés ne veulent pas de nouvelle technologie
- Inquiétudes liées à la sécurité ou à la protection des renseignements personnels
- Manque de temps
- Nos partenaires d'affaires ne les utilisent pas
- Accès à la technologie
- L'intégration des TIC n'est pas nécessaire / pas voulu
- Changements technologiques/la technologie devient obsolète/difficultés à se maintenir à jour
- Perturbe les affaires lorsque les TIC ne fonctionnent pas/internet ne fonctionne pas/problèmes de fiabilité
- Autre - précisez : \_\_\_\_\_
- Pas d'obstacle
- Ne sait pas

#### **SECTION D – Compétences en TIC en milieu de travail**

18. Votre entreprise avait-elle des spécialistes de la technologie en décembre 2016?

*Indiquez tous ceux qui s'appliquent.*

*N'incluez que les employés dont la tâche principale consiste à acheter, utiliser, maintenir, développer, soutenir, mettre en œuvre ou administrer les TIC pour votre entreprise.*

- Oui – employé à l'interne
- Oui – ressource externe -> Passer à la question 24
- Non -> Passer à la question 25
- Ne sait pas -> Passer à la question 25

En 2016, votre entreprise a-t-elle offert de la formation pour le développement ou la mise à niveau des compétences technologiques de :

19\_1. Spécialistes de la technologie

- Oui
- Non
- Ne sait pas

19\_2. D'autres employés utilisant des TIC dans le cadre de leurs tâches quotidiennes

- Oui
- Non
- Ne sait pas

20\_1. (AFFICHER SI Q15\_1 = OUI OU Q15\_2 = OUI) Est-ce que votre entreprise a déboursé de l'argent pour la formation ou la mise à niveau des habilités en TIC de votre personnel?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

20\_2. Combien dépensez-vous par année, par personne, pour la formation ou la mise à niveau de votre personnel dans le domaine des TIC?

- Veuillez préciser : \_\_\_\_\_ \$

## **SECTION E – Pratiques de sécurité, incidents et impacts des TIC**

21. L'une des mesures de sécurité des TI suivantes est-elle en place dans votre entreprise?

Indiquez toutes celles qui s'appliquent.

- Encodage des courriels
- Installation régulière de correctifs des systèmes d'exploitation et des applications
- Matériel ou logiciel d'authentification pour les utilisateurs internes ou externes\*
- Copies de sécurité fréquentes des données critiques pour l'exploitation de votre entreprise
- Cyber assurance
- Pas de mesure de sécurité des TI en place
- Ne sait pas

*Matériel ou logiciel d'authentification : logiciel ou matériel utilisé pour authentifier ou vérifier l'identité d'une personne avant que celle-ci n'obtienne l'accès ou qu'une demande de transaction ne soit autorisée.*

22. Votre entreprise a-t-elle été victime d'atteinte interne ou externe à la sécurité des données en 2016?

- Oui
- Non -> Passer à la question 24
- Ne sait pas-> Passer à la question 24

23. Votre entreprise a-t-elle subi les conséquences suivantes après ces atteintes à la sécurité?

Indiquez toutes celles qui s'appliquent.

- Corruption, vol ou accès non autorisé aux renseignements de clients ou à de l'information constituant votre propriété intellectuelle
- Logiciel rançonneur ou extorsion pour accès aux systèmes/à l'information
- Atteinte à la réputation
- Interruption de service
- Perte de revenus
- Perte de productivité
- Stress/insécurité/peur/frustration
- Aucun impact
- Autre conséquence - précisez : \_\_\_\_\_
- Ne sait pas



24. Votre entreprise accorde-t-elle une partie de son budget à des mesures d'atténuation des risques liés à la sécurité des TI?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

#### **SECTION F – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

25. Combien d'employés à temps plein travaillent pour votre entreprise au Canada? Veuillez indiquer la fourchette appropriée.

- 0
- de 1 à 9
- de 10 à 19
- de 20 à 49
- de 50 à 99
- de 100 à 249
- de 250 à 499
- 500 et plus
- Ne sait pas
- Préfère ne pas répondre