

# Enquête sur le numérique dans les entreprises

## À propos de l'enquête

L'*Enquête sur le numérique dans les entreprises* est réalisée à la demande du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie. Cette enquête reprend et enrichit l'*Enquête sur l'intégration d'Internet aux processus d'affaires* réalisée en 2012, 2016, 2018 et 2020. Elle a pour objectif d'établir un portrait de la transformation numérique des entreprises situées au Québec, et compte une cinquantaine de questions, regroupées selon neuf grands thèmes : l'accès à Internet, la présence sur Internet, le commerce électronique, l'utilisation des technologies de l'information, l'utilisation de l'infonuagique, les renseignements sur les clients, le partage automatique de l'information, la sécurité informatique et l'investissement dans les technologies de l'information.

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 comme il vous est demandé dans ce questionnaire. L'Institut de la statistique du Québec garantit la confidentialité des renseignements fournis par votre entreprise dans le cadre de cette enquête.

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

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

## Assistance

Pour toute assistance, veuillez communiquer avec la Direction de la gestion de la collecte, au numéro 1 800 561-0213 ou par courriel à [collecte\\_internet@stat.gouv.qc.ca](mailto:collecte_internet@stat.gouv.qc.ca).

## Directives

- ▶ **Ne retournez pas le questionnaire par la poste ou par télécopieur.**
- ▶ **Veuillez 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.

### **Logiciel libre**

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

### **Progiciel de gestion intégré**

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

### **Logiciel de logistique ou de traçabilité**

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

### **Logiciel de gestion des relations avec les clients**

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

### **Impression 3D**

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

### **Robotique**

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

### **Applications analytiques**

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

### **Données massives**

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

### **Apprentissage automatique (machine learning)**

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

### **Internet des objets**

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

### **Services infonuagiques (cloud computing services)**

Les services infonuagiques permettent d'accéder par Internet à des logiciels, à de l'espace de stockage, à de la puissance de calcul ou à d'autres services disponibles sur les serveurs de fournisseurs externes. Les services infonuagiques sont **payants**. Ils sont payables par utilisateur ou à l'utilisation, peuvent être ajustés (type de services offerts ou capacité) à la demande et être utilisés au besoin.

### **Exploration de données (data mining)**

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

### **Spécialistes en TIC**

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

## Section 1 Accès à Internet

Les réponses à cette question sont essentielles pour l'analyse des résultats globaux de l'enquête.

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.

### 1 Votre entreprise utilise-t-elle :

	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 52. Sinon, poursuivez à la question 2.

Les réponses à cette question sont essentielles pour l'analyse des résultats globaux de l'enquête.

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

### 2 Votre entreprise a-t-elle une connexion à Internet ?

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

- Oui → Veuillez poursuivre à la question 3
- Non, mais le prévoit d'ici 12 mois → Veuillez passer à la question 5
- Non, et ne le prévoit pas d'ici 12 mois → Veuillez passer à la question 5

Les réponses à cette question sont essentielles pour l'analyse des résultats globaux de l'enquête.

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.

### 3 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 6

### 4 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 : \_\_\_\_\_

► Veuillez passer à la question 6.

Les réponses à cette question sont essentielles pour l'analyse des résultats globaux de l'enquête.

**5 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 : \_\_\_\_\_

► **Veillez passer à la question 38.**

**6 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
- Non

---

## Section 2 **Présence sur Internet**

**7 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, place de marché)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Les médias sociaux, via sa propre page ou son propre compte (p. ex. Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

► **Si vous avez répondu « Oui » à la question 7a, passez à la question 10. Sinon, poursuivez à la question 8.**

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

- Oui → [Veillez passer à la question 12](#)
- Non → [Veillez poursuivre à la question 9](#)

**9 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 : \_\_\_\_\_

► **Veillez passer à la question 12.**

**10 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, assuré par une personne ou par un agent virtuel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**11 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

**12 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 3 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

**13 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 14](#)
- Non, mais le prévoit d'ici 12 mois → [Veuillez passer à la question 24](#)
- Non, et ne le prévoit pas d'ici 12 mois → [Veuillez passer à la question 23](#)

**14 En 2022, quel pourcentage du chiffre d'affaires de votre entreprise provenait des commandes reçues par Internet ?**

%

**15 En 2022, quel pourcentage de la valeur des commandes reçues par Internet de votre entreprise provenait des plateformes suivantes ?**

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| a) Le site Web de votre entreprise   | <input type="text"/> %             |
| b) Le site Web d'une autre organisation<br>(p. ex. Booking, Amazon, Bonjour Québec, Tuango, Panier bleu) | <input type="text"/> %             |
| c) Les médias sociaux  | <input type="text"/> %             |
| d) Autres plateformes (p. ex. applications mobiles)  | <input type="text"/> %             |
| ▼  | ▼                                  |
| TOTAL  | <input type="text" value="100"/> % |

**16 En 2022, quel pourcentage de la valeur des commandes reçues par Internet de votre entreprise provenait des marchés géographiques suivants ?**

- |                       |                                    |
|-----------------------|------------------------------------|
| a) Québec             | <input type="text"/> %             |
| b) Ailleurs au Canada | <input type="text"/> %             |
| c) États-Unis         | <input type="text"/> %             |
| d) Autres pays        | <input type="text"/> %             |
| ▼                     | ▼                                  |
| TOTAL                 | <input type="text" value="100"/> % |

**17 En 2022, quel pourcentage de la valeur des commandes reçues par Internet de votre entreprise provenait des types de consommateurs suivants ?**

- a) Individus  %
- b) Entreprises  %
- c) Gouvernements et autres organisations  %
- ▼
- TOTAL  %

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

- 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, DOCX, EPUB, MOBI, DWG)
- Fichiers audio (p. ex. dans les formats MP3, AAC, WMA, WAV, AIFF, DSD, FLAC, ALAC)
- Vidéos et images (p. ex. dans les formats JPEG, PNG, MPEG, AVI, MOV, MP4, WMV)
- Musique ou vidéos en diffusion continue
- Logiciels ou applications, excluant les jeux vidéo
- Jeux vidéo
- Abonnements en ligne
- Autre type de produits numériques, précisez :
- Non

**19 En 2022, quel pourcentage de la valeur des commandes reçues par Internet de votre entreprise provenait des types de produits suivants ?**

- a) Biens (p. ex. des marchandises)  %
- b) Services (p. ex. hébergement, transport, professionnels)  %
- c) Produits numériques téléchargeables ou accessibles en ligne  %
- ▼
- TOTAL  %

**20 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 :
- ou**
- Aucun bénéfice



**21 En 2022, votre entreprise a-t-elle rencontré des difficultés liées à la vente sur Internet ?**

- Oui → [Veillez poursuivre à la question 22](#)
- Non → [Veillez passer à la question 24](#)

**22 En 2022, quelles difficultés liées à la vente sur Internet votre entreprise a-t-elle rencontrées ?**

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent.

- Biens et services qui ne se prêtaient pas à la vente sur Internet
- Coûts de développement ou d'entretien élevés
- Coûts de livraison ou d'expédition élevés
- Difficultés liées à la sécurité informatique
- Manque de compétences, de formation ou d'expérience du personnel
- Difficultés d'ordre juridique
- Coût des services externes de transactions
- Coût des services offerts par les places de marché (par exemple, frais d'abonnement, frais à la transaction, frais pour la gestion des retours, pour l'entreposage, etc.)
- Autre difficulté, précisez : \_\_\_\_\_

► [Veillez passer à la question 24.](#)

**23 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

**24** 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 → [Veillez poursuivre à la question 25](#)  
 Non → [Veillez passer à la question 26](#)

**25** En 2022, 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 4 Utilisation de technologies

**26** Votre entreprise utilise-t-elle les outils de communication et de travail collaboratif suivants ?

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

- |  | Oui                      | Non                      |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |

**27** Votre entreprise utilise-t-elle les logiciels et progiciels suivants ?

- |   | Oui                      | Non                      |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Logiciels libres* (p. ex. Linux, Open Office)                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Progiciels de gestion intégrés* (p. ex. ERP, GED, logiciels de gestion de projets) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Logiciels de conception (p. ex. PLM, CAO/DAO, 2D/3D, BIM)                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Logiciels de production (p. ex. MRP, MES, robotique*, imprimante 3D*)              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Logiciels de logistique et de traçabilité* (p. ex. RFID, NFC)                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Logiciels de gestion des relations avec les clients* (CRM)                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**28 Votre entreprise utilise-t-elle les applications et technologies avancées suivantes ?**

	Oui	Non
a) Impression 3D*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Robotique*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Applications analytiques* (p. ex. pour analyser les données massives*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Apprentissage automatique (machine learning)*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Internet des objets* (p. ex. compteurs intelligents, suivi à distance)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

## Section 5 Utilisation de l'infonuagique

**29 En 2022, votre entreprise a-t-elle utilisé les services infonuagiques\* d'un ou de plusieurs fournisseurs externes ?**

- Oui → [Veillez poursuivre à la question 30](#)
- Non, mais le prévoit d'ici 12 mois → [Veillez passer à la question 33](#)
- Non, et ne le prévoit pas d'ici 12 mois → [Veillez passer à la question 33](#)

**30 Votre entreprise a-t-elle utilisé :**

Cochez (✓) tout ce qui s'applique.

- des services infonuagiques\* fournis à titre privé (conçus pour son usage exclusif ou *private cloud*) ?
- des services infonuagiques\* publics (fournis à titre non exclusif ou *public cloud*) ?

**31 En 2022, quels types de services infonuagiques\* votre entreprise a-t-elle utilisés ?**

- Courriel sur le Web
- Outils logiciels pour le bureau
- Applications logicielles pour la finance ou la comptabilité
- Logiciels de gestion des relations avec les clients\* (CRM)
- Stockage de données
- Infrastructure (p. ex. réseaux, serveurs)
- Autres services infonuagiques, précisez : \_\_\_\_\_

**32 Votre entreprise conserve-t-elle des données dans des services infonuagiques\* ?**

- Oui → [Si oui, veuillez identifier les types de données conservées.](#)  
[Cochez \(✓\) tout ce qui s'applique.](#)
- Renseignements personnels sur les employés
- Renseignements confidentiels sur les clients, les fournisseurs ou les partenaires
- Renseignements non confidentiels
- Non

## Section 6 Renseignements sur les clients

### 33 En 2022, votre entreprise a-t-elle obtenu ou recueilli des renseignements sur ses clients ?

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

- Oui → [Veillez poursuivre à la question 34](#)
- Non → [Veillez passer à la question 37](#)

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

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent.

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

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

- Oui
- Non

### 36 Quelles méthodes votre entreprise a-t-elle utilisées pour protéger les renseignements des clients qu'elle avait recueillis ou stockés électroniquement en 2022 ?

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent.

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

## Section 7 Partage automatique de l'information

### 37 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"/>

### 38 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"/>

### 39 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"/>

- Si vous avez répondu « Non » à la question 2 (votre entreprise n'a pas de connexion à Internet), veuillez passer à la question 42.  
Sinon, veuillez poursuivre à la question 40.

## Section 8 Sécurité informatique

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

Cochez (✓) toutes celles qui s'appliquent.

- Application automatique de mise à jour des logiciels
- 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)
- Gestion des identités et des accès (par le biais de comptes d'administrateurs)
- Processus d'authentification pour les utilisateurs internes ou externes (p. ex. authentification multi-facteurs ou MFA)
- 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
- Consignes sur l'utilisation des appareils mobiles
- Autre mesure, précisez : \_\_\_\_\_

**ou**

- Aucune mesure de sécurité informatique mise en place

### 41 En 2022, votre entreprise a-t-elle été la cible d'incidents de cybersécurité ?

- Oui → Si oui, veuillez indiquer le type d'incidents.  
Cochez (✓) tout ce qui s'applique.
  - Incidents visant à perturber sa présence sur le Web
  - Incidents visant à voler des renseignements personnels ou financiers
  - Incident visant à voler de l'argent ou à obtenir une rançon
  - Incidents visant à accéder à des zones d'accès non autorisé
  - Autres incidents ou incidents sans motif connu
- Non
- Ne sait pas

## 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 servant à la collecte, au stockage, au traitement, à la transmission et à la présentation de l'information (voix, données, texte, images). Exclure les dépenses courantes telles que les frais de réparation et d'entretien ainsi que les salaires.

**42 En 2022, 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 43](#)  
 Non → [Veillez passer à la question 44](#)

**43 En 2022, 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

**44 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"/>

**45 En 2022, 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 46](#)  
 Non → [Veillez passer à la question 47](#)

**46 En 2022, votre entreprise a-t-elle rencontré des difficultés pour embaucher des employés spécialistes en technologies de l'information et des communications (TIC) ?**

- Oui  
 Non

**47 En 2022, votre entreprise a-t-elle offert de la formation pour développer ou améliorer les compétences liées aux technologies de l'information et des communications (TIC) des types d'employés suivants ?**

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

► Si vous avez répondu « Non » aux questions 47a et 47b, passez à la question 49.  
Sinon, poursuivez à la question 48.

**48 En 2022, quel pourcentage des employés de votre entreprise, incluant les cadres, ont reçu de la formation pour développer ou améliorer leurs compétences liées aux technologies de l'information et des communications (TIC) ?**

Veillez considérer toutes les catégories d'emploi.

\_\_\_\_\_ %

**49 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"/>

**50 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 : \_\_\_\_\_
- ou**
- Aucun moyen utilisé

**51 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 → [Veillez poursuivre à la question 51b](#)
- Non → [Veillez passer à la question 52](#)

**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.

### 52 Quel est le chiffre d'affaires de votre entreprise pour le dernier exercice financier complet ?

- Moins de 1 M\$
- 1M \$ à moins de 10 M\$
- 10 M\$ ou plus

### 53 Quel pourcentage du chiffre d'affaires déclaré à la question 52 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             | <input type="text"/>             | % |
| b) Ailleurs au Canada | <input type="text"/>             | % |
| c) États-Unis         | <input type="text"/>             | % |
| d) Autres pays        | <input type="text"/>             | % |
| ▼                     | ▼                                |   |
| TOTAL                 | <input type="text" value="100"/> | % |

### 54 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"/> |

### 55 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  | <input type="text"/> | % |
| b) Diplôme d'études collégiales ou une attestation d'études collégiales, sans diplôme universitaire | <input type="text"/> | % |

