



Adoption de la technologie post- COVID et utilisation des services en ligne

Résultats de sondage –
Points de vue BDC

Décembre 2020



Table des matières

01 Faits saillants

03 Résultats détaillés

02 Méthodologie

04 Profil des répondants



01.

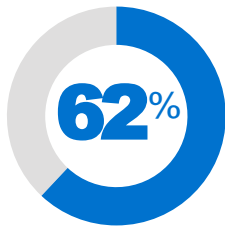
Faits saillants



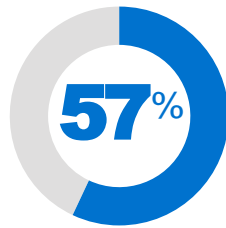
La pandémie a entraîné des changements importants dans l'utilisation de la technologie. **L'augmentation du télétravail** est forte et prochainement, les PME prévoient d'augmenter leurs activités de **marketing en ligne** et **investissements** dans la technologie.



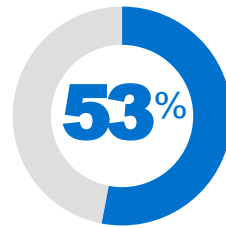
Augmentation vs. période pré-COVID



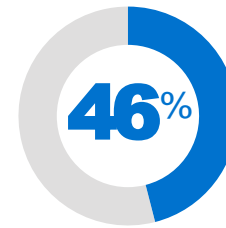
Télétravail



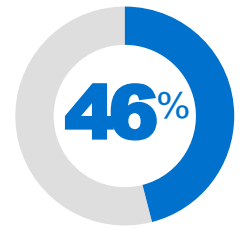
Investissement
en technologie



Activités de
marketing en
ligne

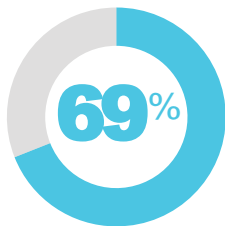


Offre en ligne
de l'entreprise

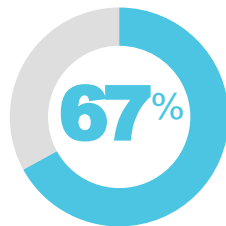


Automatisation
de certaines
activités

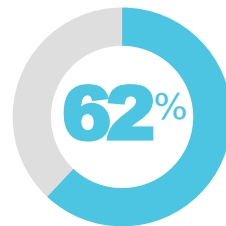
Augmentation prévue au cours des 12 prochains mois



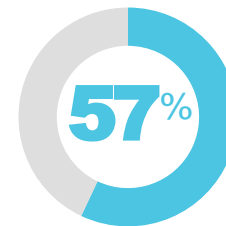
Activités de
marketing en
ligne



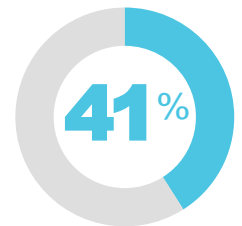
Investissement
en technologie



Offre en ligne
de l'entreprise



Automatisation
de certaines
activités



Télétravail

La plupart des personnes interrogées ont déclaré que la pandémie avait **accéléré** leur adoption de la technologie, ce qui les a aidés à y faire face. Les grandes entreprises l'ont noté encore plus.



63%

disent que la pandémie a **accéléré** leur adoption de la technologie

% significativement plus élevé parmi...



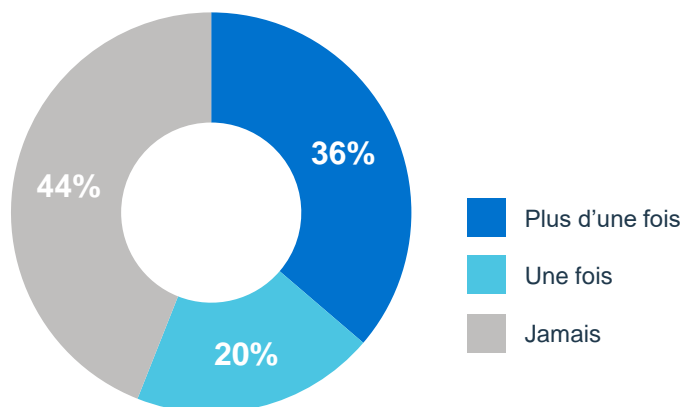
64%

croient que la technologie leur a permis de faire face plus **facilement** à la pandémie

% significativement plus élevé parmi...



Les demandes de financement **en ligne** sont **plus fréquentes** que jamais, mais il reste encore beaucoup à faire pour **optimiser le processus** et **faire connaître** les options offertes aux PME.



56% ont fait une demande de financement en ligne

Les **petites entreprises** et celles des secteurs des **services privés** et du **commerce de détail** sont plus susceptibles d'avoir fait une telle demande.

Raisons de ne pas le faire

- 38%** Préfèrent parler avec un/e conseiller/ère
- 17%** N'ont pas envisagé cette option
- 11%** Sont inquiets que leur demande puisse être refusée
- 35%** N'ont pas eu besoin financement

Ceux qui l'ont déjà fait...

80% ont fait une demande depuis le début de la crise de la COVID-19

Plus récente demande faite auprès de :



Banque
57%



BDC
37%



Coopérative de crédit
11%

La plupart des propriétaires de PME **ne connaissent pas bien** le concept de **banque ouverte**. Ceci dit, deux sur cinq seraient ouverts à l'idée de rendre accessibles et partager leurs données financières.



27%

disent **connaître** le concept de **banque ouverte**

% significativement plus élevé parmi...

46%

Secteur des technologies, de l'information et des industries culturelles

30%

Répondants anglophones

42%

affirment être **ouverts** à l'idée de rendre accessibles et de partager les données financières de leur entreprise

% significativement plus élevé parmi...

56%

Secteur des technologies, de l'information et des industries culturelles

50%

Ceux qui sont familiers avec le concept de banque ouverte

La connaissance des **plateformes multifonctions** est plutôt élevée, mais la plupart des propriétaires de PME ne leur font pas confiance. Les **plateformes de services de vente en ligne** ne sont pas aussi connues, mais on leur fait davantage confiance.



84%

disent **connaître** les plateformes **multifonctions**

Leur feraient confiance pour...



Financer les achats de leurs clients
40%



Héberger leurs données
32%



Offrir du financement à leur entreprise
24%

64%

affirment **connaître** les plateformes de **services de vente en ligne**

Leur feraient confiance pour...



Financer les achats de leurs clients
46%



Héberger leurs données
40%



Offrir du financement à leur entreprise
28%

Les PME du secteur des **technologies, de l'information et des industries culturelles**, les entreprises de **moins de 5 employés** et les **anglophones** sont plus susceptibles de connaître ces plateformes.



02.

Méthodologie



Méthodologie

Méthode de sondage

Sondage en ligne.

Profil des répondants

Propriétaires d'entreprises et décideurs stratégiques du panel Points de vue BDC.

Dates du sondage

1^{er} au 11 décembre 2020.

Marge d'erreur

Pour un échantillon probabiliste de 780 répondants, la marge d'erreur maximale est de $\pm 3,5$ points de pourcentage, 19 fois sur 20. Toutefois, comme ce sondage repose sur un échantillon non probabiliste, ces renseignements sont donnés à titre indicatif.

Traitement de données et analyse

Ont été réalisés par l'équipe Recherche et intelligence de marché de BDC.

Facteurs de pondération

Les résultats ont été pondérés par région et par nombre d'employés pour être représentatifs de la population des PME canadiennes.

Note: Les répondants qui préféreraient ne pas répondre ont été exclus de la base de calcul. Les autres exclusions sont détaillées sur la page où les résultats sont présentés, lorsque nécessaire.



03. **Résultats détaillés**



03.1

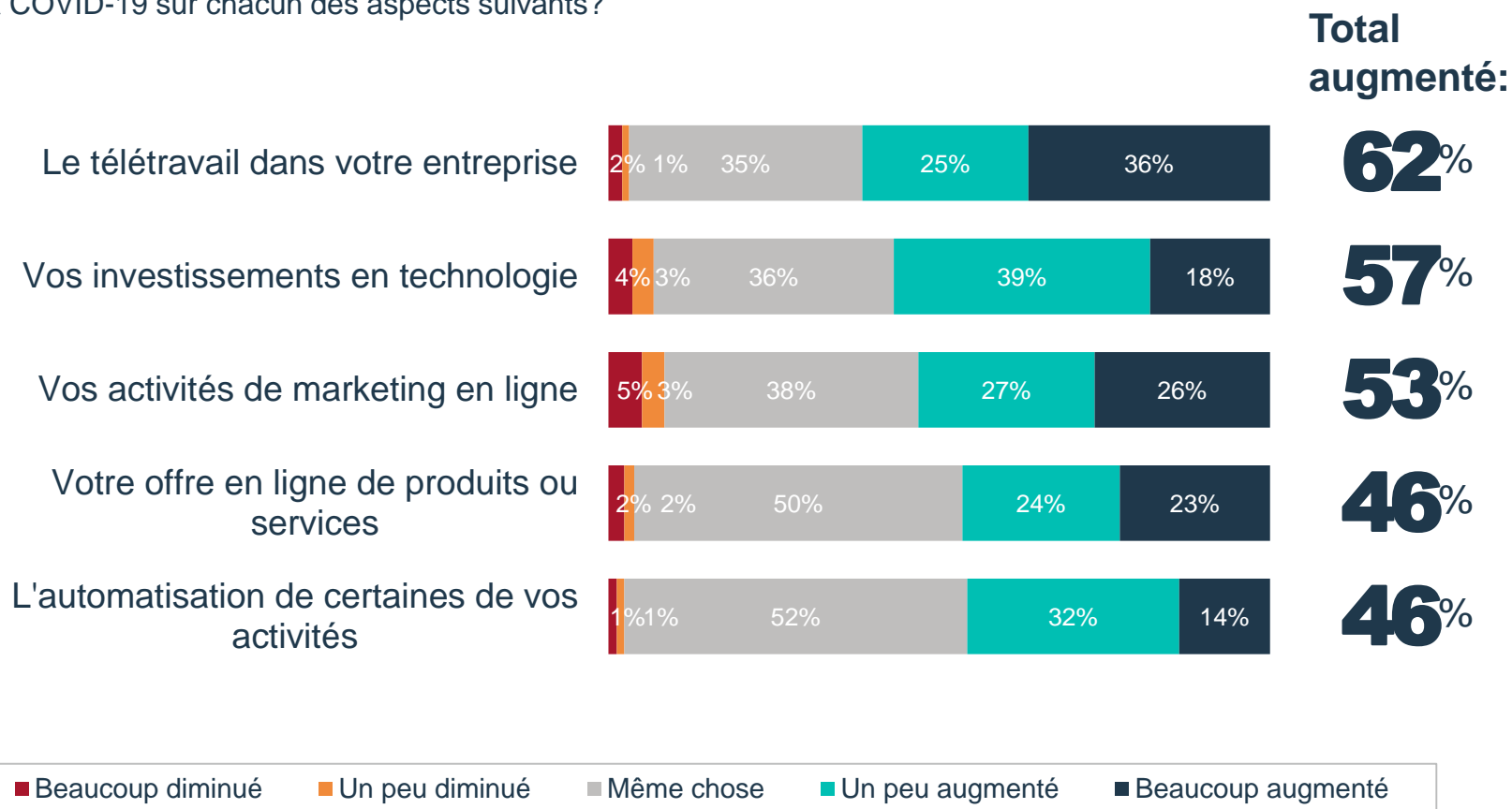
Adoption de la technologie



La plus forte **augmentation** par rapport à la période pré-COVID a lieu au niveau du **télétravail**. Plus une entreprise est grande, plus il est probable qu'elle ait accru son recours à la technologie.



S2Q1 En ce qui a trait à la **technologie**, comment la situation actuelle se **compare-t-elle** à ce qu'elle était avant la crise de la COVID-19 sur chacun des aspects suivants?

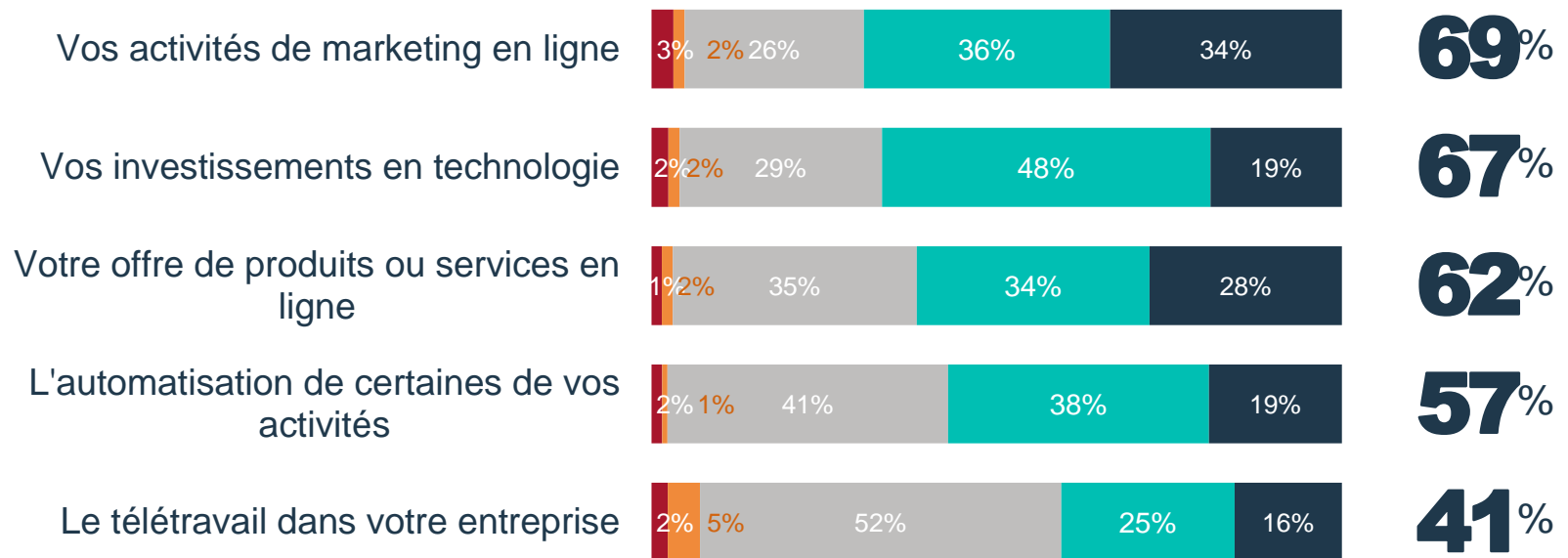


Dans la prochaine année, les entreprises comptent accroître leur **marketing en ligne** et leurs **investissements en technologie**. Plus de la moitié ont l'intention de maintenir le **télétravail** au même niveau.



S2Q2 Comment voyez-vous la situation **évoluer au cours des 12 prochains mois** sur ces aspects liés à la **technologie**?

**Total
augmenteront:**

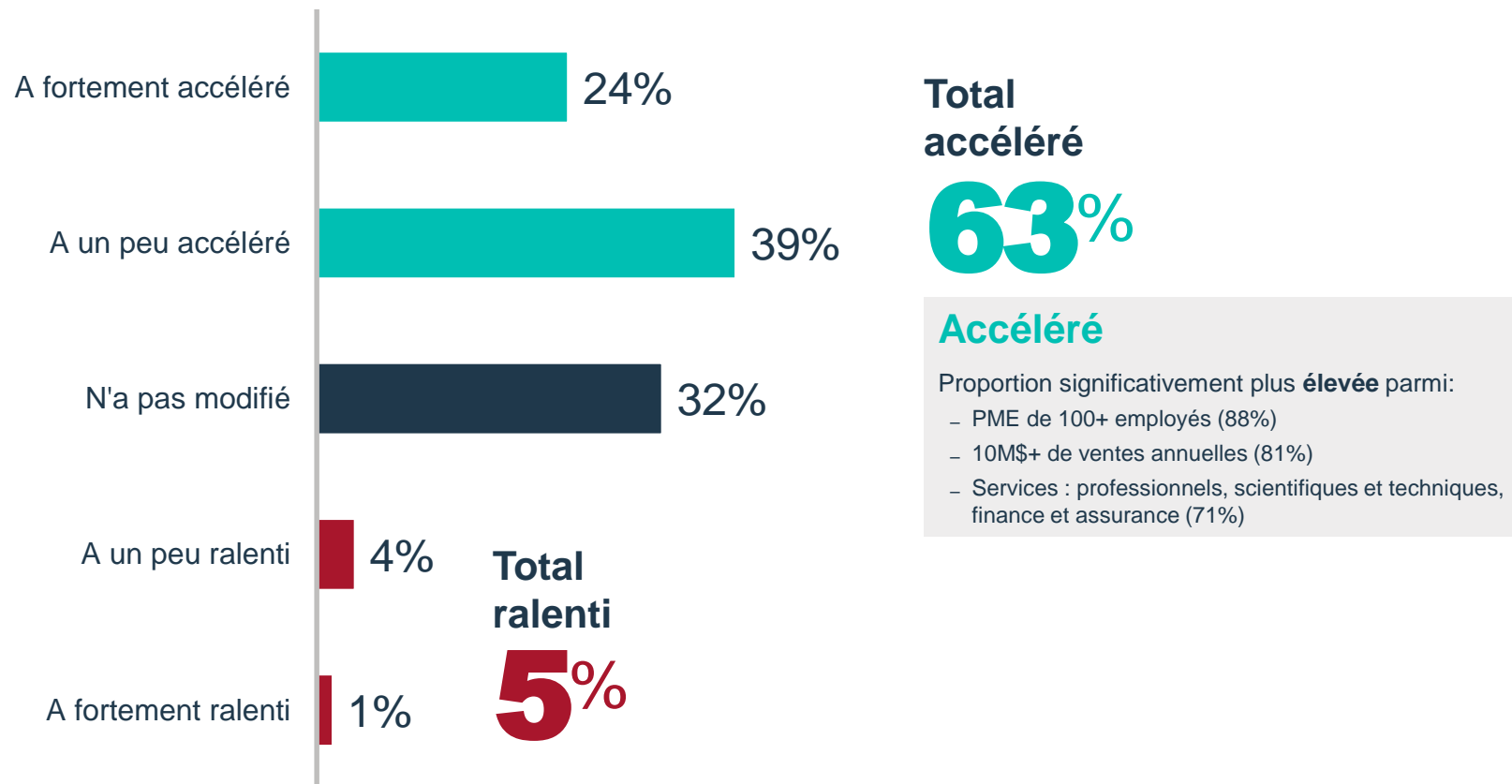


■ Va beaucoup diminuer ■ Va un peu diminuer ■ Même chose ■ Va un peu augmenter ■ Va beaucoup augmenter

Environ deux tiers des répondants disent que la pandémie a **accéléré leur adoption des technologies**. Seuls 5% notent une diminution.



S2Q3 Dans quelle mesure la crise a-t-elle eu un **impact sur l'adoption des technologies** dans votre entreprise? De manière générale, diriez-vous que la pandémie...



La plupart des répondants déclarent que la technologie les a aidés à **affronter l'impact de la pandémie**, mais environ 1 sur 6 trouvent qu'elle a compliqué les choses, surtout dans le commerce de détail.



S2Q4 Et comment la technologie vous a-t-elle aidé/e à **affronter l'impact de la pandémie** sur votre entreprise? Dans l'ensemble, diriez-vous que la technologie a...?

Plus facile

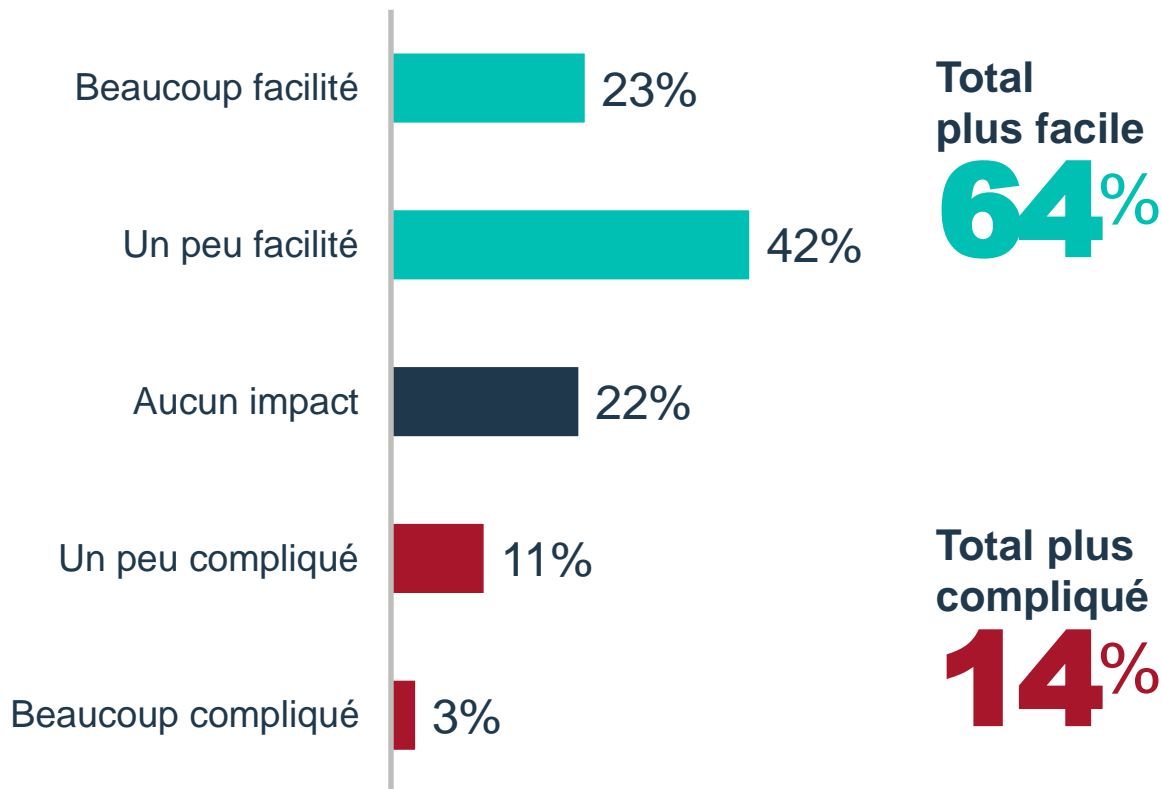
Proportion significativement plus élevée parmi:

- PME de 50+ employés (84%+)
- 10M\$+ de ventes annuelles (81%)
- Services: PME du secteur professionnel (75%)
- PME du Québec (73%)
- Francophones (72%)

Plus compliqué

Proportion significativement plus élevée parmi:

- Commerce de détail (25%)





03.2

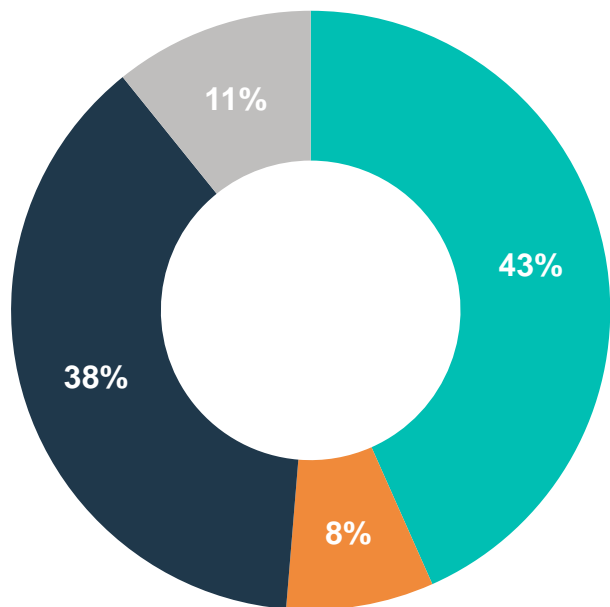
Services de financement en ligne



La plupart des répondants disent **préférer l'autonomie des services en ligne**, du moins en partie, pour leurs finances. Moins d'une personne sur dix préfère être toujours accompagnée.



S3Q1 Ces dernières années, un éventail de plus en plus large de services a été mis à la disposition des entreprises qui souhaitent **opérer en ligne** pour leurs **besoins financiers**, entre autres. D'une manière générale, quelle est votre **préférence personnelle** à cet égard?



- Préfère être autonome et tout faire en ligne par soi-même
- Préfère être accompagné/e par un/e conseiller/ère
- Préfère une combinaison des deux (autonomie/accompagnement)
- Aucune préférence

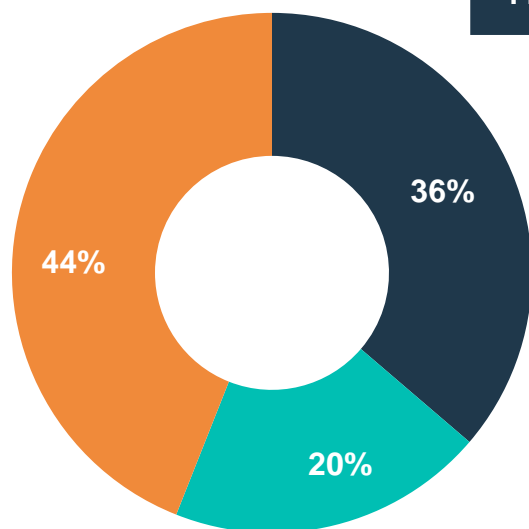
Autonome

Proportion significativement plus **élevée** parmi:

- Services: PME du secteur professionnel (52%)
- PME avec <5 employés (47%)
- <2 M\$ de ventes annuelles (45%)

Plus de la moitié des répondants ont **demandé du financement en ligne** au moins une fois pour leur entreprise. De ce nombre, 80% l'ont fait pendant la crise, souvent par le biais d'une banque ou de BDC.

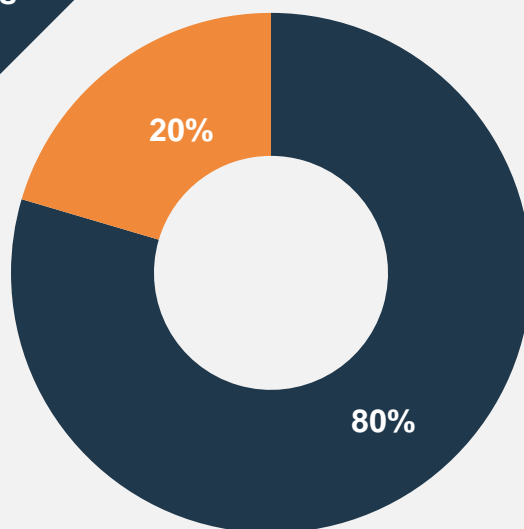
S3Q2 Avez-vous déjà fait une **demande de financement en ligne** pour votre entreprise?



■ Plus d'une fois ■ Une seule fois
■ Jamais

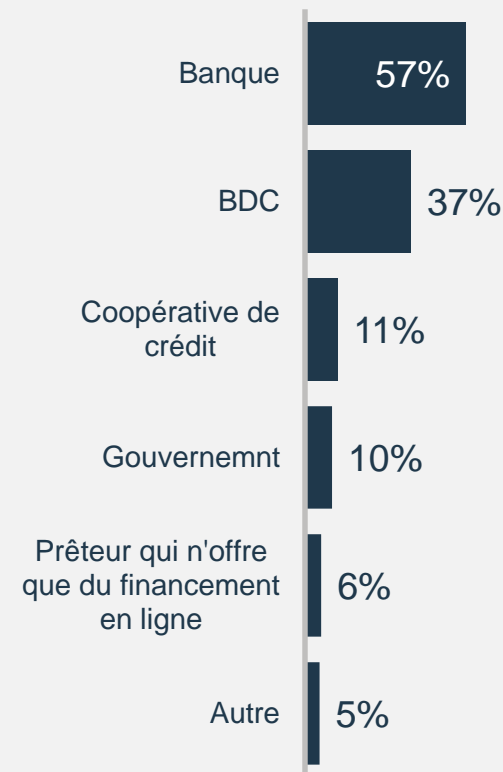


S3Q3 Et avez-vous fait une **demande de financement** en ligne pour votre entreprise **depuis le début de la crise de la COVID-19**?



■ Oui ■ Non

S3Q4 Lorsque vous pensez à votre **plus récente** demande de financement en ligne pour votre entreprise, **où** avez-vous demandé ce prêt?

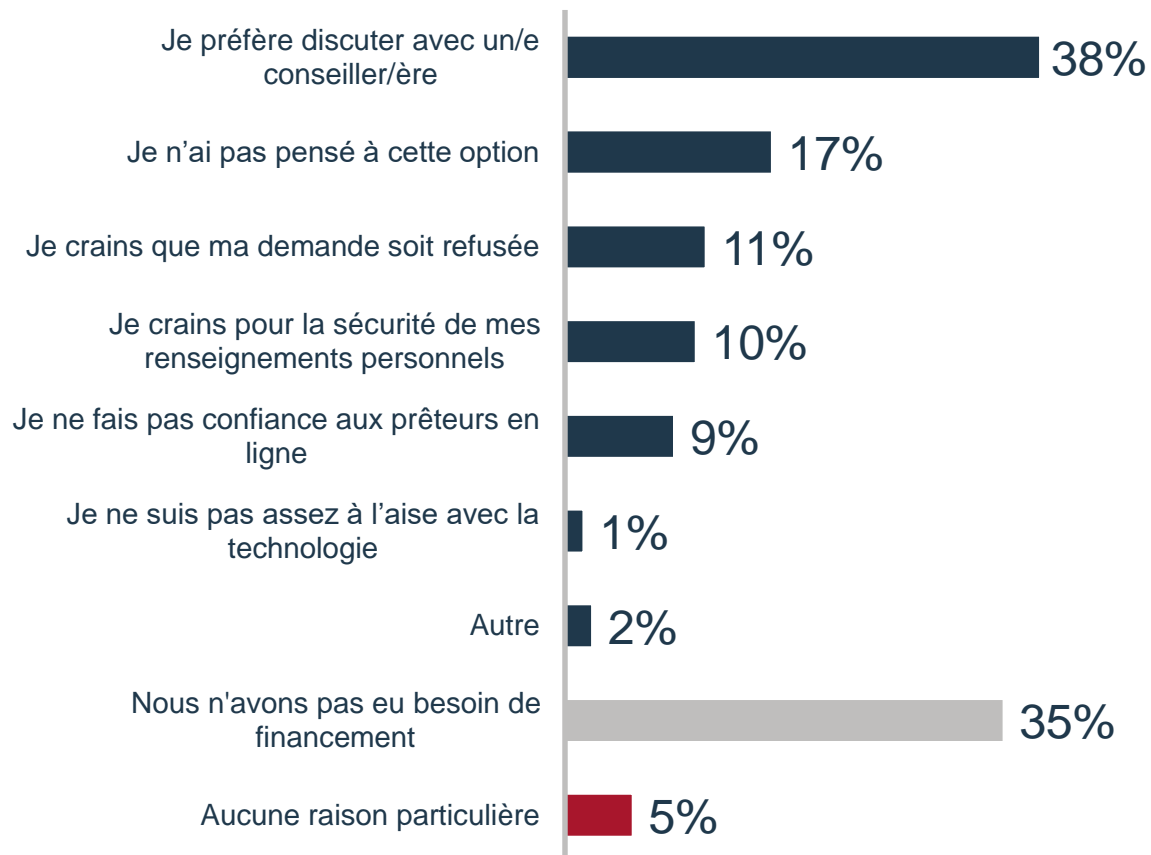


Base: S3Q2 : Tous les répondants qualifiés (n=761). S3Q3-S3Q4 : Ceux qui ont fait une demande de financement en ligne (n=412-397). Ceux qui ne savaient pas ont été exclus de la base de calcul. Les mentions multiples ont été autorisées pour S3Q4, le total dépasse donc 100%.

La principale raison pour laquelle certains entrepreneurs n'ont encore **jamais** fait de demande de financement en ligne est qu'ils **préfèrent parler avec un conseiller**.



S3Q5 Pourquoi n'avez-vous **jamais fait** de demande de financement en ligne pour votre entreprise?



Parler avec un conseiller

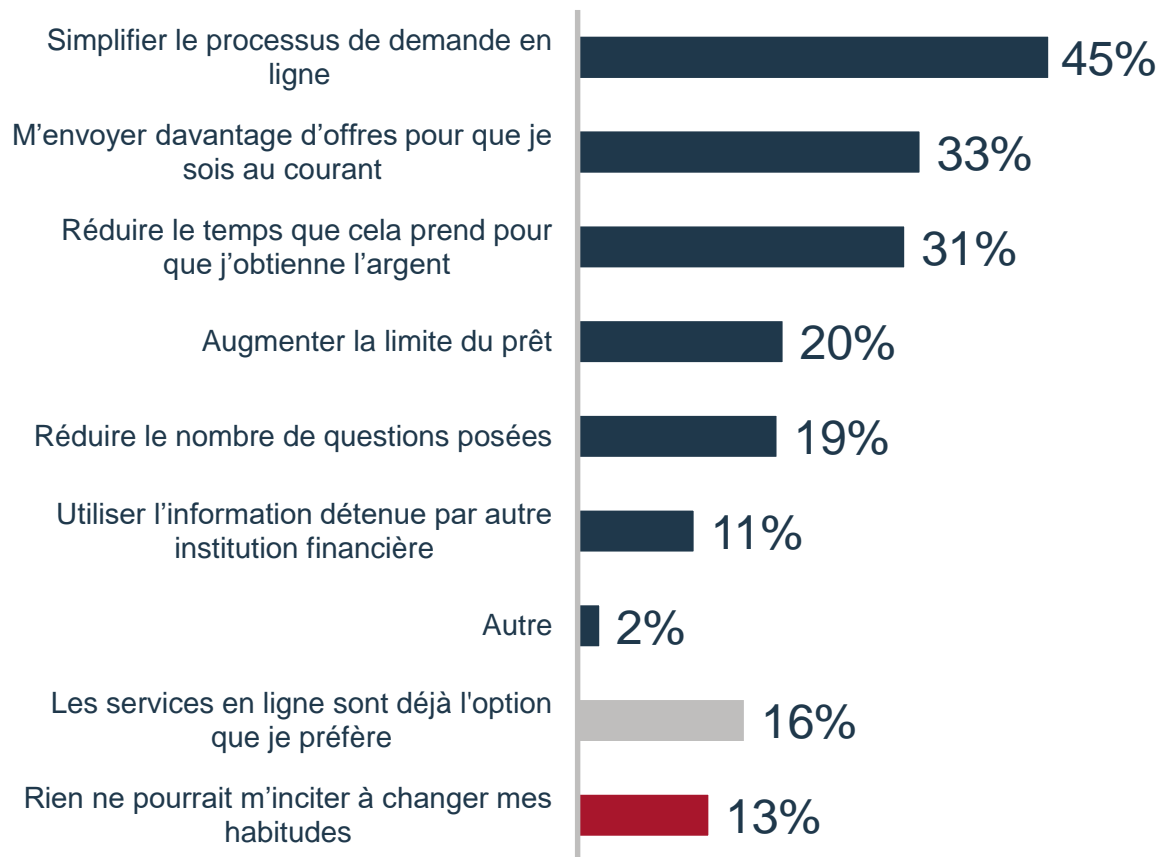
Proportion significativement plus **élevée** parmi:

- Secteur des services d'hébergement et de restauration (82%)
- Secteur de la construction (60%)
- PME des Prairies (50%)
- >2 M\$ de ventes annuelles (49%+)

Les répondants disent que **simplifier** le processus d'application en ligne, recevoir **plus d'offres** et **réduire le temps** pour obtenir l'argent les inciteraient à utiliser les services d'application en ligne.



S3Q6 Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à **utiliser les services d'application en ligne** la prochaine fois où vous aurez besoin d'argent pour votre entreprise?

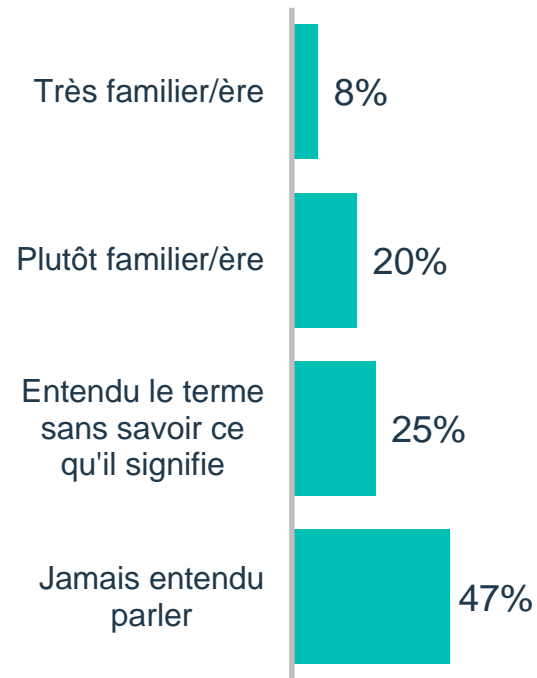


Base: Tous les répondants qualifiés (n=780). Seules les réponses avec 2%+ de répondants sont présentées. Les mentions multiples étaient autorisées, le total dépasse donc 100%.

Seul un quart des répondants **connaissent** le concept de banque ouverte. Néanmoins, près de 2 personnes sur 5 seraient **ouvertes** à l'idée d'accéder à leurs données financières et de les partager.



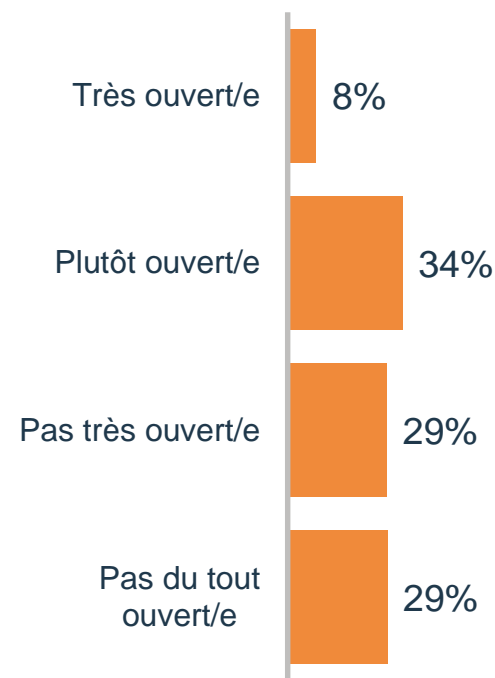
S3Q7 Dans quelle mesure êtes-vous **familier/ère** avec le concept de **banque ouverte** (open banking)?



Total familier/ère

27%

S3Q8 Dans quelle mesure seriez-vous **ouvert/e** à l'idée que les données de l'entreprise soient accessibles et partagées?



Total ouvert/e

42%

Familier/ère

Proportion significativement plus **élevée** parmi:

- Secteur de la technologie, information et industrie culturelle (46%)
- Répondants anglophones (30%)

Ouvert/e

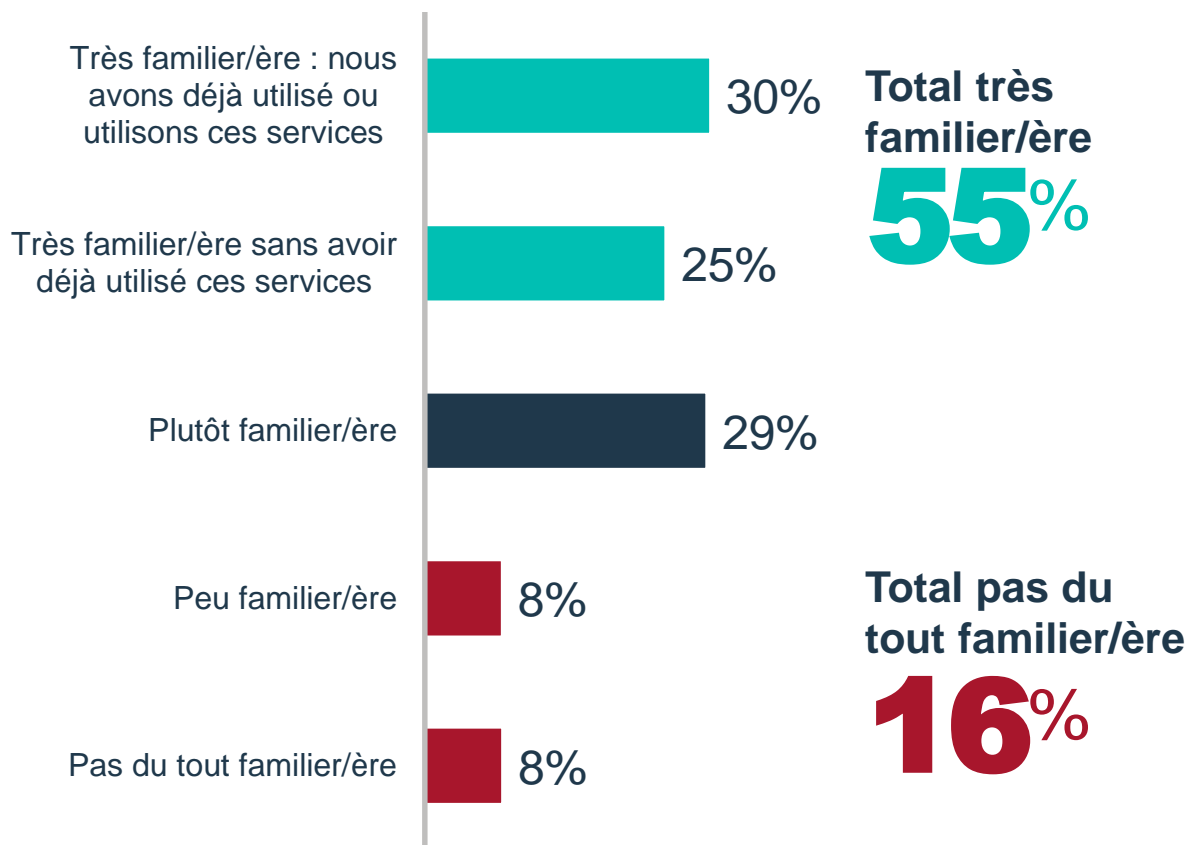
Proportion significativement plus **élevée** parmi:

- Secteur de la technologie, information et industrie culturelle (56%)
- Familier/ère avec le concept de banque ouverte (50%)

La plupart des entrepreneurs sont **familiers avec les plateformes multifonctions** telles qu'Amazon ou Walmart et près du tiers **utilisent ou ont déjà utilisé ces services.**



S3Q9 Dans quelle mesure êtes-vous familier/ère avec les **plateformes multifonctions** (marketplace) telles qu'Amazon ou Walmart, par exemple, qui permettent aux entreprises de **vendre leurs produits**?



Très familier/ère

Proportion significativement plus élevée parmi:

- Secteur de la technologie, information et industrie culturelle (76%)
- PME de l'Ontario (61%)
- Répondants anglophones (59%)
- PME avec <5 employés (59%)

Malgré une notoriété élevée, la **confiance** des PME envers les plateformes multifonctions est **assez faible**, surtout lorsqu'il s'agit de leur offrir du financement pour leur entreprise.



S3Q10 Dans quelle mesure **feriez-vous confiance** à une **plateforme multifonctions** (marketplace) telle qu'Amazon ou Walmart pour ce qui est de...?

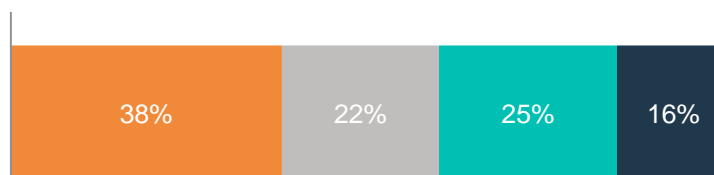
**Total confiant/e
(score de 7-10)**

40%

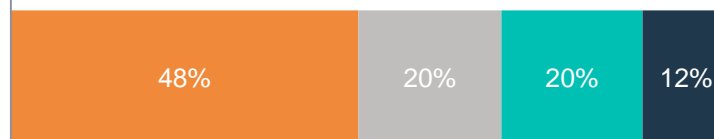
32%

24%

Financer les achats de vos clients



Héberger vos données de façon sécuritaire



Vous offrir du financement pour votre entreprise

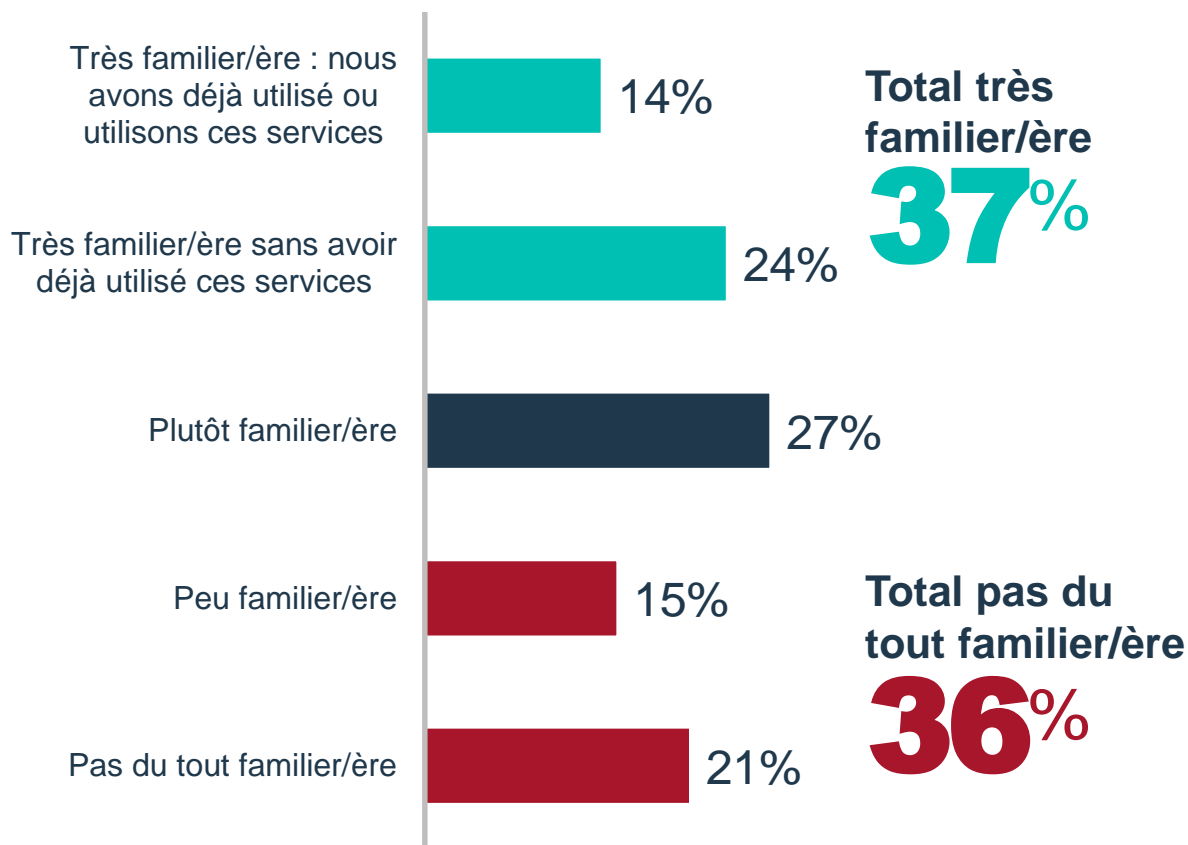


■ Pas/peu confiant/e (0-4) ■ Neutre (5-6) ■ Plutôt confiant/e (7-8) ■ Très confiant/e (9-10)

Les entrepreneurs connaissent peu les plateformes de services de vente en ligne. Par ailleurs, seuls 14 % **utilisent ou ont déjà utilisé** ces services.



S3Q11 Dans quelle mesure êtes-vous **familier/ère avec des services** tels que ceux offerts par Shopify qui permettent aux entreprises de **centraliser leurs activités de vente en ligne** sur une seule plateforme?



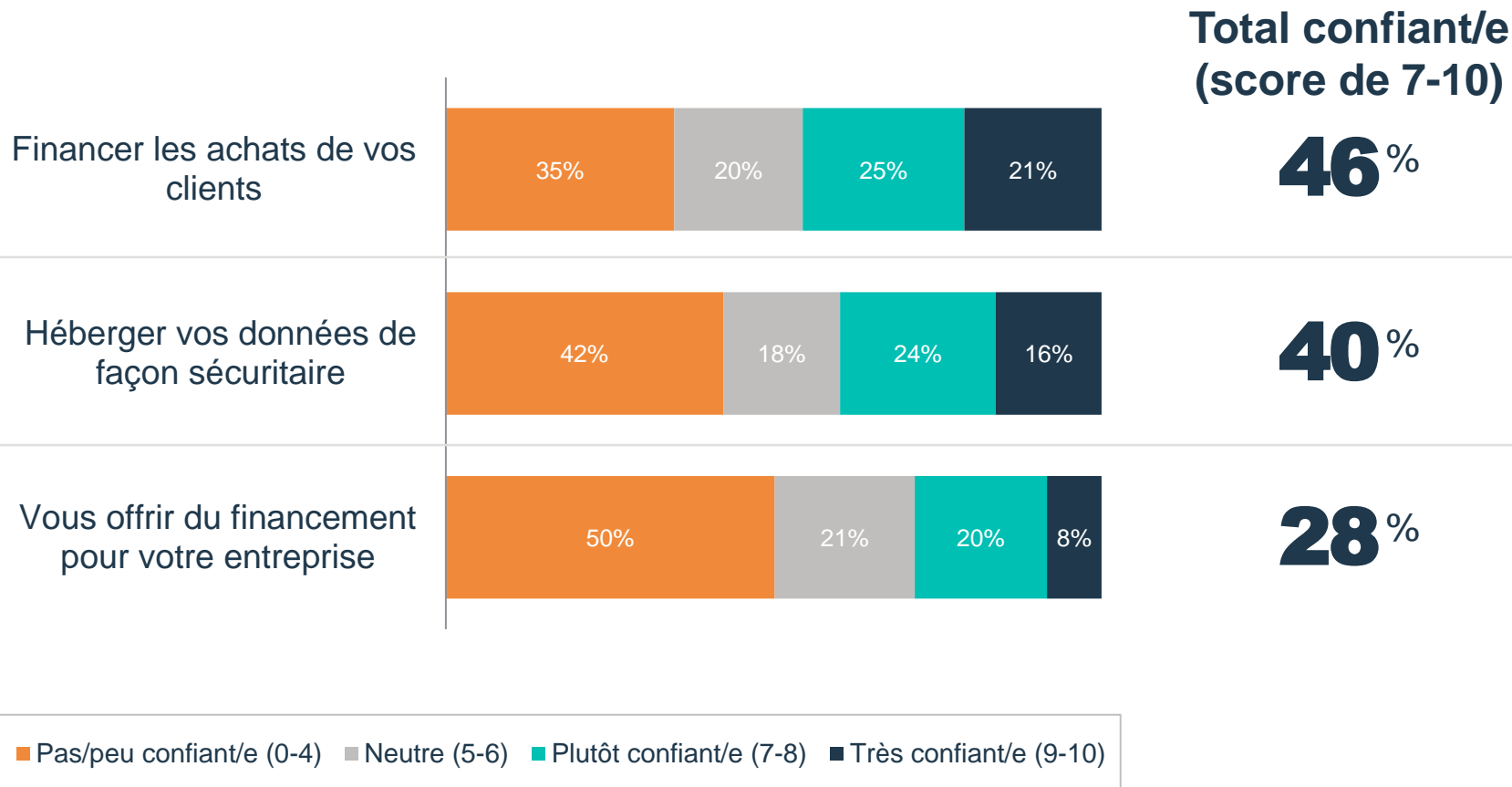
Très familier/ère

Proportion significativement plus élevée parmi:

- Secteur des services privés (63%)
- Secteur de la technologie, information et industrie culturelle (63%)
- Secteur du commerce de détail (49%)
- PME avec <5 employés (42%)
- <2 M\$ de ventes annuelles (40%)
- Répondants anglophones (40%)

La **confiance** envers les plateformes de services de vente en ligne est **relativement faible**, surtout pour financer les entreprises. Elle est toutefois plus élevée que pour les plateformes multifonctions.

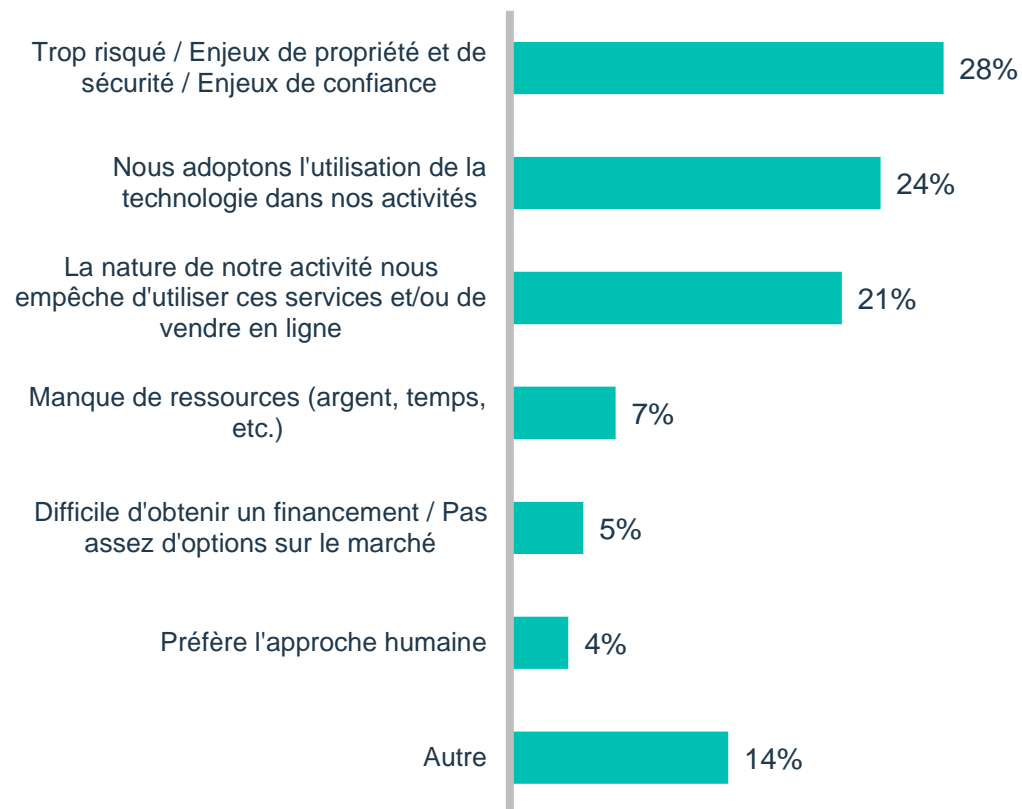
S3Q12 Dans quelle mesure feriez-vous **confiance** à une **plateforme de service de vente en ligne** telle que Shopify pour...?



Bien que la technologie puisse aider les entrepreneurs à gérer leur entreprise, les répondants sont préoccupés par les **risques** qui y sont liés : vols de données, problèmes de propriété et de sécurité, etc.



S3Q13 Aimeriez-vous nous faire part de vos **commentaires** au sujet de l'utilisation des technologies et des services en ligne pour des entreprises comme la vôtre?



Selon les répondants...

« Une exploitation potentielle des données déposées sur un serveur qui ne serait pas sécurisé par une institution financière me rend méfiant. »

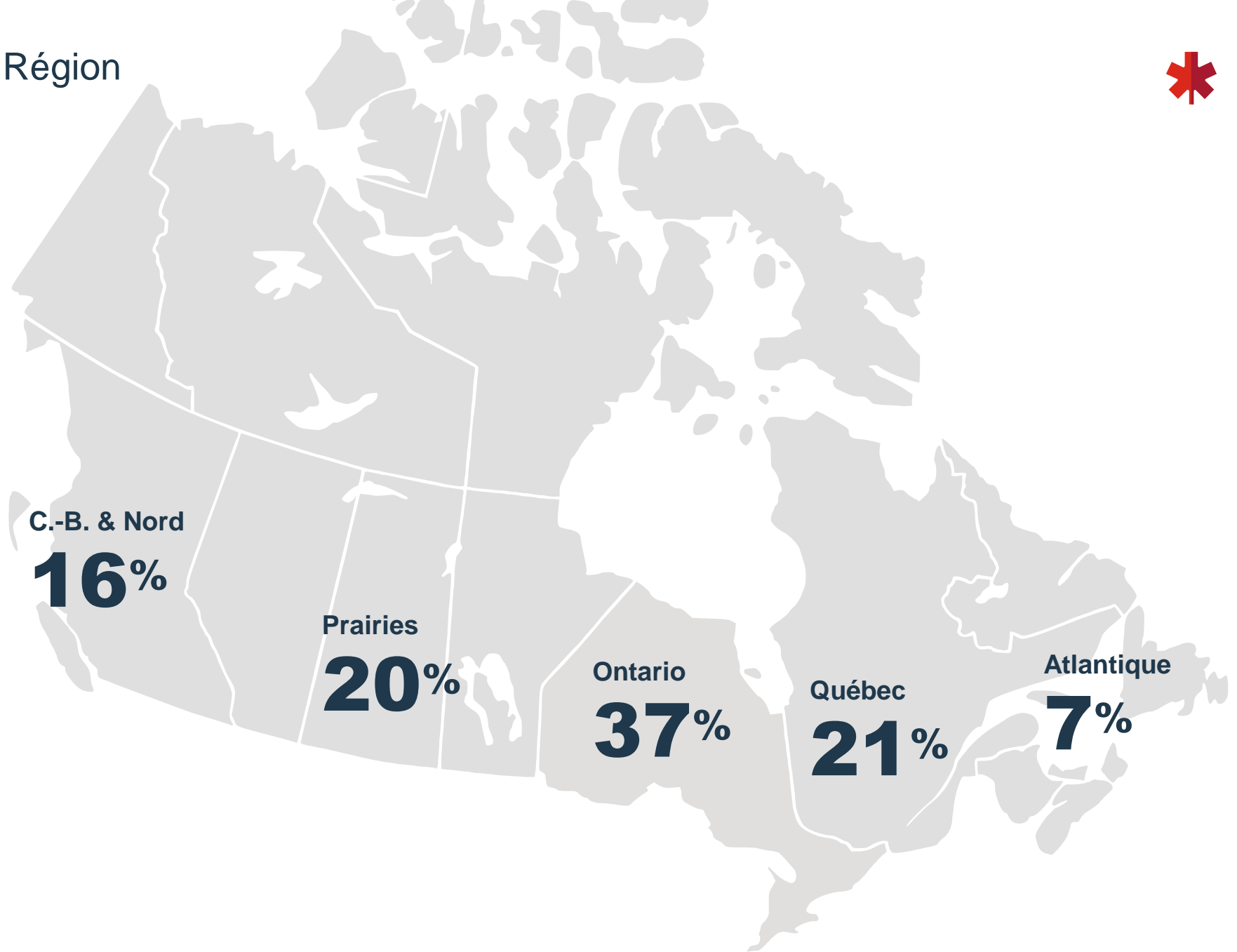
« Nous devons garder le contrôle sur nos données personnelles et les demandes de financement faites auprès de différentes institutions bancaires. Les banques font suffisamment d'argent pour leurs services; elles doivent assumer plus de risque dans leurs prêts aux entreprises. Les nouvelles technologies servent davantage à protéger les banques qu'à favoriser le développement économique de nos PME. Il faut que ça cesse! »



04.

Profil des répondants

Région



Nombre d'employés, chiffre d'affaires et croissance des revenus



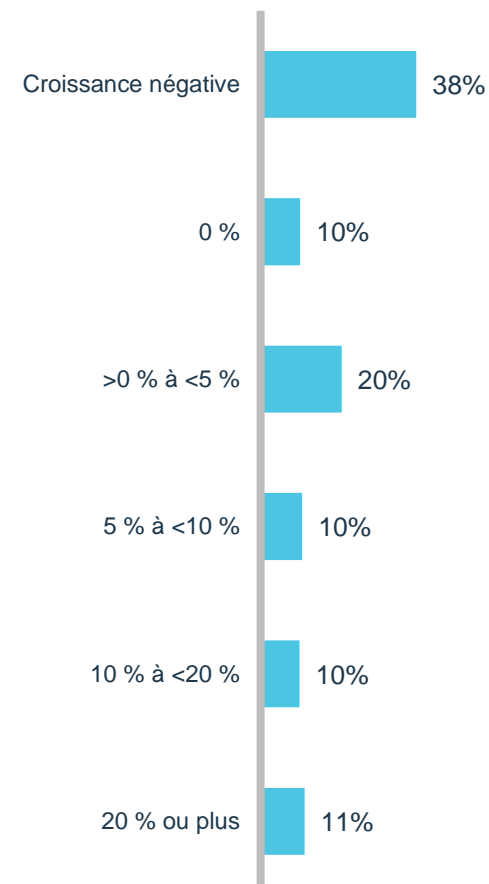
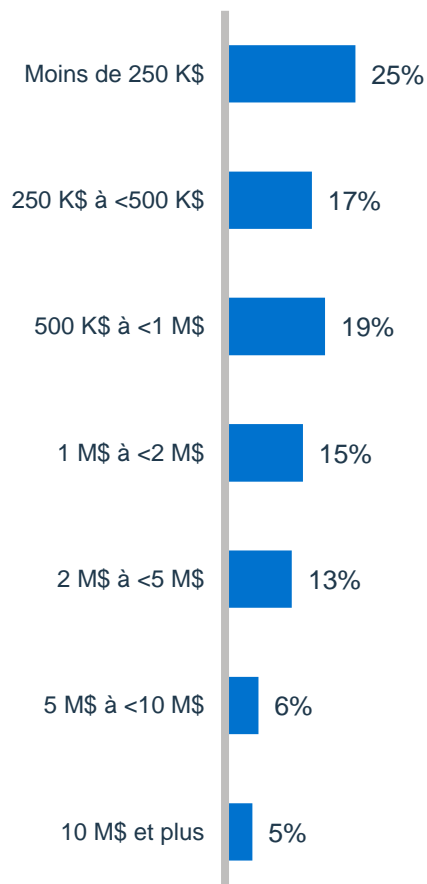
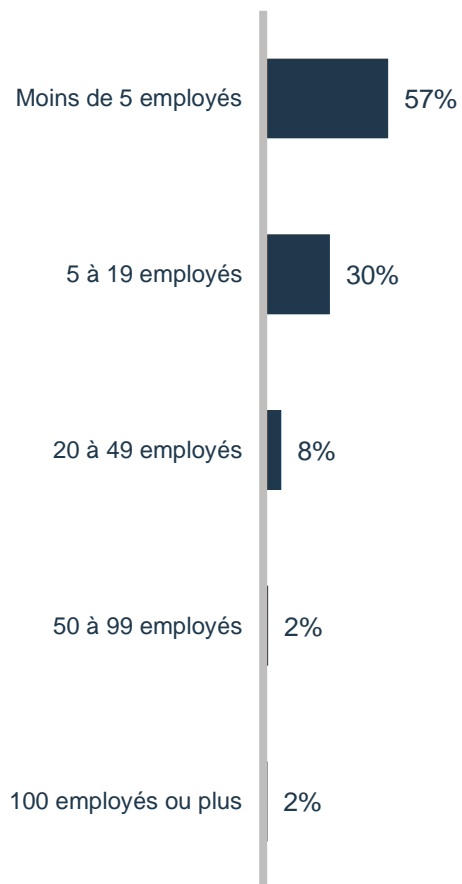
Nombre d'employés



Chiffre d'affaires annuel



Croissance des revenus



Secteur d'activité, sexe des propriétaires et groupes de diversité



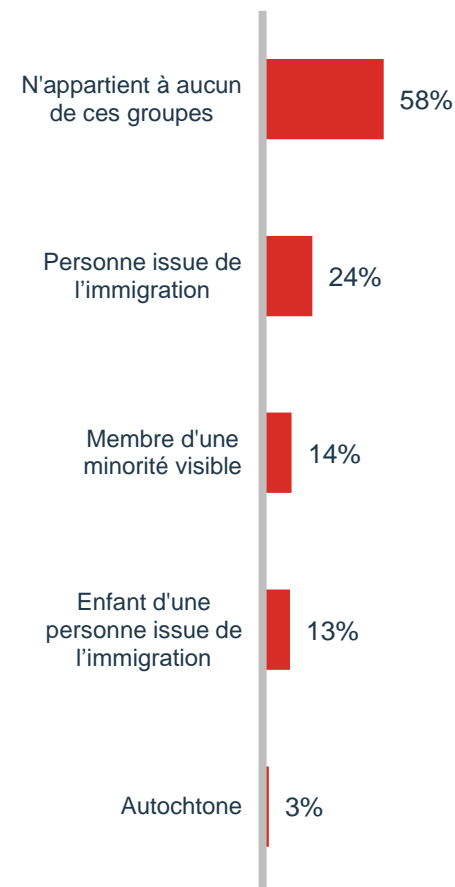
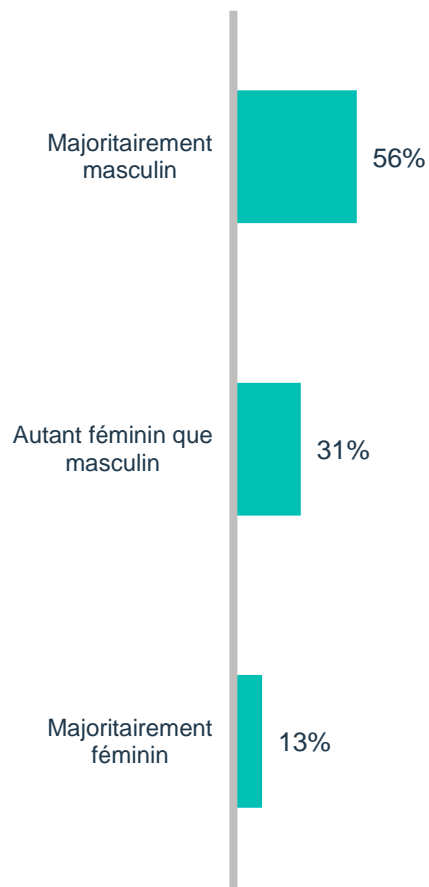
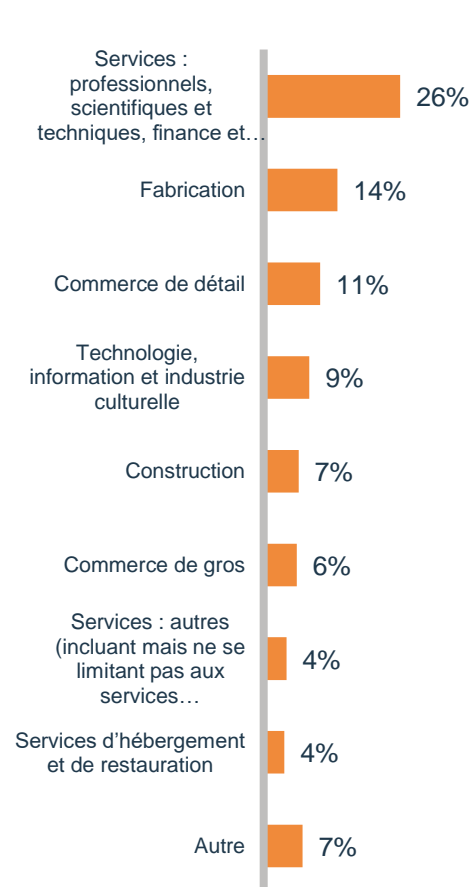
Secteur d'activité



Sexe des propriétaires



Groupes de diversité





Merci.

Recherche et intelligence de marché
recherchemarketing@bdc.ca