Raymond Chabot Grant Thornton

L'instinct de la croissance[MC]

Certification Fiscalité Conseil

Rapport

Les PME québécoises et leurs différents enjeux

Une étude réalisée auprès de dirigeants de PME québécoises

Avril 2019

© Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L., 2017, 2018.

Table des matières

Contexte, objectifs et approche méthodologique 2

Faits saillants 4

Résultats détaillés 12

- Les opérations réalisées en entreprise 14
- L’innovation et le virage numérique 25
- La responsabilité sociale des PME et la culture organisationnelle 38

Profil des répondants 42

CONTEXTE, OBJECTIFS ET APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Sondage quantitatif par téléphone

CONTEXTE ET OBJECTIFS	L'objectif principal de cette étude est de mieux comprendre les enjeux auxquels devront faire face les PME québécoises au cours des prochaines années. Plus précisément, nous avons sondé les enjeux concernant l'innovation, l'expansion à l'international, la transformation et la croissance organisationnelle, le transfert d'entreprise et la rétention de talents.
MÉTHODE ET PROFIL DES RÉPONDANTS	Un **sondage téléphonique** a été réalisé auprès de 300 dirigeants d'entreprises de 10 à 499 employés.
PÉRIODE	Les données ont été collectées du **7 au 22 février 2019**.
PONDÉRATION	Les résultats ont été pondérés selon le nombre d'employés et la région.

Leger

NOTES AUX LECTEURS

La mention « NSP », qui apparaît dans le rapport, signifie « Ne sait pas ».

ARRONDISSEMENT

Il est à noter que les nombres présentés ont été arrondis. Par contre, ce sont les nombres avant arrondissement qui sont utilisés pour calculer les sommes présentées. Ainsi, les sommes peuvent ne pas correspondre à l'addition manuelle des nombres présentés.

DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES

Les résultats présentant des différences significatives et pertinentes sont indiqués dans une zone de texte à côté de la présentation des résultats globaux.

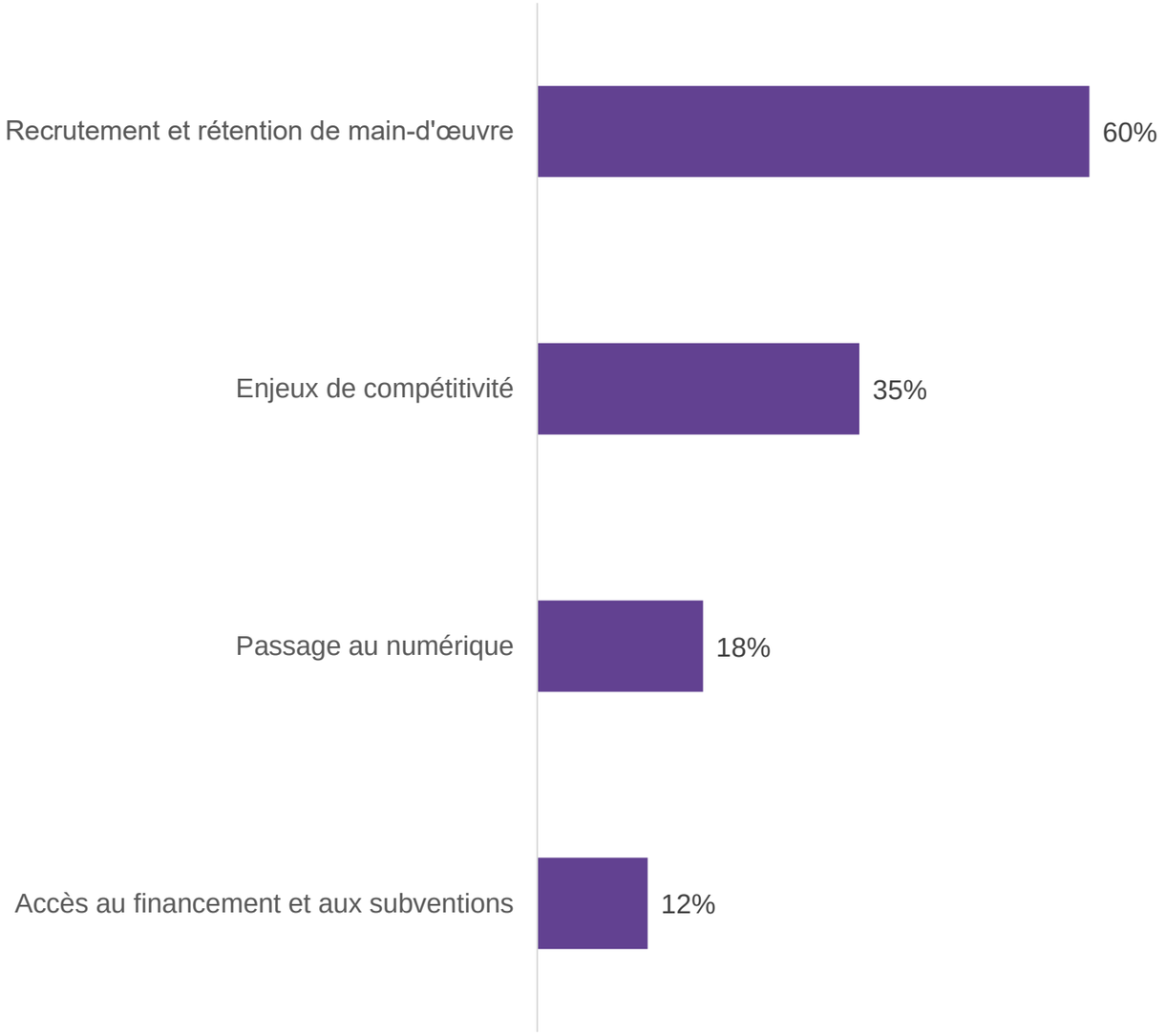
Pour plus de représentativité, certaines statistiques du rapport excluent les NSP ainsi que les refus de réponse.

FAITS SAILLANTS

Faits saillants

LES DÉFIS ET ENJEUX DES PME

D’emblée, le principal défi auquel les PME disent avoir à faire face **au cours des trois prochaines années** touche la main-d’œuvre, soit le recrutement et la rétention de personnel qualifié, suivi des enjeux de compétitivité et du passage au numérique.



Faits saillants

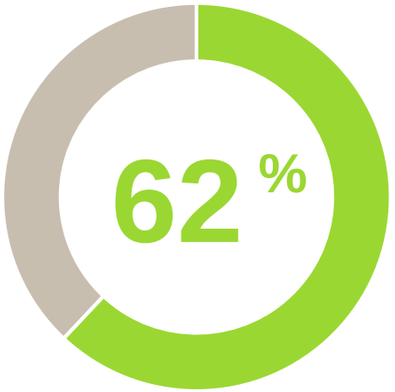
LES TALENTS ET LA CULTURE D’ENTREPRISE

Selon les dirigeants, les éléments qui motivent le plus les employés sont liés à l’environnement de travail (ambiance, collégialité, etc.) (33 %), au salaire (17 %) et aux conditions de travail (14 %).

83 % des dirigeants ont mis en place au moins une mesure de développement et de formation des employés dans les 5 dernières années : nouveaux outils de formation (61 %), augmentation de l’enveloppe budgétaire dédiée à la formation (56 %) ou mise sur pied d’un programme de développement des employés (55 %).

Faits saillants

LA CROISSANCE D’ENTREPRISE



ont réalisé une ou des opérations de développement, dont les plus fréquentes étant la diversification des produits et des services offerts (37 %), la création de partenariats stratégiques avec d’autres entreprises (31 %) et la pénétration d’un nouveau marché (27 %).

8 %

des entreprises ont réalisé une acquisition d’entreprise au cours des deux dernières années, et la majorité de celles-ci ont été réalisées au Québec (81 %).

Les principaux défis cités par les dirigeants lors d’une acquisition sont la capacité actuelle de l'entreprise existante à en intégrer une nouvelle (26 %), le changement culturel et de valeurs (20 %) et la gestion du personnel (17 %).

Faits saillants

LE DÉVELOPPEMENT À L'INTERNATIONAL

10 % des entreprises ont fait une expansion à l'international, et plus de la moitié (55 %) aux États-Unis. La majorité des entreprises ayant fait une expansion à l'international (81 %) estime que l'opération a été fructueuse.

Le plus important défi d'un développement à l'international se révèle être le transport / la logistique pour la livraison (y compris les taxes douanières), suivi du fait de trouver les bons partenaires / contacts, d'assurer la bonne connaissance du marché / d'être capable de s'adapter et de se faire connaître.

Le potentiel de développement (28 %), les revenus (25 %) et l'industrie grandissante (18 %) sont les principales raisons avancées pour se développer à l'international.

10 % des entreprises ne s'étant pas développées à l'international envisagent de le faire au cours des cinq prochaines années. Parmi celles-ci, 15 % seulement estime avoir toutes les ressources nécessaires pour se développer à l'international.

Notons que la moitié des dirigeants dont l'entreprise considère la stratégie de croissance par le développement à l'international (50 %) estiment comprendre totalement ou partiellement les différents aspects de la fiscalité américaine et internationale dans le contexte d'une expansion internationale.

Faits saillants

L'INNOVATION

Six dirigeants sur 10 (65 %) s'estiment avancés dans leur niveau de maturité en matière d'innovation.

Près de 6 dirigeants sur 10 (57 %) estiment que leur entreprise dispose des ressources financières à l'interne afin de développer l'innovation, notamment auprès des entreprises de 100 employés et plus (73 %).

Finalement, notons que si 40 % des entreprises n'accordent pas de budget à la recherche et au développement, 29 % y consacrent 4 % ou plus de leur chiffre d'affaires.

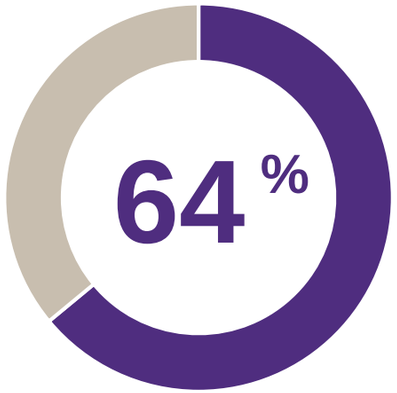
Seulement la moitié des dirigeants (49 %) se sentent informés des ressources financières existantes pour aider leur entreprise à développer l'innovation. Bien que 19 % des répondants aient indiqué qu'il n'y en avait aucun pour leur entreprise, le manque de ressources financières (31 %), de temps (13 %) ou de main-d'œuvre (12 %) sont les principaux freins à l'investissement en innovation.

Faits saillants

LE VIRAGE NUMÉRIQUE

Un peu plus de la moitié des PME (57 %) n’ont pas investi dans le virage numérique dans la dernière année, mais 1 sur 10 (11 %) a investi plus de 5 % de son chiffre d’affaires.

Parmi les entreprises qui ont investi dans le virage numérique, l’infonuagique, la mise en place ou modification de programmes et l’intégration de logiciels de gestion sont les innovations les plus fréquemment mises en place. 70% ont utilisé soit des conseillers, des experts ou des firmes externes dans l’implantation de ces innovations.



Globalement, les deux tiers des entreprises interrogées ont eu recours à au moins un prestataire de services pour les différents aspects évalués.

Environ le tiers des entreprises interrogées ont eu recours à des prestataires de services pour de la formation technologique (30 %), du développement de solutions technologiques (29 %), des stratégies marketing numériques (29 %) ou de l’acquisition et de la mise en place de solutions technologiques (28 %).

En matière d’analytique avancée, seuls 12 % des dirigeants déclarent que leur niveau d’exploitation des sources de données de leur entreprise est avancé. Cette proportion monte à 23 % chez les dirigeants d’entreprises de 100 employés et plus.

Le manque de connaissances (25 %) et de temps (19 %) sont les principaux freins à l’exploitation des données avancés par les répondants. En contrepartie, la majorité des répondants (79 %) estiment tout de même que les logiciels et les ressources actuelles à disposition dans leur entreprise sont suffisants pour l’exploitation des données.

Faits saillants

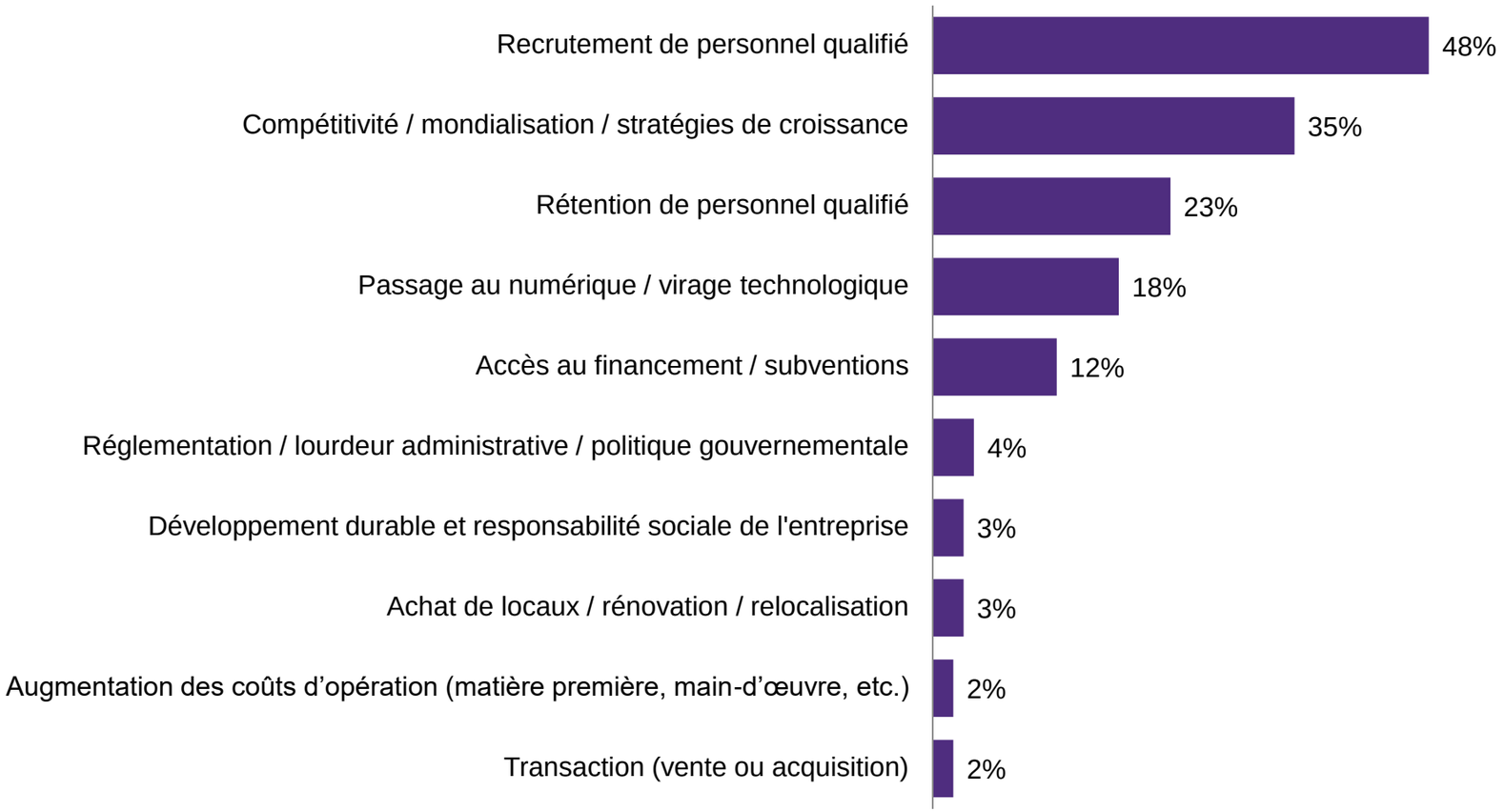
LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Une entreprise sur 10 a déjà implanté l’intelligence artificielle (6 %) ou envisage de le faire (5 %) prochainement. Les opérations (68 %) est la fonction de l’entreprise la plus souvent impactée suite à l’implantation de l’IA.

Un répondant sur 10 déclare avoir un assez ou très bon niveau de connaissance de la technologie blockchain et des cryptomonnaies. En revanche, de l’éducation reste à faire, car 56 % ne connaissent pas du tout la technologie blockchain et 32 %, les cryptomonnaies.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Principaux défis pour les trois prochaines années



Q18. Selon vous, quel(s) sont les principaux défis auxquels votre entreprise aura à faire face au cours des trois prochaines années?

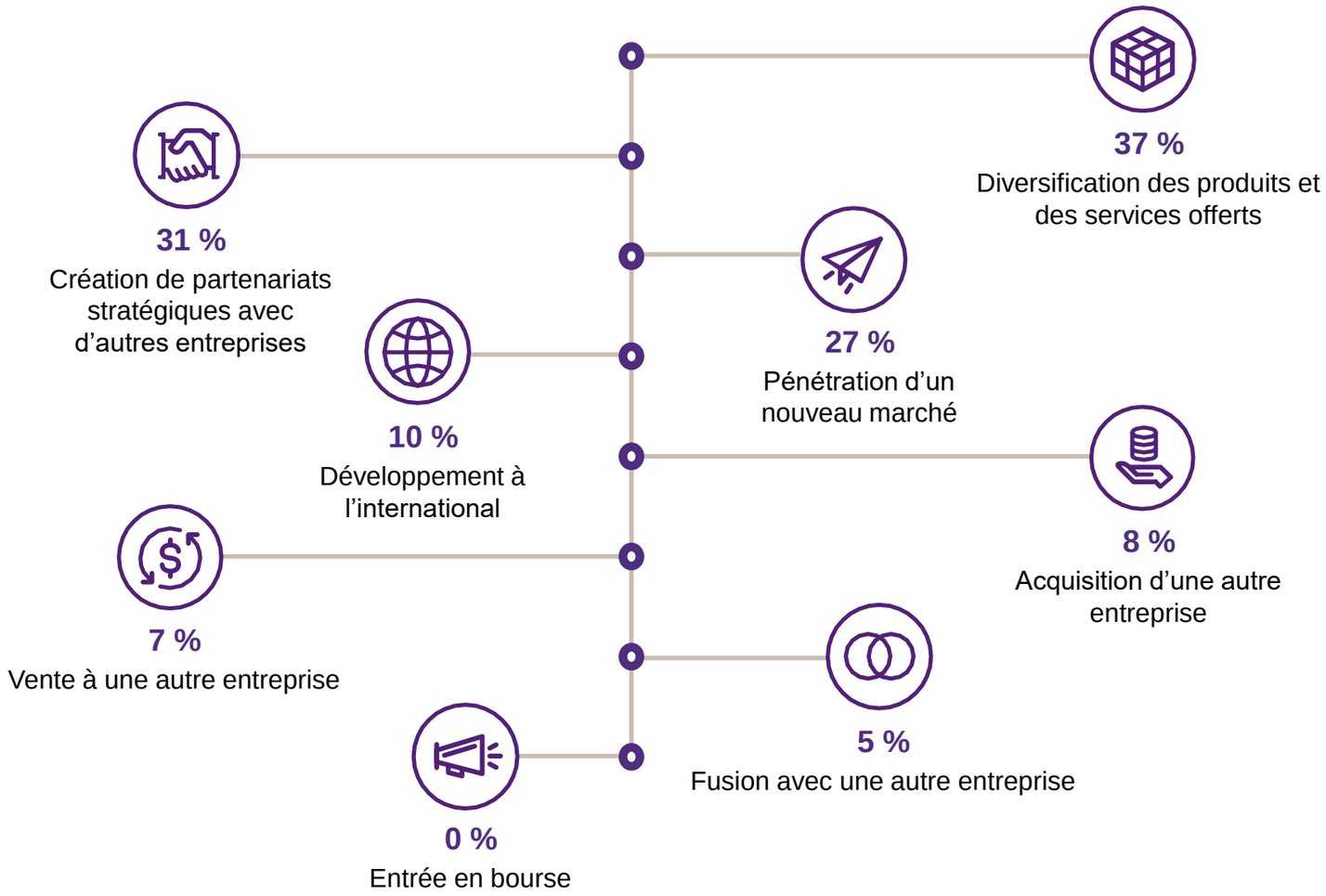
MENTIONS SPONTANÉES – PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES (Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100 %.)

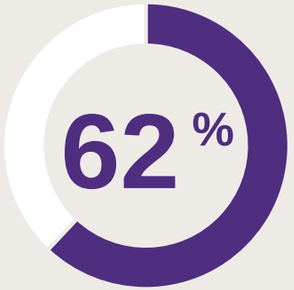
Base : Tous les répondants

LES OPÉRATIONS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

Raymond Chabot Grant Thornton

Opérations de développement réalisées





des entreprises ont réalisé une ou des opérations de développement.

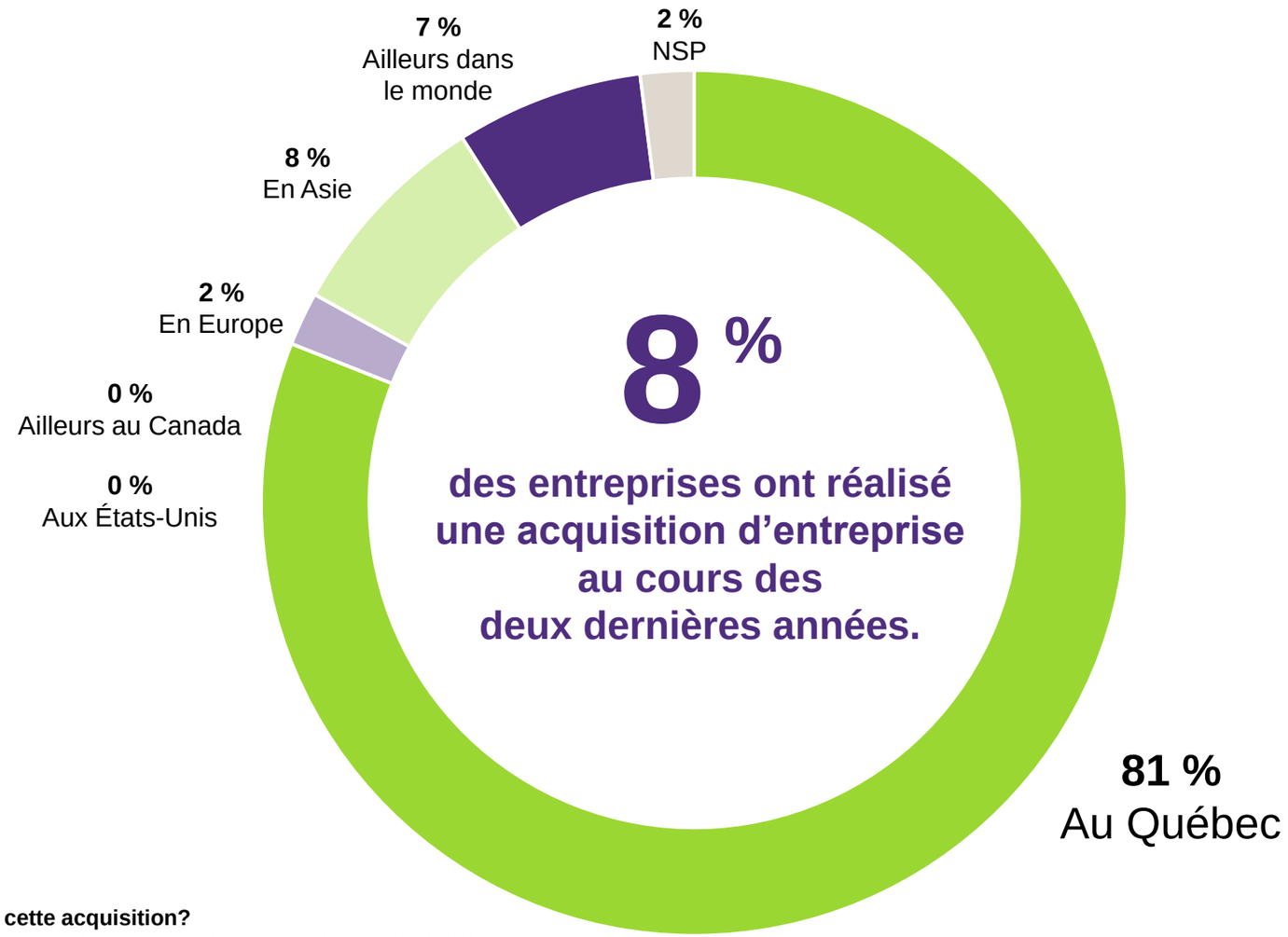
Les entreprises de 100 employés et plus sont plus nombreuses à avoir réalisé des opérations.

Les entreprises du secteur de la construction ont eu davantage recours à des fusions (14 %), tandis que le secteur de la fabrication s'est drastiquement plus développé à l'international (44 %).

Q1. Parlons maintenant de votre entreprise. Au cours des deux dernières années, votre entreprise a-t-elle réalisé une ou des opérations parmi les suivantes? *% OUI PRÉSENTÉS*

•Base : Tous les répondants

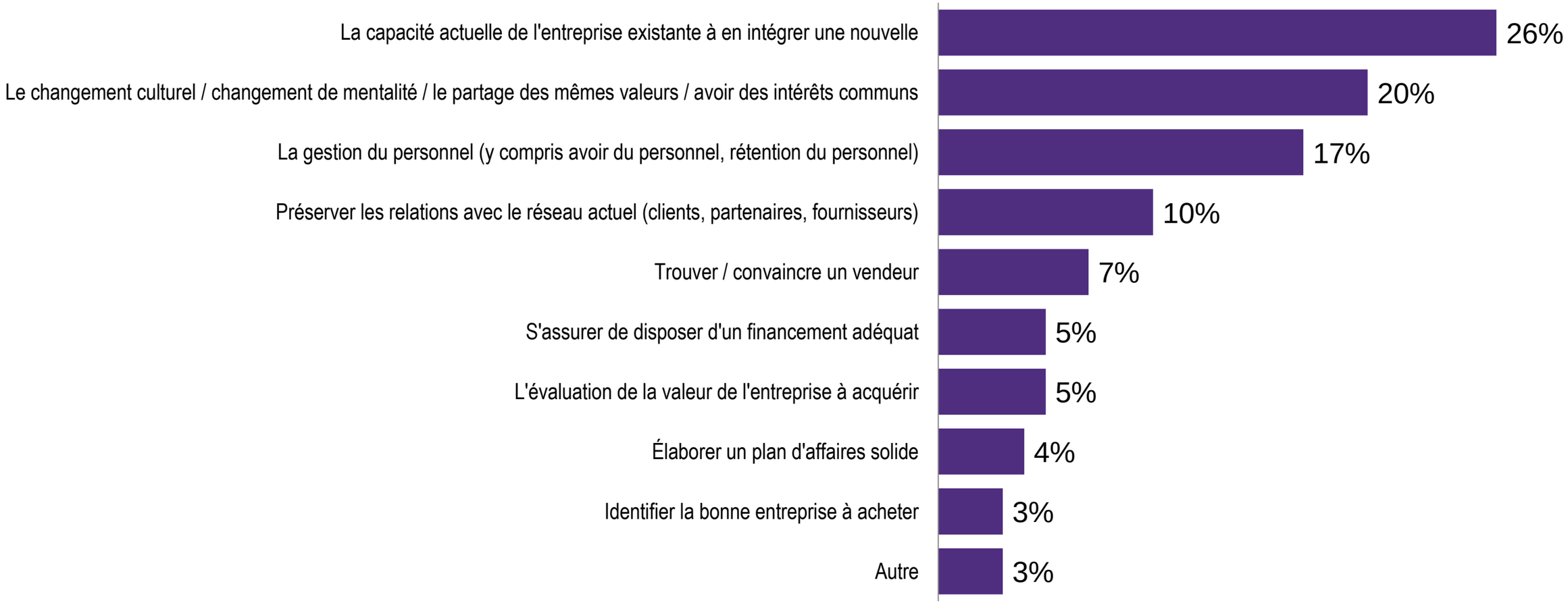
Lieu de l’acquisition



Q1B. Où votre entreprise a-t-elle fait cette acquisition?

Base : Les répondants dont l’entreprise a réalisé une acquisition au cours des deux dernières années (n=33)

Principal défi lors d’une acquisition



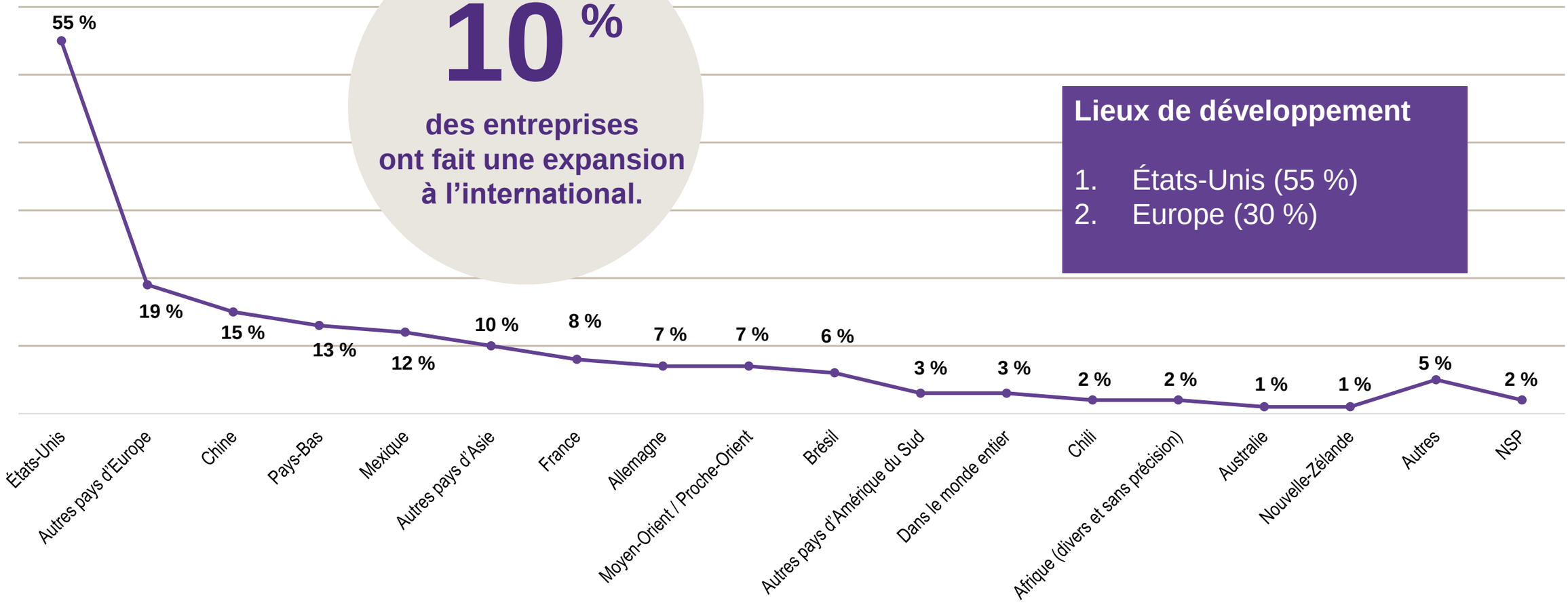
Q2B. Selon vous, quel est LE PRINCIPAL DÉFI lors d’une acquisition d’entreprise? *MENTIONS SPONTANÉES*

Base : Les répondants dont l’entreprise a réalisé une acquisition au cours des deux dernières années (n=33) – excluant les NPS et refus

Lieux de développement à l'international

10 %

des entreprises ont fait une expansion à l'international.

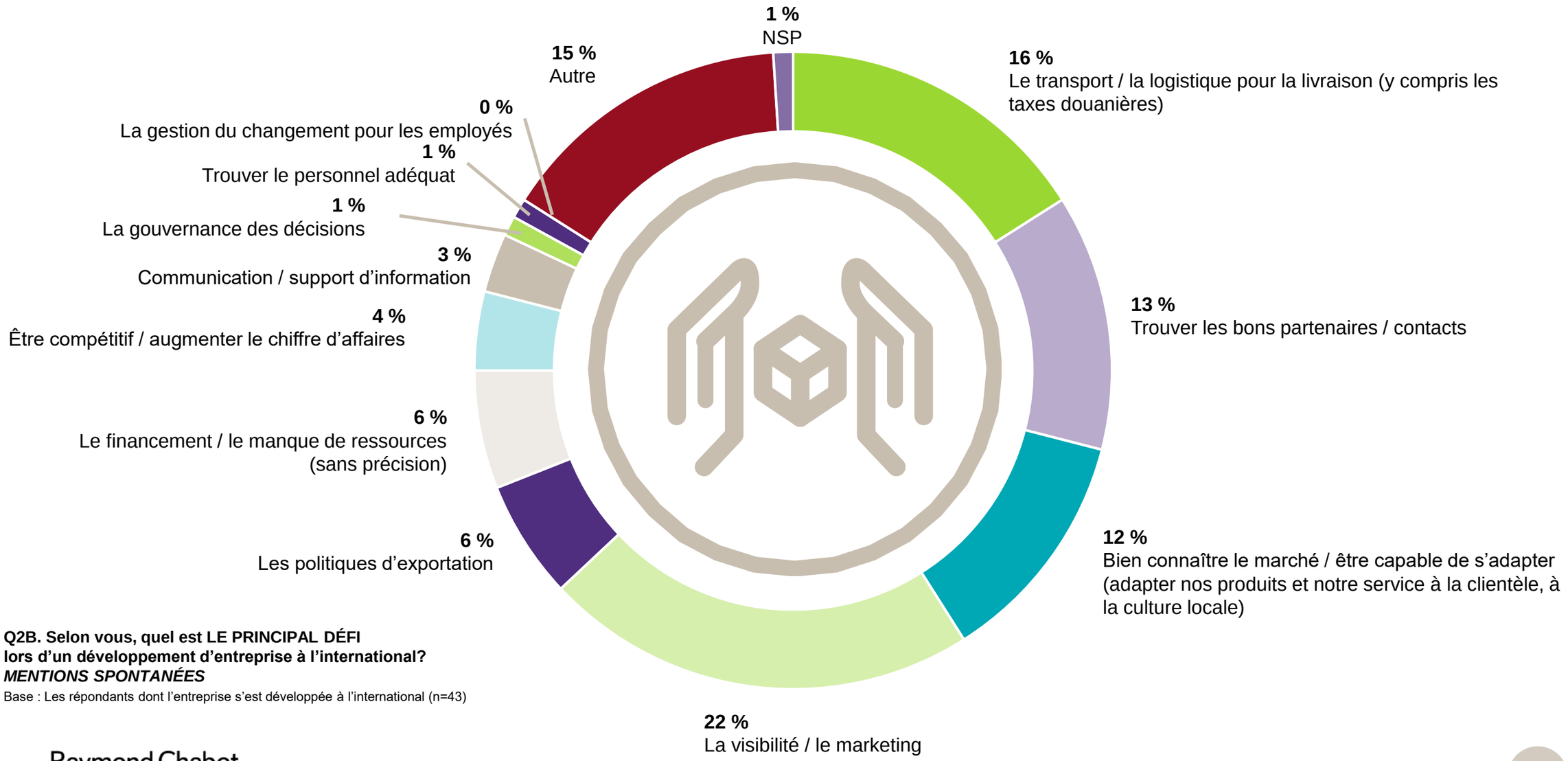


Lieux de développement

1. États-Unis (55 %)
2. Europe (30 %)

Q1C. Dans quel(s) pays avez-vous développé votre entreprise à l'international?
MENTIONS SPONTANÉES – PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES (Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100 %.)
Base : Les répondants dont l'entreprise s'est développée à l'international (n=43)

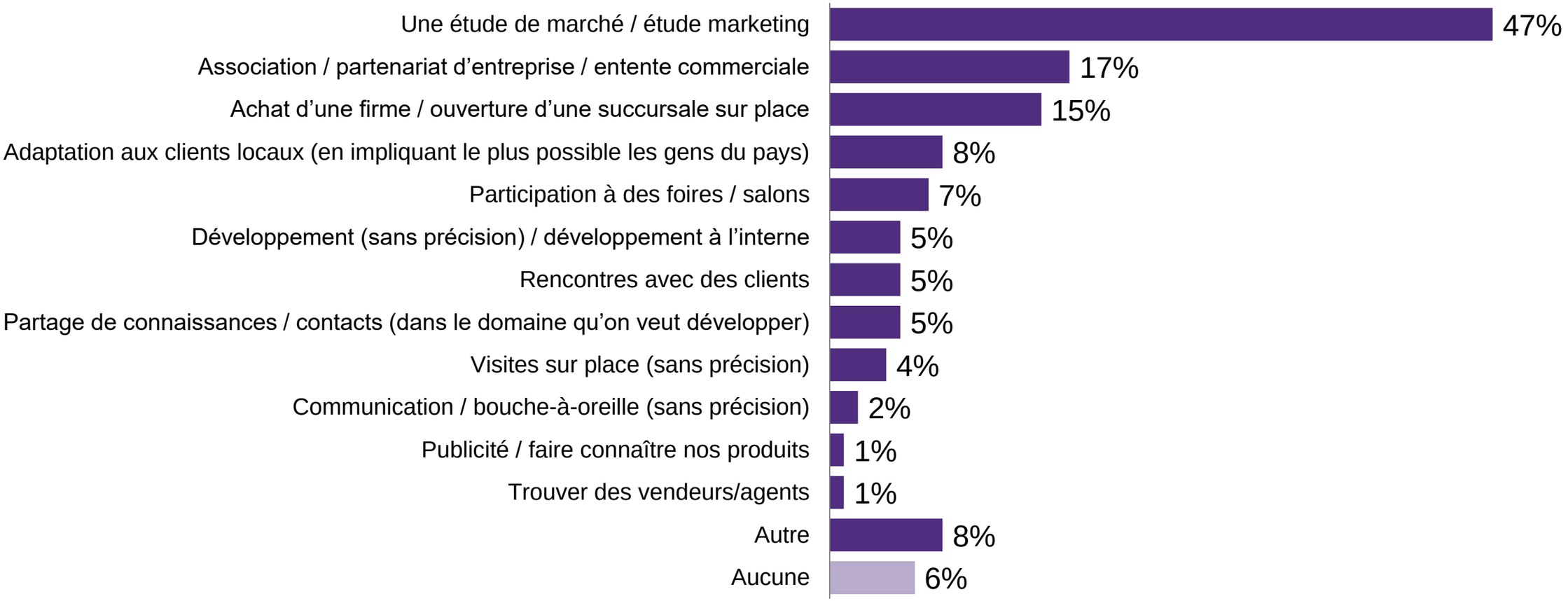
Principal défi lors d’un développement à l’international



Q2B. Selon vous, quel est LE PRINCIPAL DÉFI lors d’un développement d’entreprise à l’international?
MENTIONS SPONTANÉES

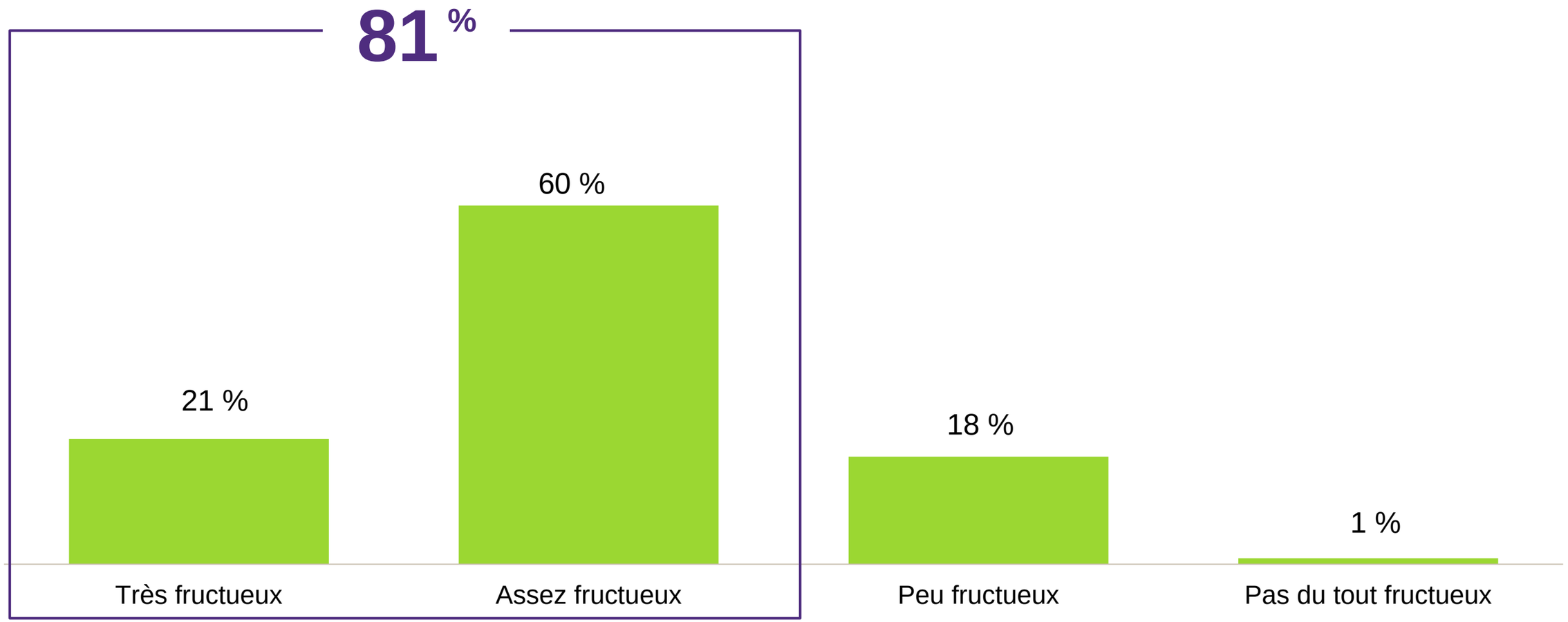
Base : Les répondants dont l’entreprise s’est développée à l’international (n=43)

Stratégies utilisées lors du développement à l'international



Q4. Quelle(s) ont été les stratégies utilisées lors de ce développement à l'international?
MENTIONS SPONTANÉES – PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES (Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100 %.)
Base : Les répondants dont l'entreprise s'est développée à l'international (n=43) – excluant les NSP et refus

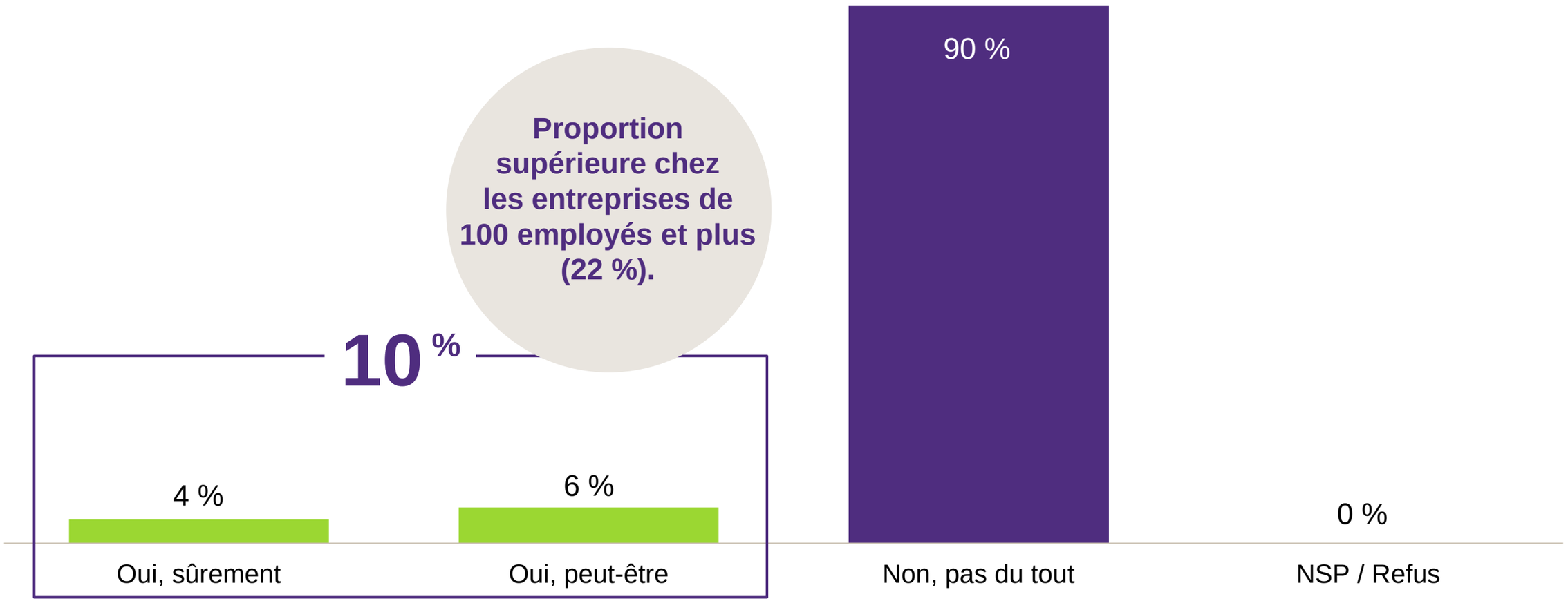
Réussite du plan d’expansion à l’international



Q5. Considérez-vous que votre plan d’expansion à l’international au cours des trois dernières années a été très, assez, peu ou pas du tout fructueux?

Base : Les répondants dont l’entreprise s’est développée à l’international (n=43) – excluant les NSP et refus

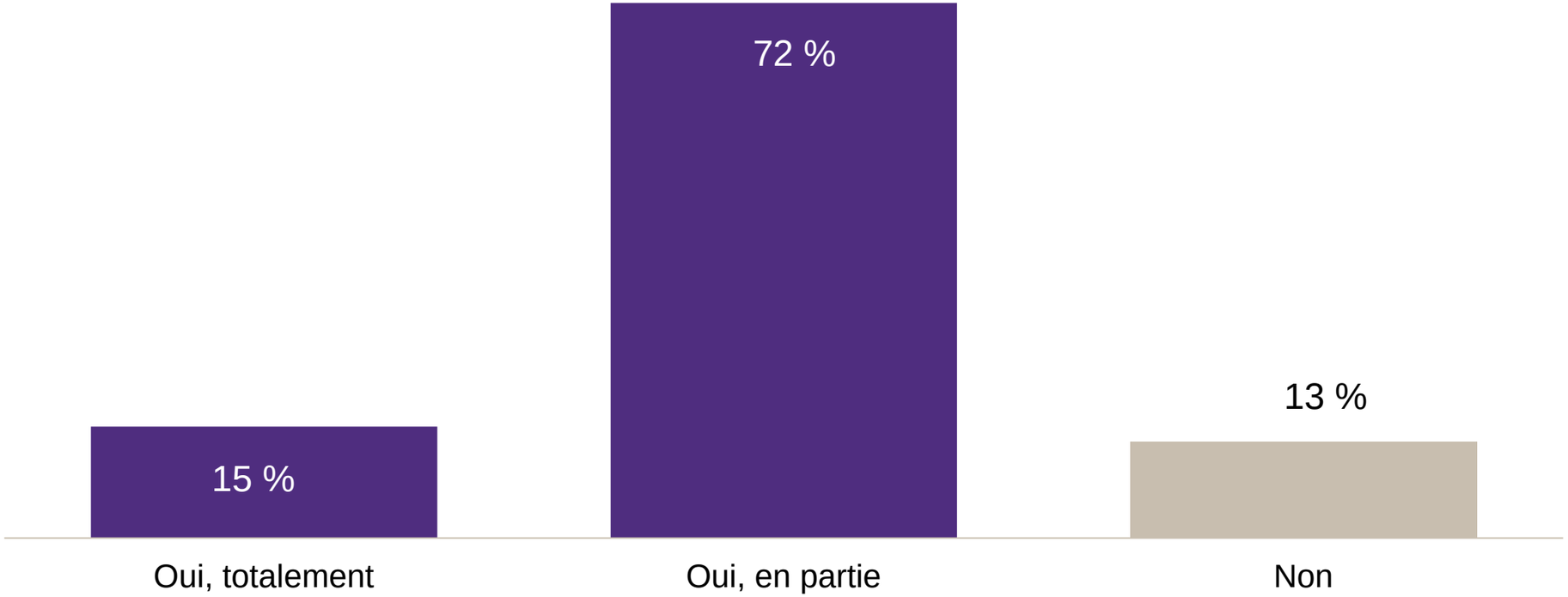
Considération du développement à l'international



Q6. Au cours des cinq prochaines années, votre entreprise considère-t-elle la stratégie de croissance par développement à l'international?

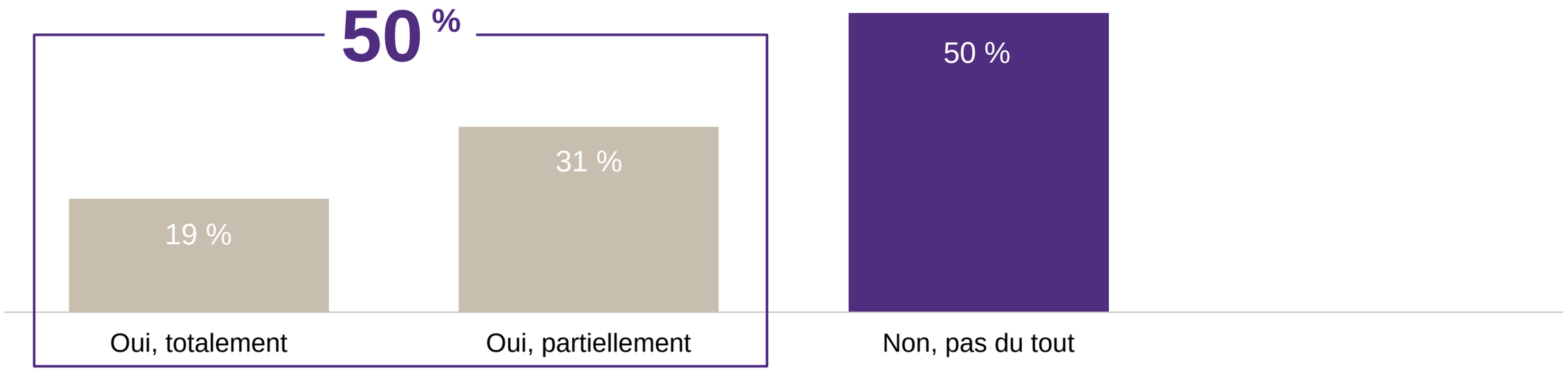
Base : Les répondants dont l'entreprise ne s'est pas développée à l'international (n=257)

Présence des ressources nécessaires pour se développer à l’international



Q7. Pensez-vous avoir les ressources nécessaires pour vous développer à l’international?
Base : Les répondants dont l’entreprise considère la stratégie de croissance par le développement à l’international (n=31)

Niveau de compréhension des différents aspects de la fiscalité américaine et internationale



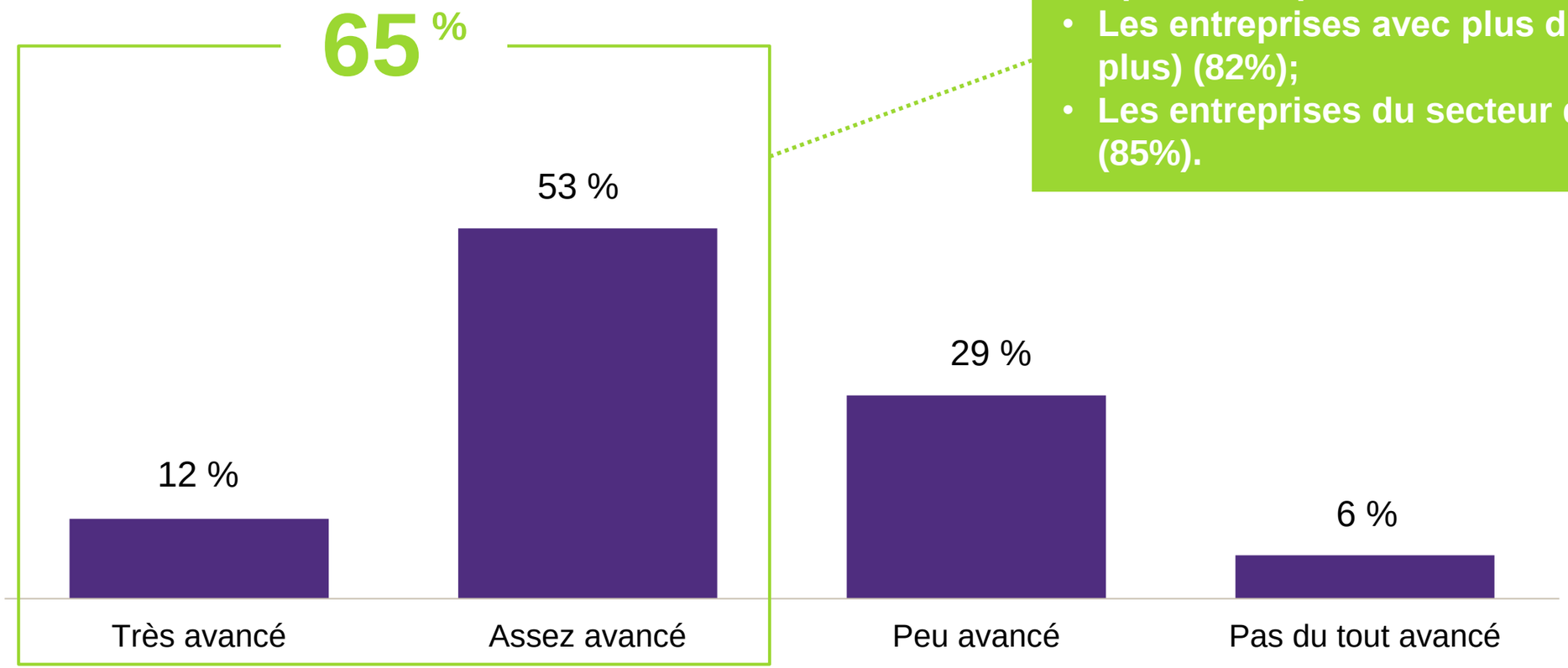
Q9. En matière de fiscalité, pensez-vous que votre compréhension des différents aspects de la fiscalité américaine et internationale est suffisante dans le contexte d'une expansion internationale?

Base : Les répondants dont l'entreprise considère la stratégie de croissance par le développement à l'international (n=31)

L’INNOVATION ET LE VIRAGE NUMÉRIQUE

Raymond Chabot Grant Thornton

Niveau de maturité en matière d’innovation



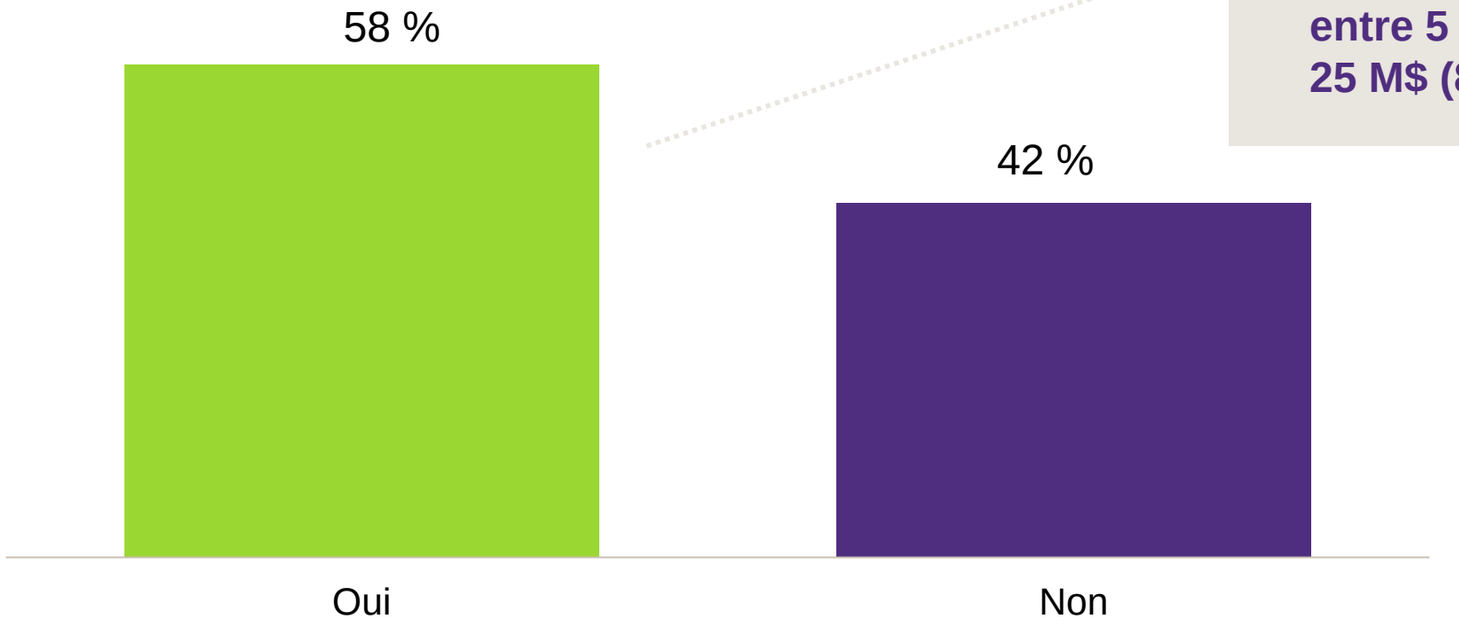
Proportion supérieure chez :

- **Les entreprises avec plus d’employés (50 et plus) (82%);**
- **Les entreprises du secteur de la construction (85%).**

Q13. Par rapport à vos concurrents, comment jugez-vous votre niveau de maturité en ce qui a trait à l’innovation?

Base : Tous les répondants – excluant les NSP et refus

Ressources financières pour développer l’innovation



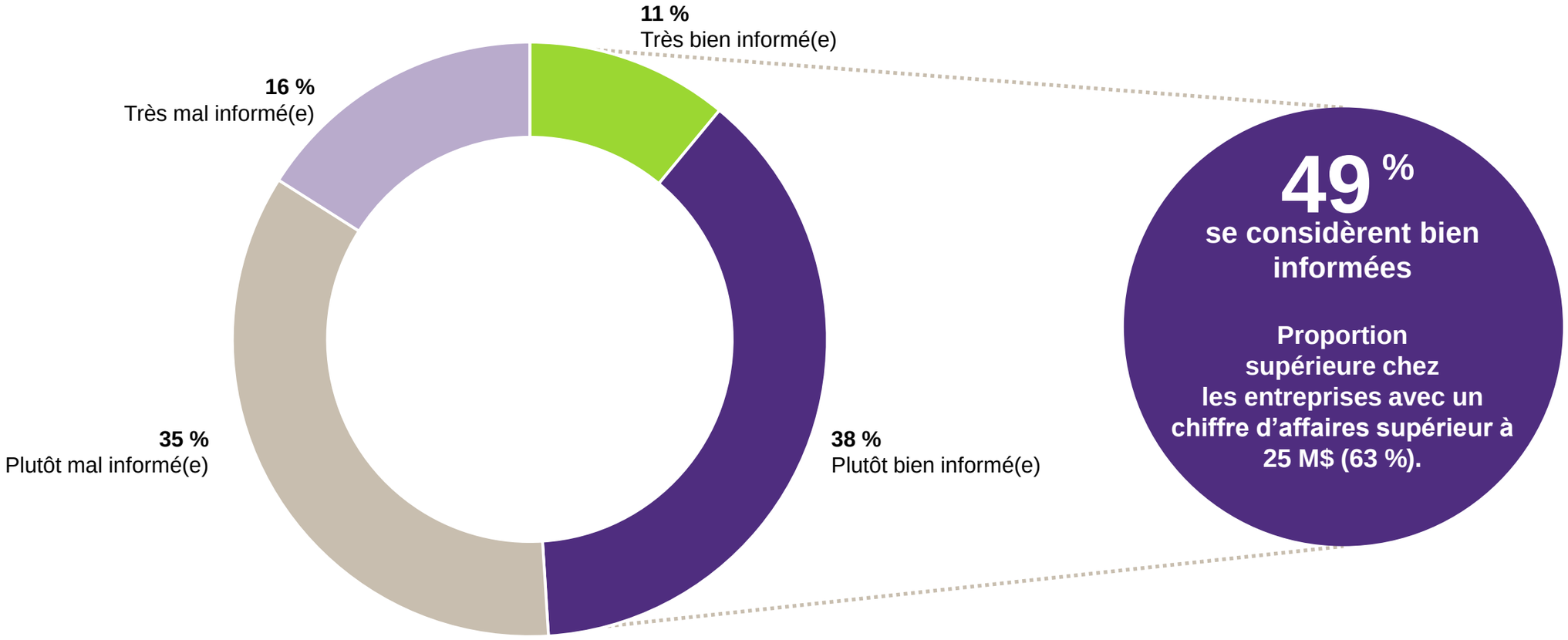
Proportion supérieure chez :

- **les entreprises de 100 employés et plus (74 %);**
- **les entreprises avec un chiffre d’affaires entre 5 M$ et 25 M$ (73 %) ou supérieur à 25 M$ (82 %).**

Q14. Votre entreprise dispose-t-elle de ressources financières à l’interne afin de développer l’innovation?

Base : Tous les répondants – excluant les NSP et refus

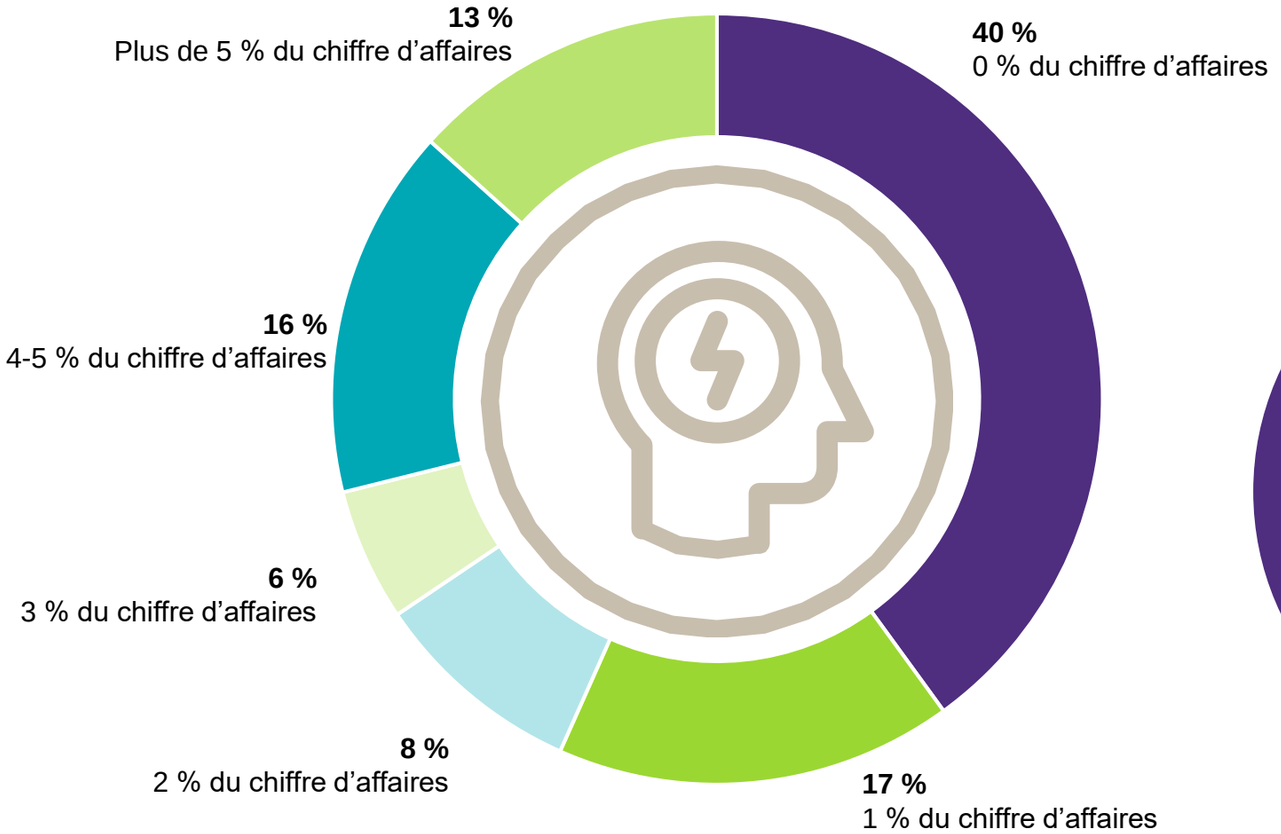
Niveau d’information quant aux ressources financières existantes pour le développement de l’innovation



Q15. Dans quelle mesure vous estimez-vous informé(e) ou non des ressources financières existantes pour aider votre entreprise à développer l’innovation?

Base : Tous les répondants

Proportion du chiffre d’affaires consacré à la recherche et au développement



60 %

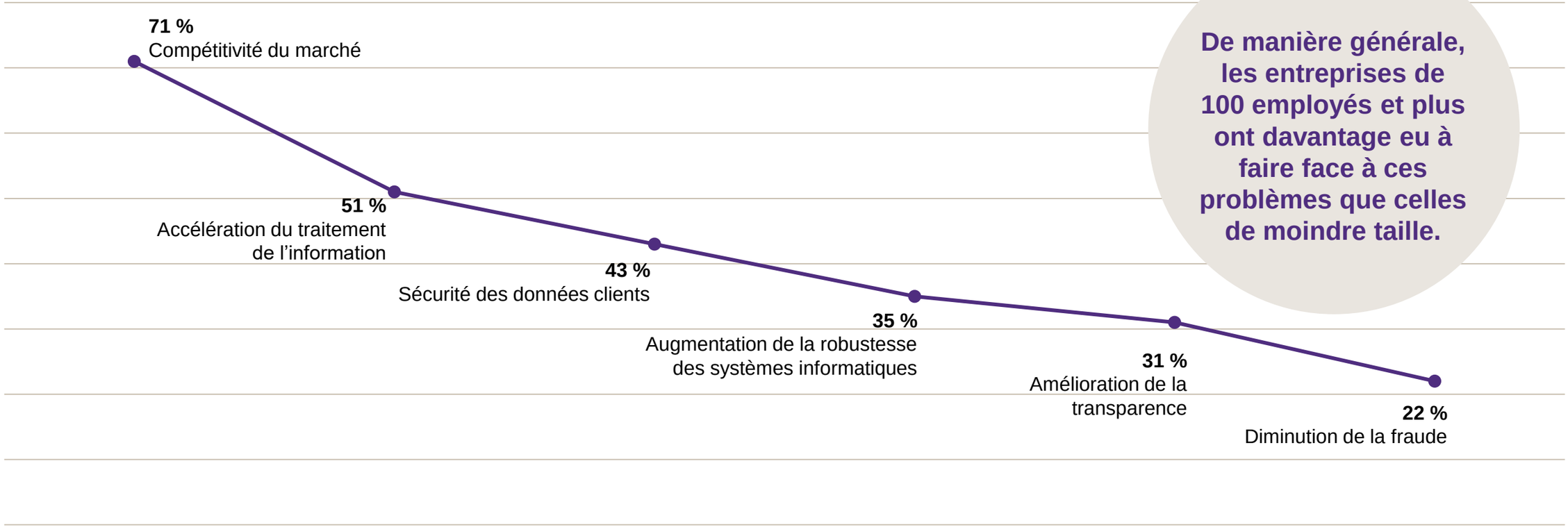
investissent en R&D

Près de la moitié d’entre eux investissent 4% ou plus de leur chiffre d’affaires annuel

Q28B. Selon vous, quelle proportion (%) du chiffre d’affaires de votre entreprise est consacrée à la recherche et au développement?

Base : Tous les répondants – excluant NPS et refus

Enjeux auxquels l’entreprise doit faire face actuellement



De manière générale, les entreprises de 100 employés et plus ont davantage eu à faire face à ces problèmes que celles de moindre taille.

Q20. Votre entreprise a-t-elle à faire face aux enjeux suivants?
% OUI PRÉSENTÉS
Base : Tous les répondants

Exemples d’investissements technologiques pour régler l’enjeu

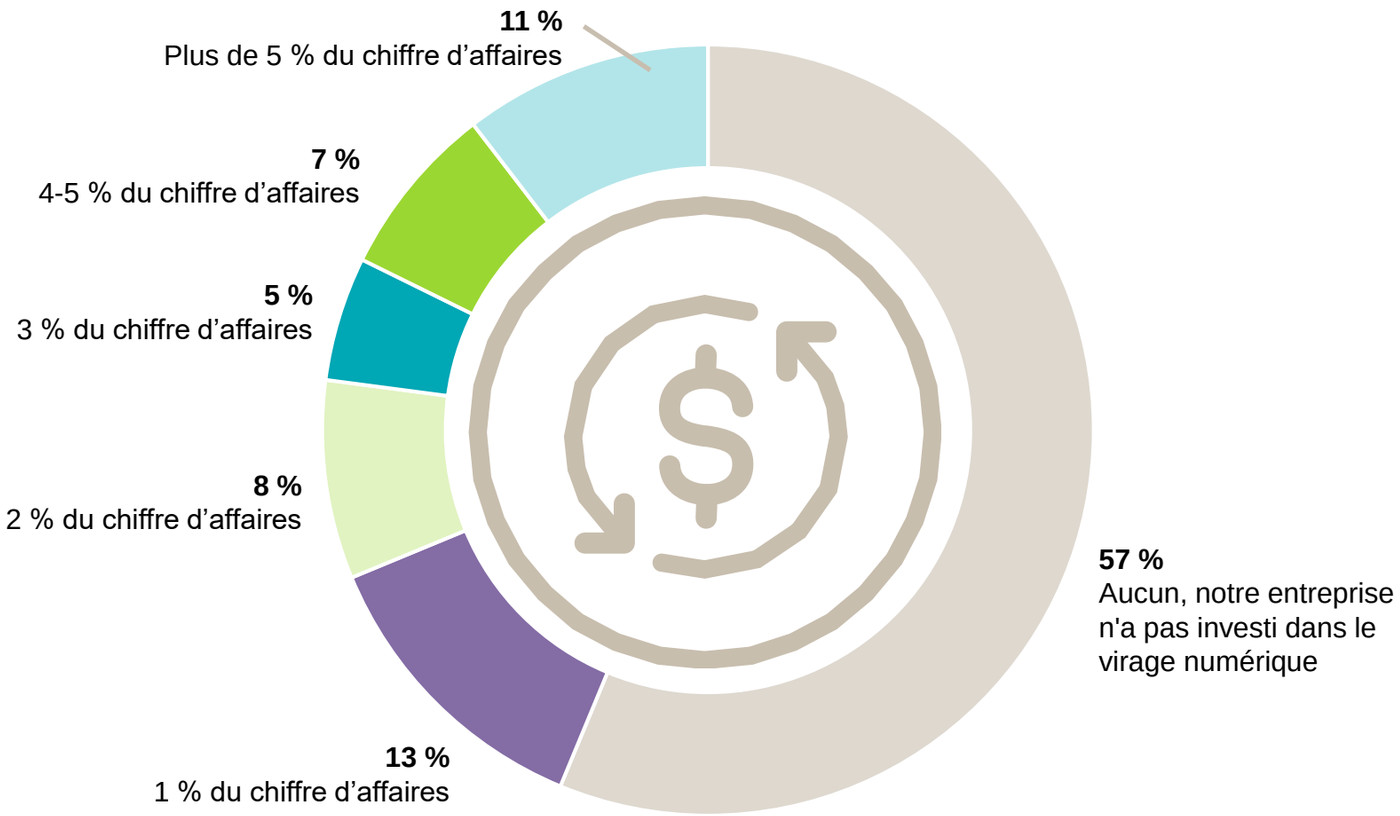
	% a fait face à l’enjeu		
Compétitivité du marché	71 %	• Acheter d’autres équipements • Ajouter des nouveaux produits / Améliorer le prix de vente • Améliorer le système ERP / Avoir un site Web transactionnel et des outils de réalité virtuelle	• Changer nos systèmes informatique et téléphonique, se moderniser / Être plus performants avec nos outils numériques • La robotisation / L'automatisation / Les relations humaines • Modifier notre méthodologie de travail / Système intégré
Accélération du traitement de l’information	51 %	• Aller chercher des ressources à l’extérieur • Changer le type de logiciel • Donner accès à tous nos employés aux ressources technologiques nécessaires à nos conditions de travail	• Nouveau CRM • Moderniser nos équipements • Poursuite des programmes en place
Sécurité des données clients	43 %	• Acquérir la technologie pour plus de sécurité • Avoir une amélioration de nos marqueurs / Le pointage qui compte tout seul • La sécurité de nos serveurs	• Logiciel et formation • Maintenir à jour les systèmes de sécurité / Meilleur système informatique / Recherche et développement sur les systèmes / Système de données sécurisées et formation
Augmentation de la robustesse des systèmes informatiques	35 %	• Acheter des logiciels et les intégrer • Avoir plus d'argent pour développer les outils nécessaires pour le travail en partenariat	• Changer le serveur, acquérir des outils informatiques • Engager des ressources spécialisées
Amélioration de la transparence	31 %	• Changer de plateforme, logiciel qui est n'est pas à point • Faire plus de publications et d'infolettres pour notre clientèle / La communication	• La formation / La formation des connaissances techniques
Diminution de la fraude	22 %	• Achat de systèmes antivol • Changer de système informatique • Des systèmes et des procédures de sécurité	• Former le personnel / La vigilance des employés • Tout l’aspect de la sécurité informatique

Q20B. Quels sont les investissements technologiques que vous devriez faire pour régler l’enjeu de / d’ <INSÉRER UN ENJEU>?

MENTIONS SPONTANÉES – PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES (Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100 %.)

Base : Tous les répondants

Pourcentage du chiffre d’affaires investi dans le virage numérique par les entreprises

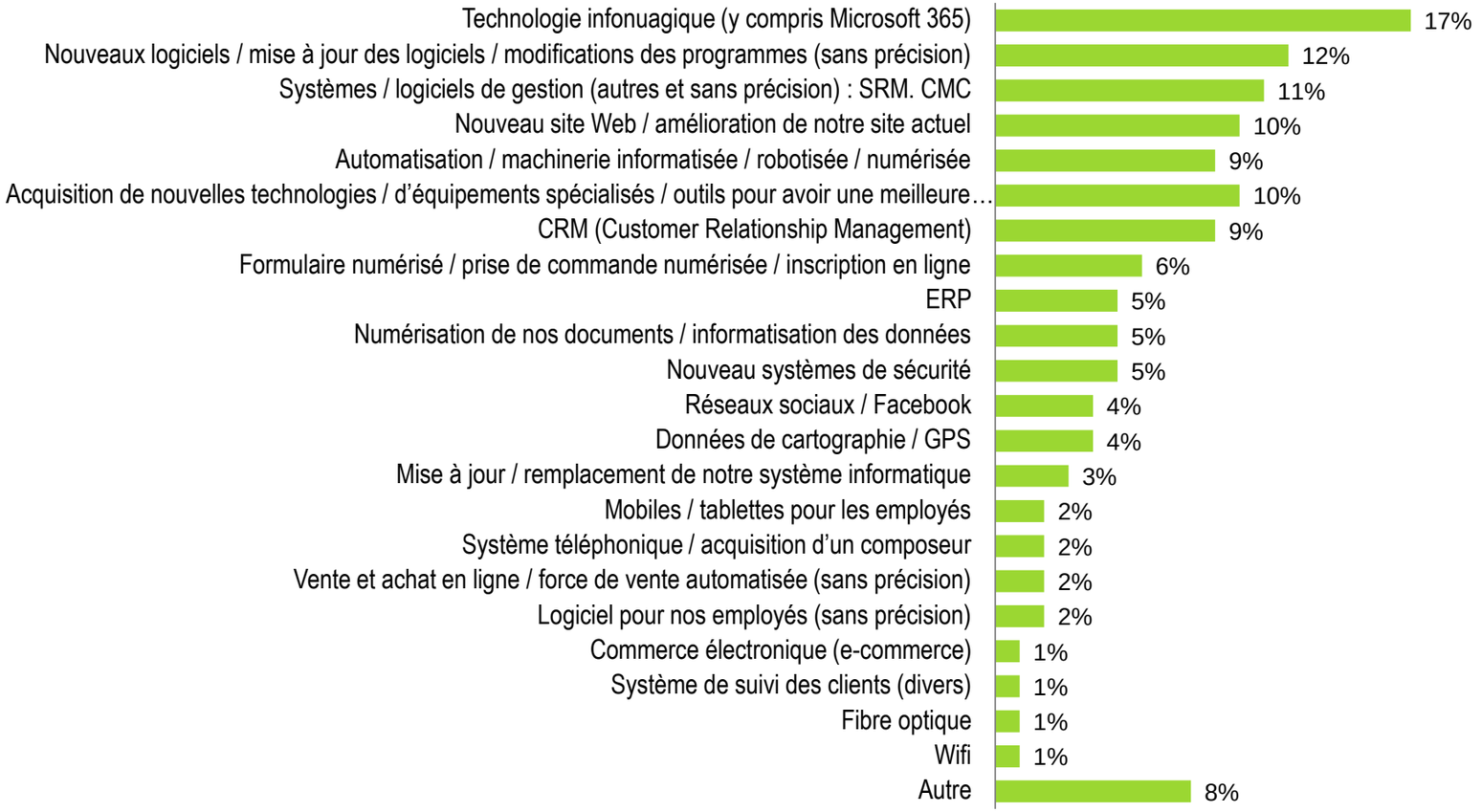


Les secteurs des services sont ceux qui ont le plus investi, le quart ayant octroyé 4 % ou plus de son chiffre d’affaires au numérique.

Q11. Parlons maintenant de technologie et d'innovation. Au cours de la dernière année, quel pourcentage de son chiffre d'affaires votre entreprise a-t-elle investi dans le virage numérique, c'est-à-dire la transformation 4.0, l’intégration du *cloud*, le déploiement d'un outil de CRM, etc.?

Base : Tous les répondants – excluant NSP et refus

Innovations mises en place dans le cadre du virage numérique

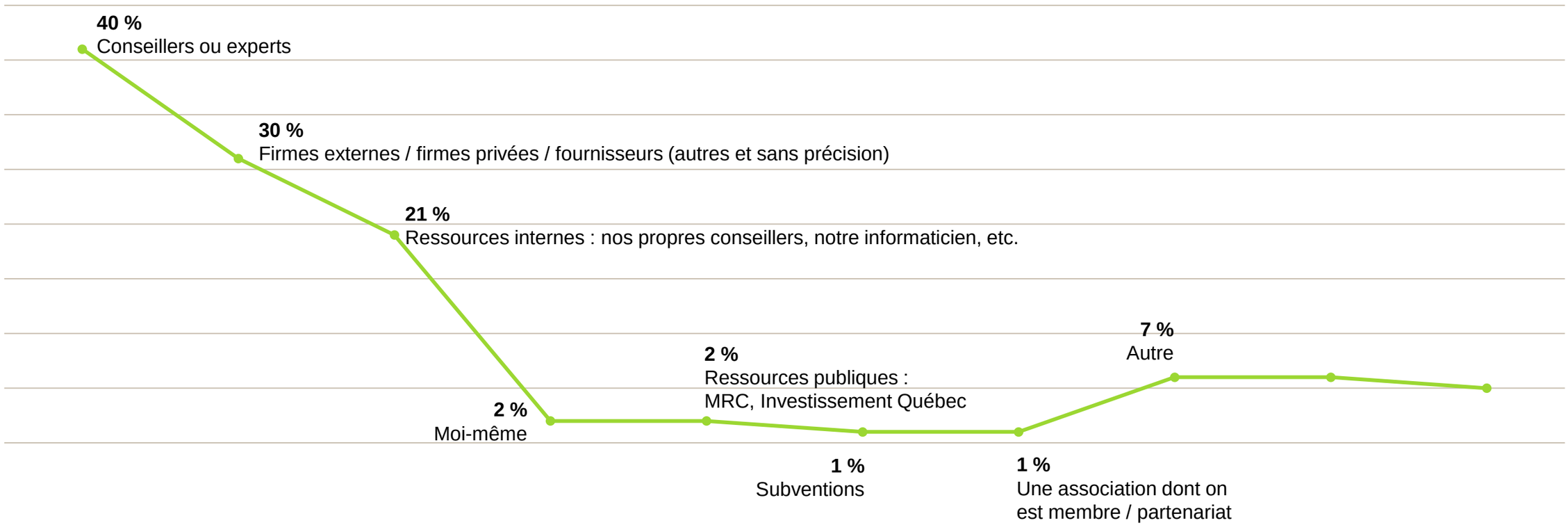


Q12. Quelles innovations votre entreprise a-t-elle mises en place dans le cadre du virage numérique?

MENTIONS SPONTANÉES – PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES (Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100 %.)

Base : Les répondants dont l'entreprise a investi dans le virage numérique (n=130) – excluant NSP et refus

Ressources utilisées dans l'implantation des innovations

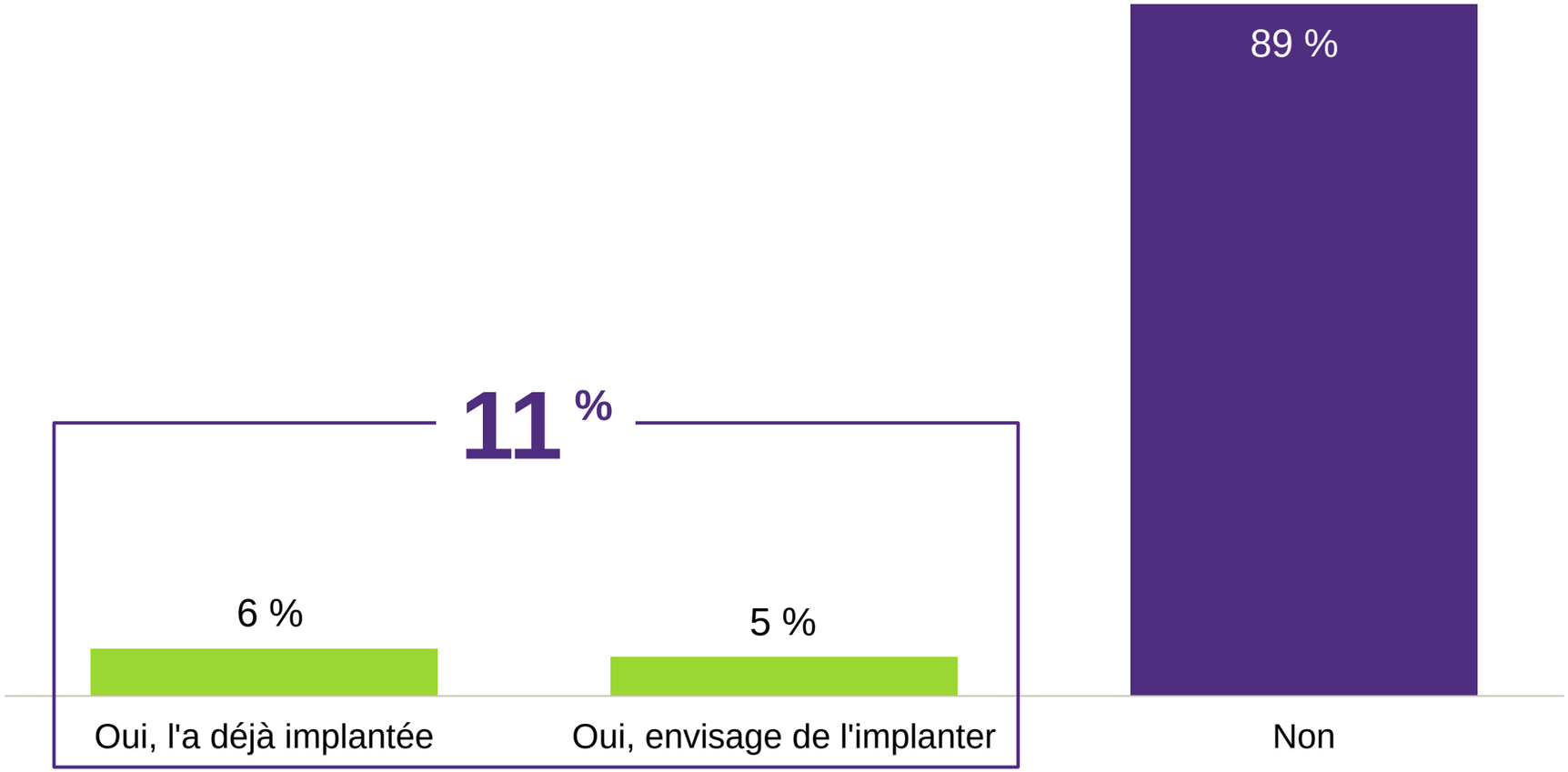


Q12B. À quelle(s) ressource(s) avez-vous fait appel dans le cadre de ces innovations?

MENTIONS SPONTANÉES – PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES (Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100 %.)

Base : Les répondants dont l'entreprise a investi dans le virage numérique et qui ont innové (n=107) – excluant refus et NSP

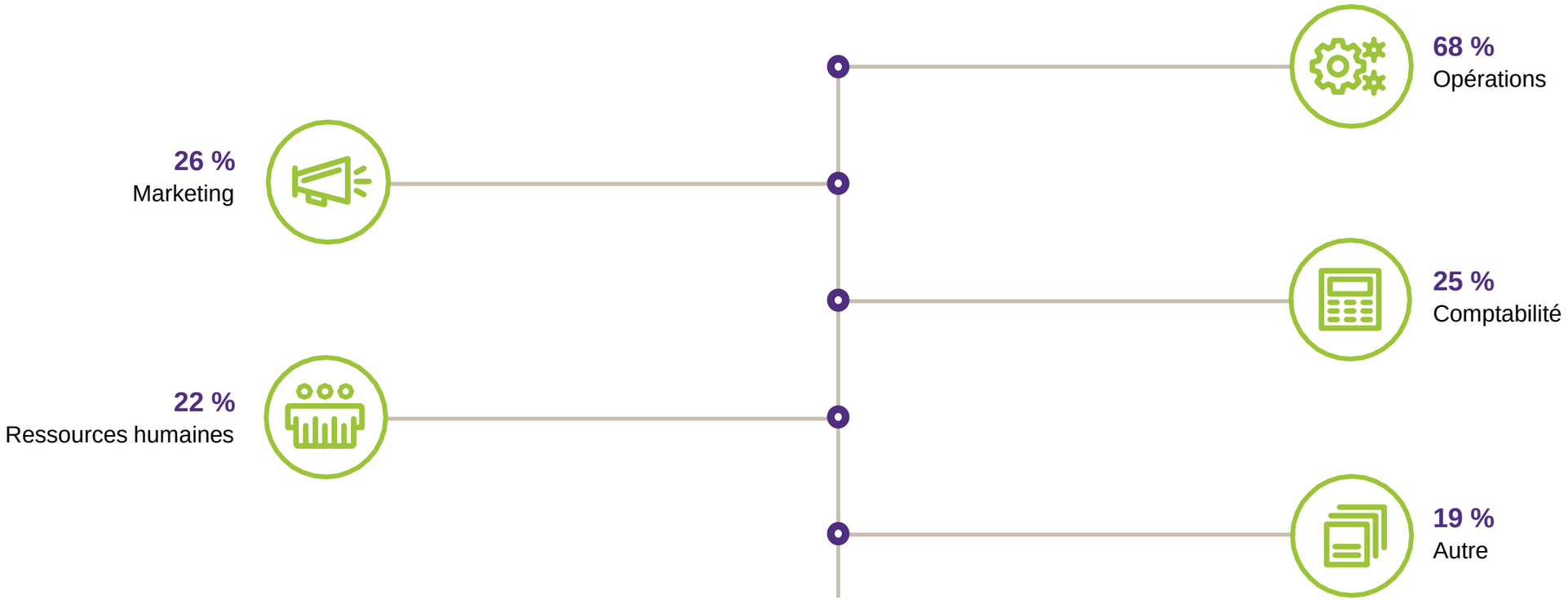
L’implantation de l’intelligence artificielle



Les entreprises du secteur de la construction sont plus nombreuses à avoir implanté l’IA dans leur entreprise (20 %).

Q21. Parlons maintenant d’intelligence artificielle. Au cours des dernières années, votre entreprise a-t-elle implanté ou envisagé d’implanter l’intelligence artificielle?
Base : Tous les répondants

Impact de l’intelligence artificielle sur les fonctions de l’organisation

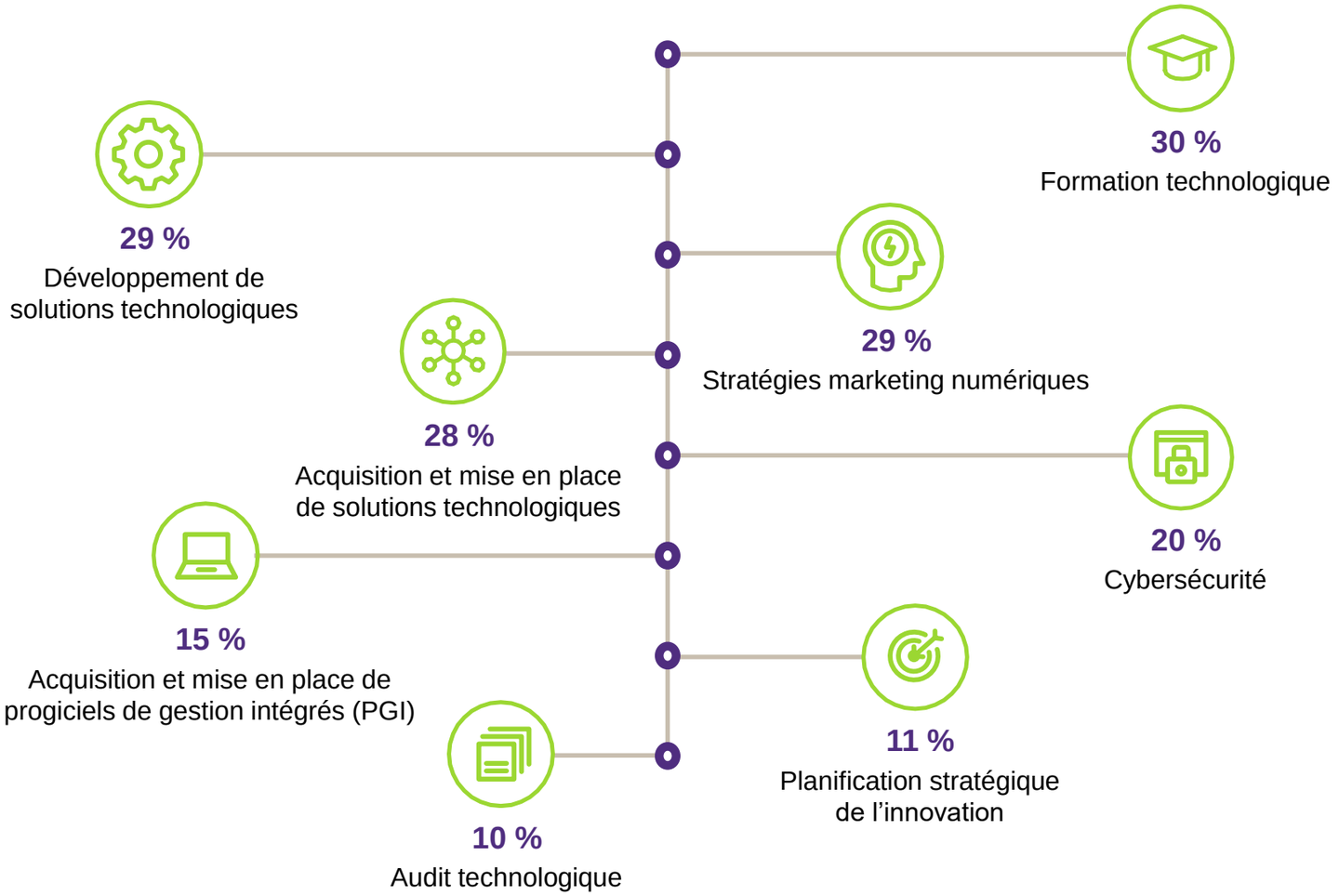


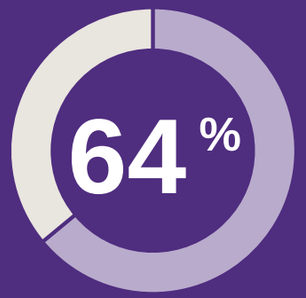
Q22. Ces projets en intelligence artificielle ont touché OU vont toucher à quel(s) volet(s) de votre organisation?

MENTIONS SPONTANÉES – PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES (Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100 %.)

Base : Les répondants dont l’entreprise a implanté ou envisage d’implanter l’intelligence artificielle (n=37) – excluant refus et NSP

Recours à des prestataires de services





des entreprises ont eu recours à au moins un prestataire de services pour les aspects évalués.

Les entreprises de 100 employés et plus sont plus nombreuses à avoir eu recours à des prestataires de services pour un audit technologique, l'acquisition et mise en place de solutions technologiques, le développement de solutions technologiques, la planification stratégique de l'innovation, la formation technologique, l'acquisition et la mise en place de progiciels de gestion intégrés (PGI) et la cybersécurité.

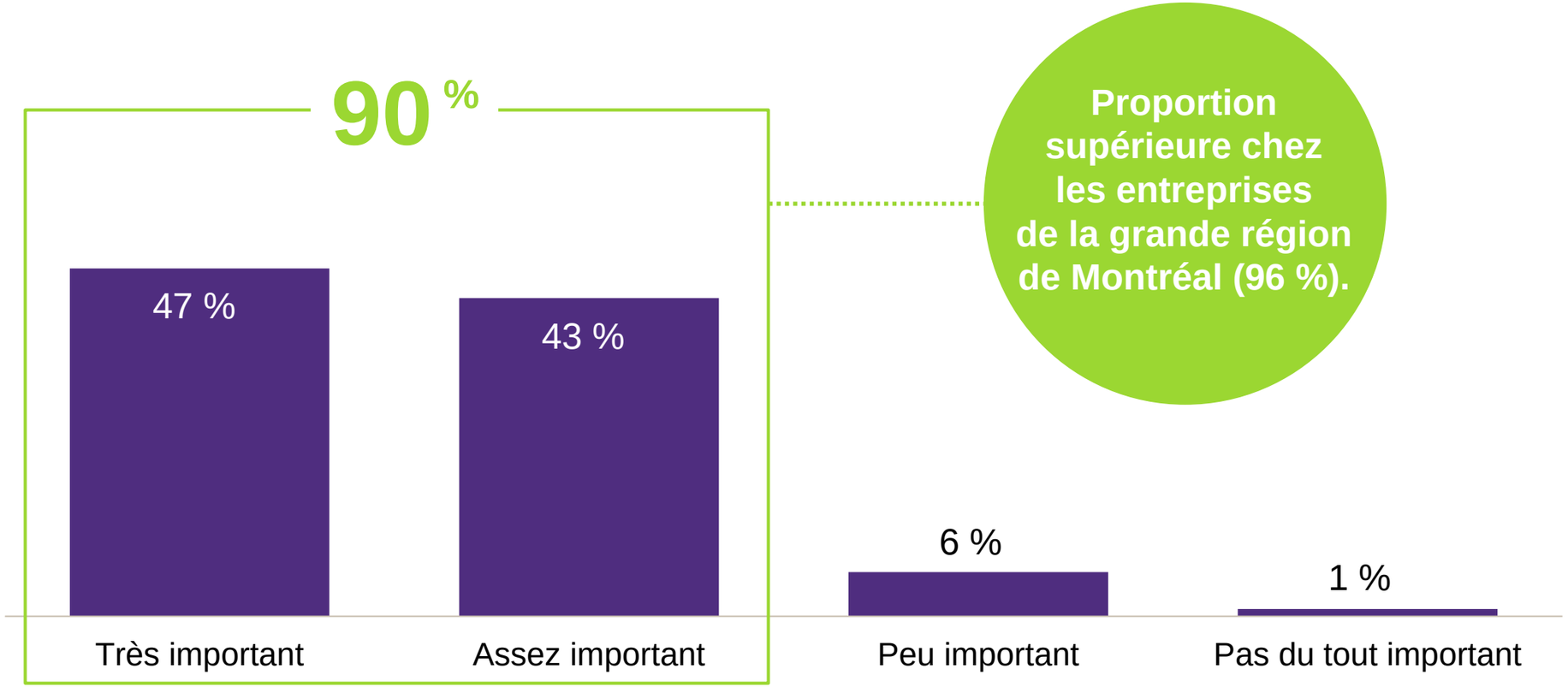
Q0. Au cours des deux dernières années, votre entreprise a-t-elle fait appel à des prestataires de services (firme externe, agence, consultant, etc.) pour les aspects suivants? *% OUI PRÉSENTÉS*

•Base : Tous les répondants

LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES PME ET LA CULTURE ORGANISATIONNELLE

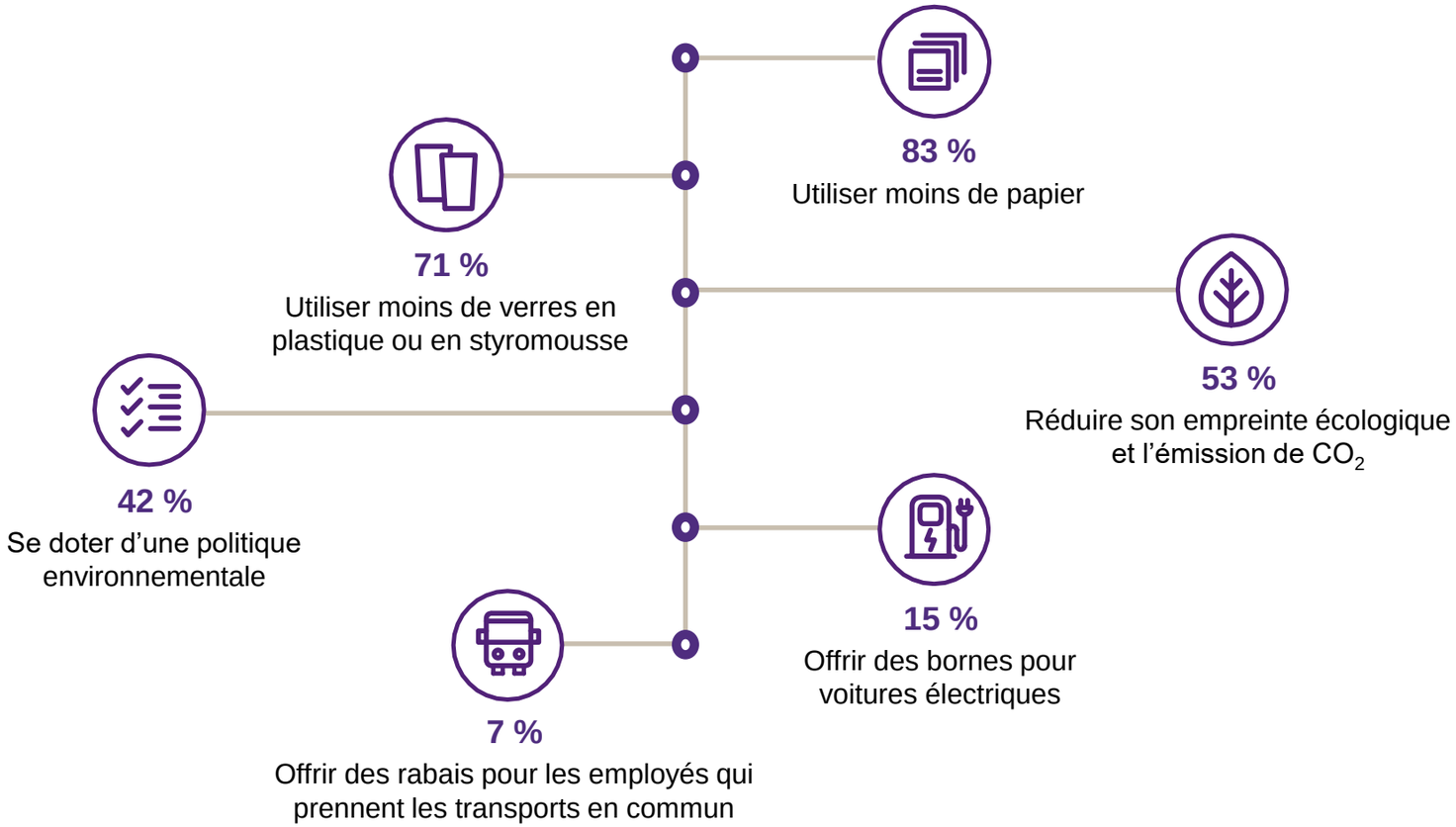
Raymond Chabot Grant Thornton

Importance de faire affaire avec des fournisseurs socialement responsables



Q29. Dans quelle mesure est-il important ou non pour votre entreprise de faire affaire avec des fournisseurs socialement responsables?
Base : Tous les répondants

Actions responsables mises de l'avant au cours des cinq dernières années



Les entreprises de 100 employés et plus sont plus nombreuses à avoir adopté des actions pour :

- réduire leur empreinte écologique et l'émission de CO_2;
- se doter d'une politique environnementale;
- offrir des rabais pour les employés qui prennent les transports en commun;
- offrir des bornes pour voitures électriques.

Q30. Au cours des cinq dernières années, votre entreprise a-t-elle fait des actions pour…
% OUI PRÉSENTÉS
Base : Tous les répondants

Implication sous forme de bénévolat

Q33. Personnellement, êtes-vous impliqué bénévolement auprès d'une organisation?
Base : Tous les répondants

PROFIL DES RÉPONDANTS

Profil des répondants

Base : Tous les répondants	TOTAL
SEXE	n=300
Homme	63 %
Femme	37 %
ÂGE	
18-24 ans	1 %
25-34 ans	6 %
35-44 ans	16 %
45-54 ans	37 %
55-64 ans	32 %
65 ans et +	7 %

Base : Tous les répondants	TOTAL
RÉGION	n=300
Grande région de Montréal	47 %
Grande région de Québec	10 %
Est	11 %
Centre	14 %
Ouest	18 %
POSTE OCCUPÉ	
Président	25 %
Directeur général	55 %
Propriétaire	10 %
Copropriétaire / Associé	9 %
Vice-président	2 %

Base : Tous les répondants	TOTAL
NOMBRE D'EMPLOYÉS	n=300
10 à 49 employés	83 %
50 à 99 employés	11 %
100 à 249 employés	5 %
250 à 499 employés	1 %

Base : Tous les répondants	TOTAL
CHIFFRES D'AFFAIRES	n=300
Moins de 250 000 $	2 %
De 250 000 $ à 499 999 $	1 %
De 500 000 $ à 999 999 $	9 %
De 1 000 000 $ à 2 499 999 $	23 %
De 2 500 000 $ à 4 999 999 $	15 %
De 5 000 000 $ à 9 999 999 $	14 %
De 10 000 000 $ à 24 999 999 $	8 %
De 25 000 000 $ à 49 999 999 $	5 %
50 000 000 $ et plus	4 %

* Le complément à 100 % correspond aux mentions « Ne sait pas » et « Refus ».

Profil des répondants

Base : Tous les répondants	TOTAL
ANNÉES D'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE	n=300
Moins de 2 ans	0 %
Entre 2 et 5 ans	1 %
Entre 6 et 9 ans	4 %
Entre 10 et 19 ans	14 %
Entre 20 et 29 ans	26 %
Entre 30 et 49 ans	38 %
50 ans et plus	15 %

Base : Tous les répondants	TOTAL
SECTEUR D'ACTIVITÉ	n=300
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	3 %
Extraction minière, exploitation en carrière, extraction de pétrole et de gaz	1 %
Services publics	1 %
Construction	12 %
Fabrication	9 %
Commerce de gros	2 %
Commerce de détail	9 %
Transport et entreposage	5 %
Industrie de l'information et industrie culturelle	2 %
Finances et assurances	3 %
Services immobiliers et services de location et de location à bail	1 %
Services professionnels, scientifiques et techniques	3 %
Gestion de sociétés et d'entreprises	0 %
Services administratifs, de soutien, de gestions des déchets et d'assainissement	1 %
Services d'enseignement	7 %
Soins de santé et assistance sociale	7 %
Arts, spectacles et loisirs	4 %
Services d'hébergement et de restauration	8 %
Autres services	23 %

* Le complément à 100 % correspond aux mentions « Ne sait pas » et « Refus ».

Pour toute question, communiquez avec Raymond Chabot Grant Thornton

Raymond Chabot Grant Thornton

L'instinct de la croissance[MC]

rcgt.com