DÉFIS DES PME

ÉTUDE POINTS DE VUE BDC – SEPTEMBRE 2015

Recherche et intelligence de marché à BDC

BDC

Canada

Résumé

- Les fonctions d'entreprise les plus difficiles pour les chefs d'entreprise au Canada sont **les ventes et le marketing**, **les finances (trésorerie)** et **les ressources humaines** (RH).
  - Bien que les ventes et le marketing soient la fonction la plus difficile dans l'ensemble, nous avons constaté que les finances (trésorerie) arrivent à égalité avec celles-ci pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et que les ressources humaines sont la fonction la plus difficile pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.
- Dans la plupart des cas, la responsabilité des fonctions d'entreprise incombe au chef d'entreprise. La **gestion générale** a obtenu la note la plus élevée, puisque 84 % des répondants ont dit qu'ils sont **personnellement responsables** de cette fonction, tandis que les technologies de l'information ont obtenu la note plus faible, puisque 56 % des répondants ont dit qu'ils en sont personnellement responsables.
  - Sans surprise, la responsabilité personnelle des fonctions tend à être plus élevée dans les petites entreprises.
- Les principaux **défis liés aux ventes et au marketing** sont l'augmentation du nombre de clients potentiels (58 %), l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de vente et de marketing (54 %) et la transformation des clients potentiels en clients confirmés (52 %). Les répondants ont exprimé une légère préférence pour les ressources libre-service quand il est question d'apprendre à relever les défis liés au marketing et d'embaucher un expert externe pour aider à résoudre ces problèmes.
- L'obtention de financement supplémentaire (57 %), la gestion des flux de trésorerie (45 %) et la compréhension des options de financement offertes à leur entreprise (42 %) sont les principaux **défis liés aux finances**.
  - Il y a quelques écarts entre les sexes en ce qui concerne les défis liés aux finances, qui sont mis en évidence à la page 12.
  - Le libre-service est la méthode privilégiée pour en apprendre davantage sur comment résoudre les problèmes et les défis liés aux finances. Toutefois, les entreprises ayant un chiffre d'affaires moins élevé ont une légère préférence pour l'embauche d'un expert externe pour les aider à résoudre les défis liés aux finances.
- L'embauche des employés (51 %), la bonne composition de la rémunération (40 %) et l'amélioration de l'engagement des employés (38 %) sont au sommet de la liste des **défis liés aux RH**. Pour en apprendre davantage sur les problèmes liés aux RH ou la façon de les résoudre, les répondants préfèrent légèrement utiliser des ressources libre-service à tirer parti d'un groupe d'homologues.

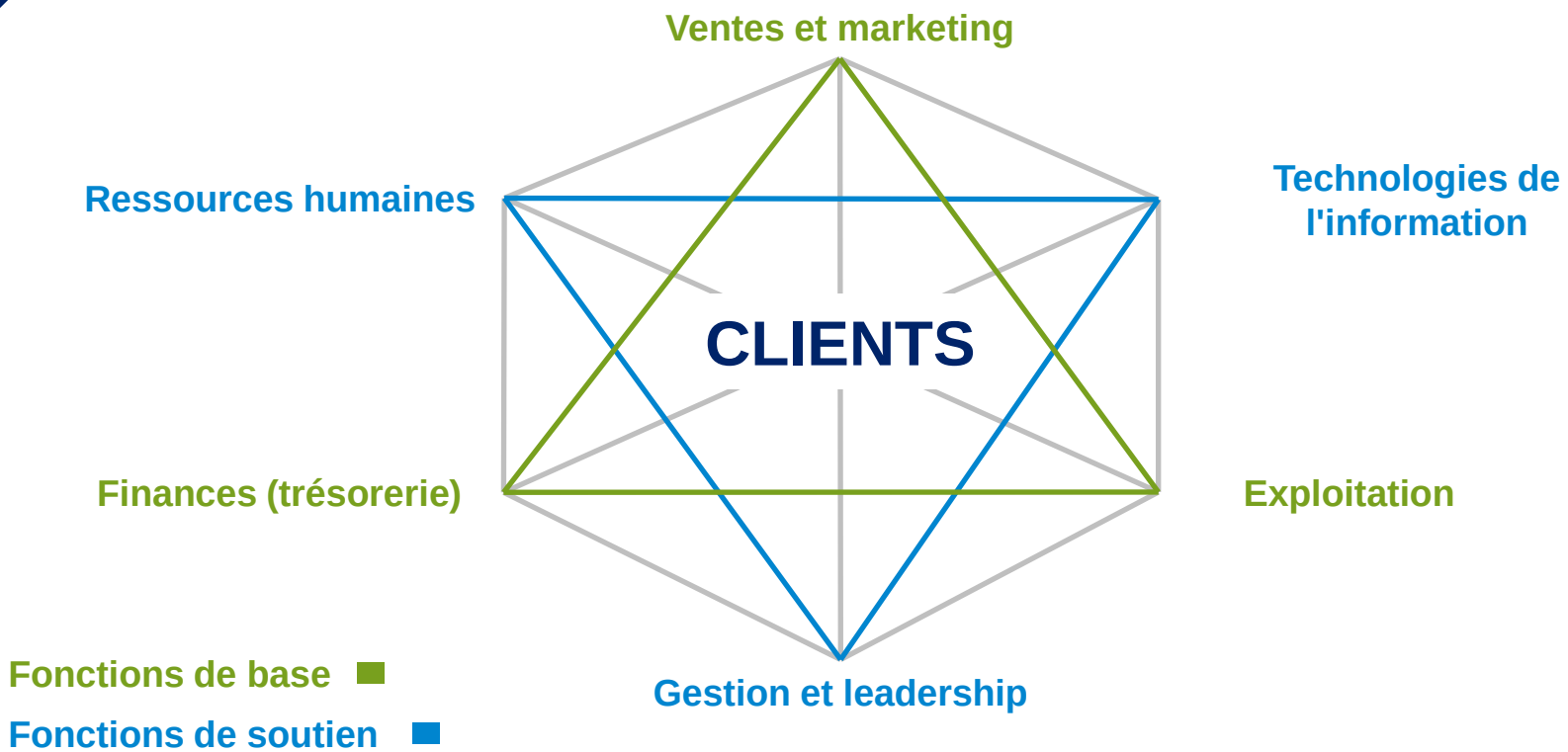
N.B. *Lorsque vous voyez cette icône dans le rapport, vous n'avez qu'à cliquer sur la loupe pour être redirigé vers de l'information pertinente en lien avec le sujet abordé.*

Résumé (suite)

- Les répondants ont tendance à être **plus à l'aise** avec les technologies de l'information (TI), l'exploitation et la gestion générale, mais beaucoup doivent relever des défis liés à ces fonctions d'entreprise.
  - En ce qui concerne les TI, les principaux défis sont l'amélioration ou l'élaboration d'un site web et d'une présence en ligne (52 %) et l'intégration ou l'amélioration de l'utilisation des médias sociaux et d'autres canaux numériques (48 %). L'embauche d'une aide extérieure est la méthode privilégiée pour résoudre les problèmes liés aux TI.
  - Les défis liés à l'exploitation ont tendance à être plus fréquents dans les entreprises axées sur les produits. Les principaux défis pour toutes les entreprises sont la gestion des coûts (45 %), l'amélioration de la productivité et des compétences des employés (40 %) et l'obtention de financement supplémentaire (39 %).
- Pour se tenir au courant des questions et à des fins de formation, les répondants utilisent une **gamme de formats de contenu**. Les formats les plus couramment utilisés sont les gabarits de documents, la formation interne, les éléments infographiques, courts textes et articles, les évènements de réseautage et l'apprentissage entre pairs, et les livres blancs, rapports et livres numériques
  - Nous avons constaté que les entreprises axées sur les services sont légèrement plus enclines à utiliser ces formats plus régulièrement.
- La **formation interne** pour les employés par les employés est le format de formation le plus courant. Elle est suivie par les webinaires ou la formation en ligne et les réseaux de pairs.
  - Le recours à la formation interne est significativement plus élevé dans les entreprises comptant plus d'employés.
  - Les webinaires ou la formation en ligne trouvent écho chez un pourcentage plus élevé de femmes et d'entreprises axées sur les services.
  - Les réseaux de pairs sont attrayants tant pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires faible ou élevé que pour les entreprises axées sur les services.
- Les répondants utilisent les **associations sectorielles ou professionnelles** et les **firmes privées** beaucoup plus que tout autre type de fournisseur de formation.
- Pour avoir une idée du **type de formation** qui serait plus bénéfique pour leur entreprise, nous avons demandé aux répondants de préciser la fonction d'entreprise, le format et le fournisseur. Nous avons constaté que les ventes et le marketing (44 %) sont la fonction sur laquelle la plupart concentreraient leur attention. Les répondants sont plus susceptibles de préférer les webinaires ou la formation en ligne (28 %) et les formateurs ou conseillers externes (25 %). En outre, les associations sectorielles ou professionnelles (41 %) ou les firmes privées (27 %) sont les fournisseurs privilégiés.
- La majorité des chefs d'entreprise considèrent que **l'amélioration continue** est importante.
  - Les chefs d'entreprise dans les entreprises axées sur les services sont plus enclins à participer à des activités de formation et à offrir cette possibilité à leurs employés.

RÉSULTATS GÉNÉRAUX

Fonctions communes à toutes les entreprises

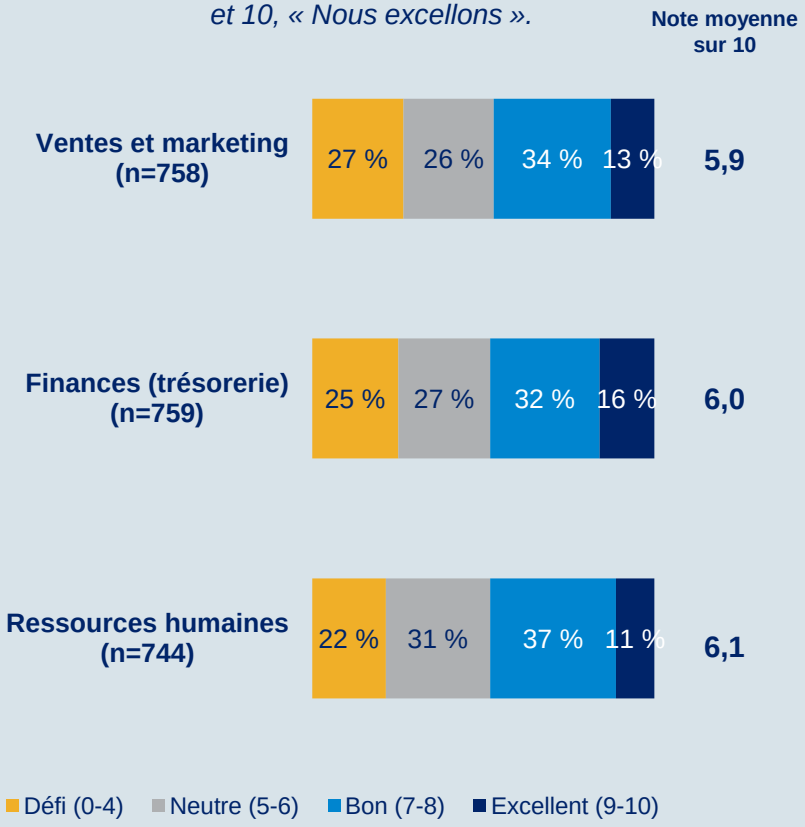


N.B. *Lorsque vous voyez cette icône dans le rapport, vous n'avez qu'à cliquer sur la loupe pour être redirigé vers de l'information pertinente en lien avec le sujet abordé.*

Fonctions d'entreprise les plus difficiles

- Dans l'ensemble, les chefs d'entreprise **éprouvent le plus de difficultés** avec les ventes et le marketing, les finances (trésorerie) et les ressources humaines (RH).
  - Ces trois fonctions ont tendance à représenter un plus grand défi pour les entreprises dans le secteur de l'hébergement et des services de restauration, celles dans les services professionnels, scientifiques et techniques, et celles ayant un chiffre d'affaires annuel de moins de 500 000 $.
- La fonction **ventes et marketing** est la plus difficile, avec la note moyenne la plus faible parmi les six fonctions que les répondants ont été invités à évaluer, particulièrement dans les catégories suivantes :
  - Entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 500 000 $ (5,4), comparativement à celles ayant un chiffre d'affaires de 1 million $ à 2 millions $ (6,5) ou de 2 millions $ à 5 millions $ (6,4)
  - Entreprises qui ne font que du commerce interentreprises (B2B) (5,6), comparativement à celles qui font du commerce interentreprises et du commerce avec les consommateurs (B2C) (6,1)
- Les **finances** (trésorerie) représentent un défi important pour beaucoup d'entreprises canadiennes (6,0), particulièrement dans les catégories suivantes :
  - Entreprises comptant moins de 5 employés (5,7) ou de 5 à 19 employés (6,1), comparativement à celles comptant de 20 à 49 employés (7,0) ou 50 employés ou plus (7,3)
  - Celles ayant un chiffre d'affaires de moins de 500 000 $ (5,4)
- Près de la moitié des répondants (note de 7 ou plus : 48 %) ont dit que leur entreprise est tout à fait à l'aise avec la fonction **RH**. Cela représente un plus grand défi pour les entreprises appartenant aux catégories suivantes :

Comment décririez-vous le niveau de confort de votre entreprise concernant chacune des six fonctions principales de l'entreprise? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « C'est un défi » et 10, « Nous excellons ».

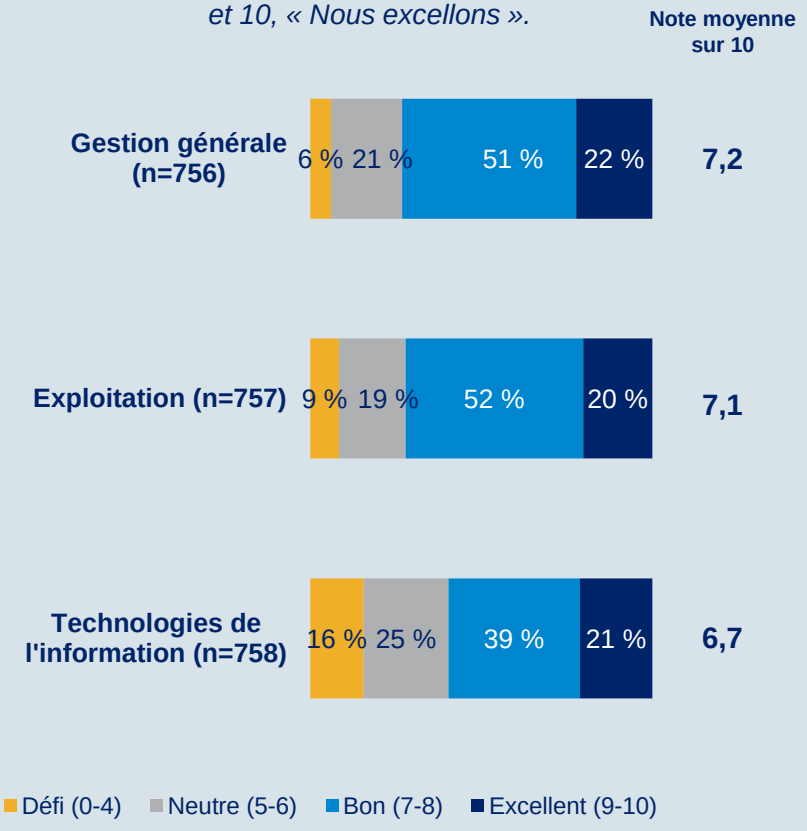


Base : Tous les répondants. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

Fonctions d'entreprise les moins difficiles

- Parmi les six fonctions, les répondants ont indiqué que leur entreprise était la **plus à l'aise** avec la gestion générale, l'exploitation et les technologies de l'information.
- La **gestion générale** a obtenu la note moyenne la plus élevée, à 7,2 sur 10.
  - Il n'y a pas de différences significatives entre les sous-groupes pour cette fonction.
- L'**exploitation** a obtenu une note moyenne de 7,1 sur 10.
  - Elle représente un plus grand défi pour les entreprises comptant plus de 50 employés (6,9).
- Les **technologies de l'information**, une fonction de soutien essentielle, ont obtenu une note respectable de 6,7 sur 10. Toutefois, les différences suivantes entre les sous-groupes sont dignes de mention :
  - Les entreprises offrant des services professionnels, scientifiques et techniques (7,3) sont beaucoup plus à l'aise avec la fonction TI que celles œuvrant dans le secteur manufacturier (6,1).
  - C'est aussi le cas pour les entreprises qui ont un conseil consultatif actif (7,5), comparativement à celles qui n'ont pas de conseil consultatif ou de conseil d'administration (6,6).
  - Enfin, les entreprises qui offrent une combinaison de produits et de services (7,0) sont beaucoup plus à l'aise avec la fonction TI que celles qui sont axées sur les produits (6,4).

Comment décririez-vous le niveau de confort de votre entreprise concernant chacune des six fonctions principales de l'entreprise? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « C'est un défi » et 10, « Nous excellons ».



Base : Tous les répondants. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

Responsabilité des fonctions d'entreprise

> Nous avons demandé aux répondants d'indiquer qui dans leur entreprise était responsable des différentes fonctions d'entreprise. Nous avons constaté que le propriétaire, l'entrepreneur ou le chef d'entreprise est souvent **responsable de bon nombre de ces fonctions**. Cela confirme notre perception que de nombreux entrepreneurs canadiens **cumulent plusieurs fonctions** au sein de l'entreprise.

- Il n'est, par conséquent, pas surprenant de voir que les répondants (chefs d'entreprises) ont tendance à être personnellement responsables de plusieurs fonctions dans les entreprises ayant **moins d'employés**, un **chiffre d'affaires moins élevé** et un **propriétaire unique**. À mesure que l'entreprise grandit, ces responsabilités ont tendance à se déplacer vers des partenaires ou des employés clés. Pour cette raison, dans de nombreux cas – en particulier dans les plus petites entreprises –, la formation et le soutien devraient être orientés vers le chef d'entreprise.
- En outre, nous avons constaté que les **femmes** dans notre sondage sont beaucoup plus susceptibles que les hommes d'être responsables des **finances** (82 % vs 67 %) et des **ressources humaines** (77 % vs 62 %) de leur entreprise.

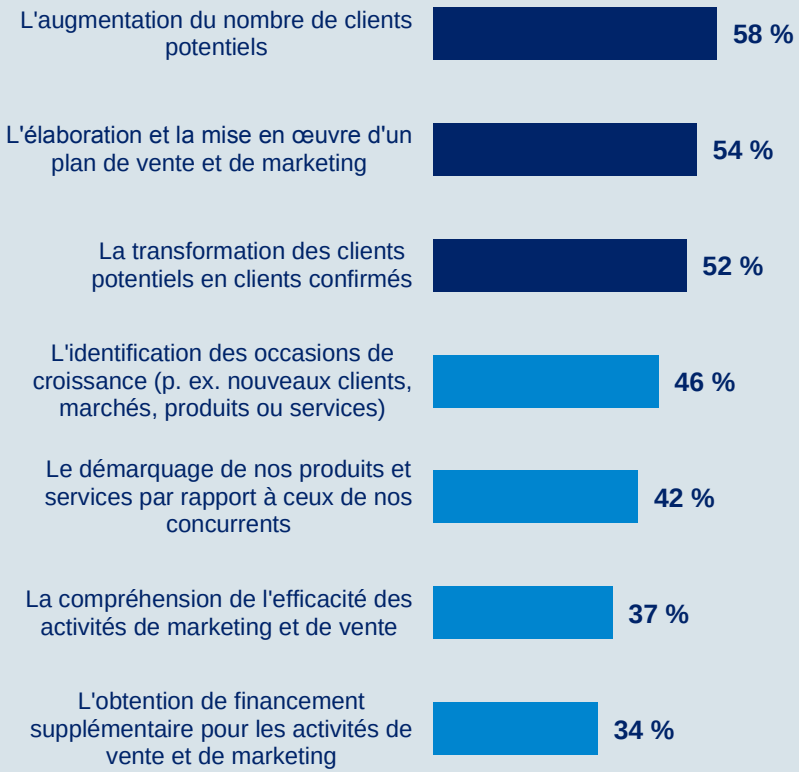
> Aider les entrepreneurs canadiens à déléguer des fonctions à des personnes clés afin de se concentrer sur les aspects plus stratégiques de l'entreprise les aiderait également à faire la transition de « être l'entreprise » à « gérer l'entreprise ».

	Gestion générale	Finances (trésorerie)	Ventes et marketing	Exploitation	Ressources humaines	Technologies de l'information
Le chef d'entreprise	**84 %**	**70 %**	**69 %**	**66 %**	**66 %**	**56 %**
Un associé ou copropriétaire	**20 %**	**18 %**	**22 %**	**27 %**	**24 %**	**17 %**
Un employé affecté à cette fonction	7 %	13 %	15 %	15 %	11 %	13 %
Un employé désigné qui est aussi responsable d'autres fonctions	4 %	5 %	7 %	9 %	9 %	11 %
Une personne extérieure à l'entreprise	0 %	8 %	6 %	1 %	3 %	16 %
Ne sait pas/refuse de répondre	0 %	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %

(n=760) Les réponses multiples étaient permises.

Principaux défis liés aux ventes et au marketing

Principaux défis liés aux ventes et au marketing
(n=318)
Les réponses multiples étaient permises.



> Plus de la moitié des répondants qui ont indiqué que les ventes et le marketing représentaient un défi éprouvent de la **difficulté** avec **l'augmentation du nombre de clients potentiels** (58 %), **l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de vente et de marketing** (54 %) et **la transformation des clients potentiels en clients confirmés** (52 %).

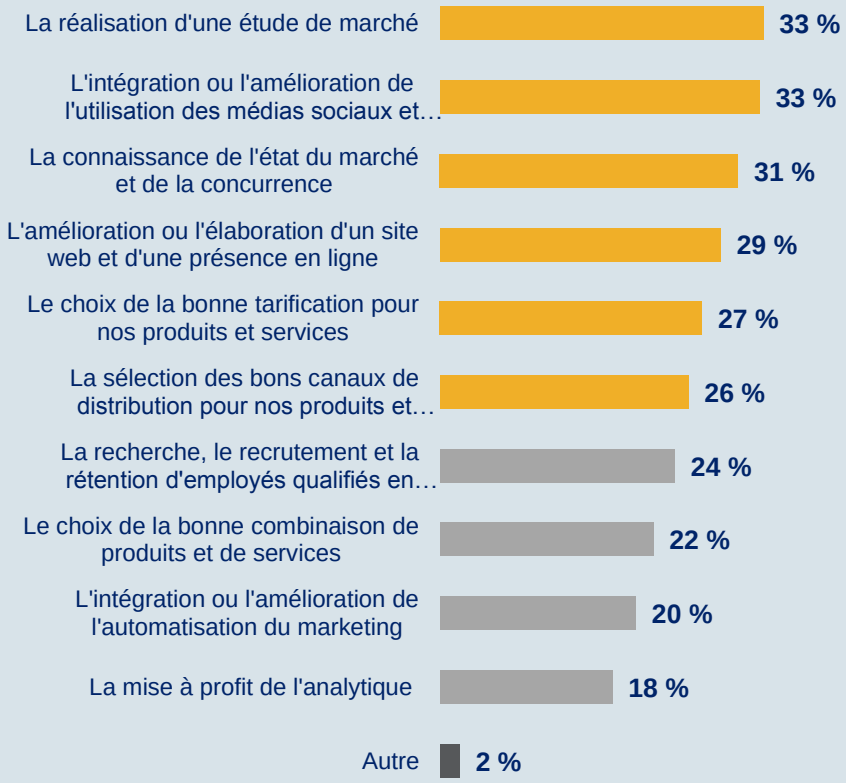
> Il y a quelques différences significatives dignes de mention :

- **L'augmentation du nombre de clients potentiels** est particulièrement difficile pour les entreprises qui n'ont pas de conseil consultatif ou de conseil d'administration (65 %).
- **L'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de vente et de marketing** représentent un plus grand défi pour les entreprises axées sur les services (63 %) que pour celles axées sur les produits (40 %).
- **L'identification des occasions de croissance** a été mentionnée par un plus grand pourcentage d'entreprises qui font du commerce interentreprises (B2B) (52 %) que d'entreprises du secteur du commerce avec les consommateurs (B2C) (29 %).
- **L'obtention de financement supplémentaire pour les activités de vente et de marketing** représente un plus grand défi pour les entreprises comptant moins de 5 employés (41 %) et les femmes chefs d'entreprise (49 %).

Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 aux fonctions de ventes et de marketing. Les répondants étaient invités à répondre aux questions liées aux défis pour un maximum de trois fonctions d'entreprise.

Autres défis liés aux ventes et au marketing

Autres défis liés aux ventes et au marketing
(n=318)
Les réponses multiples étaient permises.



- Un tiers ou moins des répondants qui ont qualifié de difficiles les ventes et le marketing ont mentionné d'autres défis liés à cette fonction.
- Il y a quelques différences significatives dignes de mention :
  - **La sélection des bons canaux de distribution pour nos produits et services** est plus difficile pour les femmes (38 % vs 23 % pour les hommes).
  - **La recherche, le recrutement et la rétention d'employés qualifiés en vente et en marketing** sont particulièrement difficiles pour les entreprises comptant de 5 à 19 employés (34 %) et pour celles comptant de 20 à 49 employés (40 %), comparativement à celles comptant moins de 5 employés (14 %). En fait, les résultats semblent indiquer que la recherche, le recrutement et la rétention d'employés qualifiés en vente et en marketing sont de plus en plus difficiles à mesure qu'une entreprise gagne plus d'employés.

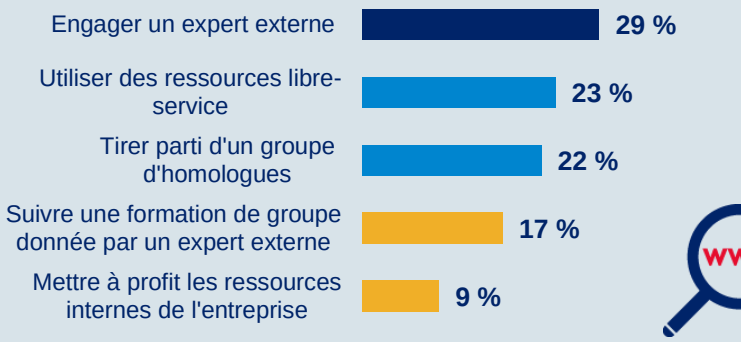
Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 aux fonctions de ventes et de marketing. Les répondants étaient invités à répondre aux questions liées aux défis pour un maximum de trois fonctions d'entreprise.

Apprentissage et résolution de problèmes (défis liés aux ventes et au marketing)

- Quand il est question d'en **apprendre davantage sur comment relever les défis liés aux ventes et au marketing**, les répondants ont exprimé une légère préférence pour **utiliser des ressources libre-service** (26 %), option suivie par tirer parti d'un groupe d'homologues (23 %) et embaucher un expert externe (23 %).
- Quant aux préférences des chefs d'entreprise pour **résoudre un problème important en lien avec les ventes et le marketing**, ils préfèrent les trois mêmes méthodes, mais dans un ordre différent : **engager un expert externe** (29 %), utiliser des ressources libre-service (23 %) et tirer parti d'un groupe d'homologues (22 %).
- Il y a quelques différences significatives dignes de mention :
  - **Quelques répondants ont une préférence pour l'embauche d'un expert externe pour résoudre les problèmes importants en lien avec leurs défis liés aux ventes et au marketing.** Bien que les différences ne soient pas statistiquement significatives en raison de la taille de l'échantillon, de nombreux répondants (65 %) entre les âges de 25 et 34 ans préféreraient engager un expert externe. C'est également le cas chez les répondants des provinces atlantiques (49 %), et des répondants de l'industrie de l'information et l'industrie culturelle (44 %), du transport et de l'entreposage (44 %) et de la construction (42 %). Il y a aussi une plus grande préférence pour cette voie chez les femmes (38 %) que chez les hommes (26 %).
  - **Les entreprises axées sur les produits (35 %) ont une plus forte préférence pour les ressources libre-service** que les entreprises axées sur les services (16 %) pour résoudre les problèmes importants en lien avec les ventes et le marketing. Inversement, les entreprises axées sur les services (23 %) ont une préférence nettement plus marquée pour suivre un cours de groupe que les entreprises axées sur les produits (7 %).

Préférence pour en apprendre davantage sur comment relever ces défis
(n=305)

Préférence pour résoudre un problème important en lien avec ces défis
(n=308)



Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Ventes et marketing. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

Défis liés aux finances (trésorerie)

Défis liés aux finances (trésorerie)
(n=289)
Les réponses multiples étaient permises.

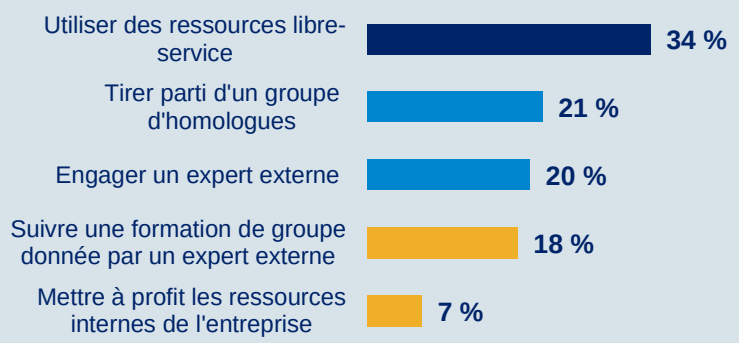
Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Finances. Les répondants étaient invités à répondre aux questions liées aux défis pour un maximum de trois fonctions d'entreprise.

- Les principaux défis indiqués par les répondants qui doivent relever des défis liés aux finances sont **l'obtention de financement supplémentaire** (57 %), **la gestion des flux de trésorerie** (45 %), et **la compréhension des options de financement offertes à leur entreprise** (42 %).
- Une proportion importante des chefs d'entreprise qui doivent relever des défis liés aux finances **éprouvent de la difficulté avec l'élaboration de prévisions et de budgets** (39 %) et **la détermination et le suivi d'indicateurs de rendement clés** (37 %).
- Il y a quelques différences significatives dignes de mention :
  - Un pourcentage significativement plus élevé d'hommes que de femmes (64 % vs 42 %) ont indiqué que **l'obtention de financement supplémentaire** représentait un défi.
  - **L'élaboration de prévisions et de budgets** représente un plus grand défi pour les femmes que pour les hommes (52 % vs 35 %). C'est aussi le cas pour la détermination et le suivi d'indicateurs de rendement (49 % vs 34 %).
  - Plus une entreprise est axée sur les services, plus elle est susceptible d'avoir indiqué que **la détermination et le suivi d'indicateurs de rendement clés** représentent un défi (entreprises axées sur les produits : 16 %; entreprises offrant une combinaison de produits et de services : 36 %; et entreprises axées sur les services : 50 %).
  - Il existe également des **écarts entre les sexes** en ce qui concerne **la perception des comptes clients** (hommes 25 % vs femmes 9 %) et **le respect des exigences juridiques et gouvernementales** (hommes 26 % vs femmes 8 %).
  - Bien que les différences ne soient pas statistiquement significatives en raison de la taille de l'échantillon, **la gestion des flux de trésorerie** représente un plus grand défi pour plus de sept répondants sur dix dans le secteur des arts, des spectacles et des loisirs (81 %), de la construction (77 %) et de l'hébergement et des services de restauration (73 %).

Apprentissage et résolution de problèmes (défis liés aux finances)

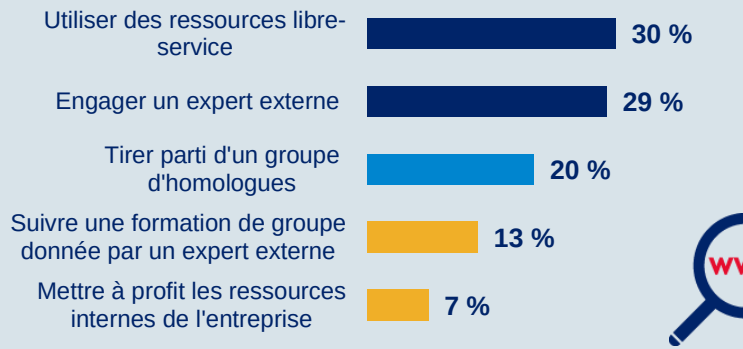
- Un tiers des chefs d'entreprise devant relever des défis liés aux finances (**34 %**) **préfèrent utiliser des ressources libre-service pour en apprendre davantage sur comment relever les défis liés aux finances**, tandis qu'un sur cinq est plus enclin à tirer parti d'un groupe d'homologues (21 %) ou à engager un expert externe (20 %).
- Il y a une différence significative digne de mention :
  - Comparativement aux femmes (10 %), **les hommes (24 %) sont significativement plus susceptibles de préférer tirer parti d'un groupe d'homologues pour en apprendre davantage sur comment relever les défis liés aux finances.**

Préférence pour en apprendre davantage sur comment relever ces défis
(n=271)



- En ce qui concerne la façon de **résoudre un problème important en lien avec les finances**, les répondants **préfèrent utiliser des ressources libre-service** (30 %) ou **embaucher un expert externe** (29 %).
- Il y a une différence significative digne de mention :
  - Encore une fois, **les hommes (24 %) sont significativement plus susceptibles que les femmes (10 %) de préférer tirer parti d'un groupe d'homologues.**

Préférence pour résoudre un problème important en lien avec ces défis
(n=276)



Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Finances. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

Principaux défis liés aux ressources humaines

Principaux défis liés aux ressources humaines
(n=327)
Les réponses multiples étaient permises.

> Les principaux problèmes indiqués par les répondants devant relever des défis liés aux ressources humaines sont **l'embauche des employés** (51 %), **la bonne composition de la rémunération** (40 %) et **l'amélioration de l'engagement des employés** (38 %).

> Plus d'un quart des répondants ayant des défis liés aux RH ont exprimé un certain niveau de **difficulté en lien avec l'amélioration de leur processus d'embauche** (33 %), **l'évaluation du rendement des employés** (33 %), **l'amélioration des compétences de leur personnel** (28 %) et **la création d'occasions de croissance pour les employés clés** (28 %).

> Il y a quelques différences significatives dignes de mention :

- **L'embauche des employés** représente un plus grand défi pour les entreprises comptant de 5 à 19 employés (61 %), comparativement à celles comptant moins de 5 employés (44 %). Bien que la différence ne soit pas statistiquement significative en raison de la taille de l'échantillon, les entreprises comptant 50 employés ou plus ont aussi exprimé qu'elles avaient de la difficulté avec le recrutement (69 %).
- **L'évaluation du rendement des employés** a été mentionnée par un pourcentage significativement plus élevé d'entreprises comptant de 5 à 19 employés (48 %).
- **L'amélioration des compétences du personnel** trouve écho surtout dans les entreprises comptant de 5 à 19 employés (38 %) et celles comptant de 20 à 49 employés (45 %).

Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction RH. Les répondants étaient invités à répondre aux questions liées aux défis pour un maximum de trois fonctions d'entreprise.

Autres défis liés aux ressources humaines

Autres défis liés aux ressources humaines
(n=327)
Les réponses multiples étaient permises.

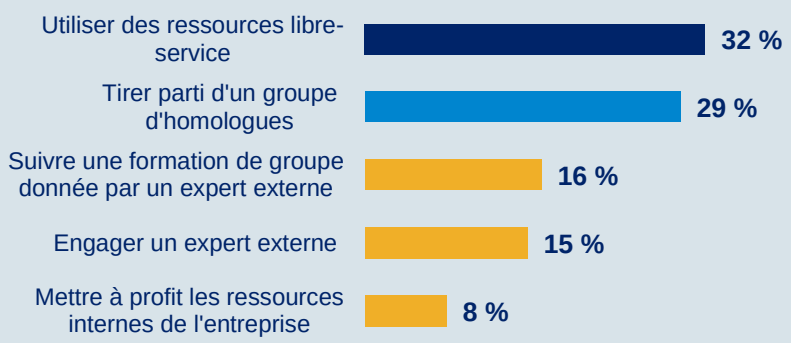
- Pas plus d'un répondant sur cinq ayant des défis liés aux RH n'a sélectionné un des autres défis liés aux RH qui lui ont été présentés.
- Il y a quelques différences significatives dignes de mention :
  - **La recherche, le recrutement et la rétention d'employés qualifiés en RH** sont un plus grand défi pour les entreprises comptant moins de 5 employés (25 %).
  - Une fois que les entreprises franchissent le seuil de cinq employés, elles sont significativement plus susceptibles d'indiquer **l'élaboration d'un plan de relève pour tous les postes clés** comme étant un défi lié aux RH (28 %+).
  - **La rétention des employés** tend à être un plus grand défi pour les hommes (20 %) que pour les femmes chefs d'entreprise (7 %).

Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction RH. Les répondants étaient invités à répondre aux questions liées aux défis pour un maximum de trois fonctions d'entreprise.

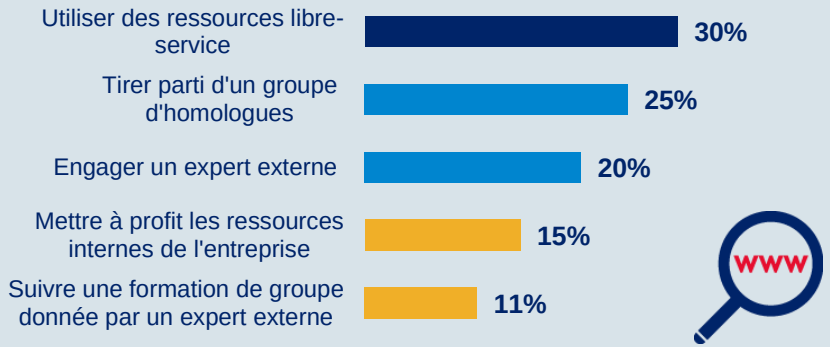
Apprentissage et résolution de problèmes (défis liés aux RH)

- En ce qui concerne l'apprentissage et la résolution de problèmes, **les chefs d'entreprise devant relever des défis ou résoudre des problèmes liés aux RH préfèrent utiliser des ressources libre-service ou tirer parti d'un groupe d'homologues.**
- Des pourcentages similaires de répondants devant relever des défis liés aux RH préféreraient **utiliser des ressources libre-service** (32 %) ou **tirer parti d'un groupe d'homologues** (29 %) **pour en apprendre davantage sur comment relever les défis liés aux RH**.
- **Quand il est question de résoudre les problèmes importants liés aux ressources humaines**, les **deux principales préférences demeurent les mêmes**, mais un pourcentage plus élevé de répondants ont sélectionné deux des choix moins populaires : embaucher un expert externe et mettre à profit les ressources internes de l'entreprise.
- Il y a quelques différences significatives dignes de mention :
  - Quand il est question d'apprendre à relever les défis liés aux RH, **les entreprises qui font du commerce interentreprises (B2B)** (21 %) **sont significativement plus susceptibles d'engager un expert externe que les entreprises du secteur du commerce avec les consommateurs (B2C)** (3 %).
  - Plus une entreprise est axée sur les produits, plus elle est susceptible de préférer utiliser des ressources libre-service pour résoudre les problèmes liés aux RH (entreprises axées sur les produits : 43 %; entreprises offrant une combinaison de produits et de services : 35 %; et entreprises axées sur les services 18 %).
  - Les entreprises comptant **50 employés ou plus sont significativement plus susceptibles de préférer mettre à profit les ressources internes de l'entreprise** pour en apprendre davantage sur comment relever les défis liés aux RH et pour résoudre ces problèmes**.**

Préférence pour en apprendre davantage sur comment relever ces défis
(n=310)



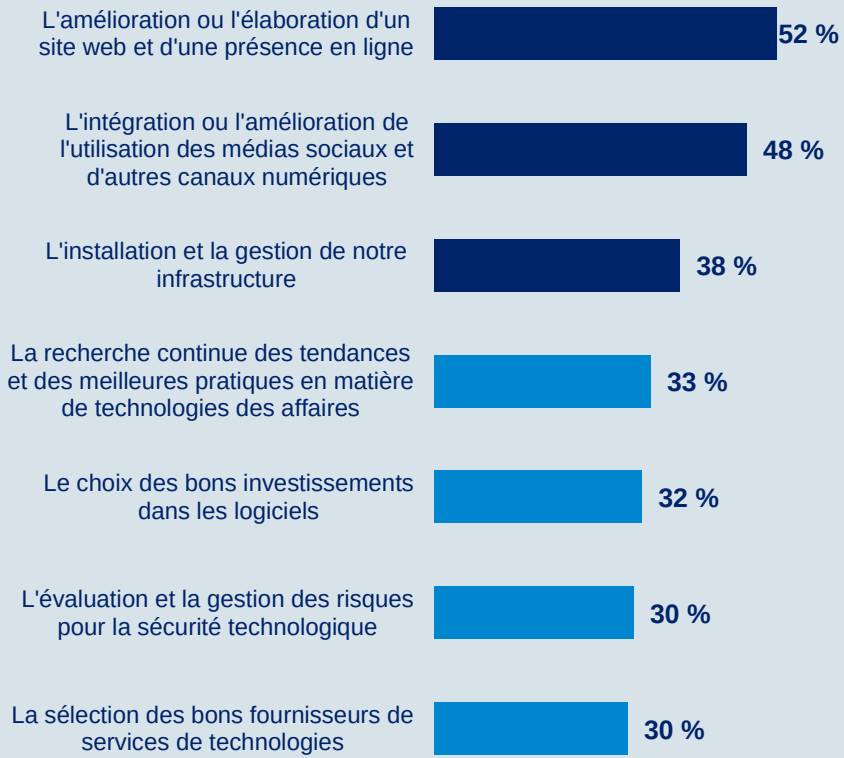
Préférence pour résoudre un problème important avec ces défis
(n=316)



Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction RH. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

Principaux défis liés aux technologies de l'information

Principaux défis liés aux technologies de l'information
(n=250)
Les réponses multiples étaient permises.

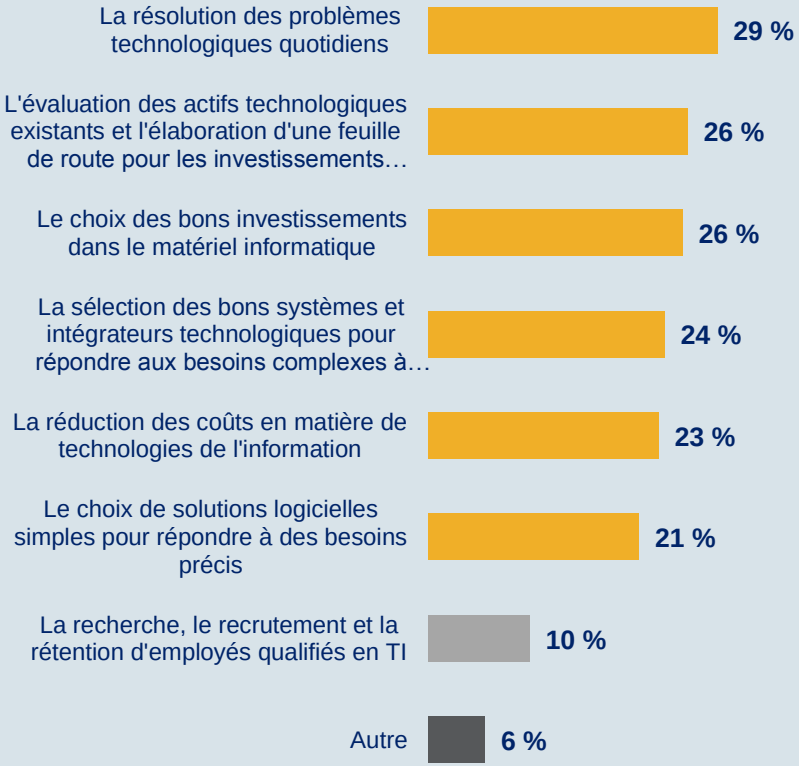


- **Les principaux éléments indiqués par les répondants devant relever des défis liés aux technologies de l'information sont étroitement liés au marketing** : l'amélioration ou l'élaboration **d'un site web et d'une présence en ligne** (52 %) et l'intégration ou l'amélioration de **l'utilisation des médias sociaux et d'autres canaux numériques** (48 %).
- L'installation et la gestion de **l'infrastructure de leur entreprise**, comme les systèmes téléphoniques, les serveurs, le matériel informatique et les logiciels, sont un défi important (38 %).
- Au moins trois chefs d'entreprise sur dix ont dit que la recherche continue (33 %), le choix des bons investissements dans les logiciels (32 %), la gestion des risques pour la sécurité technologique (30 %) et la sélection des bons fournisseurs de services de technologies (30 %) représentent un défi pour eux.
- Il y a quelques différences significatives dignes de mention :
  - **La sélection des bons fournisseurs de services de technologies** tend à être un plus grand problème pour les **femmes** que pour les hommes (44 % vs 26 %).

Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction TI. Les répondants étaient invités à répondre aux questions liées aux défis pour un maximum de trois fonctions d'entreprise.

Autres défis liés aux technologies de l'information

Autres défis liés aux technologies de l'information
(n=250)
Les réponses multiples étaient permises.



- De la **résolution des problèmes technologiques quotidiens** (29 %) et la **gestion des problèmes liés aux investissements** (26 %) à la réduction des coûts en matière de technologies de l'information (23 %) et au **choix de solutions logicielles simples** (21 %), ces répondants sont aux prises avec de nombreux et divers défis liés aux technologies de l'information.

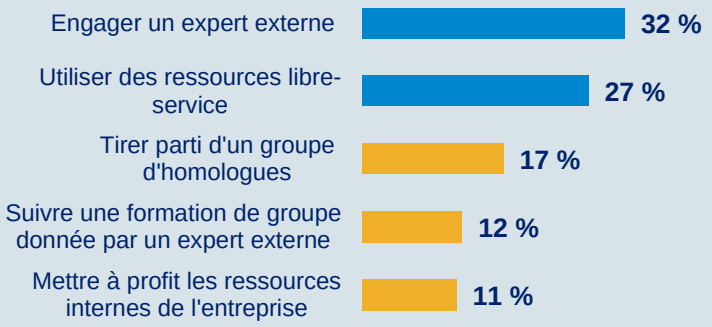
- Il y a quelques différences significatives dignes de mention :
  - **La réduction des coûts en matière de technologies de l'information** représente un plus grand défi pour les femmes que pour les hommes (46 % vs 17 %) et pour les entreprises axées sur les services (31 %) que pour celles axées sur les produits (12 %).

Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction TI. Les répondants étaient invités à répondre aux questions liées aux défis pour un maximum de trois fonctions d'entreprise.

Apprentissage et résolution de problèmes (défis liés aux TI)

- Les technologies de l'information sont la seule des six fonctions mesurées pour laquelle **les chefs d'entreprise ont dit préférer engager un expert externe pour en apprendre davantage sur comment relever les défis** (32 %) et **pour résoudre les problèmes importants** (40 %).
- Les répondants aiment aussi **utiliser des ressources libre-service** pour en apprendre davantage sur comment relever les défis (27 %) et pour résoudre les problèmes (24 %).

Préférence pour en apprendre davantage sur comment relever ces défis
(n=237)

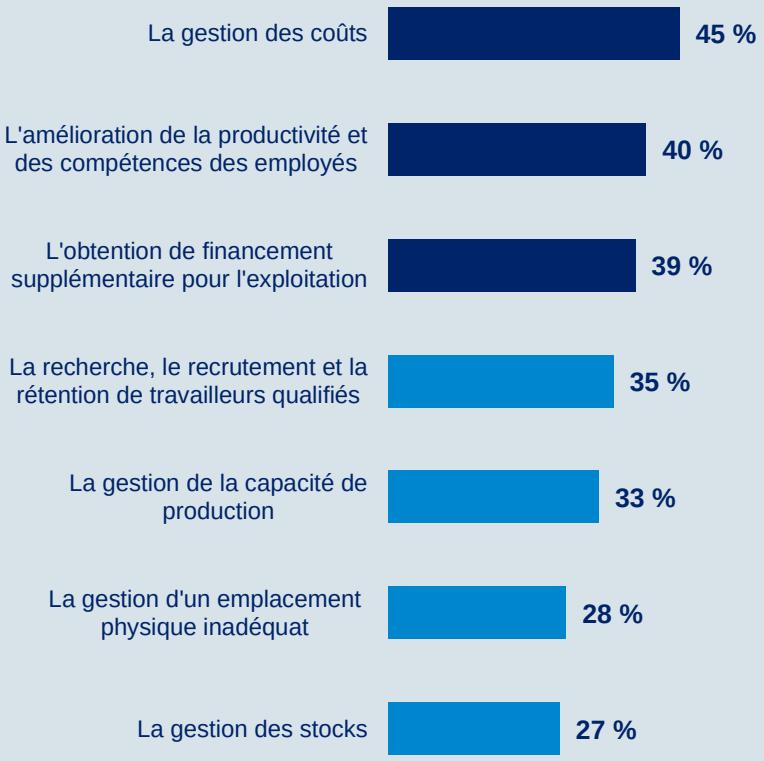


Préférence pour résoudre un problème important avec ces défis
(n=243)

Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction TI. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

Principaux défis liés à l'exploitation

Principaux défis liés à l'exploitation
(n=142)
Les réponses multiples étaient permises.

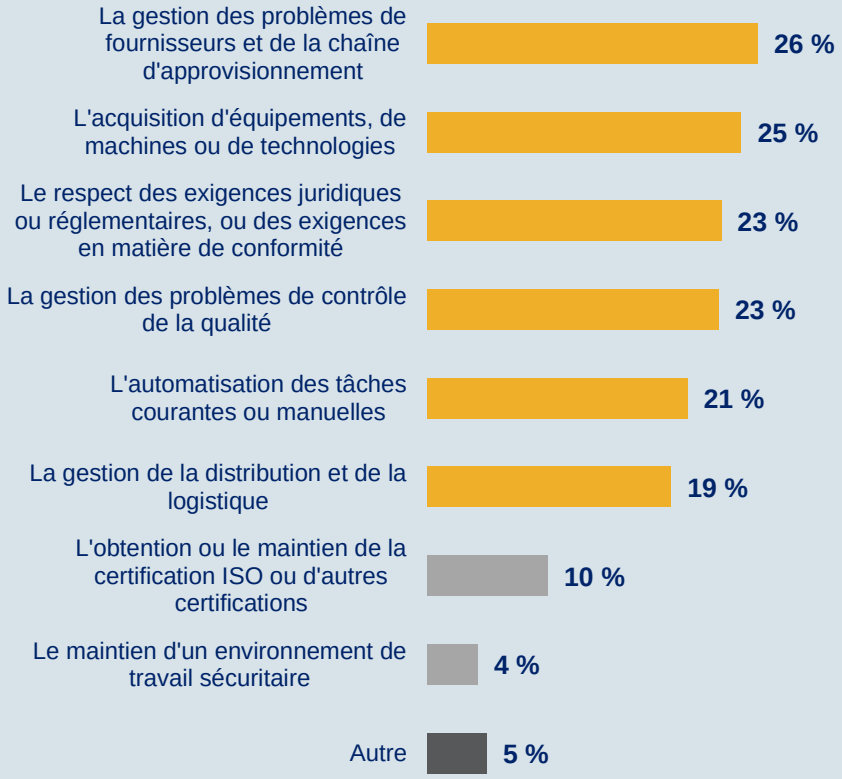


- **Les défis les plus courants chez les répondants signalant des défis liés à l'exploitation sont la gestion des coûts (45 %), l'amélioration de la productivité et des compétences des employés (40 %) et l'obtention de financement supplémentaire pour l'exploitation (39 %).**
- Un tiers de ces chefs d'entreprise éprouvent de la difficulté avec la recherche, le recrutement et la rétention de travailleurs qualifiés (35 %) et la gestion de la capacité de production (33 %).
- Plus du quart des répondants trouvent difficile de gérer des emplacements physiques inadéquats (28 %) et de gérer des stocks (27 %).
- En général, les entreprises axées sur les produits étaient plus susceptibles que celles axées sur les services de faire état de défis liés à l'exploitation.
- Il y a quelques différences significatives dignes de mention :
  - **L'amélioration de la productivité des employés** tend à devenir un plus grand défi à mesure que l'effectif d'une entreprise grandit. C'est un défi pour 28 % des entreprises comptant moins de 5 employés et ce pourcentage grimpe à 56 % chez celles comptant de 5 à 19 employés. Bien que la différence ne soit pas statistiquement significative en raison de la taille de l'échantillon, un plus grand pourcentage des chefs d'entreprise de l'Ontario (52 %) ont mentionné la productivité comme un défi.
  - Plus de quatre **entreprises axées sur les produits** sur dix trouvent que **la gestion des stocks** (44 %) et **la gestion des problèmes de fournisseurs et de la chaîne d'approvisionnement** (48 %) représentent un défi, comparativement à 5 % ou moins des entreprises axées sur les services.

Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Exploitation. Les répondants étaient invités à répondre aux questions liées aux défis pour un maximum de trois fonctions d'entreprise.

Autres défis liés à l'exploitation

Autres défis liés à l'exploitation
(n=142)
Les réponses multiples étaient permises.



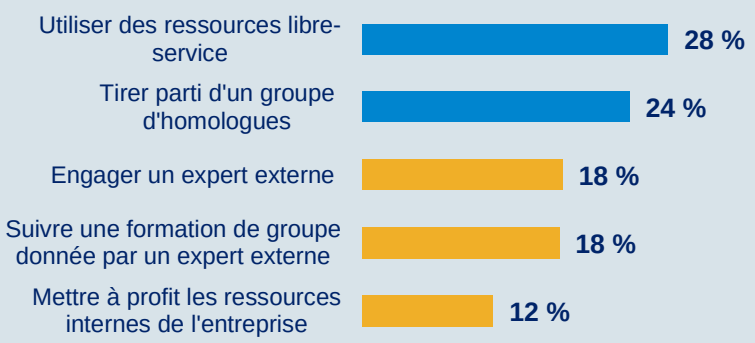
- D'autres défis liés à l'exploitation touchent aussi une proportion importante de ces chefs d'entreprise. En fait, le quart d'entre eux éprouvent de la difficulté avec **la gestion des problèmes de fournisseurs et de la chaîne d'approvisionnement** (26 %) et **l'acquisition d'équipements, de machines ou de technologies** (25 %).
- Environ un répondant sur cinq trouve les tâches suivantes difficiles : **le respect des exigences juridiques ou réglementaires, ou des exigences en matière de conformité** (23 %), **la gestion des problèmes de contrôle de la qualité** (23 %), **l'automatisation des tâches** (21 %) et **la gestion de la distribution et de la logistique** (19 %)
- Il y a quelques différences significatives dignes de mention :
  - **Le respect des exigences juridiques ou réglementaires, ou des exigences en matière de conformité obtient une note particulièrement élevée parmi les entreprises axées sur les services.** En fait, la proportion de répondants citant cela comme un défi augmente de 9 % des entreprises axées sur les produits et de 25 % de celles qui offrent des produits et des services à 35 % des entreprises axées sur les services.

Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Exploitation. Les répondants étaient invités à répondre aux questions liées aux défis pour un maximum de trois fonctions d'entreprise.

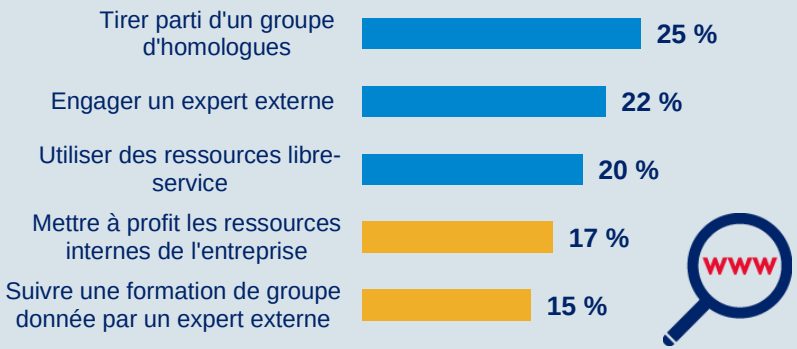
Apprentissage et résolution de problèmes (défis liés à l'exploitation)

- Plus de la moitié de ces répondants ont dit que lorsqu'ils veulent en apprendre davantage sur comment relever les **défis liés à l'exploitation**, ils préfèrent **utiliser des ressources libre-service** (28 %) ou **tirer parti d'un groupe d'homologues** (24 %).
- Près d'un sur cinq se tournerait vers un **expert externe** (18 %) ou une **formation de groupe** (18 %).
- Pour **résoudre les problèmes importants** en lien avec l'exploitation, il n'y a pas de préférence dominante chez les répondants. Un quart des leaders préféreraient **tirer parti d'un groupe d'homologues** (25 %) et un sur cinq **engagerait un expert externe** (22 %) ou **utiliserait des ressources libre-service** (20 %).

Préférence pour en apprendre davantage sur comment relever ces défis
(n=136)



Préférence pour résoudre un problème important avec ces défis
(n=138)



Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Exploitation. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

Principaux défis liés à la gestion

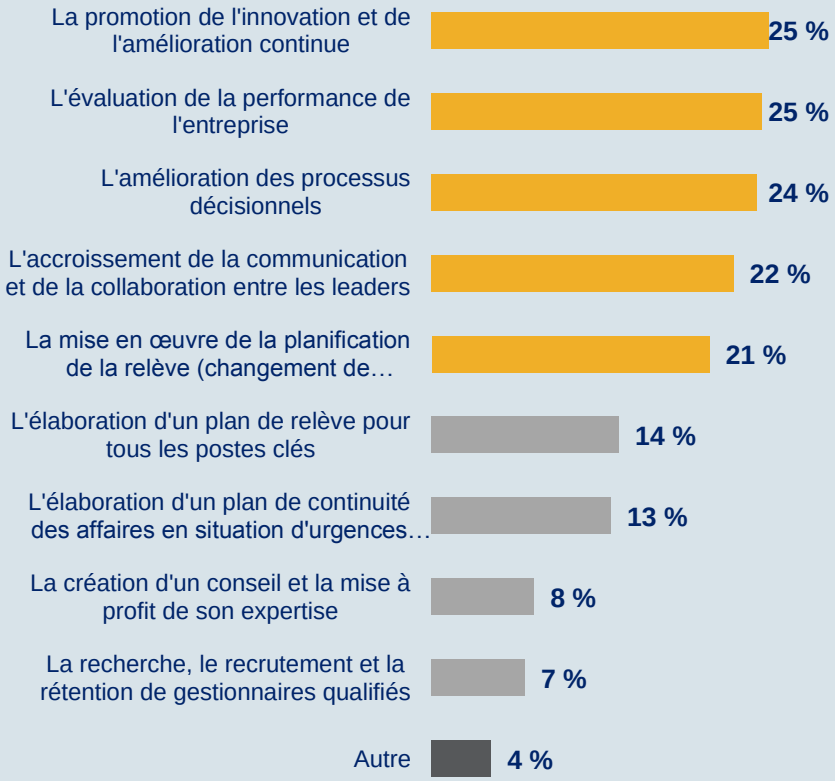
Principaux défis liés à la gestion générale
(n=140)
Les réponses multiples étaient permises.

- **Le temps est précieux** et il apparaît deux fois parmi les éléments mentionnés par les chefs d'entreprise qui doivent relever des défis liés à la gestion : l'utilisation de temps pour la planification à long terme (41 %) et la gestion des contraintes de temps du propriétaire (29 %).
- **L'évaluation des occasions de croissance** (38 %) est l'un des principaux défis que beaucoup de ces chefs d'entreprise doivent relever.
- Un tiers des répondants ont mentionné que les éléments suivants constituaient un défi : **la création et la mise à jour du plan et du modèle d'affaires de l'entreprise** (34 %) et **l'amélioration des compétences et des capacités en gestion** (32 %).
- Il y a quelques différences significatives dignes de mention :
  - **La gestion des contraintes de temps du propriétaire** est un défi important pour près de la moitié des entreprises axées sur les services (49 %). Le pourcentage est de 7 % parmi les entreprises axées sur les produits.

Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Gestion. Les répondants étaient invités à répondre aux questions liées aux défis pour un maximum de trois fonctions d'entreprise.

Autres défis liés à la gestion

Autres défis liés à la gestion générale
(n=140)
Les réponses multiples étaient permises.



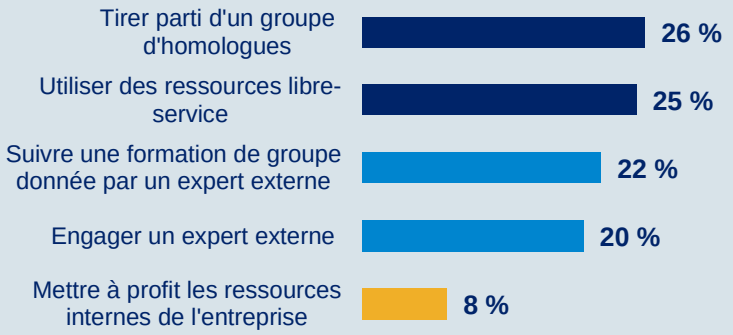
- **Bon nombre des autres défis liés à la gestion sont de nature stratégique**, comme la promotion de l'innovation et de l'amélioration continue (25 %), l'évaluation de la performance de l'entreprise (25 %) et l'amélioration des processus décisionnels (24 %).
- L'accroissement de la communication et de la collaboration entre les leaders (22 %) et la mise en œuvre de la planification de la relève (21 %) trouvent écho chez un chef d'entreprise sur cinq devant relever des défis liés à la gestion.

Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Gestion. Les répondants étaient invités à répondre aux questions liées aux défis pour un maximum de trois fonctions d'entreprise.

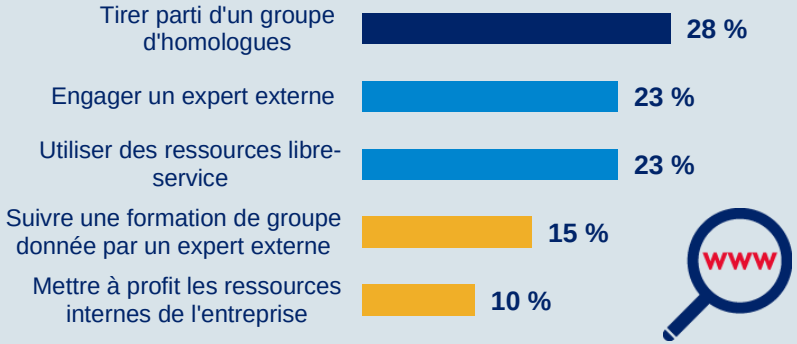
Apprentissage et résolution de problèmes (défis liés à la gestion)

- **Les chefs d'entreprise devant relever des défis liés à la gestion ont une légère préférence pour tirer parti d'un groupe d'homologues** pour apprendre à relever ces défis (26 %) et pour résoudre les problèmes dans ce domaine (28 %).
- **Les ressources libre-service sont très populaires** auprès du quart des répondants à ces deux questions (apprentissage, 25 %; résolution de problèmes, 23 %).

Préférence pour en apprendre davantage sur comment relever ces défis
(n=134)



Préférence pour résoudre un problème important avec ces défis
(n=135)



Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Gestion. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

Utilisation des formats de contenu

Format de contenu	Utilise ce format régulièrement	Utilise ce format à l'occasion	Utilise rarement ce format	N'utilise jamais ce format	Ne sait pas/ Sans opinion
Gabarits de documents (plan d'affaires, feuilles de calcul des flux de trésorerie)	**42 %**	**31 %**	14 %	11 %	2 %
Formation interne (employés qui forment d'autres employés)	**41 %**	**28 %**	14 %	13 %	5 %
Éléments infographiques, courts textes et articles	**32 %**	**31 %**	20 %	14 %	3 %
Évènements de réseautage et apprentissage entre pairs	**28 %**	**37 %**	22 %	13 %	1 %
Livres blancs, rapports et livres numériques	**25 %**	**29 %**	22 %	21 %	4 %
Mentorat	**24 %**	**28 %**	23 %	23 %	2 %
Webinaires	**23 %**	**35 %**	22 %	18 %	3 %
Contenu audio et courtes vidéos	**17 %**	**33 %**	24 %	23 %	3 %
Outils de diagnostic et d'évaluation	16 %	29 %	27 %	22 %	6 %
Formation externe (envoyer des employés à des cours de formation)	15 %	35 %	28 %	18 %	5 %
Accompagnement en gestion	15 %	22 %	29 %	30 %	4 %
Formation en ligne ou cours en ligne ouverts à tous (CLOT)	14 %	22 %	29 %	32 %	3 %
Services de consultation individuels	12 %	25 %	31 %	29 %	3 %
Maillage d'entreprise et groupes de discussion sur le web	12 %	23 %	30 %	32 %	3 %

Utilisation des formats de contenu (suite)

- Les **formats les plus fréquemment utilisés sont les gabarits de documents** (42 % régulièrement) et la **formation interne** (41 % régulièrement).
  - Le recours à la **formation interne** est assez courant dans les Prairies et dans les entreprises du secteur du commerce avec les consommateurs (B2C) (51 %). En outre, il tend à augmenter avec le chiffre d'affaires et le nombre d'employés.
- Le **contenu écrit**, que ce soit sous forme imprimée ou électronique, est aussi très populaire. Cela inclut les **éléments infographiques, courts textes et articles** (32 % régulièrement), ainsi que les **livres blancs, rapports et livres numériques** (25 % régulièrement).
  - Un pourcentage significativement plus élevé des répondants dans les entreprises **ayant un chiffre d'affaires de moins de 500 000 $** et dans les **entreprises comptant moins de 5 employés** ont mentionné utiliser des **éléments infographiques, courts textes et articles**, ainsi que des **livres blancs, rapports et livres numériques** régulièrement. Ces derniers sont généralement plus populaires auprès des entreprises axées sur les services.
  - Les femmes sont aussi plus susceptibles que les hommes d'utiliser régulièrement du contenu écrit.
- **Les formats plus visuels, comme les webinaires** (23 % régulièrement) et **le contenu audio et les courtes vidéos** (17 % régulièrement) **ont gagné en popularité** à mesure que la technologie des affaires s'est améliorée.
  - Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de les utiliser (33 % vs 20 %).
- Une préférence pour les **interactions humaines** se reflète dans le fait que de nombreux chefs d'entreprise participent à des **évènements de réseautage et apprentissage entre pairs** (28 % régulièrement) et à des **activités de mentorat** (24 % régulièrement).
  - Plus du tiers des axées sur les services (37 %) tirent parti du réseautage régulièrement.

Format de contenu	Utilise ce format régulièrement	Utilise ce format à l'occasion
Gabarits de documents (plan d'affaires, feuilles de calcul des flux de trésorerie)	42 %	31 %
Formation interne (employés qui forment d'autres employés)	41 %	28 %
Éléments infographiques, courts textes et articles	32 %	31 %
Évènements de réseautage et apprentissage entre pairs	28 %	37 %
Livres blancs, rapports et livres numériques	25 %	29 %
Mentorat	24 %	28 %
Webinaires	23 %	35 %
Contenu audio et courtes vidéos	17 %	33 %

- Il y a quelques différences significatives dignes de mention :
  - Le recours à la **formation externe** tend à augmenter avec la taille de l'effectif et le chiffre d'affaires. Elle exerce un plus grand attrait auprès des entreprises axées sur les services.
  - **L'accompagnement en gestion** est plus courant dans les entreprises qui ont à la fois un conseil consultatif et un conseil d'administration (29 %) ou tout simplement un conseil consultatif (28 %). On observe le même phénomène au sujet du **mentorat** (41 %+).
- Finalement, **un tiers des entreprises comptant moins de 5 employés** (32 %) ont indiqué **ne jamais utiliser les services de consultation individuels**.

Utilisation des formats de formation

- **La formation interne pour les employés par les employés semble être une pratique courante**. La moitié des chefs d'entreprise ont dit y recourir régulièrement (51 %), tandis qu'un autre tiers avoue le faire à l'occasion (33 %). Les formats de formation indiqués dans le tableau ci-dessous sont utilisés par au moins la moitié des chefs d'entreprise au moins à l'occasion.
  - **La formation interne** augmente significativement avec la taille de l'effectif (42 % des entreprises comptant moins de 5 employés y ont recours régulièrement comparativement à 67 % des entreprises comptant de 20 à 49 employés).
- Près du tiers des répondants (31 %) utilisent régulièrement **les webinaires ou la formation en ligne**.
  - Un pourcentage significativement plus élevé de femmes (46 %), les entreprises dans les services professionnels, scientifiques et techniques (44 %), les entreprises axées sur les services (41 %) ainsi que les entreprises de l'Ontario (38 %) utilisent ces formats régulièrement.
- Un chef d'entreprise sur cinq (21 %) utilise régulièrement **les réseaux de pairs**.
  - Les entreprises qui ont un conseil consultatif actif (43 %) et les entreprises axées sur les services (27 %) sont particulièrement susceptibles d'utiliser les réseaux de pairs.
- La probabilité d'utiliser **des formateurs ou des conseillers externes** au moins à l'occasion (55 %) **augmente avec la taille de l'effectif**.

	Utilise ce format régulièrement	Utilise ce format à l'occasion	N'utilise jamais ce format	Ne sait pas/ Sans opinion
Formation interne pour les employés par les employés *(n=744)*	**51 %**	**33 %**	14 %	2 %
Webinaires ou formation en ligne *(n=751)*	**31 %**	**50 %**	17 %	2 %
Réseaux de pairs (des entrepreneurs qui discutent de certains sujets avec d'autres entrepreneurs) *(n=749)*	**21 %**	**47 %**	28 %	3 %
Formation externe (les participants peuvent être issus de diverses entreprises) *(n=748)*	11 %	58 %	28 %	3 %
Formateurs ou conseillers externes sur les lieux de l'entreprise *(n=750)*	9 %	46 %	43 %	2 %
Autre *(n=668)*	7 %	17 %	26 %	51 %

Note : Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

Utilisation des fournisseurs de formation

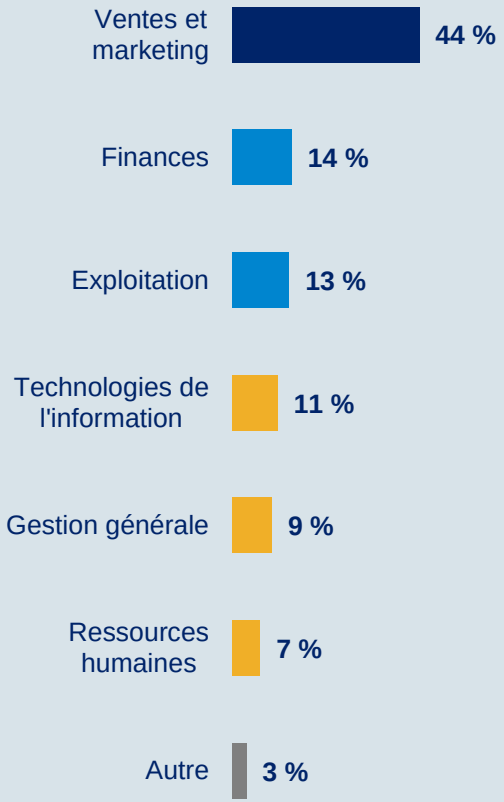
- **Les associations sectorielles ou professionnelles** et **les firmes privées** sont les fournisseurs de formation que les répondants utilisent le plus souvent.
  - **Les associations sectorielles ou professionnelles** sont utilisées régulièrement par au moins 30 % des répondants de l'Ontario (30 %), des Prairies (32 %) et de la C.-B. et du Nord (33 %); dans les entreprises axées sur les services (33 %); et dans les entreprises comptant 20 employés ou plus (39 %).
  - **Les firmes privées** sont utilisées régulièrement par les répondants des Prairies (30 %). Les entreprises offrant une combinaison de produits et de services (24 %) ou seulement des services (23 %) sont plus susceptibles de les utiliser que les entreprises axées sur les produits (11 %).
- **Les programmes gouvernementaux** aident un chef d'entreprise sur dix régulièrement (11 %) et 48 % à l'occasion.
- **Les universités et les instituts techniques aident aussi les entreprises à combler leurs besoins en matière de formation (9 % régulièrement et 42 % à l'occasion).**
  - Une plus grande proportion des entreprises comptant de 20 à 49 employés utilisent ces fournisseurs (18 % régulièrement et 42 % à l'occasion).
- **Les institutions financières sont le choix le moins populaire (53 % ne les utilisent jamais).**
  - Les entreprises comptant 20 employés ou plus sont plus susceptibles d'utiliser régulièrement les institutions financières que celles comptant moins de 20 employés.

	Utilise ce fournisseur régulièrement	Utilise ce fournisseur à l'occasion	N'utilise jamais ce fournisseur	Ne sait pas/ Sans opinion
Associations sectorielles ou professionnelles *(n=711)*	**27 %**	**59 %**	12 %	1 %
Firmes privées *(n=707)*	**21 %**	**50 %**	28 %	1 %
Programmes gouvernementaux *(n=707)*	11 %	48 %	41 %	1 %
Universités ou instituts techniques *(n=706)*	9 %	42 %	47 %	1 %
Institutions financières *(n=705)*	3 %	41 %	53 %	3 %
Autre *(n=634)*	4 %	10 %	36 %	51 %

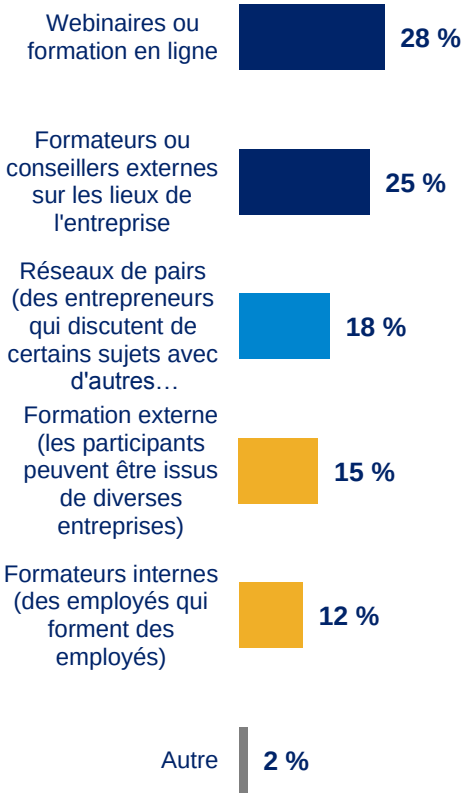
Note : Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

En résumé : Formation la plus bénéfique

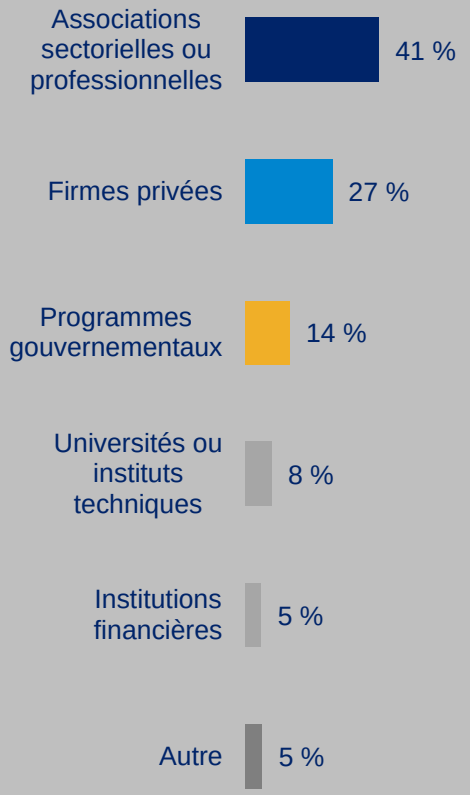
De la formation liée…
(n=730)



De la formation qui fait appel…
(n=722)

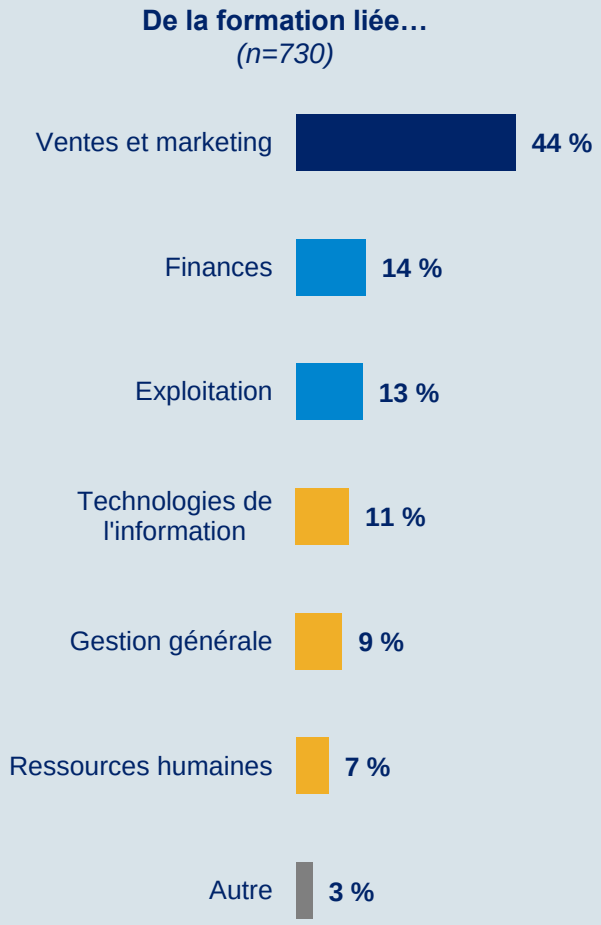


De la formation offerte par…
(n=700)



Note : Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

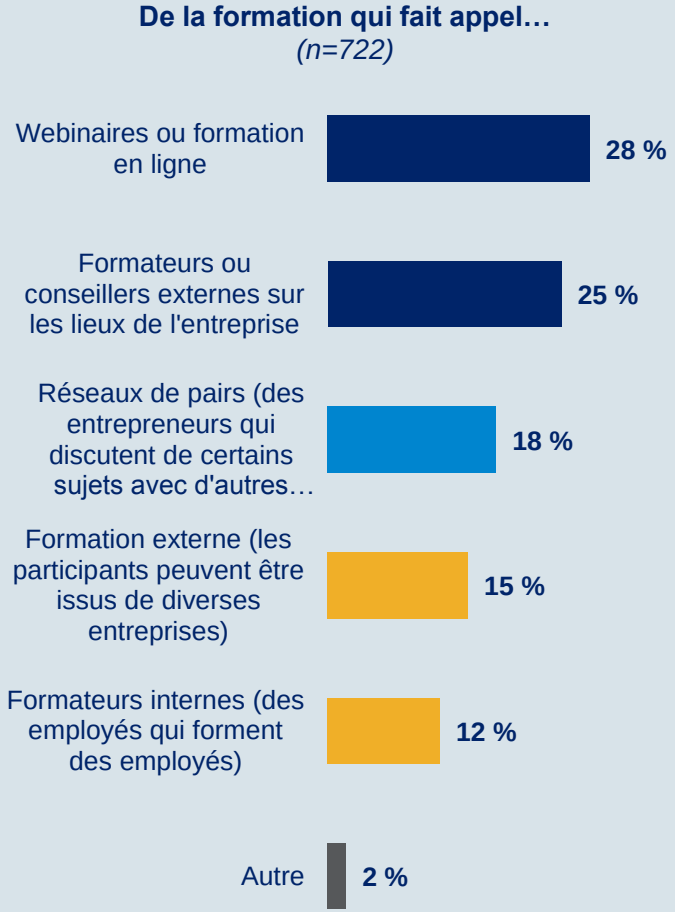
Formation liée à une fonction la plus bénéfique



- De nombreux chefs d'entreprise croient que **de la formation liée aux ventes et au marketing** (44 %) **serait la plus bénéfique pour leur entreprise.**
- **De la formation en matière des finances** serait la plus bénéfique selon **14 % des chefs d'entreprise.**
- **L'exploitation trouve écho chez 13 % des répondants.**
  - Cela est particulièrement vrai dans les entreprises comptant 50 employés ou plus (25 %) et celles ayant un chiffre d'affaires allant de 5 millions $ à 10 millions $ (29 %).
- Un peu plus d'un répondant sur dix (11 %) accorderait plus de valeur à de la formation liée aux **technologies de l'information**.
- Moins d'un répondant sur dix croit que la **gestion générale** (9 %) et les **ressources humaines** (7 %) seraient les types de formation les plus bénéfiques.

Note : Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

Format de formation le plus bénéfique

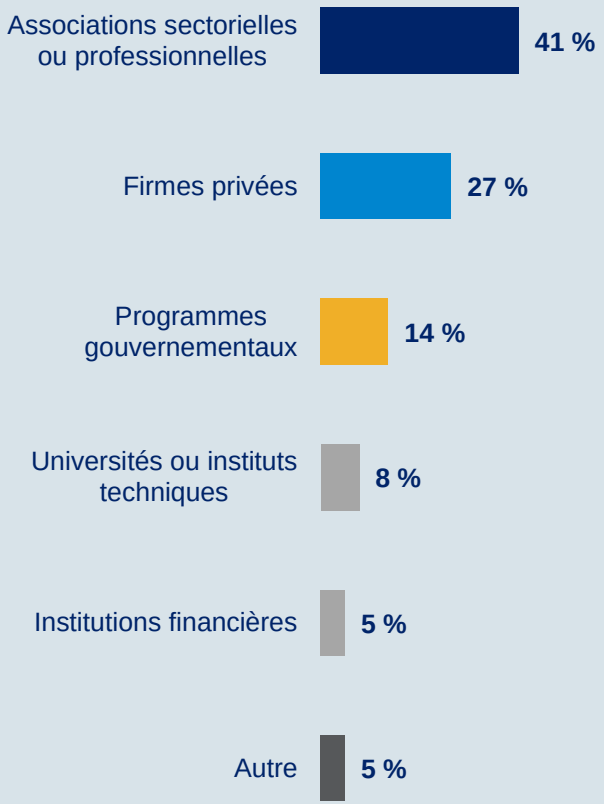


- La plus forte proportion des répondants croient que la formation dispensée par l'intermédiaire de technologies modernes – **webinaires ou formation en ligne** – est la plus bénéfique (28 %).
  - Ce format plaît vraiment aux entreprises ayant un chiffre d'affaires de moins de 500 000 $ (37 %), aux femmes (35 %) et aux entreprises comptant moins de 5 employés (34 %).
- **Les formateurs ou les conseillers externes sur les lieux de l'entreprise** (25 %) se classent au deuxième rang des formats les plus bénéfiques, selon les répondants.
  - Les répondants dans les entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 10 millions $ (46 %), celles du Canada atlantique (42 %) et celles comptant 50 employés ou plus (38 %) ont exprimé une préférence nettement plus marquée pour ce format.
- Près d'un chef d'entreprise sur cinq (18 %) croit que les **réseaux de pairs** sont les plus bénéfiques.
- Moins d'un répondant sur cinq a dit que la **formation externe** (15 %) ou la **formation interne** (12 %) seraient les plus bénéfiques.
  - La formation interne tend à être particulièrement attrayante pour les entreprises comptant 50 employés ou plus (26 %), les entreprises de la C.-B. et du Nord (17 %), et les hommes (14 %).

Note : Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

Fournisseur de formation le plus bénéfique

De la formation offerte par…
(n=700)



- La plus grande proportion des répondants croient que les **associations sectorielles ou professionnelles** seraient les types de fournisseur de formation les plus bénéfiques pour leur entreprise (41 %).
  - C'est le cas partout au Canada (43 %+), sauf au Québec (26 %).
- **Les firmes privées** sont le choix préféré de 27 % des répondants.
  - Les firmes privées sont plus attrayantes pour les entreprises comptant 20 employés ou plus (36 %+) que pour celles comptant moins de 5 employés (23 %). Les entreprises comptant de quatre à cinq propriétaires les ont aussi sélectionnées plus fréquemment que les autres types d'entreprises (51 %).
- **Les programmes gouvernementaux** sont jugés les plus bénéfiques par 14 % des chefs d'entreprise.
  - Bien que la différence ne soit pas statistiquement significative en raison de la taille de l'échantillon, un plus grand pourcentage des répondants dans le secteur des arts, des spectacles et des loisirs (29 %) et dans celui de l'hébergement et des services de restauration (25 %) ont sélectionné les programmes gouvernementaux comme étant potentiellement les fournisseurs les plus bénéfiques.
- Moins d'un chef d'entreprise sur dix (8 %) a sélectionné **les universités ou les instituts techniques**.
- **Les institutions financières** complètent la liste à 5 %.

Note : Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

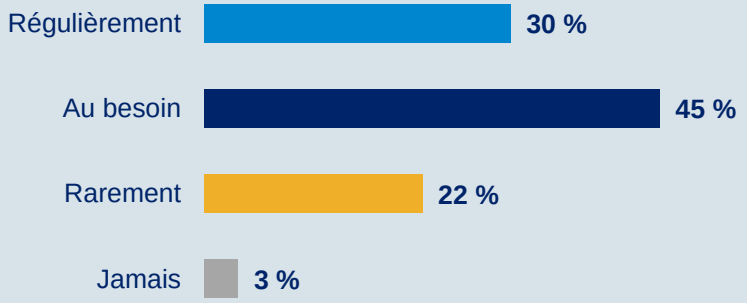
Attitude à l'égard de la formation

> **La plupart des chefs d'entreprise ont dit qu'ils participent à des activités de formation en affaires au besoin** (45 %), tandis que 30 % d'entre eux le font régulièrement.

- Les répondants dans les entreprises comptant **50 employés ou plus** (42 %) et les répondants des **Prairies** (37 %) sont **plus susceptibles que les autres de participer à des activités de formation en affaires régulièrement**.
- Un pourcentage significativement plus élevé de **chefs d'entreprise du Québec** ont indiqué qu'ils participent **rarement à de telles activités** (34 %). La proportion des répondants qui participent rarement à des activités de formation est également plus élevée parmi les entreprises axées sur les produits (29 %) que celles axées sur les services (17 %).

En ce qui concerne la formation, lequel des énoncés suivants correspond le mieux à votre **propre situation**? *(n=759)*

Je participe à diverses activités de formation en affaires…

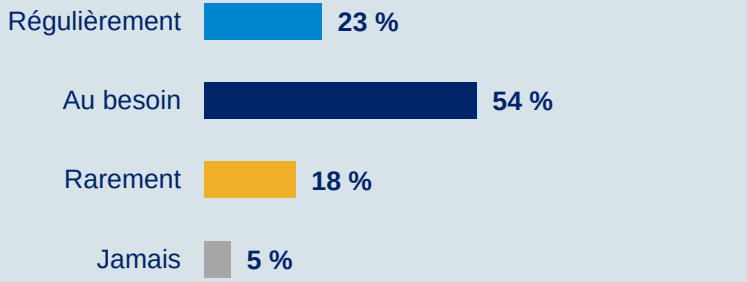


> **La formation au besoin** semble être la philosophie principale (54 %) quand il est question des **employés**.

- Il est plus courant d'offrir régulièrement de la formation aux employés dans les Prairies (29 %), la C.-B. et le Nord (26 %) et en Ontario (26 %) que ce ne l'est au Québec (12 %). En outre, plus une entreprise est axée sur les services, plus le pourcentage de répondants qui ont dit que les employés ont régulièrement l'occasion de participer à des activités de formation est élevé (produits, 7 %; combinaison, 24 %; services, 26 %).
- Ce ratio tend aussi à augmenter avec la taille de l'effectif et le chiffre d'affaires, et parmi les chefs d'entreprise qui considèrent l'amélioration continue comme un élément important de la réussite de leur entreprise.

En ce qui concerne **la formation des employés en général**, lequel des énoncés suivants correspond le mieux à la réalité de l'entreprise? *(n=725)*

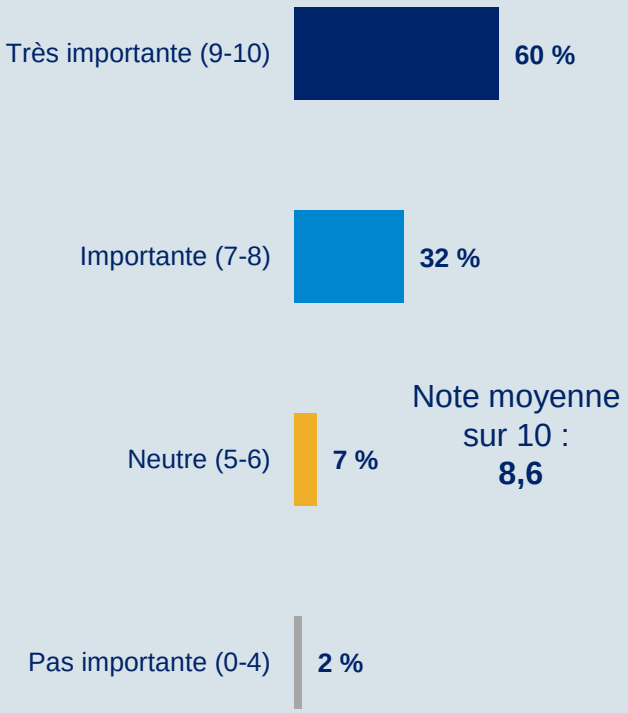
Les employés ont l'occasion de participer à diverses activités de formation en affaires…



Note : Tous les répondants. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

L'amélioration continue

Importance de l'amélioration continue sur une échelle de 0 à 10
(n=721)



> **La majorité des répondants considèrent que l'amélioration continue est très importante (60 %) pour la réussite de leur entreprise. Les répondants ont donné à cette priorité une note moyenne de 8,6 sur 10.**

- Les entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel se situant entre 500 000 $ et 1 million $ sont beaucoup plus susceptibles de considérer que l'amélioration continue est très importante (73 % et une note moyenne de 9,1).
- Les entrepreneurs plus jeunes (c.-à-d. moins de 44 ans) sont beaucoup plus susceptibles que les autres répondants d'avoir accordé une note de 10 à l'importance globale de l'amélioration continue.

Note : Tous les répondants. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

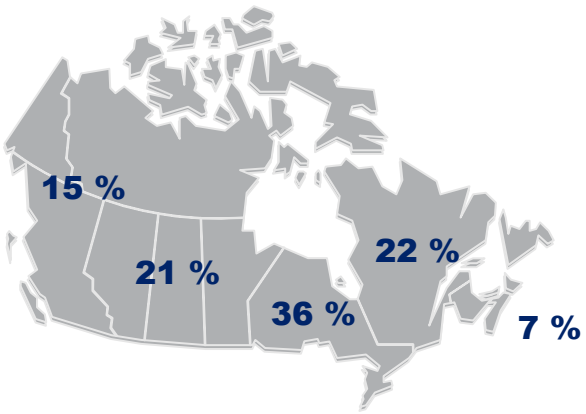
Valeur ajoutée au-delà du financement

À votre avis, comment BDC pourrait-elle vous offrir de la valeur ajoutée au-delà du financement?
(n=314)

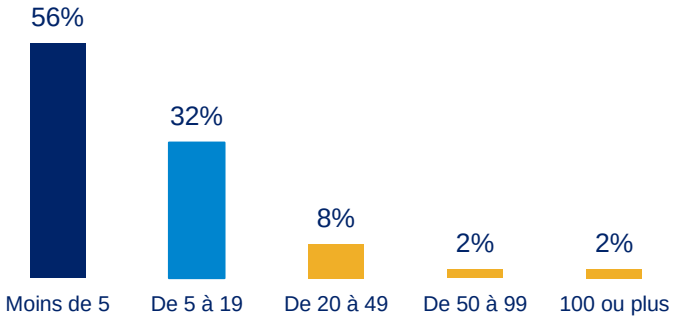
1. Fournir de la formation
2. Offrir de l'accompagnement en gestion
3. Favoriser les possibilités de réseautage
4. Fournir de l'information pour les entrepreneurs
5. Encourager la collaboration interne et externe
6. Offrir du mentorat
7. Réponses diverses

PROFIL DES RÉPONDANTS

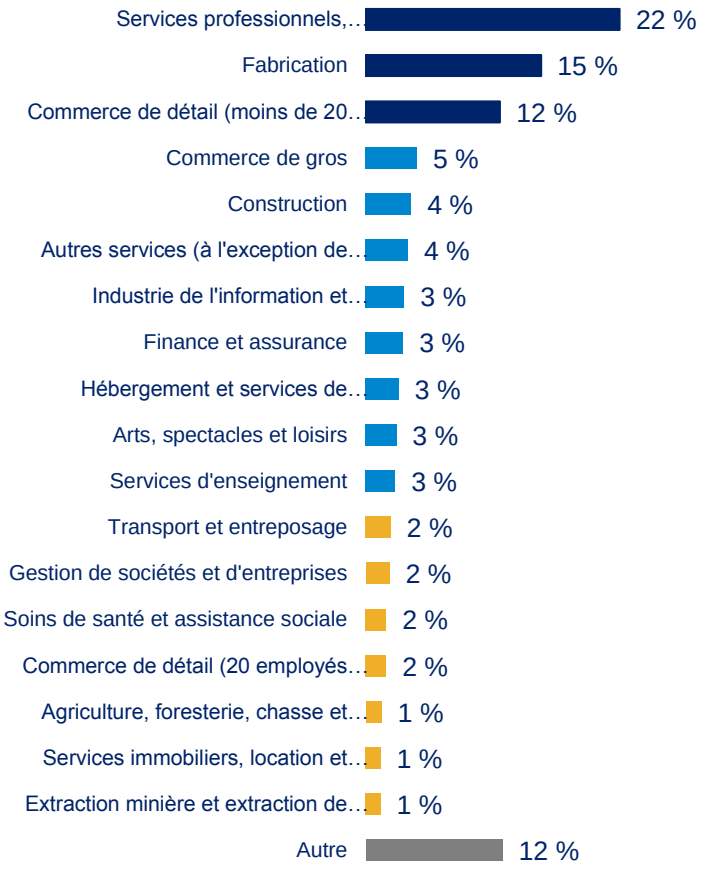
Profil d'ensemble I



Région



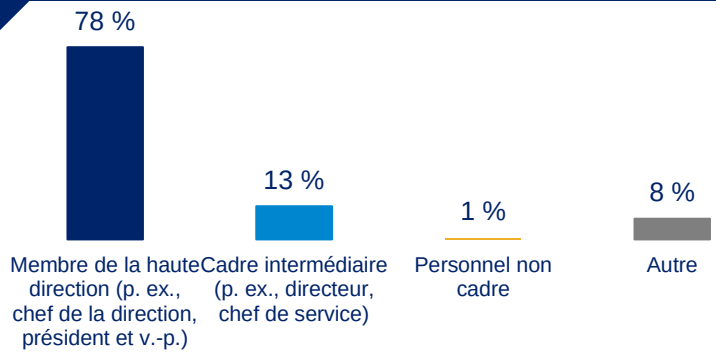
Nombre d'employés



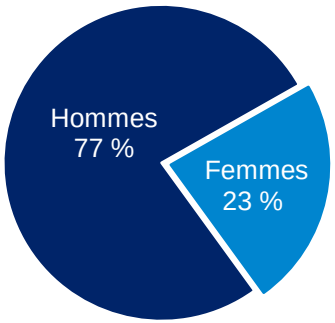
Secteur/ industrie

Notez que les résultats ont été pondérés en fonction de la région et du nombre d'employés.

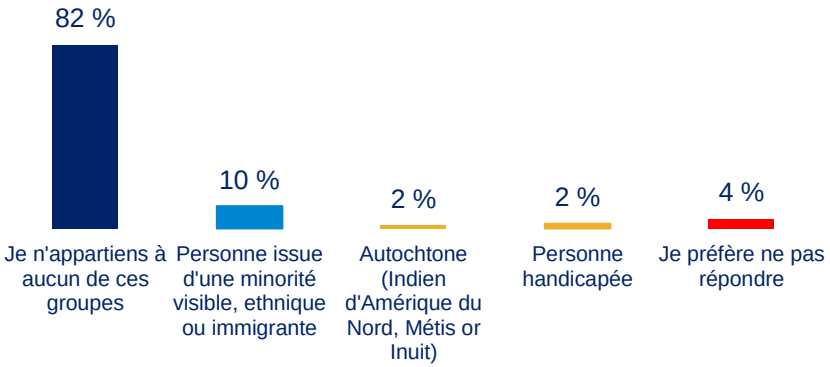
Profil d'ensemble II



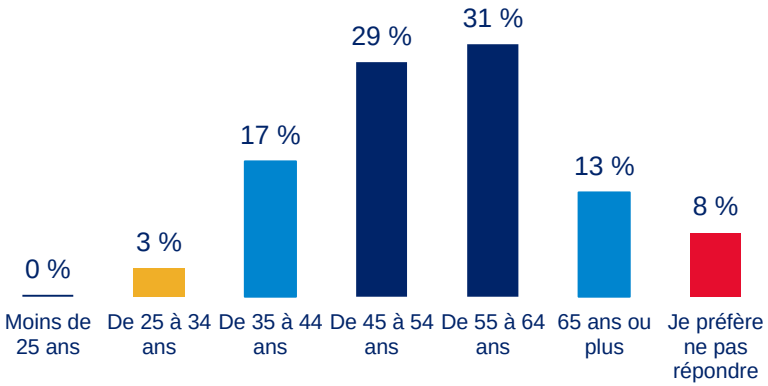
Rôle



Sexe



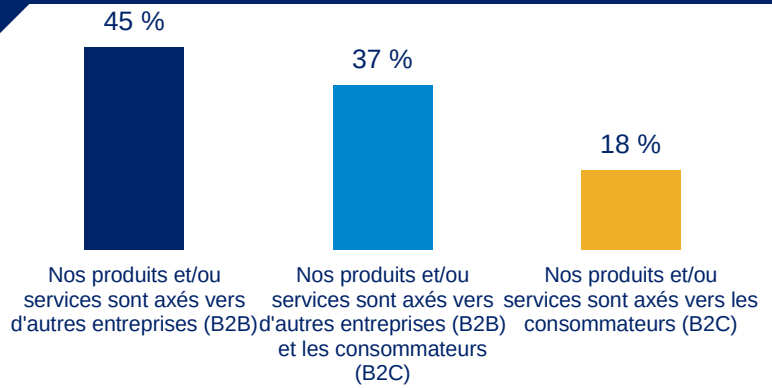
Diversité



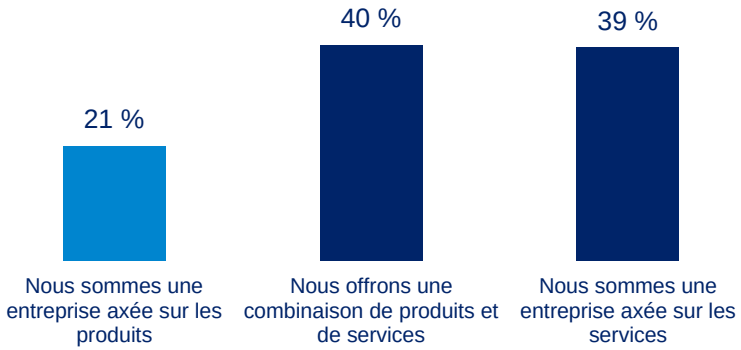
Groupe d'âge

Notez que les résultats ont été pondérés en fonction de la région et du nombre d'employés. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

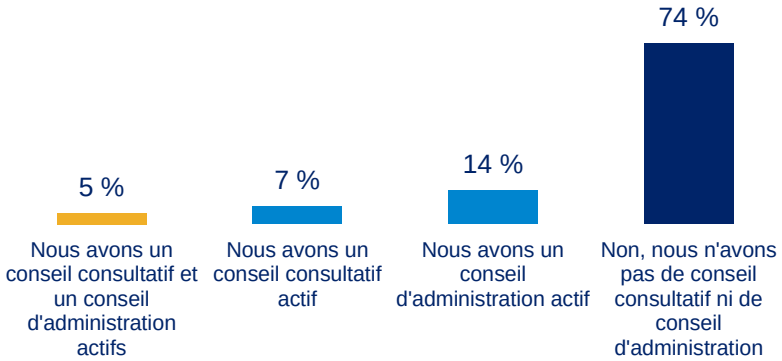
Profil d'ensemble III



Marché cible



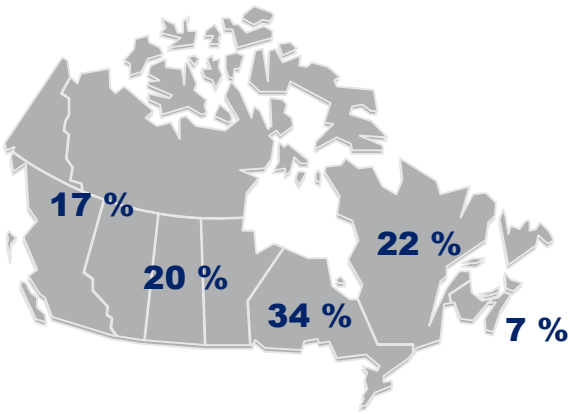
Offre



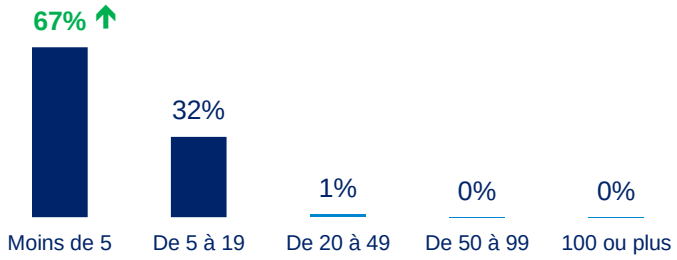
Conseils

Notez que les résultats ont été pondérés en fonction de la région et du nombre d'employés. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

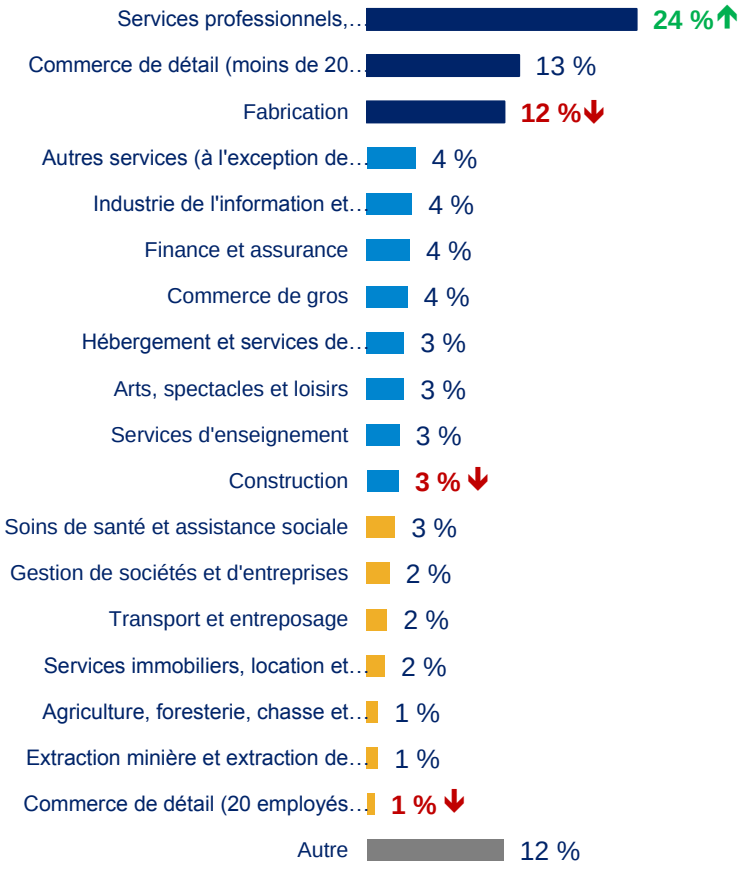
Profil I : Entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins



Région



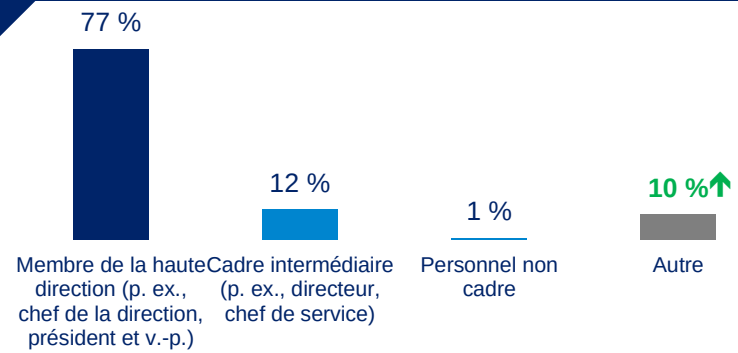
Nombre d'employés



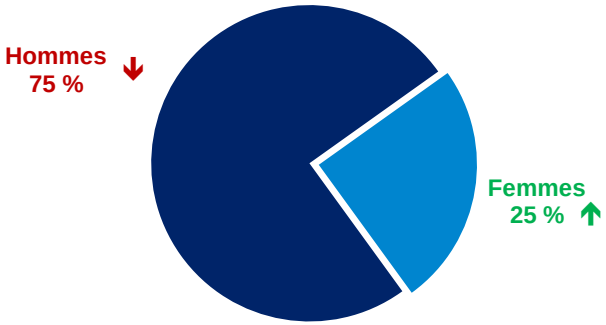
Secteur/ industrie

*Notez que les résultats ont été pondérés en fonction de la région et du nombre d'employés. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

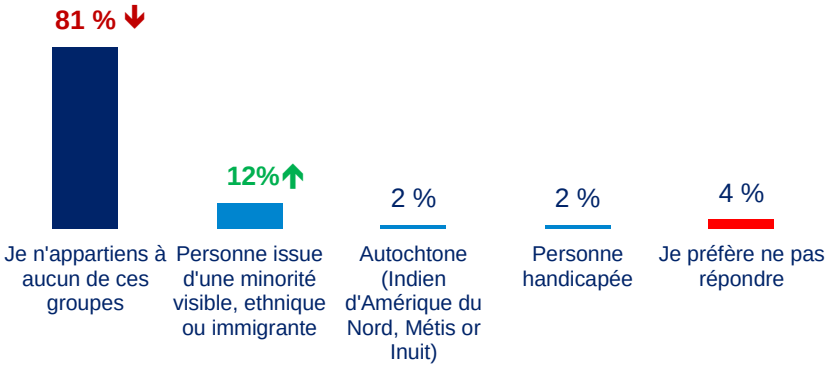
Profil II : Entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins



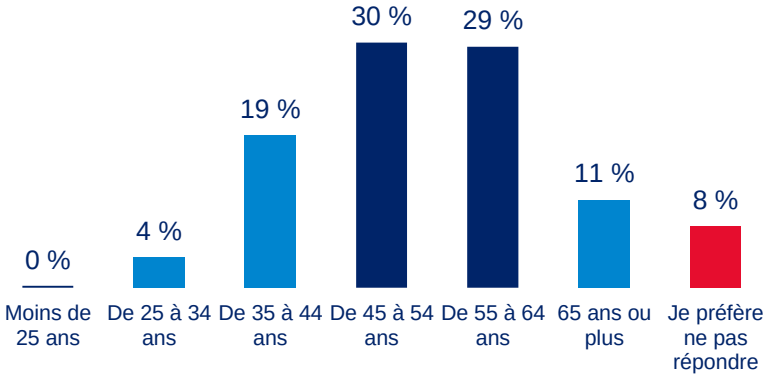
Rôle



Sexe



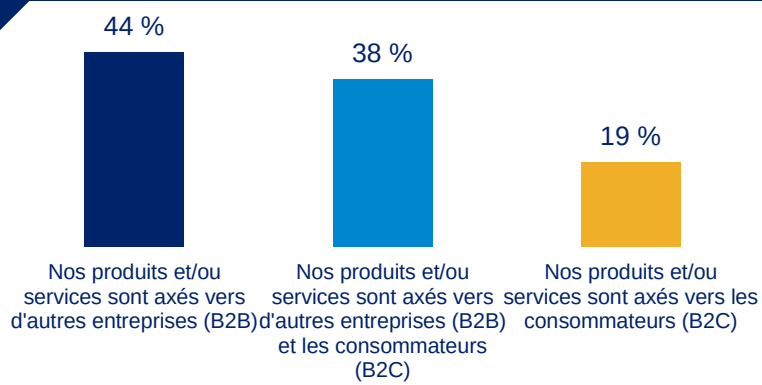
Diversité



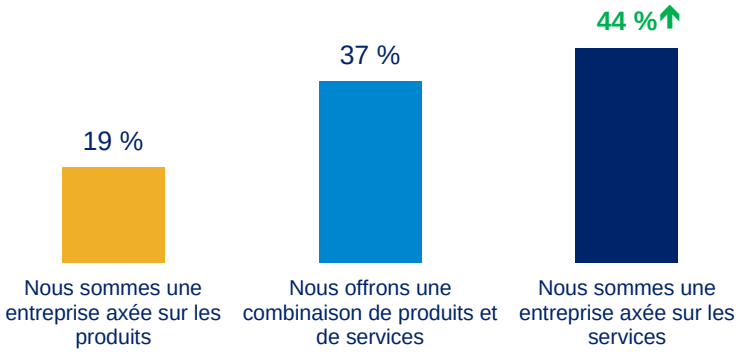
Groupe d'âge

Notez que les résultats ont été pondérés en fonction de la région et du nombre d'employés. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.
*Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

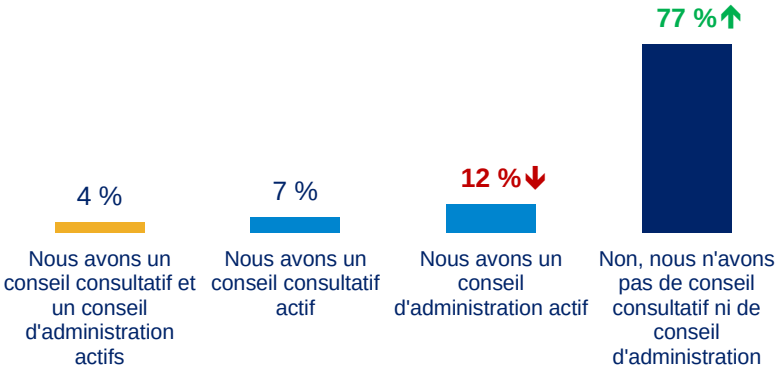
Profil III : Entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins



Marché cible



Offre



Conseils

Notez que les résultats ont été pondérés en fonction de la région et du nombre d'employés. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.
*Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Contexte, objectifs et méthodologie

- L'équipe Consultation a demandé à l'équipe Recherche et intelligence de marché de BDC de donner un aperçu des divers besoins des entrepreneurs.
- L'étude visait à recueillir des renseignements sur éléments suivants :
  - les fonctions d'entreprise auxquelles les chefs d'entreprise croient que leur organisation excelle et celles qu'ils trouvent plus difficiles
  - des renseignements plus détaillés sur les types de défis associés à ces fonctions d'entreprise
  - les personnes responsables de ces fonctions d'entreprise
  - la préférence des chefs d'entreprise pour apprendre sur les défis associés à ces fonctions d'entreprise, ainsi que leur préférence pour la résolution des problèmes liés aux fonctions d'entreprise
  - les types de format de contenu qu'ils utilisent
  - les types de format de formation qu'ils utilisent
  - les types de fournisseurs de formation qu'ils utilisent
  - l'attitude des chefs d'entreprise au sujet de la formation et de l'amélioration continue
  - des renseignements sur les types de contenu, les formats et les fournisseurs que les chefs d'entreprise croient seraient les plus bénéfiques pour leur organisation
- Le questionnaire était disponible en ligne du 16 au 28 juin. Une invitation a été envoyée par courriel, le mardi 16 juin, à 4 277 chefs d'entreprise qui sont membres du panel Points de vue de BDC. Un total de **760 répondants ont répondu au sondage**.
- Les résultats ont été pondérés selon la région et le nombre d'employés, afin d'extrapoler les résultats à l'ensemble du paysage économique canadien.
- Le rapport qui en résulte a été rédigé par l'équipe Recherche et intelligence de marché de BDC.

RÉSULTATS, PAR CHIFFRE D'AFFAIRES DES ENTREPRISES

Fonctions d'entreprise

- Pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins, **les finances (trésorerie) et les ventes et le marketing arrivent à égalité pour la fonction la plus difficile** (note moyenne de 5,7 sur 10). Rappelons au lecteur que plus la note moyenne est faible, plus la fonction est perçue comme étant difficile.
- Les **ressources humaines** complètent les trois principales fonctions les plus difficiles (6,0).
- Les résultats globaux (au total) sont presque identiques à ceux parmi les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins.
  - Cela est dû, en partie, au fait que les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins ont tendance à être de plus petites entreprises, qui constituent la majorité des entreprises du Canada (les entreprises comptant de 1 à 9 employés représentent 75% des entreprises canadiennes).

	Total	Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins	Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $
Ventes et marketing	**5,9**	**5,7** ↓	**6,4** ↑
Finances (trésorerie)	**6,0**	**5,7** ↓	**7,0** ↑
Ressources humaines	**6,1**	6,0	6,1
Technologies de l'information	**6,7**	6,8	6,5
Exploitation	**7,1**	7,0	7,3
Gestion générale	**7,2**	7,2	7,3

*Base : Tous les répondants. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

Responsable de la fonction d'entreprise

> D'après les résultats présentés ci-dessous, nous pouvons voir clairement que, **dans la majorité des cas, ces fonctions sont la responsabilité du chef d'entreprise**. Cela est particulièrement vrai pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins.

	Gestion générale			Finances (trésorerie)			Ventes et marketing		
Qui est responsable?	**Total**	Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins	Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $	**Total**	Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins	Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $	**Total**	Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins	Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $
Le chef d'entreprise	**84 %**	**87 % ↑**	**73 % ↓**	**70 %**	**76 % ↑**	**52 % ↓**	**69 %**	**77 % ↑**	**40 % ↓**
Un associé ou copropriétaire	**20 %**	20 %	23 %	**18 %**	19 %	13 %	**22 %**	22 %	25 %
Un employé affecté à cette fonction	7 %	**4 % ↓**	**19 % ↑**	13 %	**7 % ↓**	**34 % ↑**	15 %	**9 % ↓**	**39 % ↑**
Un employé désigné qui est aussi responsable d'autres fonctions	4 %	4 %	6 %	5 %	**3 % ↓**	**12 % ↑**	7 %	**6 % ↓**	**12 % ↑**
Une personne extérieure à l'entreprise	0 %	0 %	0 %	8 %	**10 % ↑**	**4 % ↓**	6 %	7 %	4 %
Ne sait pas/refuse de répondre	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %

*Base : Tous les répondants. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

Responsable de la fonction d'entreprise (suite)

	Exploitation			Ressources humaines			Technologies de l'information		
Qui est responsable?	**Total**	Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins	Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $	**Total**	Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins	Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $	**Total**	Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins	Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $
Le chef d'entreprise	**66 %**	**73 % ↑**	**39 % ↓**	**66 %**	**74 % ↑**	**42 % ↓**	**56 %**	**64 % ↑**	**29 % ↓**
Un associé ou copropriétaire	**27 %**	25 %	31 %	**24 %**	24 %	21 %	**17 %**	17 %	17 %
Un employé affecté à cette fonction	15 %	**10 % ↓**	**35 % ↑**	11 %	**7 % ↓**	**27 % ↑**	13 %	**8 % ↓**	**30 % ↑**
Un employé désigné qui est aussi responsable d'autres fonctions	9 %	**8 % ↓**	**15 % ↑**	9 %	**6 % ↓**	**21 % ↑**	11 %	**8 % ↓**	**21 % ↑**
Une personne extérieure à l'entreprise	1 %	1 %	0 %	3 %	2 %	3 %	16 %	15 %	20 %
Ne sait pas/ refuse de répondre	1 %	1 %	0 %	2 %	2 %	0 %	1 %	1 %	0 %

*Base : Tous les répondants. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

Défis liés aux ventes et au marketing

	Total *(n=318)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=213)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=93)*
L'augmentation du nombre de clients potentiels	**58 %**	59 %	47 %
L'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de vente et de marketing	**54 %**	53 %	55 %
La transformation des clients potentiels en clients confirmés	**52 %**	50 %	50 %
L'identification des occasions de croissance (p. ex. nouveaux clients, marchés, produits ou services)	**46 %**	47 %	44 %
Le démarquage de nos produits et services par rapport à ceux de nos concurrents	**42 %**	42 %	39 %
La compréhension de l'efficacité des activités de marketing et de vente	**37 %**	36 %	43 %
L'obtention de financement supplémentaire pour les activités de vente et de marketing	**34 %**	**36 % ↑**	**14 % ↓**
La réalisation d'une étude de marché	**33 %**	35 %	26 %
L'intégration ou l'amélioration de l'utilisation des médias sociaux et d'autres canaux numériques	**33 %**	34 %	30 %
La connaissance de l'état du marché et de la concurrence	**31 %**	29 %	34 %
L'amélioration ou l'élaboration d'un site web et d'une présence en ligne	**29 %**	29 %	33 %
Le choix de la bonne tarification pour nos produits et services	**27 %**	28 %	17 %
La sélection des bons canaux de distribution pour nos produits et services	**26 %**	25 %	19 %
La recherche, le recrutement et la rétention d'employés qualifiés en vente et en marketing	**24 %**	**22 % ↓**	**37 % ↑**
Le choix de la bonne combinaison de produits et de services	**22 %**	23 %	12 %
L'intégration ou l'amélioration de l'automatisation du marketing	**20 %**	22 %	17 %
La mise à profit de l'analytique	**18 %**	17 %	27 %
Autre	**2 %**	2 %	2 %

*Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 aux fonctions de ventes et de marketing. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

Apprentissage et résolution de problèmes (défis liés aux ventes et au marketing)

> Il n'y a **aucune préférence claire** parmi les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins en ce qui concerne les défis liés à l'apprentissage ou à la résolution de problèmes en lien avec la vente et le marketing. En fait, au moins un répondant sur cinq a dit préférer utiliser des ressources libre-service, tirer parti d'un groupe d'homologues ou embaucher un expert externe pour l'apprentissage ou la résolution de problèmes.

Préférence pour en apprendre davantage sur comment relever les défis liés aux ventes et au marketing	**Total** *(n=305)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=206)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=89)*
Utiliser des ressources libre-service	**26 %**	26 %	22 %
Tirer parti d'un groupe d'homologues	**23 %**	24 %	17 %
Engager un expert externe	**23 %**	23 %	28 %
Suivre une formation de groupe donnée par un expert externe	**19 %**	20 %	13 %
Mettre à profit les ressources internes de l'entreprise	**8 %**	**6 %** ↓	**21 %** ↑

Préférence pour résoudre un problème important en lien avec les défis liés aux ventes et au marketing	**Total** *(n=308)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=208)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=89)*
Engager un expert externe	**29 %**	28 %	37 %
Utiliser des ressources libre-service	**23 %**	25 %	18 %
Tirer parti d'un groupe d'homologues	**22 %**	21 %	17 %
Suivre une formation de groupe donnée par un expert externe	**17 %**	20 %	8 %
Mettre à profit les ressources internes de l'entreprise	**9 %**	**7 %** ↓	**19 %** ↑

*Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 aux fonctions de ventes et de marketing. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

Défis liés aux finances (trésorerie)

> Les cinq principaux défis liés aux finances **sont essentiellement les mêmes** tant pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins que pour celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.

	Total *(n=289)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=209)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=65)*
L'obtention de financement supplémentaire	**57 %**	58 %	50 %
La gestion des entrées et des sorties de fonds	**45 %**	46 %	47 %
La compréhension des options de financement offertes à mon entreprise	**42 %**	42 %	31 %
L'élaboration de prévisions et de budgets	**39 %**	41 %	41 %
La détermination et le suivi d'indicateurs de rendement clés	**37 %**	38 %	40 %
La gestion des dépenses	**27 %**	28 %	20 %
La perception des comptes clients	**23 %**	23 %	26 %
Le respect des exigences juridiques et gouvernementales	**22 %**	22 %	15 %
La compréhension des rapports financiers	**15 %**	18 %	6 %
La compréhension de la façon de réaliser un profit	**13 %**	14 %	6 %
La recherche, le recrutement et la rétention d'employés qualifiés en finances	**11 %**	**9 % ↓**	**27 % ↑**
Autre	**3 %**	3 %	5 %

*Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Finances. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

Apprentissage et résolution de problèmes (défis liés aux finances)

> Bien que les résultats totaux indiquent une légère préférence pour l'utilisation des ressources libre-service pour apprendre et résoudre les problèmes liés au financement, un tiers des entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins (32 %) préfèrent embaucher un expert externe pour résoudre un problème important lié aux finances.

Préférence pour en apprendre davantage sur comment relever les défis liés aux finances	**Total** *(n=271)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=199)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=58)*
Utiliser des ressources libre-service	**34 %**	33 %	36 %
Tirer parti d'un groupe d'homologues	**21 %**	23 %	17 %
Engager un expert externe	**20 %**	19 %	30 %
Suivre une formation de groupe donnée par un expert externe	**18 %**	19 %	10 %
Mettre à profit les ressources internes de l'entreprise	**7 %**	6 %	8 %

Préférence pour résoudre un problème important en lien avec les défis liés aux finances	**Total** *(n=276)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=204)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=58)*
Utiliser des ressources libre-service	**30 %**	26 %	41 %
Engager un expert externe	**29 %**	32 %	26 %
Tirer parti d'un groupe d'homologues	**20 %**	22 %	13 %
Suivre une formation de groupe donnée par un expert externe	**13 %**	14 %	15 %
Mettre à profit les ressources internes de l'entreprise	**7 %**	7 %	6 %

Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Finances. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre.

Défis liés aux ressources humaines

	Total *(n=327)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=203)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=113)*
L'embauche des employés	**51 %**	49 %	58 %
La bonne composition de la rémunération	**40 %**	39 %	47 %
L'amélioration de l'engagement des employés	**38 %**	36 %	46 %
L'amélioration du processus d'embauche	**33 %**	30 %	44 %
L'évaluation du rendement des employés	**33 %**	33 %	36 %
L'amélioration des compétences du personnel	**28 %**	27 %	33 %
La création d'occasions de croissance pour les employés clés	**28 %**	27 %	31 %
La recherche, le recrutement et la rétention d'employés qualifiés en ressources humaines	**20 %**	20 %	15 %
L'élaboration d'un plan de relève pour tous les postes clés	**20 %**	**15 % ↓**	**35 % ↑**
L'amélioration des communications bidirectionnelles avec les employés	**19 %**	17 %	27 %
L'offre ou l'amélioration du programme d'avantages sociaux aux employés	**18 %**	19 %	17 %
La rétention des employés	**17 %**	16 %	21 %
L'élaboration de politiques organisationnelles	**17 %**	18 %	14 %
La mise en place d'une structure organisationnelle officielle	**15 %**	17 %	12 %
L'atténuation des différences générationnelles	**11 %**	9 %	18 %
La résolution des problèmes de main-d'œuvre et de syndicat	**4 %**	3 %	4 %
Le maintien d'un environnement de travail sécuritaire	**3 %**	3 %	5 %
Autre	**6 %**	7 %	4 %

*Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction RH. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

Apprentissage et résolution de problèmes (défis liés aux RH)

> Pour en apprendre davantage sur comment relever et résoudre les défis liés aux ressources humaines, les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins préfèrent utiliser des ressources libre-service ou tirer parti d'un groupe d'homologues.

Préférence pour en apprendre davantage sur comment relever les défis liés aux RH	**Total** *(n=310)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=193)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=107)*
Utiliser des ressources libre-service	**32 %**	33 %	24 %
Tirer parti d'un groupe d'homologues	**29 %**	31 %	24 %
Suivre une formation de groupe donnée par un expert externe	**16 %**	15 %	21 %
Engager un expert externe	**15 %**	15 %	18 %
Mettre à profit les ressources internes de l'entreprise	**8 %**	6 %	13 %

Préférence pour résoudre un problème important en lien avec les défis liés aux RH	**Total** *(n=316)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=195)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=111)*
Utiliser des ressources libre-service	**30 %**	31 %	26 %
Tirer parti d'un groupe d'homologues	**25 %**	28 %	17 %
Engager un expert externe	**20 %**	21 %	20 %
Mettre à profit les ressources internes de l'entreprise	**15 %**	**11 %** ↓	**27 %** ↑
Suivre une formation de groupe donnée par un expert externe	**11 %**	10 %	10 %

*Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction RH. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

Défis liés aux technologies de l'information

	Total *(n=250)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=157)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=89)*
L'amélioration ou l'élaboration d'un site web et d'une présence en ligne	**52 %**	52 %	50 %
L'intégration ou l'amélioration de l'utilisation des médias sociaux et d'autres canaux numériques	**48 %**	46 %	50 %
L'installation et la gestion de notre infrastructure	**38 %**	38 %	41 %
La recherche continue des tendances et des meilleures pratiques en matière de technologies des affaires	**33 %**	34 %	33 %
Le choix des bons investissements dans les logiciels	**32 %**	31 %	34 %
L'évaluation et la gestion des risques pour la sécurité technologique	**30 %**	29 %	36 %
La sélection des bons fournisseurs de services de technologies	**30 %**	30 %	29 %
La résolution des problèmes technologiques quotidiens	**29 %**	29 %	32 %
L'évaluation des actifs technologiques existants et l'élaboration d'une feuille de route pour les investissements futurs	**26 %**	**22 % ↓**	**40 % ↑**
Le choix des bons investissements dans le matériel informatique	**26 %**	28 %	21 %
La sélection des bons systèmes et intégrateurs technologiques pour répondre aux besoins complexes à l'échelle de l'entreprise	**24 %**	21 %	34 %
La réduction des coûts en matière de technologies de l'information	**23 %**	21 %	31 %
Le choix de solutions logicielles simples pour répondre à des besoins précis	**21 %**	20 %	27 %
La recherche, le recrutement et la rétention d'employés qualifiés en TI	**10 %**	8 %	16 %
Autre	**6 %**	4 %	8 %

*Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction TI. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

Apprentissage et résolution de problèmes (défis liés aux TI)

> Quand il est question d'apprendre à relever et à résoudre les défis liés aux technologies de l'information, les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins préfèrent engager un expert externe ou utiliser des ressources libre-service. Leur préférence pour l'embauche d'un expert externe augmente quand il est question de résolution de problèmes (38 %).

Préférence pour en apprendre davantage sur comment relever les défis liés aux TI	**Total** *(n=237)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=148)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=85)*
Engager un expert externe	**32 %**	30 %	36 %
Utiliser des ressources libre-service	**27 %**	30 %	19 %
Tirer parti d'un groupe d'homologues	**17 %**	19 %	10 %
Suivre une formation de groupe donnée par un expert externe	**12 %**	11 %	16 %
Mettre à profit les ressources internes de l'entreprise	**11 %**	9 %	19 %

Préférence pour résoudre un problème important en lien avec les défis liés aux TI	**Total** *(n=243)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=151)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=88)*
Engager un expert externe	**40 %**	38 %	45 %
Utiliser des ressources libre-service	**24 %**	27 %	14 %
Suivre une formation de groupe donnée par un expert externe	**14 %**	15 %	12 %
Tirer parti d'un groupe d'homologues	**12 %**	14 %	8 %
Mettre à profit les ressources internes de l'entreprise	**10 %**	**7 % ↓**	**21 % ↑**

*Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction TI. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

Défis liés à l'exploitation

	Total *(n=142)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=98)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=41)*
La gestion des coûts	**45 %**	49 %	37 %
L'amélioration de la productivité et des compétences des employés	**40 %**	38 %	51 %
L'obtention de financement supplémentaire pour l'exploitation	**39 %**	42 %	20 %
La recherche, le recrutement et la rétention de travailleurs qualifiés	**35 %**	34 %	43 %
La gestion de la capacité de production	**33 %**	30 %	39 %
La gestion d'un emplacement physique inadéquat	**28 %**	28 %	28 %
La gestion des stocks	**27 %**	23 %	43 %
La gestion des problèmes de fournisseurs et de la chaîne d'approvisionnement	**26 %**	23 %	44 %
L'acquisition d'équipements, de machines ou de technologies	**25 %**	27 %	11 %
Le respect des exigences juridiques ou réglementaires, ou des exigences en matière de conformité	**23 %**	23 %	21 %
La gestion des problèmes de contrôle de la qualité	**23 %**	21 %	37 %
L'automatisation des tâches courantes ou manuelles	**21 %**	21 %	24 %
La gestion de la distribution et de la logistique	**19 %**	21 %	14 %
L'obtention ou le maintien de la certification ISO ou d'autres certifications	**10 %**	9 %	16 %
Le maintien d'un environnement de travail sécuritaire	**4 %**	4 %	5 %
Autre	**5 %**	5 %	3 %

Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Exploitation. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre.

Apprentissage et résolution de problèmes (défis liés à l'exploitation)

> Pour en apprendre davantage sur comment relever les défis liés à l'exploitation, les répondants dans les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins préfèrent utiliser des ressources libre-service (31 %) ou tirer parti d'un groupe d'homologues (26 %) . Cela contraste avec les répondants dans les entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $, qui ont tendance à préférer embaucher un expert externe (25 %) ou suivre une formation de groupe (20 %).

> Pour résoudre les problèmes liés à l'exploitation, les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins ont une légère préférence pour tirer parti d'un groupe d'homologues (28 %).

Préférence pour en apprendre davantage sur comment relever les défis liés à l'exploitation	**Total** *(n=136)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=93)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=40)*
Utiliser des ressources libre-service	**28 %**	31 %	18 %
Tirer parti d'un groupe d'homologues	**24 %**	26 %	19 %
Engager un expert externe	**18 %**	16 %	25 %
Suivre une formation de groupe donnée par un expert externe	**18 %**	16 %	20 %
Mettre à profit les ressources internes de l'entreprise	**12 %**	11 %	18 %

Préférence pour résoudre un problème important en lien avec les défis liés à l'exploitation	**Total** *(n=138)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=96)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=39)*
Tirer parti d'un groupe d'homologues	**25 %**	28 %	16 %
Engager un expert externe	**22 %**	21 %	25 %
Utiliser des ressources libre-service	**20 %**	20 %	15 %
Mettre à profit les ressources internes de l'entreprise	**17 %**	17 %	22 %
Suivre une formation de groupe donnée par un expert externe	**15 %**	13 %	23 %

Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Exploitation. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre.

Défis liés à la gestion

	Total *(n=140)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=91)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=45)*
L'utilisation de temps pour la planification à long terme malgré la gestion des activités quotidiennes	**41 %**	45 %	31 %
L'évaluation des occasions de croissance (p. ex. l'expansion, les fusions et les acquisitions)	**38 %**	42 %	23 %
La création et la mise à jour du plan et du modèle d'affaires	**34 %**	35 %	31 %
L'amélioration des compétences et des capacités en gestion	**32 %**	34 %	31 %
La mise en place de meilleurs réseaux, alliances et partenariats	**30 %**	35 %	14 %
La gestion des contraintes de temps du propriétaire	**29 %**	32 %	24 %
La clarification de l'orientation stratégique de l'entreprise	**29 %**	27 %	33 %
L'évaluation de la valeur de l'entreprise	**28 %**	**33 % ↑**	**12 % ↓**
La promotion de l'innovation et de l'amélioration continue	**25 %**	22 %	33 %
L'évaluation de la performance de l'entreprise	**25 %**	23 %	27 %
L'amélioration des processus décisionnels	**24 %**	22 %	35 %
L'accroissement de la communication et de la collaboration entre les leaders	**22 %**	**16 % ↓**	**44 % ↑**
La mise en œuvre de la planification de la relève (changement de propriétaire)	**21 %**	20 %	23 %
L'élaboration d'un plan de relève pour tous les postes clés	**14 %**	13 %	17 %
L'élaboration d'un plan de continuité des affaires en situation d'urgences et de catastrophes	**13 %**	12 %	12 %
La création d'un conseil consultatif et/ou d'un conseil d'administration, et la mise à profit de leur expertise	**8 %**	9 %	5 %
La recherche, le recrutement et la rétention de gestionnaires qualifiés	**7 %**	5 %	14 %
Autre	**4 %**	5 %	4 %

*Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Gestion. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

Apprentissage et résolution de problèmes (défis liés à la gestion)

> Pour en apprendre davantage sur comment relever les défis liés à la gestion, les répondants dans les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins préfèrent tirer parti d'un groupe d'homologues (28 %) ou utiliser des ressources libre-service (28 %). Ils préfèrent aussi tirer parti d'un groupe d'homologues (30 %) pour résoudre les problèmes liés à la gestion.

> Les entreprises ayant un chiffre d'affaires plus élevé préfèrent engager un expert externe pour apprendre à relever et à résoudre les problèmes et les défis liés à la gestion.

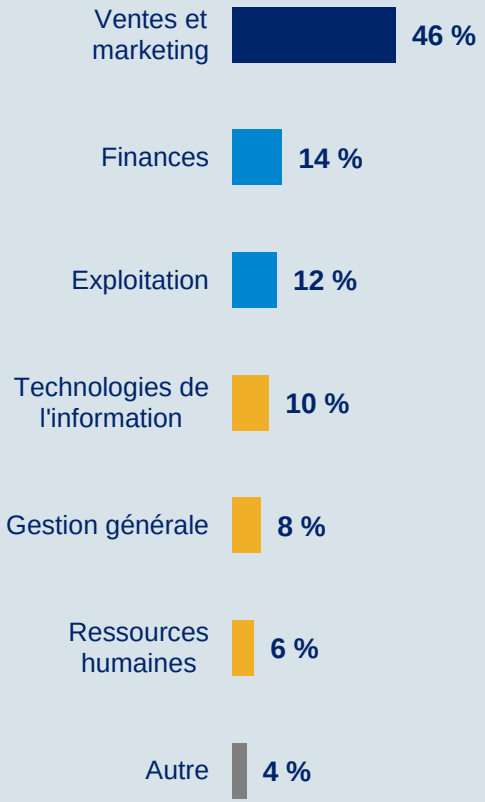
Préférence pour en apprendre davantage sur comment relever les défis liés à la gestion	**Total** *(n=134)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=89)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=42)*
Tirer parti d'un groupe d'homologues	**26 %**	28 %	22 %
Utiliser des ressources libre-service	**25 %**	28 %	8 %
Suivre une formation de groupe donnée par un expert externe	**22 %**	21 %	28 %
Engager un expert externe	**20 %**	17 %	34 %
Mettre à profit les ressources internes de l'entreprise	**8 %**	7 %	8 %

Préférence pour résoudre un problème important en lien avec les défis liés à la gestion	**Total** *(n=135)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=88)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=43)*
Tirer parti d'un groupe d'homologues	**28 %**	30 %	26 %
Engager un expert externe	**23 %**	23 %	27 %
Utiliser des ressources libre-service	**23 %**	25 %	10 %
Mettre à profit les ressources internes de l'entreprise	**10 %**	7 %	16 %
Suivre une formation de groupe donnée par un expert externe	**15 %**	15 %	20 %

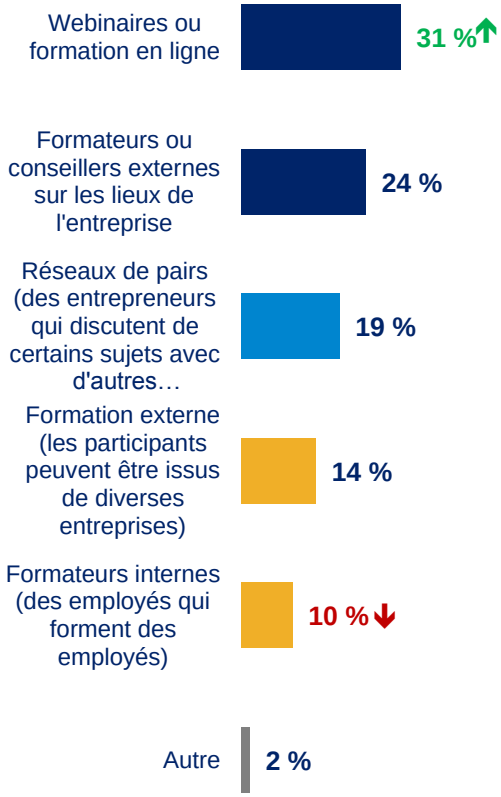
Base : Répondants qui ont donné une note de 0 à 6 à la fonction Gestion. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre.

Formation la plus bénéfique pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins

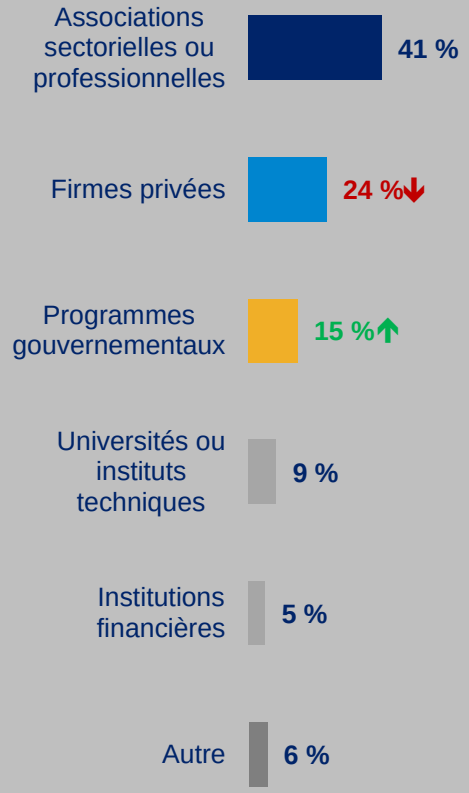
De la formation liée…
(n=468)



De la formation qui fait appel…
(n=456)



De la formation offerte par…
(n=444)



*Base : Tous les répondants. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

Utilisation des formats de formation

> Tous les formats de formation sont utilisés dans une certaine mesure. Toutefois, la fréquence d'utilisation tend à être significativement plus élevée pour certains formats dans les entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.

Format de formation	Utilise ce format régulièrement			Utilise ce format à l'occasion		
	Total	Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins	Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $	**Total**	Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins	Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $
Formation interne pour les employés par les employés	**51 %**	**47 % ↓**	**68 % ↑**	**33 %**	33 %	29 %
Webinaires ou formation en ligne	**31 %**	32 %	31 %	**50 %**	50 %	54 %
Réseaux de pairs (des entrepreneurs qui discutent de certains sujets avec d'autres entrepreneurs)	**21 %**	22 %	18 %	**47 %**	49 %	44 %
Formation externe (les participants peuvent être issus de diverses entreprises)	**11 %**	10 %	15 %	**58 %**	**56 % ↓**	**71 % ↑**
Formateurs ou conseillers externes sur les lieux de l'entreprise	**9 %**	**7 % ↓**	**13 % ↑**	**46 %**	**41 % ↓**	**65 % ↑**
Autre	**7 %**	8 %	4 %	**17 %**	16 %	17 %

*Base : Tous les répondants. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

Utilisation des formats de contenu

Format de contenu	Utilise ce format régulièrement			Utilise ce format à l'occasion		
	Total *(n=760)*	Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins *(n=480)*	Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $ *(n=250)*	**Total** *(n=760)*	Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins *(n=480)*	Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $ *(n=250)*
Gabarits de documents (plan d'affaires, feuilles de calcul des flux de trésorerie)	**42 %**	41 %	47 %	**31 %**	32 %	31 %
Formation interne (employés qui forment d'autres employés)	**41 %**	**35 % ↓**	**61 % ↑**	**28 %**	28 %	30 %
Éléments infographiques, courts textes et articles	**32 %**	35 %	27 %	**31 %**	31 %	32 %
Évènements de réseautage et apprentissage entre pairs	**28 %**	29 %	27 %	**37 %**	36 %	39 %
Livres blancs, rapports et livres numériques	**25 %**	26 %	20 %	**29 %**	28 %	31 %
Mentorat	**24 %**	**22 % ↓**	**32 % ↑**	**28 %**	31 %	22 %
Webinaires	**23 %**	24 %	23 %	**35 %**	34 %	39 %
Contenu audio et courtes vidéos	**17 %**	18 %	14 %	**33 %**	35 %	31 %
Outils de diagnostic et d'évaluation	**16 %**	14 %	19 %	**29 %**	28 %	33 %
Formation externe (envoyer des employés à des cours de formation)	**15 %**	**12 % ↓**	**25 % ↑**	**35 %**	**33 % ↓**	**43 % ↑**
Accompagnement en gestion	**15 %**	14 %	17 %	**22 %**	20 %	25 %
Formation en ligne ou cours en ligne ouverts à tous (CLOT)	**14 %**	15 %	12 %	**22 %**	23 %	18 %
Services de consultation individuels	**12 %**	13 %	12 %	**25 %**	24 %	27 %
Maillage d'entreprise et groupes de discussion sur le web	**12 %**	13 %	11 %	**23 %**	23 %	21 %

Utilisation des fournisseurs de formation

> Les fréquences auxquelles les entreprises ayant un chiffre d'affaires moins élevé et celles ayant un chiffre d'affaires plus élevé utilisent différents types de fournisseurs de formation sont assez semblables. Bien que la différence ne soit pas statistiquement significative, les entreprises ayant un chiffre d'affaires plus élevé ont recours aux firmes privées plus fréquemment que celles ayant un chiffre d'affaires moins élevé.

Fournisseur de formation	Utilise ce format régulièrement			Utilise ce format à l'occasion		
	Total	Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins	Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $	**Total**	Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins	Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $
Associations sectorielles ou professionnelles	**27 %**	26 %	31 %	**59 %**	60 %	57 %
Firmes privées	**21 %**	20 %	26 %	**50 %**	48 %	58 %
Programmes gouvernementaux	**11 %**	11 %	9 %	**48 %**	49 %	49 %
Universités ou instituts techniques	**9 %**	9 %	10 %	**42 %**	42 %	41 %
Institutions financières	**3 %**	2 %	3 %	**41 %**	39 %	48 %
Autre	**4 %**	4 %	2 %	**10 %**	10 %	9 %

Note : nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

Attitude à l'égard de la formation

> En ce qui concerne l'attitude à l'égard de la formation, il n'y a pas de grandes différences entre les chefs d'entreprise dans les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et ceux dans les entreprises ayant un chiffre d'affaires plus élevé en ce qui a trait à la participation à des activités de formation de gestion.

> Cependant, la réalité est tout autre pour les employés. Ceux dans les entreprises ayant un chiffre d'affaires plus élevé sont beaucoup plus susceptibles d'avoir l'occasion de participer à des activités de formation régulièrement que ceux dans des entreprises ayant un chiffre d'affaires moins élevé.

Je participe à diverses activités de formation en affaires…	**Total** *(n=759)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=479)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=250)*
Régulièrement	**30 %**	30 %	33 %
Au besoin	**45 %**	44 %	45 %
Rarement	**22 %**	22 %	20 %
Jamais	**3 %**	4 %	2 %

Les employés ont l'occasion de participer à diverses activités de formation en affaires…	**Total** *(n=725)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=450)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=249)*
Régulièrement	**23 %**	**20 %** ↓	**33 %** ↑
Au besoin	**54 %**	54 %	54 %
Rarement	**18 %**	**21 %** ↑	**12 %** ↓
Jamais	**5 %**	**6 %** ↑	**1 %** ↓

*Note : Tous les répondants. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis. Les résultats en **vert** et en **rouge** soulignent les différences statistiques entre les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins et celles ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.*

L'amélioration continue

> L'amélioration continue est tout aussi importante pour les chefs d'entreprise dans les entreprises ayant un chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins que pour les chefs d'entreprise dans les entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 2 millions $.

Importance de l'amélioration continue	**Total** *(n=721)*	**Chiffre d'affaires de 2 millions $ ou moins** *(n=469)*	**Chiffre d'affaires de plus de 2 millions $** *(n=223)*
Très importante (9 à 10 sur 10)	**60 %**	60 %	59 %
Importante (7 à 8 sur 10)	**32 %**	31 %	36 %
Neutre (5 à 6 sur 10)	**7 %**	7 %	4 %
Pas importante (0 à 4 sur 10)	**2 %**	3 %	1 %
Note moyenne	***8,58***	*8,55*	*8,63*

Note : Tous les répondants. Nous n'avons pas tenu compte dans le calcul des répondants qui ont préféré ne pas répondre. Il se peut que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, car les résultats ont été arrondis.

Recherche et intelligence de marché à BDC

marketingresearch@bdc.ca