



Rapport final

Enquête menée auprès de petites entreprises canadiennes

Questions liées à la protection des renseignements personnels et à la sécurité sur Internet

Industrie Canada

Octobre 2005

Report is also available in english.

Confidentialité

Tous les documents et tous les renseignements fournis par Industrie Canada ainsi que toutes les données recueillies par Decima seront traitées par celle-ci comme étant confidentiels et ils seront conservés en lieu sûr pendant qu'ils seront dans les locaux de Decima (conformément aux normes de l'industrie et aux lois applicables).



Toronto

2345, rue Yonge
Bureau 405
Toronto (Ontario)
M4P 2E5

Tél. : (416) 962-2013
Fax : (416) 962-0505

Ottawa

160, rue Elgin
Bureau 1820
Ottawa (Ontario)
K2P 2P7

Tél. : (613) 230-2200
Fax : (613) 230-9048

Montréal

630, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 1101
Montréal (Québec)
H3A 1E4

Tél. : (514) 288-0037
Fax : (514) 288-0138

www.decima.com

info@decima.com

Decima Research Inc. est certifiée ISO 9001:2000

Table des matières

Introduction	1
Utilisation d'Internet.....	2
Incidences des défis liés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité sur Internet	3
Coûts liés au traitement des problèmes concernant la protection des renseignements personnels et la sécurité sur Internet.....	5
Conclusion	7

Industry Canada
Library - LKC
MAR 30 2015
Industrie Canada
Bibliothèque - BCS

Introduction

Decima Research est heureuse de soumettre à Industrie Canada le présent rapport, qui fait état des points de vue des propriétaires de petites entreprises canadiennes au sujet de la protection des renseignements personnels et de la sécurité sur Internet.

La recherche avait pour but de déterminer dans quelle mesure les questions touchant la protection des renseignements personnels et la sécurité sur Internet influent sur la productivité et sur les coûts d'exploitation d'une petite entreprise au Canada.

Les entreprises comptant moins de 15 employés et dont les recettes annuelles en 2004 étaient inférieures à 5 millions de dollars canadiens correspondent à la définition du terme petite entreprise dans le contexte de la présente étude.

Les données ont été recueillies par téléphone du 26 au 29 septembre 2005 dans le cadre de *bizVox*, l'enquête trimestrielle omnibus de Decima menée auprès des propriétaires de petites entreprises canadiennes. Au total, 501 entrevues ont été effectuées et la marge d'erreur est de +/-4.5 %, 19 fois sur 20. Pour ce qui est de la plupart des questions d'Industrie Canada, l'échantillon excluait les entreprises qui n'utilisaient pas Internet au moment de l'enquête. En conséquence, en ce qui a trait à toutes les questions sauf la question portant sur l'utilisation d'Internet, l'échantillon d'Industrie Canada est constitué de 310 entreprises, et la marge d'erreur est de +/-5.7 %, 19 fois sur 20.

L'échantillon a été acheté de Sampling Modeling Research Technologies. Les entreprises formant l'échantillon ont été sélectionnées en fonction de leurs recettes (moins de 5 000 000 \$ en 2004) et du nombre d'employés (19 employés ou moins). Pour restreindre le champ de l'enquête, l'échantillon été acheté représente un ratio de 30 à 1 et 15 000 dossiers.

L'échantillon a été établi en fonction des quotas suivants pour assurer la représentation de toutes les régions :

Région	Échantillon
Ensemble du pays	501
Atlantique	50
Québec	75
Ontario	175
Manitoba/Saskatchewan	50
Alberta	75
Colombie-Britannique	76

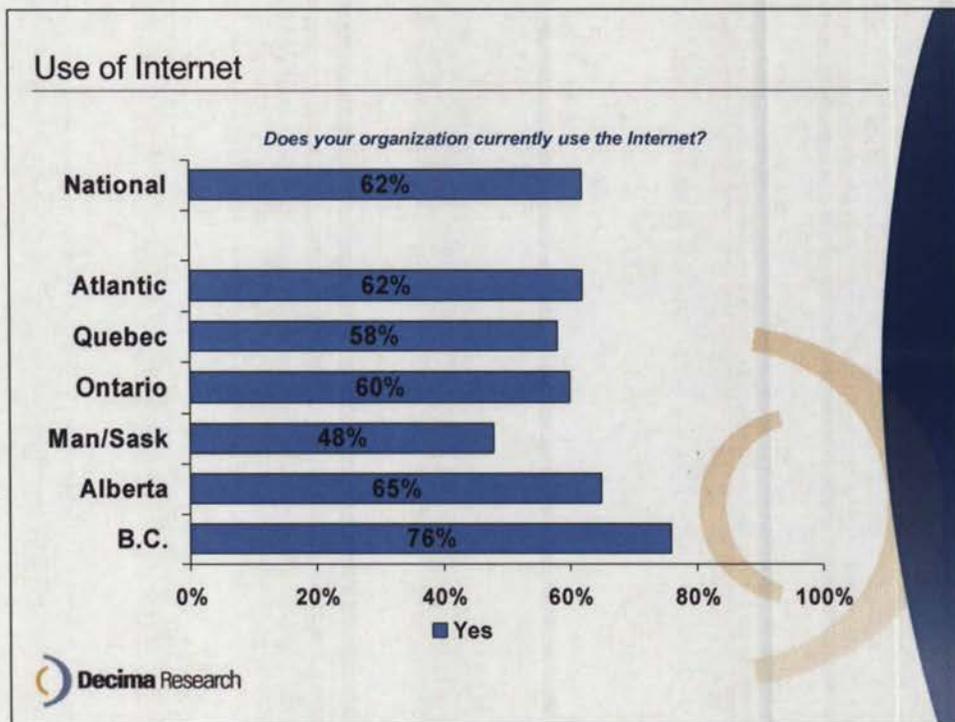
Les résultats ont été pondérés afin d'être représentatifs sur le plan national.
Un rapport de fin d'enquête est joint au présent document.

Utilisation d'Internet

La majorité des petites entreprises disent utiliser Internet

À l'échelle nationale, 62 % des propriétaires de petites entreprises canadiennes sondés ont indiqué que leur entreprise utilise Internet.

Bien que ce pourcentage soit le plus élevé chez les répondants de la Colombie-Britannique (76 %) et le moins élevé chez les répondants du Manitoba et de la Saskatchewan (48 %), le pourcentage pour les autres régions est semblable à la moyenne nationale.



Utilisation d'Internet

Votre entreprise utilise-t-elle Internet?

Ensemble du pays	62 %
Atlantique	62 %
Québec	58 %
Ontario	60 %
Manitoba/Saskatchewan	48 %
Alberta	65 %
Colombie-Britannique	76 %

0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

Oui

Les 62 % représentent les 310 répondants qui ont été retenus pour répondre aux autres questions de l'enquête d'Industrie Canada.

Les entreprises les plus susceptibles d'utiliser Internet sont :

- les entreprises dont les recettes dépassent 250 000 \$ (74 % par opposition à 54 % pour les autres entreprises);
- les plus grandes entreprises (69 % pour celles qui comptent au moins 5 employés par rapport à 54 % pour les entreprises à propriétaire unique);
- les entreprises qui ont l'intention de prendre de l'expansion au cours des deux prochaines années (71 % par rapport à 57 % pour les autres entreprises);
- les entreprises de services (64 % par rapport à 54 % pour les entreprises qui produisent des biens);
- les entreprises qui appartiennent à des hommes (68 % par rapport à 53 % pour les entreprises qui appartiennent à des femmes).

Incidences des défis liés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité sur Internet

La majorité des répondants ont indiqué que ces facteurs ont une incidence sur la productivité

Afin de déterminer quelles sont les incidences des défis liés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité sur Internet sur les petites entreprises, on a demandé aux répondants d'indiquer en quoi les quatre facteurs suivants ont une incidence sur la productivité et sur celle de leurs employés :

- pourriel;
- logiciels espions;
- vol de mots de passe, vol d'identités ou pêche aux données personnelles;
- virus et vers.

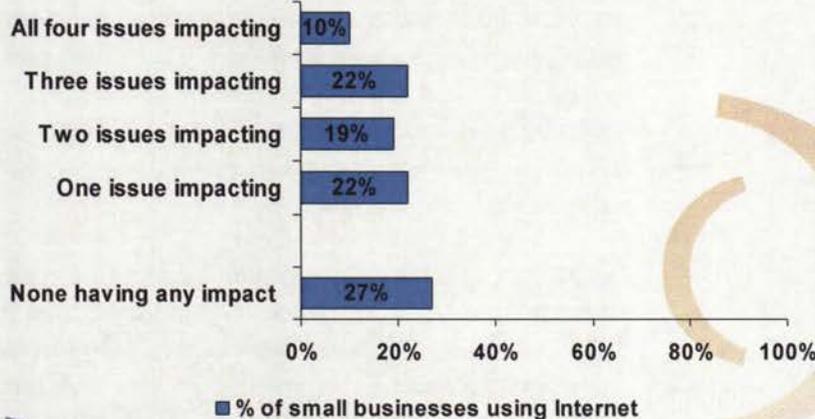
Pour répondre à ceux qui voulaient des renseignements supplémentaires au sujet de la pêche aux données personnelles, les intervieweurs devaient leur lire l'énoncé suivant :

« La pêche aux renseignements personnels consiste à envoyer des messages électroniques à des personnes dans le but de les amener en les dupant à divulguer des renseignements afin de voler leur identité. »

Selon les données recueillies à partir des réponses à ces questions, environ les trois quarts (73 %) des petites entreprises qui utilisent Internet ont répondu qu'au moins un de ces facteurs avait eu une incidence négative sur leur productivité ou sur celle de leurs employés. Un répondant sur 10 (10 %) a indiqué que ces quatre facteurs avaient une incidence négative sur son entreprise.

Impact of Privacy and Security Challenges

For each of the following Internet-related issues, I'd like to know how the issue has affected how productive you or your employees are. Please tell me whether the issue has had a very negative impact on productivity, a somewhat negative impact a small negative impact or no negative impact at all: receiving spam email; spyware; password theft, identity theft or phishing; viruses or worms.



Decima Research

Incidence des défis liés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité sur Internet

Pour chacun des facteurs énumérés, j'aimerais que vous me disiez dans quelle mesure ils ont eu une incidence sur votre productivité ou sur celle de vos employés. Veuillez me dire si chacun des facteurs a eu une très forte incidence négative sur la productivité, une incidence négative moyenne, une faible incidence négative ou aucune incidence négative : pourriel; logiciels espions, vol de mots de passe, vol d'identités ou pêche aux données personnelles, virus ou vers.

Les 4 facteurs ont eu une incidence	10 %
Trois des facteurs ont eu une incidence	22 %
Deux des facteurs ont eu une incidence	19 %
Un des facteurs a eu une incidence	22 %
Aucun des facteurs n'a eu une incidence	27 %

0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

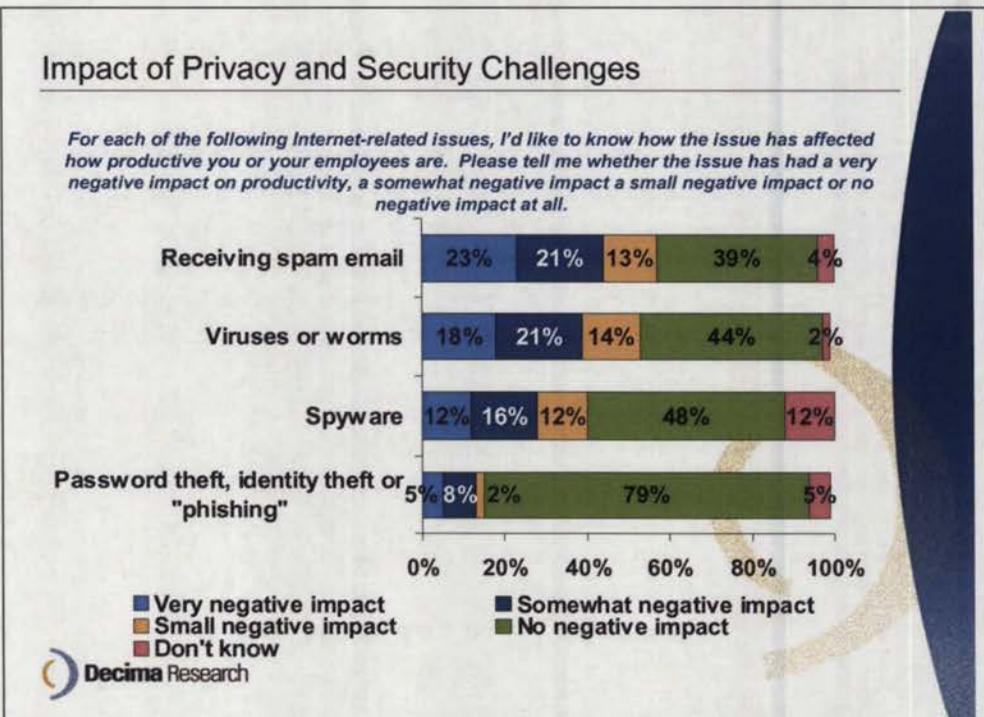
% des petites entreprises qui utilisent Internet

Les entreprises comptant un plus grand nombre d'employés et ayant des recettes plus élevées auront moins tendance à dire que ces facteurs ont une incidence négative sur leur productivité.

En ce qui a trait aux facteurs ayant la plus forte incidence négative sur la productivité, les répondants ont indiqué qu'il s'agit du pourriel, des virus et des vers. Pour ce qui est de chacun de ces facteurs, un peu plus de la moitié des répondants ont indiqué qu'ils ont au moins une faible incidence négative.

À peu près un propriétaire de petite entreprise sur 4 (23 %) qui utilise Internet a répondu que le pourriel a une incidence très négative sur sa productivité ou sur celle de ses employés.

Les logiciels espions ont été relevés par 40 % des répondants comme ayant au moins une faible incidence négative alors que le vol de mots de passe ou d'identités n'est pas perçu par un très grand nombre de petites entreprises qui utilisent Internet comme ayant une incidence, seulement 15 % des répondants ayant indiqué que le vol de mots de passe et d'identités a à peine eu une faible incidence.



Incidence des défis liés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité sur Internet

Pour chacun des facteurs énumérés, j'aimerais que vous me disiez dans quelle mesure ils ont eu une incidence sur votre productivité ou sur celle de vos employés. Veuillez me dire si chacun des facteurs a eu une très forte

incidence négative sur la productivité, une incidence négative moyenne, une faible incidence négative ou aucune incidence négative.

Pourriel	23 %	21 %	13 %	39 %	4 %
Virus ou vers	18 %	21 %	14 %	44 %	2 %
Logiciels espions	12 %	16 %	12 %	48 %	12 %
Vol de mots de passe, vols d'identités ou pêche aux données personnelles	5 %	8 %	2 %	79 %	5 %

0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

Très forte incidence négative
Faible incidence négative
Je ne sais pas

Incidence négative moyenne
Aucune incidence négative

Le pourriel est plus susceptible d'être identifié comme ayant une incidence négative moyenne ou une très forte incidence négative par les entreprises suivantes :

- les entreprises à propriétaire unique (51 % par opposition à 35 % pour les entreprises comptant au moins 5 employés);
- les entreprises ayant des recettes de moins de 250 000 \$ (51 % par rapport à 39 % des entreprises ayant des recettes plus importantes).

Les résultats en ce qui a trait à tous les autres facteurs ne varient pas d'une sous-catégorie d'entreprise à une autre.

Coûts liés au traitement des problèmes concernant la protection des renseignements personnels et la sécurité sur Internet

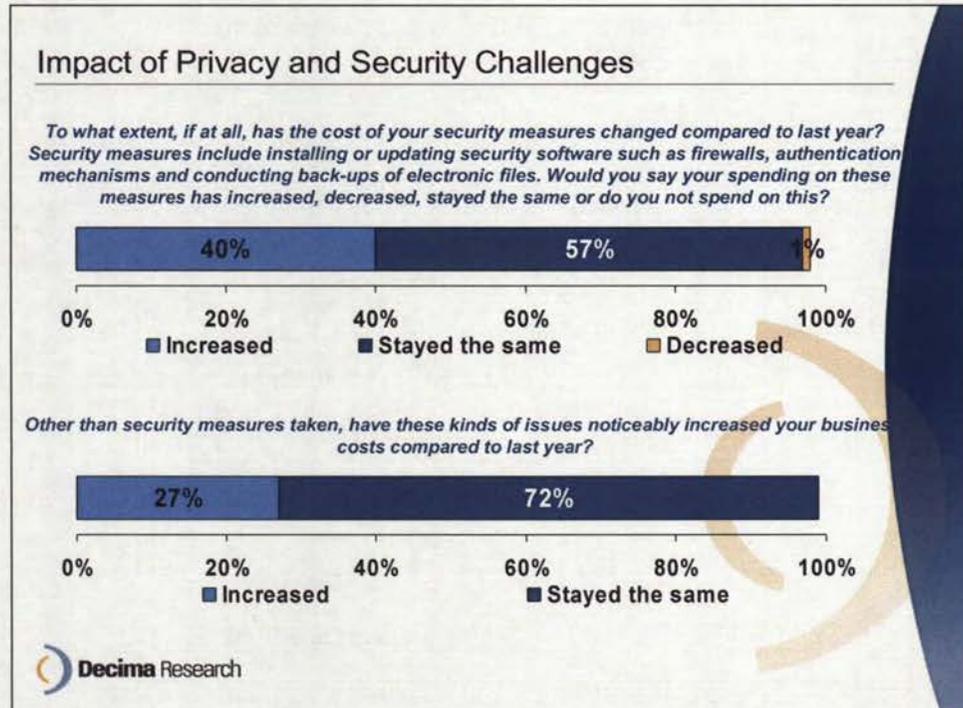
Plusieurs répondants disent que les coûts augmentent

En réponse à la question à savoir dans quelle mesure, le cas échéant, les coûts associés à la mise en place de mesures de sécurité comme l'installation de pare-feu et de mécanismes d'authentification et la sauvegarde des fichiers ont-ils changé par rapport à l'année précédente, 40 % ont indiqué que ces coûts avaient augmenté alors que presque aucun (1 %) n'a indiqué que les dépenses à ce titre avaient diminué.

Nous avons ensuite demandé aux répondants si le traitement de ces problèmes avait entraîné une augmentation perceptible des coûts d'exploitation de leur entreprise autres qu'en ce qui a trait aux coûts des mesures de sécurité mises en place.

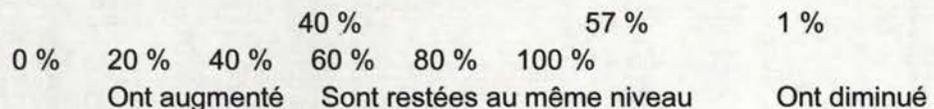
À cet égard, le quart (27 %) des petites entreprises qui utilisent Internet ont indiqué qu'elles ont remarqué que les coûts d'exploitation autres qu'en ce qui a trait aux mesures de sécurité mises en place ont augmenté.

De façon générale, les répondants qui ont indiqué que les coûts autres que ceux qui sont liés à la sécurité avaient augmenté estiment que le pourcentage d'augmentation de ces coûts se situe entre un et 10 %, 77 % des répondants ayant indiqué un pourcentage se situant dans cette fourchette.

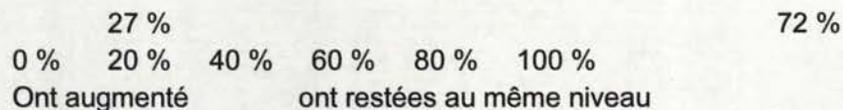


Incidences des défis liés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité sur Internet

Dans quelle mesure, le cas échéant, le coût des mesures de sécurité que vous avez mises en place a-t-il changé par rapport à l'an passé? Les mesures de sécurité comprennent l'installation ou la mise à niveau des logiciels de sécurité comme les pare-feu, les mécanismes d'authentification et la sauvegarde des documents électroniques. Diriez-vous que vos dépenses à ce titre ont augmenté, diminué ou sont restées au même niveau, ou n'avez-vous aucune dépense à ce titre?

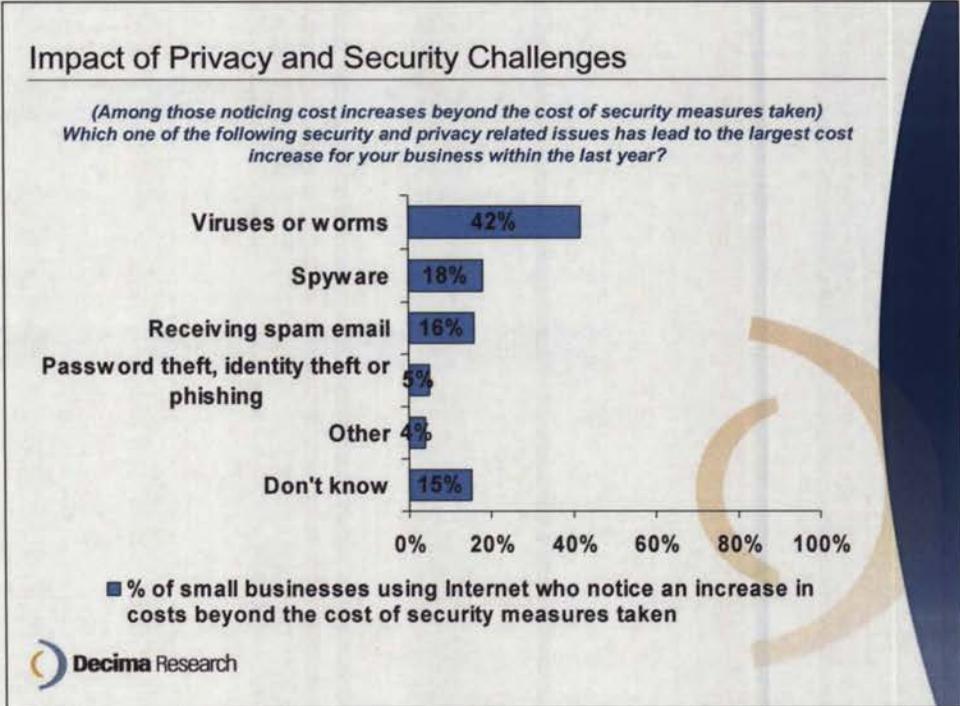


Outre les mesures de sécurité mises en place, ces facteurs ont-ils entraîné une augmentation perceptible de vos coûts d'exploitation par rapport à l'an passé?



Les répondants qui ont remarqué une augmentation des coûts autres que ceux qui sont liés aux mesures de sécurité mises en place ont été plus

nombreux à dire que les virus et les vers constituent les problèmes les plus coûteux à régler.



Incidences des défis liés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité sur Internet

*(Parmi ceux qui ont remarqué une augmentation des coûts autres que ceux qui sont liés aux mesures de sécurité mises en place)
Quel est le facteur qui a entraîné la plus forte augmentation des coûts de votre entreprise au cours de la dernière année?*

Virus et vers	42 %
Logiciels espions	18 %
Pourriel	16 %
Vol de mots de passe, vols d'identités ou pêche aux renseignements personnels	5 %
Autres	4 %
Je ne sais pas	15 %

0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

Pourcentage des petites entreprises qui utilisent Internet qui ont remarqué une augmentation des coûts autres que ceux qui sont liés aux mesures de sécurité mises en place.

Conclusion

En résumé, la plupart des propriétaires de petites entreprises canadiennes qui utilisent Internet ont indiqué que les problèmes liés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité sur Internet avaient eu une incidence négative sur leur entreprise.

Le pourriel, les virus et les vers sont considérés par un grand nombre de répondants comme ayant eu une incidence négative sur la productivité des personnes qui travaillent dans les petites entreprises.

Plusieurs (40 %) des répondants ont indiqué qu'ils ont dû augmenter leurs dépenses au cours de la dernière année pour faire face à ce genre de problèmes, et un sur quatre a indiqué que ces problèmes avaient entraîné une augmentation des coûts autres que ceux qui sont liés aux mesures de sécurité électronique qu'ils ont mises en place.

La majorité des répondants qui ont indiqué que ces coûts avaient augmenté ont noté une augmentation de 10 % ou moins.

Annexe 1 : Rapport de fin d'enquête

Le tableau suivant présente des données tirées du rapport de fin d'enquête :

A (1-14)	Total des tentatives d'appel	11 142
	1 Numéro hors service (disp 4,44,47)	849
	2 Télécopieur (disp 10,46)	203
	3 # invalide/mauvais # (disp 9,12,13,43,77,88)	446
B (4-14)	Total des appels admissibles	9 644
	4 Ligne occupée (disp 2,42)	47
	5 Répondeur (disp 3,8,45)	1 824
	6 Pas de réponse (disp 1,41,48)	1 011
	7 Barrière linguistique (disp 11)	92
	8 Malade/Incapable de répondre (disp 14)	228
	9 Répondant admissible non disponible/Rappel (disp 6,7)	2 366
C (10-14)	Total des personnes à qui on a demandé de répondre	4 076
	10 Foyer/Entreprise refuse de répondre (disp 15,21)	1 317
	11 Répondant refuse de répondre (disp 22,23,26,27,89)	2 068
	12 A mis fin à la communication (disp 24,28)	49
D (13-14)	Personnes-ressources qui ont répondu	642
	13 Non qualifié (disp 3X,25)	141
	14 Entrevue complétée (disp 20)	501
	TAUX DE REFUS	84,25
	(10+11+12) / C	
	TAUX DE RÉPONSE	6,66
	D (13-14) / B (4-14)	
	INCIDENCE	79,59
	$[(14+12) / (13+14+12)] * 100$	
	$[(CI+QualTM) / (NQ+CI+QualTM)] * 100$ XXX	

