

# **Analyse multivariée des besoins en informations des petites entreprises**

Rapport pour Industrie Canada

COMPAS Inc.  
Multi-Audience Research  
Ottawa et Toronto  
Mars 2000

## **Introduction**

Une analyse multivariée a été effectuée pour replacer les principaux résultats dans leur contexte. Le rapport technique ci-joint expose les diverses techniques de recherche employées. L'analyse a porté principalement sur l'étude des relations entre les divers facteurs subjectifs et objectifs (voir ci-dessous) et les enjeux autour desquels s'articulent les tendances des entreprises à considérer le gouvernement fédéral comme un fournisseur de renseignements commerciaux.

Les questions examinées sont regroupées en trois thèmes :

1. Caractéristiques générales de l'utilisation de renseignements
2. Tendance générale à considérer le gouvernement comme une source de renseignements
3. Aspects spécifiques de l'utilisation des renseignements gouvernementaux.

Dans chaque cas, deux approches ont été utilisées. L'une concerne les facteurs subjectifs ou de perception, et l'autre, les caractéristiques plus objectives des entreprises. Les facteurs subjectifs sont axés sur l'importance accordée à divers éléments :

- Défis auxquels sont confrontées les entreprises (questions 10 à 17).
- Sources de renseignements commerciaux (questions 21 à 30).
- Types de renseignements commerciaux (questions 36 à 46).

Le deuxième groupe d'éléments concerne les caractéristiques objectives des entreprises :

- Situation dans une zone urbaine ou rurale
- Nombre d'employés
- Recettes totales
- Nombre d'années d'activité
- Stades de développement
- Secteur économique
- Région

Les techniques utilisées pour cette analyse permettent de faire une estimation des incidences des divers facteurs tout en tenant compte de tous les autres facteurs qui



interviennent. Cette façon de procéder donne un meilleur aperçu de l'importance de chaque variable.

Les résultats de cette analyse nous indiquent :

1. L'exactitude avec laquelle on peut prédire les diverses variables dépendantes relevées (c.-à-d. les principales questions examinées dans chaque domaine).
2. La signification et l'importance relatives de chaque facteur, ce qui est le plus utile.

Nous sommes capables d'élaborer des *profils* qui indiquent les caractéristiques les plus importantes pour prévoir les orientations générales en ce qui concerne les renseignements gouvernementaux ainsi que l'utilisation des services gouvernementaux. Ces profils indiquent les caractéristiques les plus importantes après que l'on ait tenu compte de nombreuses autres variables. Par conséquent, nous sommes mieux en mesure de faire ressortir les particularités des entreprises qui sont les moteurs principaux de leur orientation à l'égard des services de renseignements gouvernementaux et de leur tendance à les utiliser.

## **Degré d'utilisation, préférences et degré de satisfaction**

### **Utilité des sources de renseignements actuelles**

*D'une façon générale, dans quelle mesure les renseignements que vous obtenez de vos diverses sources répondent-elles à vos besoins comme gestionnaire d'entreprise? (Q. 34)*

#### Facteurs subjectifs

Nous avons posé cette question pour essayer de déterminer les liens qui existent entre l'efficacité des sources d'information actuelles et les principaux défis auxquels sont confrontées les entreprises, ainsi que l'importance des divers types et des diverses sources de renseignements.

L'incidence de certains des facteurs sur l'efficacité des sources de renseignements actuelles est statistiquement significative. Les facteurs énumérés ci-dessous étaient tous significatifs ou presque.



Les perceptions que les besoins de renseignements sont comblés *sont d'autant plus prononcées* que l'importance accordée aux divers éléments qui suivent augmente :

- ❑ Le gouvernement du Canada comme source de renseignements. Cette variable est celle qui a le plus d'influence (c'est le prédicteur le plus important de satisfaction des besoins en renseignements).
- ❑ Les médias comme source de renseignements.
- ❑ Les autres gestionnaires ou les collègues comme source de renseignements (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ La concurrence intérieure ou internationale comme défi (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Renseignements sur la conjoncture des affaires.
- ❑ Données comparatives (signification conventionnelle à peu de chose près).

La perception que les besoins sont satisfaits diminue à mesure que l'importance accordée aux renseignements obtenus augmente.

Ces résultats donnent deux types de renseignements sur les possibilités pour Industrie Canada. Lorsque l'importance accrue d'un moteur déterminé accroît la perception que les besoins sont satisfaits, les entreprises qui accordent beaucoup d'importance à ce moteur peuvent être incitées à utiliser les sources de renseignements d'Industrie Canada en mettant l'accent sur le type de renseignements, leur source et les défis correspondants. Lorsque l'importance accrue d'un moteur déterminé entraîne une diminution du degré de satisfaction, les entreprises qui accordent beaucoup d'importance à ce moteur peuvent être incitées à utiliser les sources de renseignements d'Industrie Canada en mettant moins l'accent sur tel type ou telle source de renseignements ou en améliorant consciemment la qualité des renseignements liés à cette source ou le type de renseignements offerts par les services d'Industrie Canada. Il ne faut pas perdre ces possibilités de vue dans le cadre de toutes les analyses ultérieures.

### Facteurs objectifs

Nous avons examiné les liens qui existent entre l'efficacité des sources de renseignements et les caractéristiques des entreprises participantes, notamment leur taille, leur âge, leur stade de développement, leur région ou leur secteur.

Nous ne pouvons prévoir que dans une certaine mesure le degré de variation de la satisfaction des besoins en renseignements d'après les caractéristiques de l'entreprise.



Bien que ces facteurs aient une certaine signification, ils sont moins révélateurs que les facteurs davantage subjectifs que nous avons signalés plus haut.

Les facteurs qui sont significatifs ou significatifs à peu de chose près sont :

- ❑ Les entreprises établies en milieu rural ont davantage tendance que celles qui sont situées en milieu urbain à penser que leurs besoins en renseignements sont satisfaits.
- ❑ La perception que les besoins en renseignements sont satisfaits est plus répandue parmi les entreprises établies depuis plus longtemps et celles qui ont des revenus plus élevés.
- ❑ Le fait d'être situé dans toute région autre que celle de l'Atlantique accentue cette perception.

Aucune autre caractéristique n'a été significative, même pas le stade de développement (bien que dans certains secteurs, le degré de satisfaction à l'égard des sources actuelles soit un peu plus élevé que dans d'autres).

### **Niveau d'activité de recherche de renseignements**

*Dans l'ensemble, quel est le niveau d'activité de votre entreprise en ce qui concerne la recherche de renseignements susceptibles de vous aider à relever les défis ou à profiter des occasions? (Q. 34)*

Cette question nous permet de déterminer les caractéristiques des entreprises qui cherchent activement des renseignements. D'une façon générale, ce type d'entreprises constituent un groupe cible idéal pour essayer d'accroître le degré d'utilisation des produits et des services d'Industrie Canada. Il est toutefois possible d'identifier également les entreprises moins actives dans ce domaine, dans le but de les inciter à accroître leur degré d'activité, mais cela nécessite une stratégie plus complexe.

### Facteurs subjectifs

Il existe un lien étroit entre les facteurs subjectifs et le niveau d'activité de recherche de renseignements d'une entreprise. Les facteurs significatifs ou significatifs à peu de chose près sont énumérés ci-dessous.

Le niveau d'activité de recherche *augmente* lorsque l'importance accordée aux divers éléments suivants augmente :



- ❑ Le gouvernement du Canada comme source de renseignements.
- ❑ Les associations industrielles et professionnelles comme source de renseignements.
- ❑ Les consultants du secteur privé comme source de renseignements.
- ❑ Les autres gestionnaires ou les collègues comme source de renseignements (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Les renseignements sur l'industrie ou le secteur auxquels appartient l'entreprise
- ❑ Les renseignements sur le perfectionnement en gestion.
- ❑ Les renseignements sur l'accès au financement ou au capital (signification conventionnelle à peu de chose près).

Par contre, le niveau d'activité de recherche de renseignements *diminue* lorsque l'importance accordée aux divers éléments suivants diminue :

- ❑ Renseignements en provenance des gouvernements provinciaux.
- ❑ Renseignements en provenance des fournisseurs.
- ❑ Perception des enjeux technologiques comme un défi.

Les facteurs les plus importants sont les renseignements sur le secteur auquel appartient l'entreprise, puis les gouvernements provinciaux et fédéral comme sources de renseignements.

### Facteurs objectifs

Les résultats de l'analyse des caractéristiques des entreprises sont plus discrets quoiqu'ils méritent d'être signalés. Les facteurs significatifs ou significatifs à peu de chose près sont :

- ❑ Le niveau d'activité de recherche des entreprises rurales a tendance à être moins élevé que celui des entreprises urbaines.
- ❑ Plus le nombre d'employés et les recettes sont élevés et plus le niveau d'activité est élevé
- ❑ Les entreprises situées dans l'Ouest ont tendance à avoir un niveau d'activité de recherche de renseignements moins élevé que celles des autres régions.

C'est le facteur régional qui a le plus d'influence.



## **Degré d'utilisation d'Internet**

*Quel est le degré d'utilisation d'Internet à des fins professionnelles au sein de votre entreprise? Son utilisation pour des motifs personnels par vos employés n'entre pas en ligne de compte. (Q. 65)*

### Facteurs subjectifs

Dans ce cas-ci également, c'est-à-dire en ce qui concerne le degré d'utilisation d'Internet par les entreprises, il existe un lien étroit entre les facteurs subjectifs et les éléments évalués. En l'occurrence, cet élément a une incidence marquée sur le plan prévisionnel. Les facteurs significatifs ou significatifs à peu de chose près sont énoncés ci-dessous.

Le degré d'utilisation d'Internet *s'accroît* lorsque l'importance accordée aux divers éléments suivants augmente :

- ❑ Internet comme source de renseignements. C'est, bien entendu, le facteur le plus significatif lorsqu'il s'agit de faire des prévisions sur l'utilisation d'Internet.
- ❑ Les associations industrielles ou professionnelles comme source de renseignements (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Le cybercommerce perçu comme un défi pour l'entreprise.
- ❑ L'information sur les nouvelles technologies.
- ❑ L'information sur l'innovation.
- ❑ L'information sur les marchés étrangers.

Par contre, le degré d'utilisation d'Internet *diminue* lorsque l'importance accordée aux divers éléments suivants augmente :

- ❑ Les médias comme source de renseignements.
- ❑ Les fournisseurs comme source de renseignements.
- ❑ Les renseignements sur les services gouvernementaux accessibles aux entreprises.
- ❑ Les renseignements sur les marchés du travail au Canada.
- ❑ Les renseignements sur l'accès au financement et au capital (signification conventionnelle à peu de chose près).



### Facteurs objectifs

Les résultats sont également moins spectaculaires mais demeurent significatifs. Les facteurs significatifs ou significatifs à peu de chose près sont :

- ❑ Les entreprises rurales ont moins tendance que les entreprises urbaines à utiliser Internet.
- ❑ Plus le nombre d'employés est élevé et plus le degré d'utilisation d'Internet est élevé.
- ❑ Les secteurs de l'exploitation des ressources naturelles, de la construction, du commerce de détail, de l'hébergement et de l'alimentation, du paysagisme et de l'horticulture, des services personnels, et de la restauration ont moins tendance à utiliser Internet.
- ❑ Dans les secteurs de l'immobilier, des arts et des spectacles, des services juridiques, des services de consultation et des communications et dans celui de l'information, on a tendance à utiliser davantage Internet que dans les autres secteurs.
- ❑ En Ontario, le degré d'utilisation d'Internet est moins élevé que dans les autres régions (signification conventionnelle à peu de chose près).

### **Préférence pour l'information automatique ou sur demande seulement**

*Que préférez-vous : recevoir de l'information automatiquement ou uniquement sur demande? (Q. 73)*

### Facteurs subjectifs

Les facteurs subjectifs ont un impact prévisionnel marqué sur le mode de réception de renseignements qui a la préférence des entreprises. Les facteurs significatifs ou significatifs à peu de chose près sont énoncés ci-dessous.

Les probabilités qu'une entreprise préfère recevoir automatiquement des renseignements augmentent lorsque l'importance accordée aux divers éléments suivants augmente :

- ❑ Les consultants du secteur privé comme source de renseignements.
- ❑ L'information sur l'accès au financement et au capital.
- ❑ L'information sur les analyses comparatives.



- ❑ L'information sur les salaires et les traitements.
- ❑ L'information sur l'innovation.

Les probabilités qu'une entreprise accorde la préférence à l'obtention de renseignements sur demande seulement augmentent lorsque l'importance accordée aux divers éléments suivants augmente :

- ❑ Les fournisseurs comme source de renseignements. C'est le facteur qui présente le lien (sur le plan statistique) le plus étroit avec les préférences des gestionnaires.
- ❑ Les gouvernements provinciaux comme source de renseignements.
- ❑ Internet comme source de renseignements.
- ❑ Le défi que pose la rétention des employés jugés compétents.
- ❑ Le défi que pose la recherche du capital ou du financement.
- ❑ Les renseignements sur l'industrie ou le secteur auxquels appartient l'entreprise.

Il est clair que de nombreux facteurs subjectifs interviennent. Les entreprises soucieuses de rester bien informées sur la performance comparative, le financement, la rémunération et les données courantes préfèrent de toute évidence la diffusion automatique de renseignements (elles ignorent peut-être où les trouver).

#### Facteurs objectifs

L'efficacité prédictive globale de ces variables est raisonnable mais pas élevée. Les facteurs significatifs ou significatifs à peu de chose près sont :

- ❑ Plus les revenus d'une entreprise sont importants et plus les probabilités qu'elle veuille des renseignements sur demande seulement sont élevées.
- ❑ Les entreprises rurales ont davantage tendance à préférer l'obtention de renseignements sur demande seulement.
- ❑ Plus l'entreprise est âgée et plus les chances qu'elle souhaite recevoir automatiquement des renseignements sont élevées.
- ❑ Les entreprises du Québec ont davantage tendance à souhaiter obtenir des renseignements de façon automatique.



## **Préférence pour l'information électronique ou pour l'information sur copie papier**

*Avez-vous tendance à préférer recevoir des renseignements par la voie électronique ou sur papier? (Q. 74)*

### Facteurs subjectifs

Dans ce cas-ci, les résultats étaient également significatifs. Les probabilités qu'une entreprise préfère l'information électronique augmentent lorsque l'importance accordée aux divers facteurs suivants augmente :

- ❑ Le gouvernement du Canada comme source de renseignements.
- ❑ Internet comme source de renseignements.
- ❑ Les associations industrielles ou professionnelles comme source de renseignements.
- ❑ Le cybercommerce comme défi (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Renseignements sur les salaires et les traitements.

La tendance à préférer des renseignements sur copie papier est d'autant plus accentuée que l'importance accordée aux divers facteurs suivants est élevée :

- ❑ Les fournisseurs comme source de renseignements.
- ❑ Les gouvernements provinciaux comme source de renseignements.
- ❑ Les médias comme source de renseignements.
- ❑ Les consultants du secteur privé comme source de renseignements (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Le défi de la formation et du perfectionnement.
- ❑ Le défi de la réglementation gouvernementale et de son observation.
- ❑ Le défi de l'obtention du financement ou du capital (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Information sur les analyses comparatives.
- ❑ Information sur les services gouvernementaux accessibles aux entreprises.
- ❑ Information sur les nouvelles technologies (signification conventionnelle à peu de chose près).

Les facteurs suivants sont ceux qui ont le plus d'incidence : le gouvernement du Canada et Internet comme sources de renseignements et les renseignements sur les salaires et les traitements. En ce qui concerne ce dernier type de renseignements, les entreprises ont tendance à préférer les recevoir de façon rapide et en vrac.



### Facteurs objectifs

L'efficacité prédictive globale de ces variables est raisonnable. Il convient toutefois de signaler qu'ils sont particulièrement efficaces pour faire des prévisions concernant le groupe qui préfère les renseignements sur copie papier. Les incidences de ces diverses variables sont :

- Plus le nombre d'employés est important et plus les probabilités de préférence pour l'information électronique sont élevées.
- Le fait de faire partie du secteur de l'exploitation des ressources naturelles, des services publics, du secteur de la construction, du secteur manufacturier, du secteur du commerce de gros, de celui du commerce de détail, de celui des transports ou de l'entreposage, de celui des finances ou des assurances, de celui de l'hébergement et de l'alimentation, de celui de l'automobile ou de celui des services personnels augmente les probabilités de préférence pour la copie papier.
- Les chances d'accorder la préférence à l'information électronique sont plus élevées dans le secteur de l'informatique.
- Les entreprises de toutes les régions autres que celle de l'Atlantique ont davantage tendance à préférer la copie papier. Cette tendance est surtout marquée au Québec et en Ontario.

Les facteurs les plus influents sont le nombre d'employés, l'appartenance au secteur de l'hébergement et de l'alimentation et la région.

## **Le gouvernement comme source de renseignements commerciaux**

### **Importance du gouvernement du Canada comme source de renseignements commerciaux**

*Veillez indiquer le degré d'importance que vous attribuez au gouvernement du Canada comme source de renseignements commerciaux pour votre entreprise. (Q. 22)*

### Facteurs subjectifs

Il existe un lien étroit entre les facteurs subjectifs et l'importance accordée au gouvernement du Canada comme source de renseignements commerciaux.



La perception de l'importance du gouvernement fédéral comme source de renseignements commerciaux *est d'autant plus marquée* que l'importance attribuée aux facteurs suivants augmente :

- ❑ Les gouvernements provinciaux comme source de renseignements.
- ❑ Les institutions bancaires ou financières comme source de renseignements.
- ❑ Internet comme source de renseignements (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Information sur les services gouvernementaux accessibles aux entreprises.
- ❑ Information sur les salaires et les traitements.

La perception de l'importance du gouvernement fédéral comme source de renseignements commerciaux *est d'autant plus faible* que l'importance attribuée aux facteurs suivants augmente :

- ❑ Les fournisseurs comme source d'information.
- ❑ Les règlements gouvernementaux et leur observation comme défi (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Les enjeux technologiques comme défi (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ L'information sur l'innovation.
- ❑ L'information sur la conjoncture des affaires (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ L'information sur les marchés étrangers (signification conventionnelle à peu de chose près).

Les relations entre les divers paliers de gouvernement ont beaucoup plus d'influence que les autres facteurs. L'importance de plus en plus marquée que les gestionnaires d'entreprise lui accordent indique qu'ils considèrent que les divers paliers de gouvernement sont plutôt des sources complémentaires que des sources concurrentielles de renseignements pour les entreprises.

L'incidence négative du changement technologique et de l'information sur l'innovation est intéressante. Par contre, l'incidence positive d'Internet comme source d'information indique que le gouvernement fédéral est bien branché et a mis en place une infrastructure fondée sur la technologie actuelle. Nous présumons que le gouvernement fédéral n'est peut-être pas perçu comme une source de technologie et de renseignements particulièrement pertinents pour tel type d'entreprise mais qu'il est peut-être considéré comme un promoteur potentiel d'une infrastructure d'information générique utile pour la diffusion de renseignements très variés. Le gouvernement a



tendance à être considéré comme une bonne source de renseignements en ce qui concerne les salaires et les traitements.

#### Facteurs objectifs

Les résultats ont tendance à être moins impressionnants, mais ils restent significatifs. La perception de l'importance du gouvernement comme source de renseignements commerciaux *est d'autant plus marquée* que l'importance attribuée aux divers facteurs suivants augmente :

- ❑ L'âge de l'entreprise.
- ❑ Les revenus totaux de l'entreprise.
- ❑ L'appartenance au secteur de la construction, des arts et des spectacles, de l'automobile, du paysagisme ou de l'horticulture (signification conventionnelle à peu de chose près) ou au secteur juridique :

Par contre, l'importance attribuée au gouvernement du Canada comme source de renseignements commerciaux *diminue* d'autant plus que :

- ❑ Le stade de développement est plus avancé.
- ❑ L'entreprise appartient au secteur des finances ou des assurances, au secteur des consultations ou des communications ou à celui de la restauration.
- ❑ L'entreprise est située dans l'Ouest.

Les facteurs qui ont le plus d'influence sont l'appartenance au secteur des arts et spectacles et la région (l'Ouest). Le stade de développement d'une entreprise est également un facteur relativement influent et c'est même un des rares cas où il l'est.

#### **Importance des renseignements sur les services gouvernementaux**

*Prière d'indiquer... le degré d'importance que votre entreprise accorde aux renseignements sur les services gouvernementaux accessibles aux entreprises. (Q. 46)*

#### Facteurs subjectifs

Une fois de plus, les résultats globaux sont significatifs. S'ils sont impressionnants, il convient de noter que la variable dépendante est tirée d'une des batteries de variables qui, à l'exclusion de cette variable dépendante, sont utilisées dans la série de prédicteurs. Par conséquent, ces résultats impressionnants ne sont pas surprenants.



Le degré d'importance accordé à l'information sur les services gouvernementaux accessibles aux entreprises *est d'autant plus élevé* que l'importance attribuée aux facteurs suivants augmente :

- ❑ Renseignements en provenance du gouvernement du Canada.
- ❑ Renseignements en provenance des gouvernements provinciaux.
- ❑ Renseignements en provenance des médias.
- ❑ Réglementation gouvernementale et son observation perçues comme un défi.
- ❑ Rétention des employés compétents perçue comme un défi (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Information sur l'accès au financement et au capital.
- ❑ Information sur le perfectionnement en gestion.
- ❑ Information sur les analyses comparatives.
- ❑ Information sur les marchés du travail.
- ❑ Information sur les technologies nouvelles.

Par contre, l'importance attribuée à l'information sur les services gouvernementaux accessibles aux entreprises *diminue* lorsque l'importance accordée aux facteurs suivants augmente :

- ❑ Information tirée d'Internet.
- ❑ Accès au financement et au capital perçu comme un défi.

C'est l'information sur l'accès au capital qui a le plus d'influence, suivie par les gouvernements provinciaux et fédéral comme sources de renseignements. Cette constatation signifie probablement que le gouvernement, peu importe le palier dont il s'agit, est souvent considéré comme une source de financement.

Il est intéressant de signaler que la difficulté d'avoir accès à du financement ou à du capital a eu une incidence négative alors que l'importance attribuée à l'information sur le financement ou le capital a eu une incidence très positive. Par conséquent, les entreprises qui éprouvent beaucoup de difficulté dans ce domaine ne font pas le lien avec les renseignements sur les services gouvernementaux aux entreprises alors que celles qui accordent beaucoup d'importance aux renseignements sur le financement le font.

### Facteurs objectifs



L'efficacité prédictive est une fois de plus modeste mais significative et comparable à d'autres applications prédictives des caractéristiques des entreprises.

L'importance accordée aux renseignements sur les services gouvernementaux aux entreprises *est d'autant plus grande* que l'entreprise :

- ❑ Fait partie du secteur des arts et spectacles, des services personnels, de la construction, de l'immobilier ou du commerce de gros (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Est établie au Québec ou en Ontario (signification conventionnelle à peu de chose près).

Par contre, l'appartenance aux secteurs des services publics, du soutien administratif, de l'automobile, du paysagisme et de l'horticulture, des consultations et des communications ou de la restauration réduit l'importance accordée à ce type de renseignements.

C'est l'appartenance au secteur de l'immobilier et à celui des arts et spectacles qui a l'incidence la plus forte, puis la région. Les secteurs associés aux influences très marquées indiquent que l'on ne pensait pas uniquement au palier fédéral de gouvernement en répondant à cette question. En effet, les incidences sectorielles les plus marquées sont associées à des secteurs qui ont des liens réglementaires et informationnels étroits avec les administrations publiques locales et provinciales, principalement le secteur immobilier. En ce qui concerne les services gouvernementaux, on ne fait pas nécessairement de distinction entre un palier de gouvernement et un autre.

Par ailleurs, les caractéristiques non sectorielles comme la taille et les revenus n'ont apparemment aucune importance à cet égard. Cela mérite d'être noté. Cette constatation indique que la structure réglementaire spécifique et l'étendue du marché de diverses entreprises sont des facteurs très importants lorsqu'il s'agit de déterminer les perspectives d'utilisation des renseignements commerciaux gouvernementaux par ces entreprises.

### **Le gouvernement comme fournisseur de renseignements commerciaux utiles**

*Je ne considère pas particulièrement le gouvernement comme un fournisseur de renseignements commerciaux utiles. (Q. 49)*

#### Facteurs subjectifs

---



D'une façon générale, les facteurs subjectifs sont moins significatifs à cet égard que dans les autres cas, en ce qui concerne la précision avec laquelle ils expliquent les variations.

La perception que le gouvernement n'est pas un fournisseur de renseignements commerciaux utiles *diminue* à mesure que l'importance attribuée aux divers éléments suivants augmente (c'est donc le groupe le plus positif) :

- ❑ Renseignements en provenance du gouvernement du Canada (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ L'obtention de financement ou de capitaux perçue comme un défi (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Le cybercommerce perçu comme un défi.
- ❑ Les enjeux technologiques perçus comme un défi.
- ❑ L'information sur l'innovation.
- ❑ L'information sur l'industrie ou le secteur auxquels l'entreprise appartient.
- ❑ L'information sur les services gouvernementaux accessibles aux entreprises (signification conventionnelle à peu de chose près).

Par contre, la perception que le gouvernement n'est pas un fournisseur de renseignements commerciaux utiles *s'accroît* à mesure que l'importance attribuée aux éléments suivants augmente :

- ❑ La réglementation gouvernementale et son observation perçues comme un défi.
- ❑ L'information transmise par les autres gestionnaires ou les collègues.
- ❑ L'information en provenance des associations industrielles ou professionnelles.
- ❑ L'information en provenance des institutions bancaires et financières.
- ❑ L'information sur les nouvelles technologies.
- ❑ L'information sur les marchés étrangers.
- ❑ L'information sur le perfectionnement en gestion.
- ❑ L'information sur les analyses comparatives (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ L'information sur la conjoncture des affaires (signification conventionnelle à peu de chose près).

La perception de la technologie comme un défi est le facteur le plus significatif, suivie par l'importance de l'information sur l'innovation et par les défis posés par la réglementation et le cybercommerce. L'*orientation* de l'incidence dans ces domaines indique que les entreprises voudraient que le gouvernement offre davantage de services et d'aide ou qu'elles ont peut-être déjà eu de bons contacts avec le gouvernement à cet égard.



En bref, il s'agit de défis ou d'enjeux au sujet desquels les entreprises ont une opinion favorable des renseignements gouvernementaux qui leur sont offerts – peut-être parce que ce sont pour elles des défis de taille et parce qu'elles sont à la recherche de toutes les sources d'aide possibles, ou encore parce qu'elles ont déjà eu de bons contacts qui ont contribué à leurs attentes favorables au sujet des services d'information gouvernementaux.

### Facteurs objectifs

Dans l'ensemble, les facteurs objectifs ont une efficacité prédictive très limitée à cet égard. Néanmoins, quelques facteurs semblent être pertinents.

La perception que le gouvernement n'est pas un fournisseur de renseignements commerciaux utiles est moins prononcée dans les cas suivants :

- ❑ Les secteurs du paysagisme et de l'horticulture.
- ❑ Toutes les régions du Canada sauf celle de l'Atlantique.

Par contre, la perception que le gouvernement n'est pas un fournisseur de renseignements commerciaux utiles est plus marquée dans les secteurs suivants : exploitation des ressources naturelles, pétrole-gaz-mines, secteur manufacturier, commerce de gros, finances et assurances, gestion d'entreprises, tourisme, automobile, secteur industriel (signification conventionnelle à peu de chose près), secteur juridique, services personnels, consultation et communications.

Les caractéristiques liées à la taille et au stade de développement d'une entreprise n'ont pas une forte incidence dans ce cas-ci également. Les principaux facteurs sont d'ordre sectoriel ou régional. À noter que cette tendance s'est confirmée quand nous sommes passés à l'analyse des variables indiquant les points de vue sur le gouvernement. Cela est peut-être dû au fait que les relations des entreprises avec le gouvernement dans le domaine de la réglementation et des politiques varient d'un secteur à l'autre. Les liens des divers secteurs varient selon les paliers de gouvernement et cela atténue l'incidence d'autres caractéristiques des entreprises comme la taille ou les revenus.



## **Contacts avec les services gouvernementaux d'information ou leur utilisation**

### **Contacts avec les services fédéraux d'aide aux entreprises**

*Avez-vous, ou est-ce qu'un employé de votre entreprise a, communiqué avec le gouvernement du Canada au cours de la dernière année pour obtenir des renseignements ou de l'aide pour votre entreprise? Prière de ne pas tenir compte des contacts avec Revenu Canada, c'est-à-dire avec l'Agence des douanes et des revenus du Canada, concernant la fiscalité, la TPS ou d'autres questions analogues. (Q. 52)*

À partir de maintenant, nous examinerons des variables dépendantes qui sont des indicateurs directs de contacts avec des services gouvernementaux d'information ou d'utilisation de ces services.

#### Facteurs subjectifs

Les facteurs subjectifs expliquent en bonne partie la variation des probabilités de contacts. Par contre, le groupe d'entreprises qui n'a pas eu de contacts est beaucoup plus prévisible que l'autre.

Les probabilités de contacts avec le gouvernement du Canada *augmentent* en fonction de l'importance des divers facteurs suivants :

- Renseignements en provenance du gouvernement du Canada.
- Renseignements en provenance des médias.
- Perception du recrutement de nouveaux employés possédant les compétences nécessaires comme un défi. Ce facteur est le plus important de tous.
- Perception du cybercommerce comme un défi.
- Réglementation gouvernementale et son observation perçues comme un défi.
- Renseignements sur les salaires et les traitements (signification conventionnelle à peu de chose près).
- Renseignements sur les marchés étrangers (signification conventionnelle à peu de chose près).

Par contre, les probabilités de contacts avec le gouvernement du Canada *diminuent* en fonction de l'importance accordée aux divers facteurs suivants :

- Renseignements en provenance des gouvernements provinciaux.



- Renseignements en provenance des banques ou des institutions financières.
- Renseignements communiqués par des consultants du secteur privé.

Selon toute probabilité, divers facteurs sont associés à des probabilités de contacts avec le gouvernement du Canada *légèrement* accrues, alors que certaines entreprises qui ont déjà des relations bien établies avec des sources privées (consultants, institutions financières) ont atteint un stade où les renseignements et services gouvernementaux sont moins indispensables.

### Facteurs objectifs

La variance globale expliquée est significative. Une fois de plus, le modèle permet de faire des prévisions beaucoup plus précises sur les entreprises qui n'ont pas eu de contacts avec le gouvernement fédéral que celles qui en ont eus.

Les incidences significatives sont :

- Plus le nombre d'employés est élevé et plus les probabilités de contacts avec le gouvernement du Canada sont fortes.
- Le fait d'appartenir au secteur de l'exploitation des ressources naturelles, du pétrole-gaz-mines, des services publics (signification conventionnelle à peu de chose près), au secteur manufacturier (signification conventionnelle à peu de chose près), à celui de la construction, du commerce de détail, des transports et de l'entreposage, de l'hébergement et de l'alimentation, de l'automobile, des services personnels (signification conventionnelle à peu de chose près), des consultations et communications réduit les probabilités de contacts avec le gouvernement du Canada.
- Les entreprises ontariennes ont de moins fortes probabilités de contacts avec le gouvernement du Canada que celles des autres provinces.

Le nombre d'employés a une incidence beaucoup plus marquée que les autres facteurs. Sur le plan sectoriel, le facteur qui a le plus d'incidence est l'appartenance au secteur de l'hébergement et de l'alimentation. Comme nous l'avons signalé précédemment, la taille de l'entreprise est souvent un bon indice des probabilités de contacts avec le gouvernement (ce qui ne veut pas dire que les possibilités d'encourager les petites entreprises à accroître leurs contacts avec le gouvernement soient inexistantes).

En outre, les divers secteurs qui ont peu de contacts avec le gouvernement fédéral semblent être surtout des secteurs traditionnels. Cependant, on constate que certains de ces secteurs ont des contacts tout aussi voire plus fréquents avec les services ou la réglementation d'autres paliers de gouvernement.



## **Utilisation des produits et des services des CSEC**

*Avez-vous déjà utilisé des produits et des services offerts par les Centres de services aux entreprises du Canada? (Q. 59)*

### Facteurs subjectifs

D'une façon générale, le degré de variation expliqué est très élevé, probablement en raison du nombre relativement limité de cas examinés.

Les probabilités d'avoir utilisé des produits ou des services offerts par les CSEC *augmentent* en fonction du degré d'importance attribué aux facteurs suivants :

- ❑ Rétention des employés compétents perçue comme un défi (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Renseignements sur les marchés étrangers.

Par ailleurs, les probabilités d'avoir utilisé des produits ou des services offerts par les CSEC *diminuent* lorsque l'importance attribuée à l'information sur les nouvelles technologies augmente.

Les nouvelles technologies sont le facteur qui a l'incidence la plus forte. Ensuite, ce sont les marchés étrangers. Ce qui est intéressant, c'est l'efficacité générale du modèle pour un nombre de facteurs significatifs aussi peu élevé. De toute façon, les résultats donnent un très bon aperçu des facteurs qui sous-tendent les contacts avec les CSEC.

### Facteurs objectifs

Les facteurs significatifs sont :

- ❑ L'appartenance au secteur manufacturier, à celui des transports ou de l'entreposage, à celui des finances ou des assurances augmente les probabilités de contacts avec un CSEC.
- ❑ Le fait qu'une entreprise soit située en Ontario réduit les probabilités de contacts avec un CSEC.

C'est la facteur « Ontario » qui a la plus forte incidence. Malgré le nombre peu élevé de facteurs significatifs, nous avons pu obtenir un assez bon aperçu des moteurs de contacts avec les CSEC. Il est bon de signaler que quelques autres facteurs tels que la



taille de l'entreprise et son âge pourraient devenir significatifs lorsqu'on fait abstraction de quelques-unes des variables les moins significatives (la signification des résultats est toujours proportionnelle au nombre total de prédicteurs qui entrent en jeu et à la taille totale de l'échantillon). Dans ce cas, lorsque l'âge et les recettes totales de l'entreprise augmentent, les probabilité de contacts avec un CSEC diminuent. Un nombre plus élevé de cas pertinents pour cette question les aurait probablement rendus plus significatifs.

### **Participation à une info-foire**

*Avez-vous déjà participé à une info-foire pour la petite entreprise? (Q. 60)*

#### Facteurs subjectifs

Comme dans la plupart des cas, les prévisions concernant le plus petit groupe, celui des entreprises ayant participé à des foires, étaient beaucoup moins précises que celles concernant le groupe des non-participants.

Les chances qu'une entreprise ait participé à une info-foire pour la petite entreprise *augmentent* lorsque l'importance attribuée aux divers facteurs suivants s'accroît :

- ❑ Renseignements en provenance des associations industrielles ou professionnelles.
- ❑ Perception de la formation et du perfectionnement comme un défi.
- ❑ Information sur l'accès au financement et au capital.

Par contre, les probabilités qu'une entreprise ait assisté à une info-foire pour la petite entreprise *diminuent* lorsque l'importance attribuée aux divers facteurs suivants augmente :

- ❑ Renseignements communiqués par les banques ou les institutions financières.
- ❑ Perception du recrutement d'employés possédant les compétences nécessaires comme un défi.
- ❑ Information sur l'innovation.

La formation et le perfectionnement, et l'importance des renseignements communiqués par les associations industrielles ou professionnelles, sont les deux facteurs les plus influents. On considère peut-être les foires comme des endroits où l'on peut trouver ce genre de renseignements et où l'on peut établir des contacts avec d'autres personnes du même secteur. Bien entendu, la perception du gouvernement comme source de fonds est omniprésente.



### Facteurs objectifs

Les prévisions sont beaucoup moins précises en ce qui concerne le plus petit groupe, celui des participants aux foires, que le groupe des non-participants. Les facteurs significatifs ou significatifs à peu de chose près sont :

- ❑ Les probabilités d'avoir participé à une foire (signification conventionnelle à peu de chose près) sont plus fortes lorsque le stade de développement est plus avancé.
- ❑ L'appartenance au secteur manufacturier, à celui du soutien administratif, à celui des arts et spectacles (signification conventionnelle à peu de chose près), et à celui du tourisme augmente les probabilités d'avoir assisté à une foire.
- ❑ Le fait de faire partie du secteur de l'exploitation des ressources naturelles (signification conventionnelle à peu de chose près), à celui du commerce de détail (signification conventionnelle à peu de chose près), ou à celui de l'automobile (signification conventionnelle à peu de chose près) réduit les probabilités d'avoir assisté à une foire.
- ❑ Le fait d'être située dans toute autre région que celle de l'Atlantique réduit les probabilités d'une entreprise d'avoir assisté à une foire.

Le facteur régional est le plus important, ce qui indique qu'il est possible d'améliorer la visibilité des foires dans toutes les autres régions que l'est du Canada.

Le stade de développement semble *presque* significatif. Cependant, ce facteur et d'autres caractéristiques objectives des entreprises ont encore une faible incidence en dehors des tendances très générales à utiliser les renseignements.

### **Utilisation des site Web du gouvernement du Canada**

*Quels sites Web du gouvernement du Canada connaissez-vous? (Q. 62)*

Une variable a été créée pour cette question afin de déterminer si l'entreprise avait déjà eu accès à au moins un site Web du gouvernement du Canada.

### Facteurs subjectifs

Les chances d'avoir visité un site Web du gouvernement du Canada *augmentent* lorsque la perception du cybercommerce comme un défi s'accroît.



Par contre, les probabilités d'avoir visité un site Web du gouvernement du Canada *diminuent* selon que l'importance accordée aux facteurs suivants augmente :

- ❑ Renseignements en provenance des fournisseurs (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Renseignements en provenance de consultants du secteur privé (signification conventionnelle à peu de chose près).
- ❑ Perception de la technologie comme un défi.
- ❑ Renseignements sur les marchés du travail.

Le cybercommerce est le facteur le plus important, suivi par les renseignements sur le marché du travail. L'intérêt pour le cybercommerce semble être la principale motivation à visiter les sites. Par contre, la perception de la technologie comme un défi et les renseignements sur le marché du travail, qui sont des facteurs assez importants dans d'autres contextes, constituent un obstacle à l'accès au site. Cependant, cela pourrait être dû au contenu des sites Web et constituer une occasion si ce contenu était modifié.

#### Facteurs objectifs

Les incidences significatives sont :

- ❑ Un plus petit pourcentage d'entreprises rurales que d'entreprises urbaines ont accès aux sites du gouvernement du Canada.
- ❑ Plus l'entreprise est âgée et le nombre d'employés élevé et plus les probabilités d'accès à un site du gouvernement du Canada sont élevées.
- ❑ Les probabilités d'accès à un site Web du gouvernement du Canada diminuent à mesure que les revenus de l'entreprise augmentent.
- ❑ Plus le stade de développement est avancé et plus les probabilités d'accès à un site Web du gouvernement du Canada sont faibles.
- ❑ L'appartenance au secteur professionnel-scientifique-technique (signification conventionnelle à peu de chose près), à celui de l'automobile (signification conventionnelle à peu de chose près), au secteur des consultations et des communications, à celui de l'informatique ou à celui de la restauration (signification conventionnelle à peu de chose près) réduit les probabilités d'accès à un site du gouvernement du Canada.

Les facteurs les plus importants sont : milieu urbain ou rural, nombre d'employés, revenus et stade de développement. C'est un des cas où plusieurs de ces variables sont importantes, et en fait, les plus importantes. Il semblerait que les entreprises urbaines ayant un nombre relativement élevé d'employés, de faibles revenus et ayant



atteint un stade de développement moins avancé mais établies depuis assez longtemps soient davantage susceptibles d'avoir eu accès à des sites du gouvernement du Canada. On peut considérer que ces profils permettent d'identifier des utilisateurs potentiels. Ces constatations permettent par ailleurs de déterminer le profil des faibles utilisateurs pour en faire la cible de campagnes de marketing (en les distinguant des utilisateurs fréquents).

Pourquoi la taille de l'entreprise et son stade de développement sont-ils des facteurs qui se dégagent de façon plus nette que dans la plupart des autres analyses au-delà de la première série de variables sur les orientations générales en matière de renseignements? La tendance d'une entreprise à avoir accès à des sites Web (gouvernementaux ou non) peut refléter un aspect général de son profil d'utilisation de l'information à ce stade de son développement. Autrement dit, il ne s'agit pas en fait de faire des prévisions sur l'accès aux sites Web gouvernementaux mais surtout de déterminer une attitude générale à l'égard d'Internet, sous quelque forme que ce soit.

## **Conclusions**

Nous vous présentons ci-dessous les conclusions générales à tirer de la présente analyse.

En gros, les caractéristiques d'une entreprise (taille, âge) ne sont utiles que pour expliquer des tendances générales en matière d'utilisation des renseignements (ou des facteurs tels que l'utilisation des sites Web du gouvernement du Canada, qui sont probablement de bons indicateurs des tendances générales en matière d'utilisation des renseignements). Elles sont moins utiles pour expliquer les perceptions à l'égard du gouvernement comme fournisseur de renseignements et divers aspects précis des contacts avec des sources d'information du gouvernement du Canada. Le degré d'utilisation des renseignements et la tendance sans d'autant plus accentués que les revenus ou le nombre d'employés de l'entreprise sont élevés.

Il semblerait que les tendances à considérer le gouvernement comme une source de renseignements commerciaux et à utiliser divers services d'information du gouvernement du Canada, à l'exception des sites Web, soient étroitement liées aux défis perçus ou au secteur auquel appartient une entreprise.

Tous les résultats peuvent être interprétés de plusieurs façons. Si un facteur a une influence positive sur l'utilisation des renseignements gouvernementaux, on peut en conclure qu'il serait bon de mettre l'accent sur cet aspect dans les futurs programmes



de marketing. De même, si un facteur a une influence négative, on peut en conclure qu'il faudrait y attacher moins d'importance ou qu'un remaniement des programmes permettrait peut-être de tirer parti d'une possibilité de croissance de programmes encore inexploitée. Bien entendu, en réalité, ces diverses influences se conjuguent de manière complexe. Dans la mesure où l'on peut les distinguer grâce aux données disponibles, les possibilités qui émergent de cette analyse sont les suivantes :

- Il semblerait que les entreprises considèrent que le gouvernement du Canada est compatible avec une utilisation intensive d'Internet. Par ailleurs, une série de résultats assez homogènes indiquent que le cybercommerce revêt beaucoup d'importance pour les grands utilisateurs de renseignements et que c'est un domaine où les entreprises n'auraient aucune objection à recevoir des renseignements et de l'aide du gouvernement du Canada. Certes, la nature exacte de cette aide devrait être étudiée de plus près. De toute façon, les diverses attitudes à l'égard du gouvernement et les défis que posent Internet et le cybercommerce offrent probablement d'excellentes possibilités, même si elles sont de nature complexe.
- L'analyse a révélé la présence d'un noyau d'intérêt pour les renseignements sur les marchés étrangers et l'utilisation des divers services actuels du gouvernement du Canada. Cependant, ceux qui s'intéressent aux renseignements sur les marchés étrangers ont apparemment des doutes sur l'importance du gouvernement comme source de renseignements. (Par exemple, les petites entreprises tournées vers les marchés étrangers sont susceptibles d'utiliser Internet. De plus, elles ont une prédisposition naturelle à utiliser les sources de renseignements plus classiques du gouvernement du Canada : elles sont peu nombreuses à avoir communiqué avec le gouvernement du Canada au cours de la dernière année et à avoir collaboré avec les CSEC. Cependant, en ce qui concerne les indicateurs généraux des attitudes à l'égard du gouvernement fédéral comme source de renseignements ou comme fournisseur de renseignements commerciaux utiles, elles ont une opinion négative ou sont plutôt sceptiques.)
- Les différences régionales relevées dans les résultats indiquent que le degré d'utilisation des services gouvernementaux et le degré de satisfaction varient d'une région à l'autre.
- Voici quelques cas où l'on a l'impression que la prédisposition à utiliser des renseignements est marquée et que l'attitude à l'égard des renseignements gouvernementaux n'est pas entièrement négative quoique empreinte d'un certain



scepticisme, et où l'on a parfois recours aux services de renseignements du gouvernement du Canada :

- Les entreprises intéressées par les renseignements communiqués par les médias
- Les renseignements sur les analyses comparatives
- Les renseignements sur les salaires et les traitements
- Les entreprises désireuses de suivre ce qui se passe dans leur secteur

Certes, dans d'autres domaines comme l'innovation et la technologie, les résultats semblent quelque peu encourageants, mais il semblerait que les entreprises s'intéressent davantage au gouvernement comme promoteur d'infrastructures et fournisseur de services permettant de mieux utiliser ces infrastructures que comme fournisseur de renseignements techniques concernant un secteur précis de l'économie. Autrement dit, les gestionnaires de petite entreprise ne s'attendent pas à ce que le gouvernement ait une connaissance approfondie de leur secteur mais divers types d'infrastructures Internet, de formation et de technologies liées au cybercommerce en général pourraient être utiles à toutes sortes d'entreprises.

Enfin, il est bon de signaler que les résultats de la présente analyse semblent indiquer que divers secteurs qui sont de faibles utilisateurs de renseignements, tels que celui des arts et spectacles, pourraient être des terrains particulièrement propices au développement de nouveaux services et de nouveaux produits.

