

**FCEI**

En affaires  
pour vos affaires<sup>MC</sup>



# L'automatisation

Un processus loin  
d'être automatique  
pour les PME  
québécoises

Décembre 2023

## Faits saillants

- 66 % des PME québécoises sont directement touchées par les pénuries de main-d'œuvre
- 4 PME sur 10 adoptent ou explorent l'automatisation
- L'adoption de l'automatisation est inversement proportionnelle à la taille de l'entreprise
- 7 PME sur 10 ont recours à l'automatisation pour améliorer leur productivité
- 3 PME sur 10 investiraient dans l'automatisation en cas d'économie fiscale
- 1 PME sur 2 estime que les coûts sont les principales entraves à l'automatisation
- 2 PME sur 3 ne connaissent pas les différents programmes de soutien à l'automatisation

## Introduction

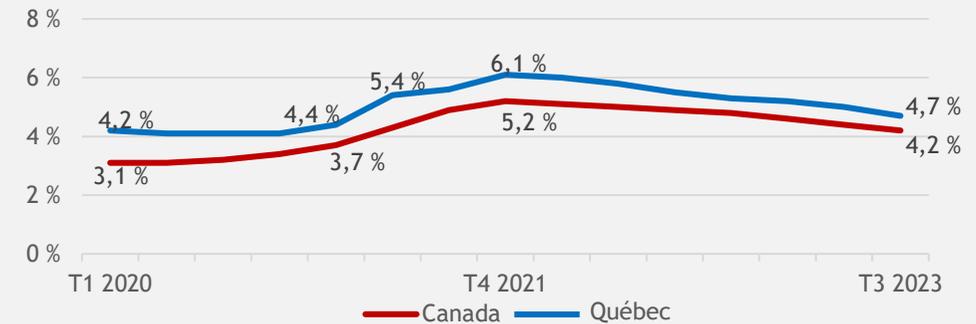
Depuis quelques années, l'économie canadienne est affectée par une pénurie de main-d'œuvre touchant l'ensemble des secteurs. Au premier trimestre 2022, le taux de postes vacants dans le secteur privé a atteint un pic de 5,2 % suivant une pression soutenue depuis début 2021. Bien que la tendance soit restée baissière depuis, le problème reste épineux avec un taux de postes vacants s'établissant à 4,2 % au troisième trimestre 2023 (Figure 1).

Cette situation revêt une gravité particulière au Québec, où le taux de postes vacants (4,7 %) dépasse largement la moyenne nationale (4,2 %) au T3 2023, et où 66 % des PME sont directement touchées par cette pénurie, comparativement à 59 %, selon le plus récent sondage national de la FCEI sur la question (septembre 2022).

Face à cette réalité, les PME cherchent des solutions pour s'adapter, et l'automatisation des processus se démarque comme la solution la plus efficace. En effet, en septembre 2021, une étude de la FCEI a montré que l'automatisation constituait une option prometteuse : pour 33 % des PME qui l'utilisent, elles donnent un taux de réussite de 81 %<sup>1</sup>. L'automatisation dans le cadre de cette analyse est l'utilisation de la technologie et des machines pour effectuer des tâches ou des processus où l'intervention humaine est minimisée.

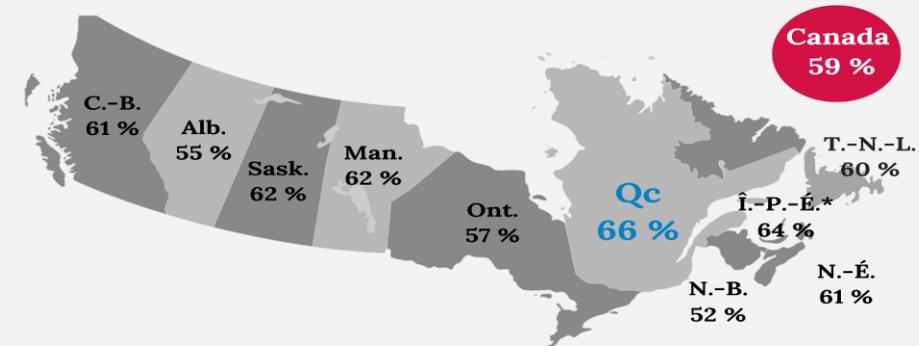
Le présent rapport met en exergue l'adoption de l'automatisation par les PME québécoises, présente leurs projets en la matière, ainsi que les obstacles rencontrés dans le processus d'automatisation de leurs activités.

### 1. Le taux de postes vacants reste historiquement plus élevé au Québec



Source : FCEI, Sondage Les perspectives de votre entreprise, T1 2020 à T3 2023. Données désaisonnalisées.

### 2. Le Québec reste la province la plus touchée par les pénuries de main-d'œuvre



Source : FCEI, sondage Votre Voix - Du 8 au 26 septembre 2022, n = 3 489.

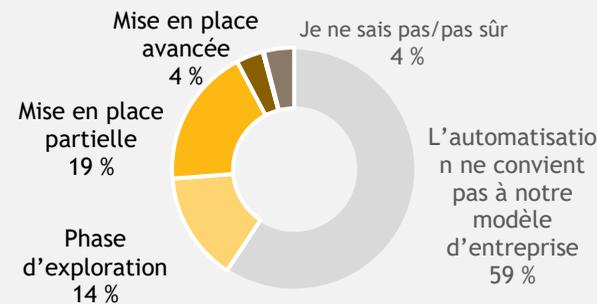
## Une adoption lente et très variée de l'automatisation



### Les PME canadiennes adoptent l'automatisation progressivement

À l'échelle nationale, près de 4 PME canadiennes sur 10 ont entamé leur processus d'automatisation à des degrés variés (Figure 3), tandis que le reste des PME soutiennent que l'adoption de l'automatisation n'est pas compatible avec leur modèle d'affaires. Globalement, 14 % sont dans une phase d'exploration ou étudient leurs options, mais n'ont pas encore procédé à une mise en œuvre, alors que 19 % ont partiellement automatisé quelques tâches ou processus et pensent pouvoir en faire plus. En outre, 4 % déclarent avoir une mise en place avancée en automatisant de multiples tâches et processus.

#### 3. Parmi les PME canadiennes, 37 % ont entamé leur processus d'automatisation



Source : FCEI, sondage Votre Voix - Du 6 au 25 juillet 2023, n = 1 138.

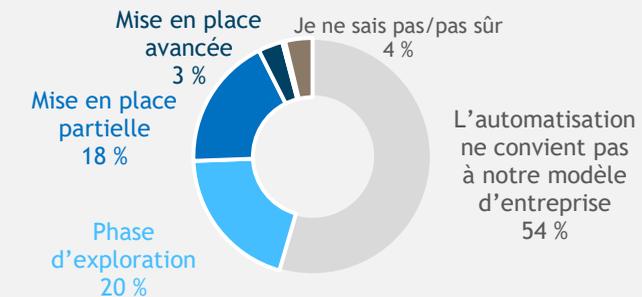
Question : L'automatisation consiste à utiliser la technologie et des appareils pour réaliser des tâches ou des processus avec une intervention humaine minimale. Où en êtes-vous dans l'automatisation des tâches et des processus? (Sélectionner une seule réponse)



### Le Québec prend de l'avance

Parallèlement à l'ensemble du Canada, le Québec prend de l'avance dans l'automatisation. Cela fait certainement écho à la situation serrée du marché de l'emploi québécois, poussant un plus grand nombre de PME à automatiser leurs activités. En effet, plus de PME québécoises (20 %) s'intéressent à l'automatisation et l'explorent pour comprendre les implications de sa mise en œuvre. Le portrait varie grandement sous le prisme sectoriel et selon la taille de l'entreprise.

#### 4. 4 PME québécoises sur 10 explorent et automatisent leurs activités



Source : FCEI, sondage Votre Voix - Du 6 au 25 juillet, n = 512.

Question : L'automatisation consiste à utiliser la technologie et des appareils pour réaliser des tâches ou des processus avec une intervention humaine minimale. Où en êtes-vous dans l'automatisation des tâches et des processus? (Sélectionner une seule réponse)

L'automatisation : un processus loin d'être automatique pour les PME québécoises

## Les secteurs les plus touchés par les pénuries de main-d'œuvre s'intéressent plus à l'automatisation, à l'exception des secteurs de l'hébergement et de la construction

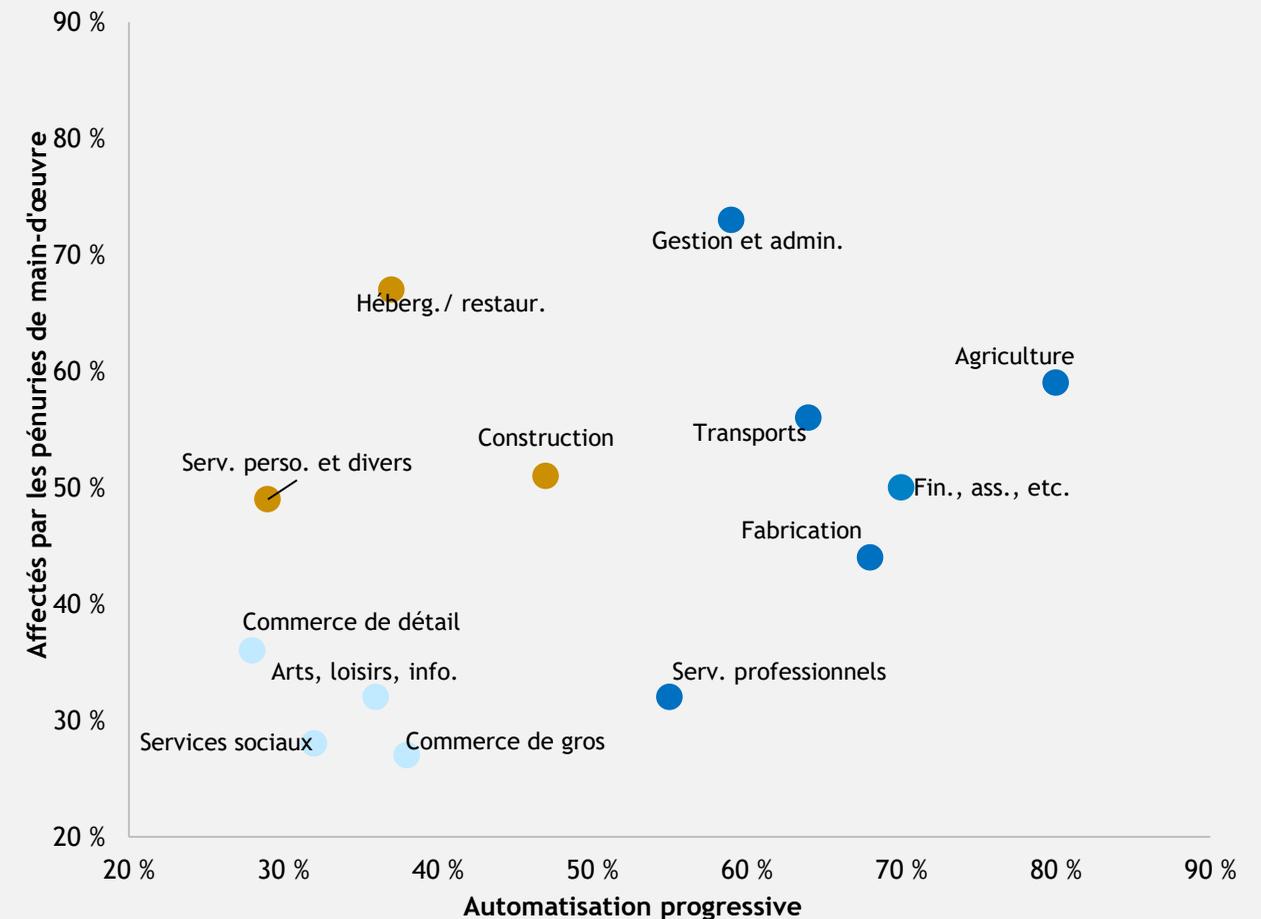
Au Québec, lorsque nous analysons l'impact de la pénurie de main-d'œuvre sur les projets d'automatisation, nous constatons rapidement que certains secteurs répondent de manière effective, en opérant un revirement graduel vers l'automatisation des processus. Le secteur de l'agriculture, dont 59 % des PME sont touchées par la pénurie de main-d'œuvre, connaît une nette orientation vers l'automatisation (80 %) (Figure 5). Il en va de même pour le secteur de la finance et de l'assurance, ainsi que pour le secteur manufacturier et celui de la gestion et de l'administration des entreprises.

Les entreprises québécoises du secteur de l'hébergement et de la restauration, de même que celles de la construction et des services personnels, éprouvent des difficultés à faire face à la pénurie de main-d'œuvre par le biais de l'automatisation. Enfin, les secteurs du commerce de gros et de détail, ainsi que ceux des services sociaux et de l'art, des loisirs et de l'information, s'orientent de manière modérée vers l'automatisation et sont également relativement peu affectés par la pénurie de main-d'œuvre. Ce portrait varié du degré d'adoption de l'automatisation pour pallier la pénurie de main-d'œuvre se reflète également dans l'analyse des entreprises selon leur taille.

« Nous sommes en phase de robotisation pour certains de nos procédés. Nous croyons que nous aurons de grands gains de productivité. Nous continuerons à investir dans ce domaine au cours des prochaines années. »

Propriétaire d'entreprise - Fabrication, Québec

### 5. Les secteurs les plus touchés s'intéressent de plus en plus à l'automatisation, Québec



Sources : 1) FCEI, sondage Votre Voix - Juillet 2023, du 6 au 25 juillet 2023, n = 512.

2) FCEI, sondage Votre Voix - Septembre 2022, du 8 au 26 septembre 2022, n = 577.

L'automatisation : un processus loin d'être automatique pour les PME québécoises

## Les plus petites entreprises québécoises sont moins enclines à l'automatisation alors que celles de taille moyenne l'adoptent de plus en plus

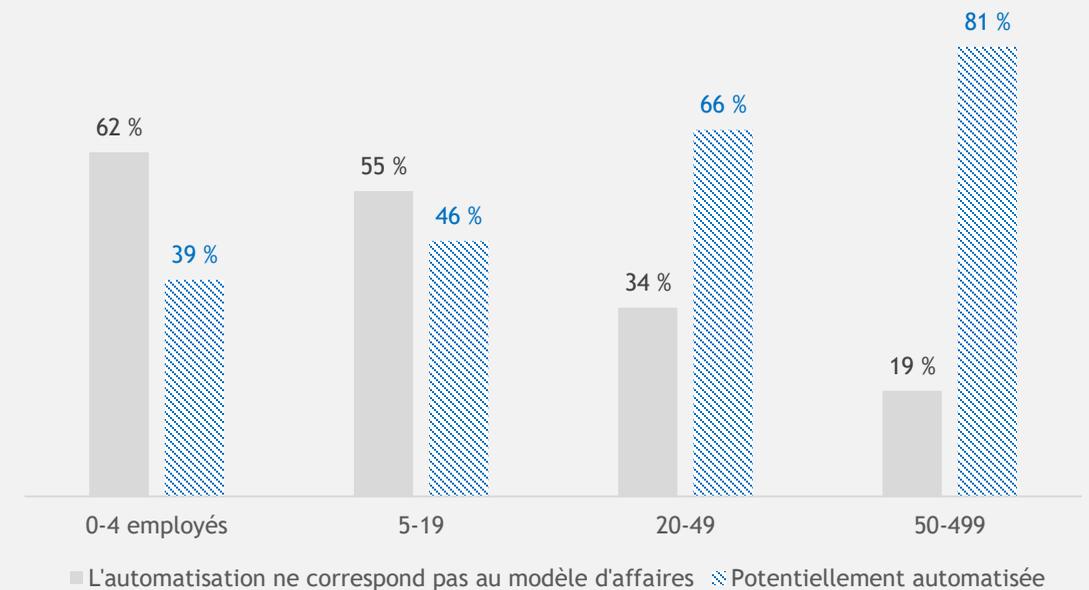
Une analyse de l'adoption de l'automatisation en fonction de la taille des entreprises révèle une tendance notable, marquée par une variation positive de l'automatisation en corrélation avec la taille de l'entreprise. Les plus petites entreprises, notamment les micro-entreprises (0 à 4 employés), ont tendance à considérer que l'automatisation n'est pas adaptée à leur modèle d'affaires. Cependant, cette tendance s'inverse considérablement à mesure que la taille de l'entreprise augmente, avec des entreprises de taille moyenne montrant une réceptivité accrue à l'automatisation.

En effet, 62 % des PME comptant de 0 à 4 employés estiment que l'automatisation n'est pas alignée avec leur modèle d'entreprise (Figure 6). Ce chiffre diminue à mesure que le nombre d'employés dans une entreprise augmente, et ce premier descend jusqu'à 19 % pour les PME de plus grande taille (50 à 499 employés). Cette divergence d'attitude envers l'automatisation en fonction de la taille de l'entreprise souligne l'importance de prendre en compte la structure de l'entreprise lors de la mise en place des programmes visant à favoriser l'adoption de l'automatisation.

**« Nous avons plein d'idées d'automatisation, mais le manque de temps est vraiment problématique avec la pénurie de main-d'œuvre. »**

Propriétaire d'entreprise - Services professionnels, Québec

### 6. L'adoption de l'automatisation est **inversement proportionnelle à la taille de l'entreprise**, Québec



Source : FCEI, sondage Votre Voix - du 6 au 25 juillet 2023, n = 512.

Question : L'automatisation consiste à utiliser la technologie et des appareils pour réaliser des tâches ou des processus avec une intervention humaine minimale. Où en êtes-vous dans l'automatisation des tâches et des processus? (Sélectionner une seule réponse)

Note : Le total peut ne pas correspondre à 100 en raison des arrondissements

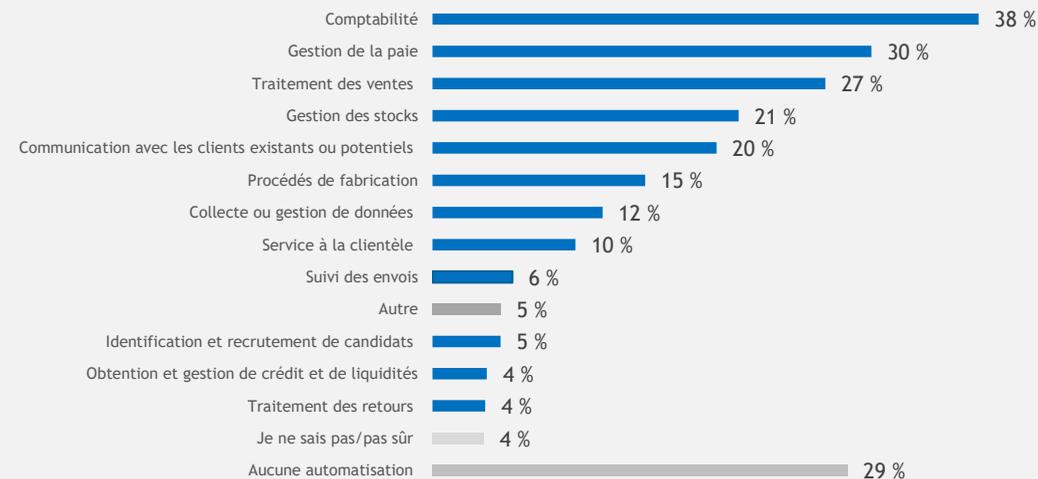
## Les motivations liées à l'adoption de l'automatisation



### Les tâches qui se prêtent le plus à l'automatisation des PME

L'automatisation des processus comptables et de gestion des stocks est devenue une réalité pour de nombreuses PME au Québec. Plus précisément, 38 % d'entre elles ont réussi à automatiser leur gestion comptable, 30 % la gestion de la paie, et 27 % la gestion des ventes (Figure 7). De plus, 21 % des PME ont opté pour l'automatisation de leur gestion des stocks, tandis que 20 % ont choisi de l'utiliser pour gérer leur clientèle et mener des opérations de prospection. Il est important de noter que les applications de l'automatisation varient considérablement d'une PME à l'autre, tout comme les motivations qui les poussent à franchir le pas.

#### 7. La gestion comptable, les ventes et la gestion des stocks s'automatisent le plus



Source : FCEI, Sondage Omnibus du Québec, 20 avril au 31 mai 2023, n = 852.



### Les motivations sous-jacentes à l'automatisation

L'amélioration de la productivité se profile en tant que principal moteur de cette tendance, avec 66 % des PME québécoises déclarant que leur objectif premier en automatisant leurs processus est d'accroître leur efficacité opérationnelle. Cette quête d'efficacité ne s'arrête pas là, car 56 % de ces entreprises cherchent également à libérer du temps pour leurs employés afin que ceux-ci se concentrent sur des activités à forte valeur ajoutée. Aussi, 45 % d'entre elles considèrent l'automatisation comme une réponse stratégique pour réduire la pression résultant du manque de personnel.

#### 8. L'amélioration de la productivité au centre des motivations



Source : FCEI, Sondage Omnibus du Québec, 20 avril au 31 mai 2023, n = 564.

## L'investissement dans l'automatisation : une priorité grandissante pour les PME québécoises

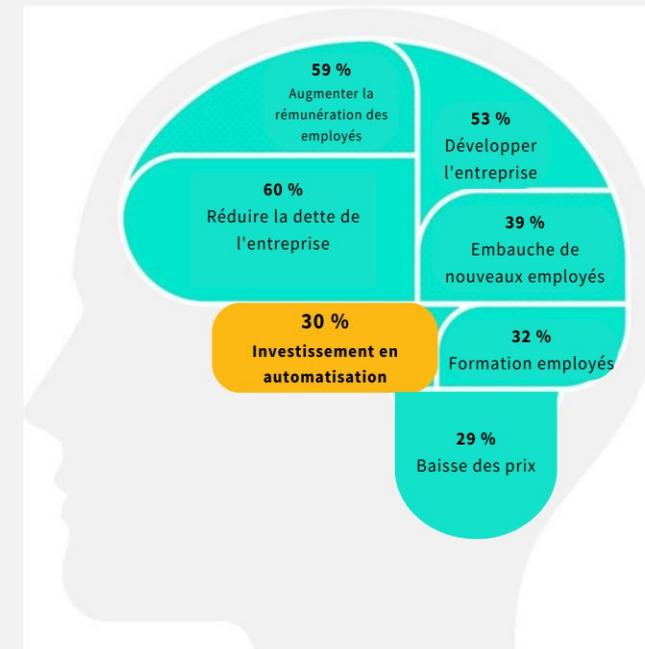
### Les PME québécoises investissent de plus en plus dans l'automatisation

En septembre 2022, le sondage *Votre Voix* de la FCEI a interrogé les PME canadiennes sur leurs intentions quant à l'utilisation potentielle des économies fiscales et il a été révélé que 21 % d'entre elles manifestaient un désir affirmé d'investir dans l'automatisation à l'échelle nationale<sup>2</sup>. Il est notable que cette proportion est demeurée stable lors d'une mesure ultérieure en juillet 2023.

En procédant à une analyse plus approfondie et en effectuant une comparaison avec la moyenne canadienne, on a constaté qu'au Québec, en septembre 2022, une proportion encore plus importante, soit 30 % des PME, envisageait d'investir dans l'automatisation en cas de réduction potentielle des charges fiscales. Cette tendance s'est maintenue en juillet 2023 (30 %), ce qui montre ainsi clairement que l'automatisation occupe désormais une place prépondérante dans les préoccupations et les projets des PME québécoises comparativement à l'échelle nationale.

Il est impératif de souligner que l'investissement dans l'automatisation revêt une importance croissante pour les entreprises. Par conséquent, la nécessité d'un soutien accru de la part des institutions gouvernementales est plus évidente que jamais. Cela est d'autant plus pertinent au regard des multiples défis auxquels les PME doivent faire face, notamment ceux liés à la concurrence, à la pénurie de main-d'œuvre et aux pressions économiques.

### 9. 3 PME sur 10 investiraient dans l'automatisation en cas d'économie fiscale



Sources : FCEI, Sondage Votre Voix – Juillet 2023 et Sondage omnibus du Québec – Avril 2023, n = 771

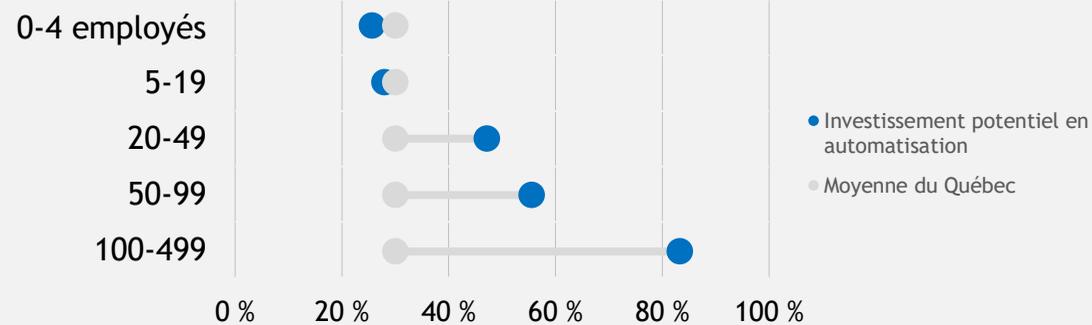
Question : Si les gouvernements réduisaient le fardeau global des taxes/impôts et des frais, comment votre entreprise utiliserait-elle l'argent ainsi économisé? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes)

## En cas d'économie fiscale, les plus grandes PME et celles dont les activités sont manuelles s'automatiseraient le plus

Comme mentionné précédemment, les micro-entreprises font preuve d'une grande réticence à investir dans l'automatisation, en grande partie parce qu'elles estiment que cela ne cadre pas avec leur modèle d'affaires. Il faut aussi prendre en considération que ces investissements représentent une proportion considérable des budgets des petites entreprises.

En revanche, ce sont les entreprises de tailles petites à moyennes, celles employant entre 20 et 499 personnes, qui manifestent le plus d'intérêt pour l'automatisation et se montrent également les plus enclines à envisager d'importants investissements en cas de réduction des taxes et impôts.

### 10. Les plus grandes entreprises sont celles qui pensent le plus à s'automatiser

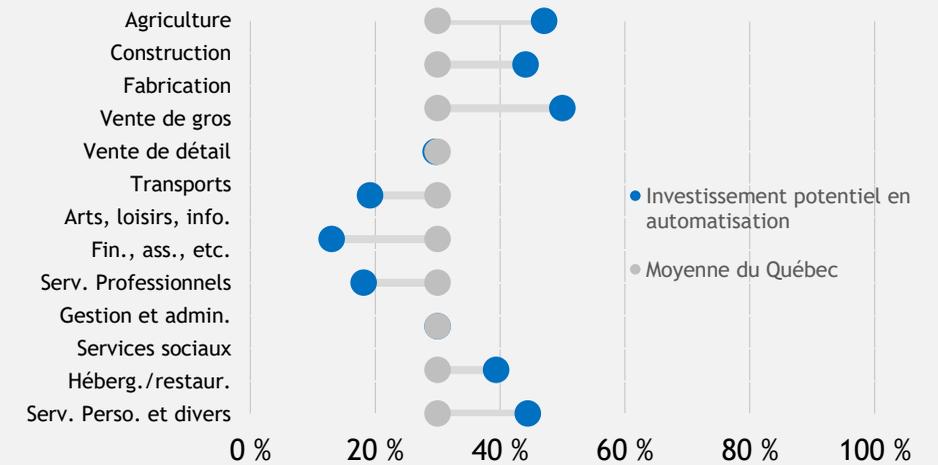


Source : FCEI, sondage Votre Voix - du 6 au 25 juillet 2023, n = 530.

Question : Si les gouvernements venaient à réduire la charge globale des taxes et des frais, que ferait votre entreprise avec les économies ainsi générées? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

Comme illustré dans la Figure 11, les entreprises des secteurs manufacturier (50 %), agricole (47 %) et de la construction (44 %) se positionnent en tête des secteurs envisageant un investissement potentiel dans l'automatisation en cas d'obtention d'une réduction substantielle des taxes. Cette tendance contraste nettement avec les secteurs des transports, de la finance et de l'assurance, ainsi que des services professionnels, où l'intervention humaine demeure prédominante pour la majorité de leurs activités.

### 11. Et de façon similaire les PME agricoles, de la vente de gros et de la construction



Source : FCEI, sondage Votre Voix - du 6 au 25 juillet 2023, n = 530.

Question : Si les gouvernements venaient à réduire la charge globale des taxes et des frais, que ferait votre entreprise avec les économies ainsi générées? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

## Les coûts liés à l'automatisation sont assez considérables pour les PME

Les défis auxquels sont confrontées les PME lorsqu'elles envisagent l'automatisation sont diversifiés. En premier lieu, la majorité d'entre elles (47 %) pointent du doigt les coûts élevés associés à cette transition. Cela explique en grande partie l'écart qui se creuse selon la taille de l'entreprise. Par conséquent, une piste importante pour soutenir les PME serait de travailler à amortir ces coûts.

Au-delà de cette préoccupation financière, de nombreux acteurs soulignent également le manque de temps (26 %) nécessaire pour s'engager pleinement dans ce processus. De plus, la difficulté de trouver la meilleure solution d'automatisation adaptée à leur entreprise est un autre défi fréquemment évoqué.

Le manque de connaissances concernant l'automatisation est également un obstacle pour un quart des PME, tout comme leur santé financière.

**« Très dispendieux et prend du temps avant que cela soit efficace en termes de mise en route. »**

Propriétaire d'entreprise - Fabrication, Québec

### 12. 1 PME sur 2 estime que les coûts sont les principales entraves à l'automatisation



Source : FCEI, Sondage Omnibus du Québec, 20 avril au 31 mai, n = 564.

Question : Quels sont les principaux obstacles à la transition vers l'automatisation? (Sélectionner trois réponses au maximum)

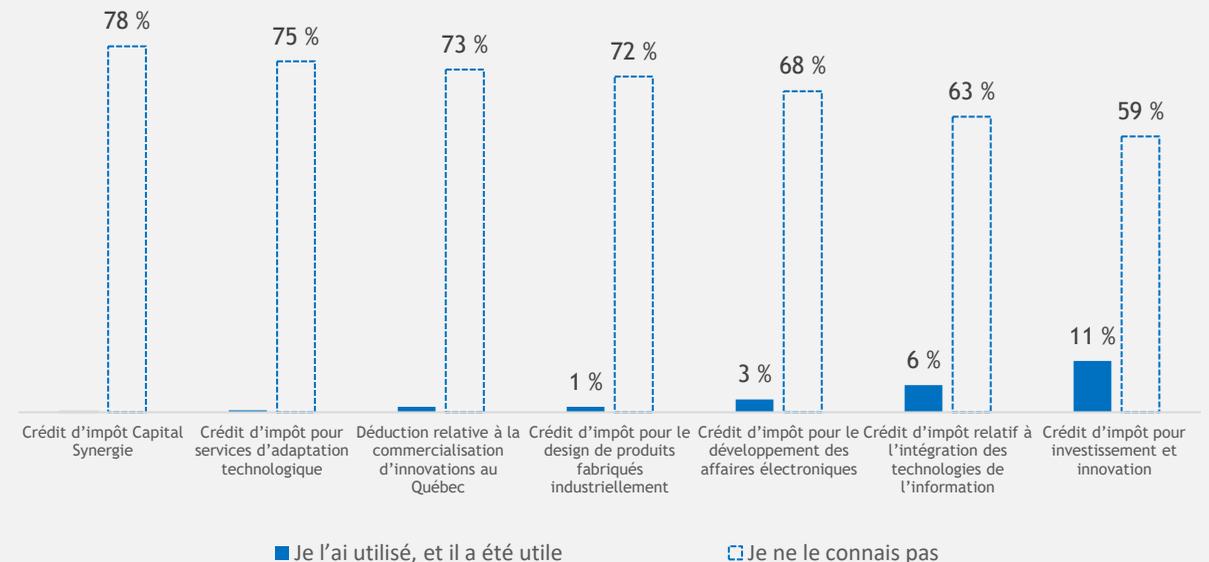
## Une forte nécessité de faire connaître les programmes existants

De nombreux programmes existent au Québec pour aider les PME dans leur processus vers l'automatisation. Cependant, un constat alarmant se dégage : en moyenne, près des deux tiers des PME québécoises ne connaissent pas ces programmes d'aide, alors qu'ils sont disponibles pour les appuyer dans cette évolution cruciale (Figure 12).

Parmi ces programmes, le seul connu par les PME (11 %) est le crédit d'impôt pour l'investissement et l'innovation. Un autre dispositif, le crédit d'impôt relatif à l'intégration des technologies numériques, est également connu et utilisé par certaines PME (6 %). D'un point de vue sectoriel, les PME du secteur manufacturier, des services professionnels et de l'agriculture sont les plus au fait des différents programmes existants pour aider à l'innovation.

Il est donc impératif de mener une campagne de sensibilisation en profondeur pour mieux informer les PME sur l'ensemble des ressources et des initiatives gouvernementales destinées à encourager l'automatisation. De plus, il est essentiel d'intensifier et de diversifier ces efforts, étant donné que la plupart des PME estiment que les coûts liés à l'automatisation sont prohibitifs. Ce double impératif de sensibilisation et de diversification des initiatives aidera à favoriser l'adoption de l'automatisation au sein des PME québécoises, contribuant ainsi à stimuler l'innovation, à améliorer la productivité des entreprises et à résorber les défis liés à la pénurie de main-d'œuvre.

### 13. En moyenne, près de 2 PME sur 3 ne connaissent pas les différents programmes existants pour aider à l'automatisation



Source: FCEI, Sondage Omnibus du Québec, 20 avril au 31 mai 2023, n = 564.

Question : Le gouvernement du Québec a mis en place des programmes et des mesures pour aider les entreprises à intégrer l'automatisation. Au cours des cinq dernières années, avez-vous utilisé l'un des programmes gouvernementaux suivants? (Sélectionner une réponse par ligne)

**« Aucun de nos projets en automatisation ne correspond aux différents programmes offerts. Les programmes sont rigides et n'aident pas les PME qui ont besoin d'aller vers l'automatisation de certains services, qui pourtant, feraient toute la différence dans nos bénéfices et notre service aux clients. »**

Propriétaire d'entreprise - Arts, loisirs et info., Québec

## Conclusion

Les PME de tous les secteurs éprouvent actuellement de fortes pressions en raison de la pénurie de main-d'œuvre, et il se trouve que le Québec est la province la plus durement touchée par cette situation. Parmi les approches qui pourraient potentiellement contribuer à atténuer cette pression, l'automatisation se profile comme une réponse cruciale et est la plus efficace selon les PME qui l'ont essayée.

Bien que les PME québécoises aient pris de l'avance par rapport à leurs homologues d'autres provinces, il subsiste encore des défis à relever pour rendre le passage à l'automatisation plus économique et accessible à un plus grand nombre.

Il est donc impératif de mettre en place des efforts de sensibilisation afin de mieux informer les propriétaires sur les différentes ressources qui existent pour les soutenir. L'une des barrières identifiées par les PME dans leur processus d'automatisation est le coût de l'investissement que cela représente. Un effort financier conséquent de la part du gouvernement devrait donc être fourni pour les appuyer dans cette démarche.

Enfin, il faut que le gouvernement du Québec entreprenne un grand chantier pour réduire la fiscalité des petites entreprises et ainsi rendre le Québec encore plus propice aux affaires, mais aussi aux investissements dans l'économie de la province.

**« Il a été très difficile de trouver des prêteurs pour nous aider avec nos projets. De plus, les informations au sujet des subventions et/ou crédits d'impôt sont tout aussi compliquées à trouver et à comprendre. »**

Propriétaire d'entreprise - Commerce de détail, Québec

## Recommandations

1. Accompagner les PME pour démystifier le processus d'automatisation pour les petites entreprises et ainsi augmenter le taux d'adoption.
2. Mettre en place une importante campagne de sensibilisation, en collaboration avec les acteurs économiques, pour mieux informer les PME sur l'ensemble des ressources et des initiatives gouvernementales destinées à encourager l'automatisation.
3. Mener une offensive particulière auprès des secteurs de la construction, de l'hébergement et de la restauration. Ces derniers subissent la pénurie de main-d'œuvre, mais ont moins adopté les processus d'automatisation. Cette offensive devrait être déployée par plusieurs ministères et organismes, dont les ministères de l'Économie, de l'Emploi et des Finances, ainsi qu'Investissement Québec et Revenu Québec.
4. Assurer la création et l'accessibilité de formations ciblant les employés pour les aider dans la transition et les changements de responsabilités occasionnés par la mise en place d'un processus d'automatisation dans l'entreprise.
5. Évaluer comment le fardeau réglementaire et administratif pour certains secteurs peut nuire à la mise en place de processus d'automatisation en entreprise.
6. Entreprendre un plan ambitieux de réduction du fardeau fiscal des PME, dégageant ainsi une marge de manœuvre aux PME pour effectuer des investissements en automatisation. Ce plan devrait inclure les mesures suivantes :
  - a. Abolir le critère des heures rémunérées, qui bloque l'accès des plus petites entreprises des secteurs des services et de la construction à la déduction pour petite entreprise (DPE).
  - b. Poursuivre la baisse du taux d'impôt des PME pour atteindre la moyenne canadienne, en excluant le Québec.
  - c. Harmoniser les taux du Fonds des services de santé (FSS) pour que tous les secteurs aient le même taux que celui des secteurs primaires et manufacturier.
  - d. Diminuer les taxes sur la masse salariale pour réduire l'écart avec l'Ontario.
  - e. Instaurer une exemption de base pour le FSS à l'intention des petites entreprises, comme c'est le cas dans les autres provinces.

L'automatisation : un processus loin d'être automatique pour les PME québécoises

## Notes de fin

<sup>1</sup> Bomal, Laure-Anna, [Retour en force des pénuries de main-d'œuvre](#). FCEI, 2021.

<sup>2</sup> FCEI, sondage Votre Voix - du 8 au 26 septembre 2022, n = 3 489.

### Méthodologie

Nos recherches s'appuient sur les points de vue de nos membres recueillis par les divers sondages que nous menons par Internet à accès contrôlé. La FCEI fonctionne selon le principe « un membre, un vote ».

Nous produisons des analyses claires, crédibles et convaincantes dans l'objectif de soutenir la réussite des PME canadiennes. Les membres de la FCEI sont bien représentés dans toutes les régions, industries et tailles d'entreprise. Par conséquent, les données de nos sondages offrent des estimations raisonnables de la répartition de l'activité économique à l'échelle nationale.

Notre sondage mensuel Les perspectives de votre entreprise analyse la confiance, les attentes et les perspectives des propriétaires de PME du Canada à l'égard de la situation générale des affaires. Les résultats s'appuient sur plusieurs centaines de réponses recueillies auprès d'un échantillon aléatoire stratifié de membres de la FCEI. Les résultats sont publiés le dernier jeudi de chaque mois dans notre Baromètre des affaires<sup>MD</sup>. Consultez les résultats pour l'ensemble du Canada, par province et par secteur à [fcei.ca/barometre](https://fcei.ca/barometre).

Notre sondage omnibus mensuel Votre Voix couvre un vaste éventail de sujets qui portent sur les PME. Les résultats sont basés sur plusieurs milliers de réponses reçues à chaque mois et sont présentés sous forme de graphiques clés que vous pouvez consulter à [fcei.ca/recherche](https://fcei.ca/recherche).

## À propos de la FCEI

La FCEI est une organisation non partisane qui représente exclusivement les intérêts de 97 000 PME au Canada. La capacité de recherche de la FCEI est inégalée, puisqu'elle permet la collecte de renseignements concrets et récents auprès de ses membres sur des enjeux qui touchent quotidiennement leur fonctionnement et leurs résultats financiers. À ce titre, la FCEI est une excellente source de renseignements à jour dont les gouvernements peuvent profiter pour élaborer des politiques qui touchent le milieu des petites entreprises canadiennes.

Pour en savoir plus, consultez le site [fcei.ca](https://fcei.ca).

### Ressources supplémentaires

#### Questions ou demandes de données

[recherche@fcei.ca](mailto:recherche@fcei.ca)

#### Intégralité de la recherche de la FCEI

[cfib-fcei.ca/fr/rapports-de-recherche](https://cfib-fcei.ca/fr/rapports-de-recherche)

X

@CFIB\_FCEI\_Stats

## Auteurs



### François Vincent

Vice-président, Québec

Liens vers : [Biographie](#) [LinkedIn](#)



### Alchad Alegbeh

Analyste de la recherche

Liens vers : [Biographie](#) [LinkedIn](#)