



FCEI

**FÉDÉRATION CANADIENNE
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE**

En affaires pour vos affaires.

Les PME et le commerce en ligne en temps de pandémie

Série Transformation des PME canadiennes – partie 3

Présentation des principaux résultats

Taylor Matchett, analyste de la recherche

Ashley Ziai, analyste principale de la recherche

Mandy D'Autremont, directrice principale de l'expérience des membres et de la stratégie

2020-11-27

Pour traverser la crise, de plus en plus de PME se tournent vers le commerce en ligne

La deuxième vague de COVID-19 bat actuellement son plein, et partout au pays, les propriétaires de PME continuent d'en subir les conséquences. C'est pourquoi ils sont nombreux à changer leurs façons de faire. Dans les deux premiers rapports de la série Transformation des PME canadiennes, nous nous sommes penchés sur la manière dont les PME adoptent [le numérique pour communiquer avec leurs clients](#), puis sur la [domination des grandes entreprises](#), phénomène exacerbé par la pandémie, et sur la nécessité d'encourager les entreprises locales. Dans la dernière partie de cette série, nous nous intéressons à l'adoption du commerce en ligne comme solution pour traverser la crise et possiblement favoriser l'essor des entreprises.

En raison des mesures de confinement et des restrictions sanitaires qui demeurent en vigueur, de nombreuses PME se sont tournées vers le commerce en ligne. Le nombre d'entreprises réalisant des ventes par Internet a bondi de 65 % depuis le début de la pandémie (20 % des PME faisaient déjà des ventes en ligne avant la crise, et depuis mars, 13 % d'entre elles ont fait le virage ou sont en voie de le faire). Pour la plupart de ces PME, on ne sait pas encore si le commerce électronique sera une avenue payante, puisque seule une entreprise sur cinq affirme en tirer des revenus importants. Bon nombre d'entre elles sont toujours en période d'adaptation et ont besoin de l'aide des consommateurs (recherches en ligne), des fournisseurs de plateformes de commerce en ligne (accès au numérique) et des gouvernements (ressources et formation).

Voici quelques-uns des principaux résultats :

152 000 entreprises ont adopté le commerce en ligne depuis le début de la pandémie

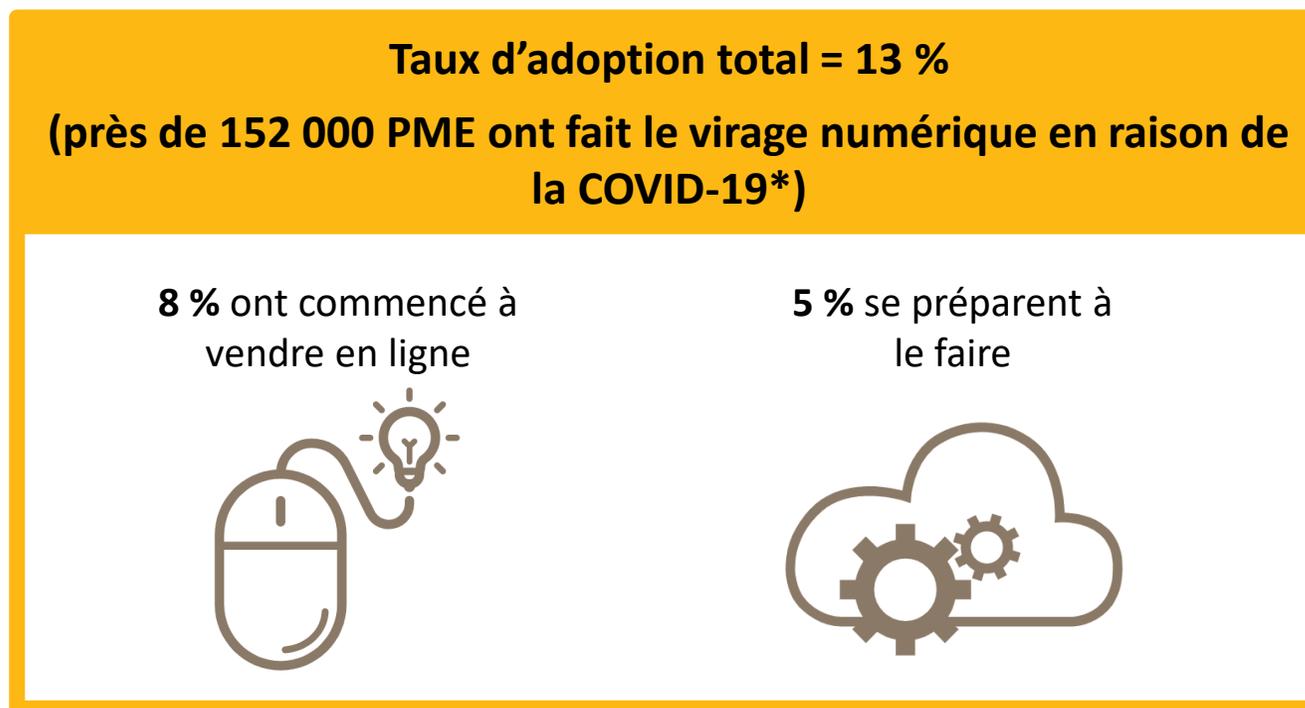
Une entreprise sur trois effectue maintenant des ventes en ligne

La moitié des entreprises pourraient effectuer des ventes en ligne ou par téléphone

Le soutien des consommateurs est essentiel à la survie des PME : nous les encourageons à les chercher en ligne

Depuis le début de la pandémie, près de 152 000 PME canadiennes ont adopté le commerce en ligne ou sont en voie de le faire.

Proportion des entreprises présentes en ligne depuis le début de la pandémie (mars 2020)



20 % effectuaient déjà des ventes en ligne



Question : Votre entreprise fait-elle actuellement de la vente/du commerce en ligne?

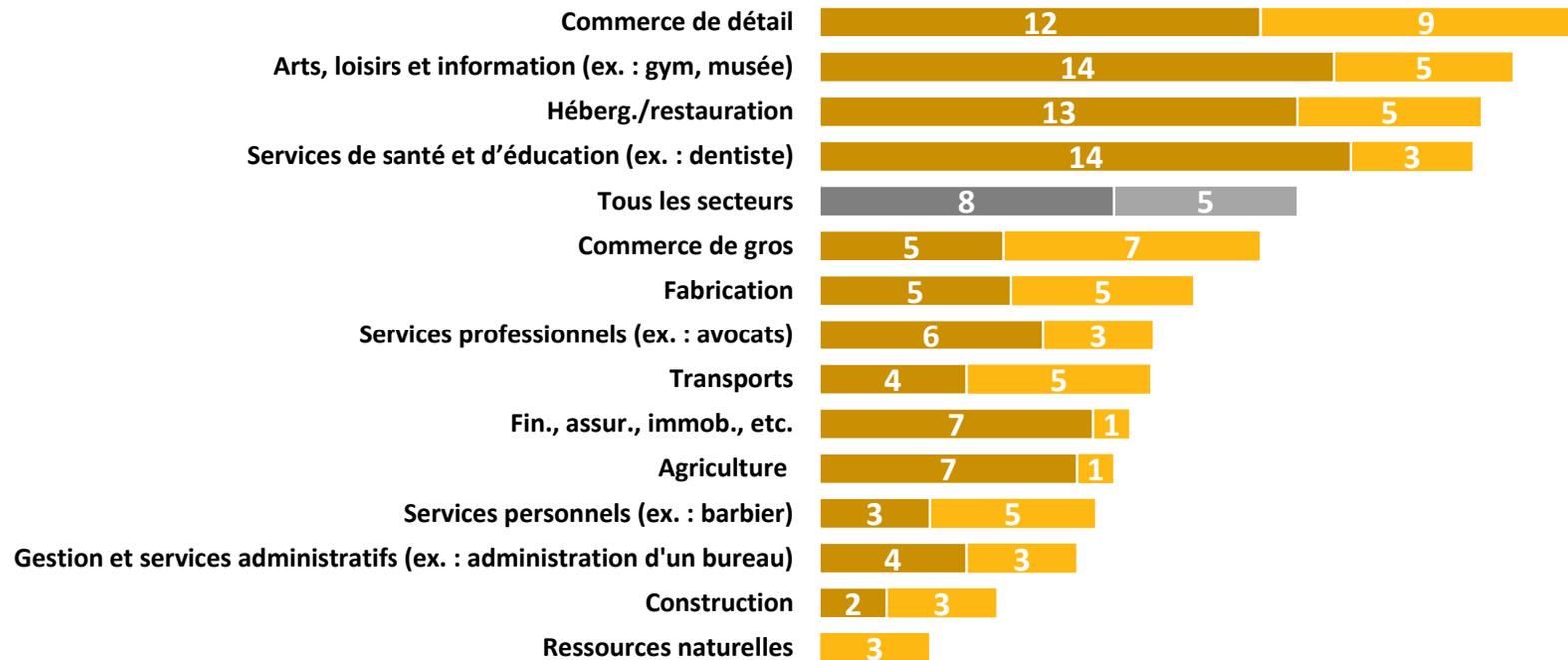
Source : FCEI, sondage Vente en ligne et concurrence avec les grandes entreprises, 17 septembre au 7 octobre 2020, n = 3 601.

* Remarque : Pour évaluer le nombre d'entreprises qui ont récemment adopté le commerce en ligne, la FCEI a utilisé les résultats du sondage ci-dessus et effectué une projection pour l'ensemble des PME canadiennes (d'après les données de Statistique Canada sur le nombre d'entreprises actives comptant des employés).

Les principaux secteurs à avoir adopté le commerce en ligne sont ceux qui ont été frappés le plus durement par la pandémie, comme le commerce de détail, les arts et les loisirs, l'hébergement/la restauration et les services de santé.

Passage à la vente en ligne depuis le début de la pandémie, par secteur (% des réponses)

- Oui, nous avons commencé à faire de la vente/du commerce en ligne après le début de la pandémie en mars
- Non, mais nous sommes en train de mettre en place un système de vente/commerce en ligne



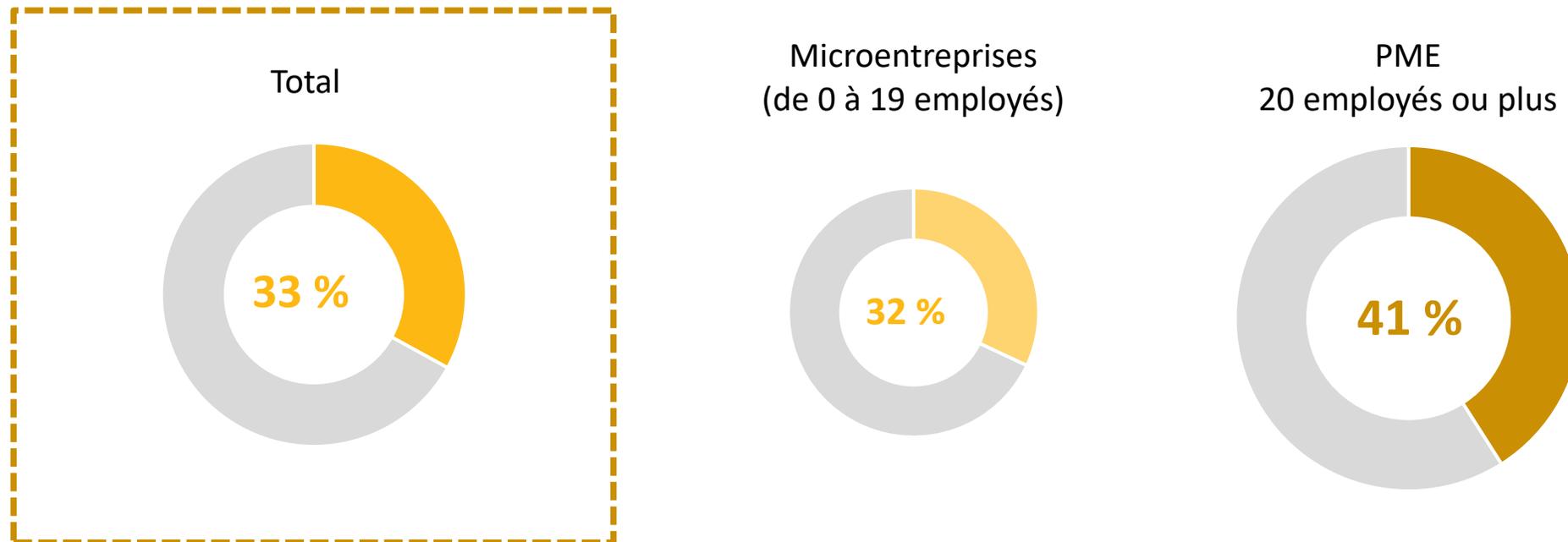
Principaux secteurs	
	13 %
	21 %
	19 %
	18 %
	17 %
	12 %
	10 %
	9 %
	9 %
	8 %
	8 %
	8 %
	7 %
	5 %
	3 %

Question : Votre entreprise fait-elle actuellement de la vente/du commerce en ligne?

Source : FCEI, sondage Vente en ligne et concurrence avec les grandes entreprises, 17 septembre au 7 octobre 2020, n = 3 601.

Le tiers des PME effectuent maintenant des ventes en ligne ou s'y mettront bientôt.
Les entreprises de 20 employés ou plus sont plus susceptibles de le faire que les microentreprises.

Entreprises qui font actuellement des ventes en ligne ou qui sont en train de mettre en place un système pour le faire, par taille d'entreprise

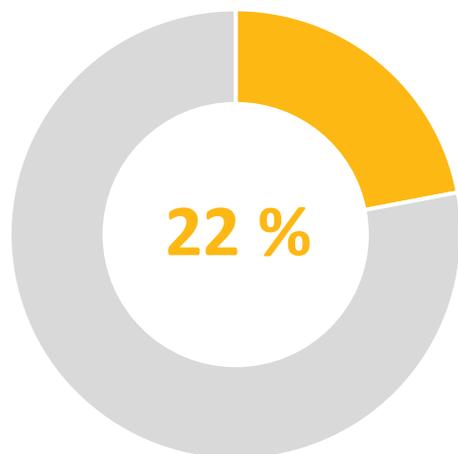


Question : Votre entreprise fait-elle actuellement de la vente/du commerce en ligne?

Source : FCEI, sondage Vente en ligne et concurrence avec les grandes entreprises, 17 septembre au 7 octobre 2020, n = 3 601.

Toutes catégories confondues, une entreprise sur cinq affirme qu'elle dépendra de plus en plus de la vente en ligne pour survivre à la crise de la COVID-19.

« Mon entreprise va dépendre de plus en plus de la vente en ligne pour survivre à la crise de la COVID-19 » (D'accord)



Secteurs qui dépendront le plus de la vente en ligne dans la prochaine année :

- Commerce de détail (34 %)
- Commerce de gros (31 %)
- Arts, loisirs et information (25 %)
- Hébergement/restauration (25 %)

Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'énoncé suivant : « Mon entreprise va dépendre de plus en plus de la vente en ligne pour survivre à la crise de la COVID-19 »?

Source : FCEI, sondage Vente en ligne et concurrence avec les grandes entreprises, 17 septembre au 7 octobre 2020, n = 3 359.

Encore plus d'entreprises pourraient passer au commerce en ligne : la moitié de toutes les PME affirment qu'elles seraient en mesure de réaliser rapidement des ventes en ligne ou au téléphone si nécessaire.

Pourcentage des entreprises qui pourraient effectuer une partie de leurs ventes en ligne ou au téléphone



52 % des entreprises
pourraient effectuer des
ventes en ligne

Secteurs les **plus** adaptés

- Services professionnels (ex. : avocats)
- Commerce de gros
- Finance, assurance, services immobiliers et de location à bail

Secteurs les **moins** bien adaptés

- Services de santé et d'éducation (ex. : dentiste, école privée)
- Services personnels (ex. : barbier, services de réparation)

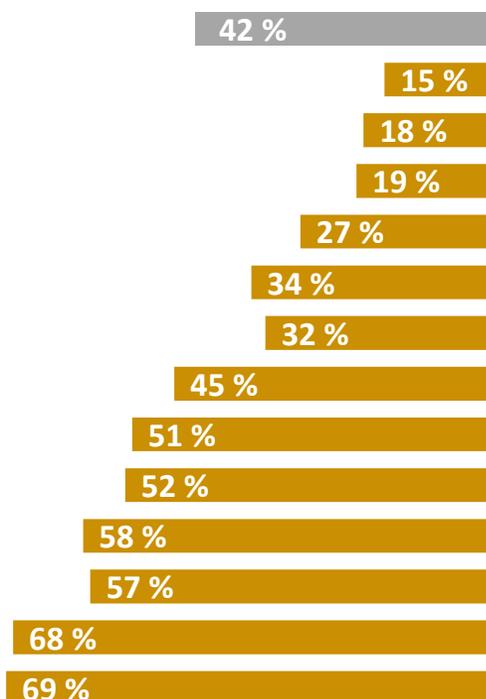
Question : Quel pourcentage maximal de vos ventes totales en dollars pourriez-vous réaliser rapidement en ligne, au téléphone ou via d'autres circuits de vente autres que les ventes en personne? Les répondants devaient choisir parmi plusieurs options allant de 0 % à 100 %. Le résultat de 52 % indiqué ci-dessus englobe toutes les réponses, à l'exception des entreprises ayant répondu « 0 % » ou « Je ne sais pas/incertain ».

Source : FCEI, sondage Les impacts de la COVID-19 sur votre entreprise, 13 au 21 mars 2020, n = 8 458.

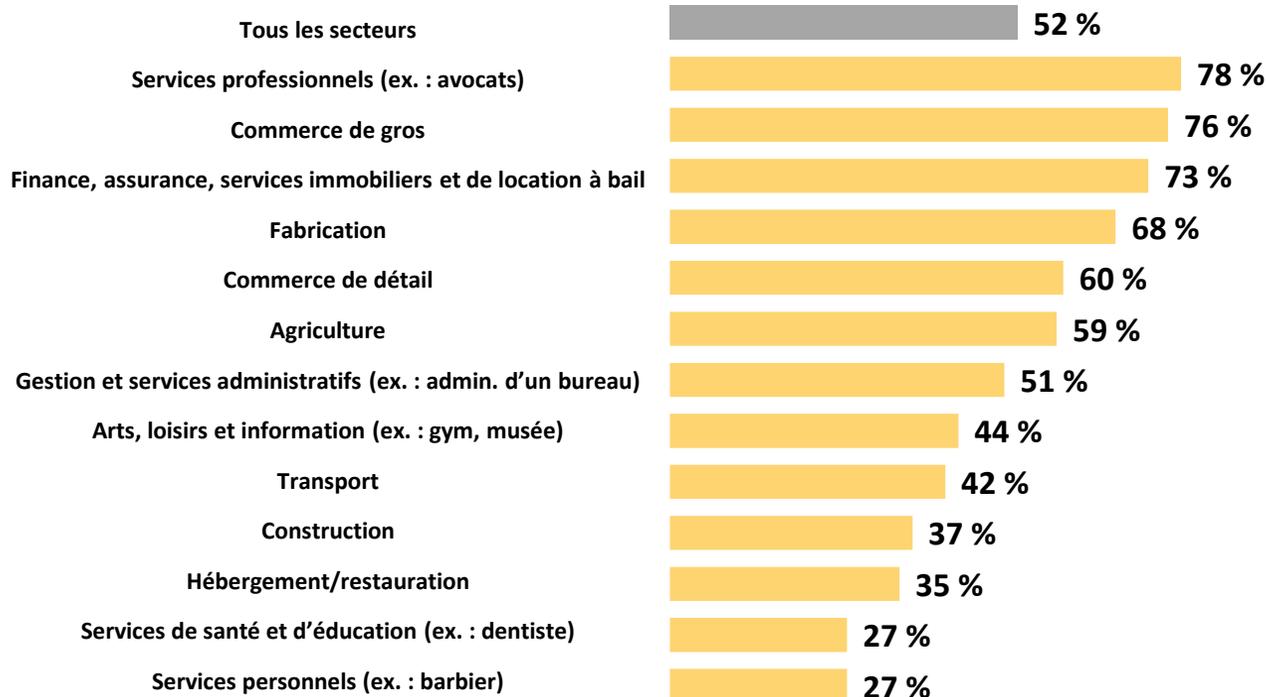
Les services professionnels (ex. : avocats, comptables), le commerce de gros, la finance et l'assurance, ainsi que la fabrication figurent parmi les secteurs les plus susceptibles de s'adapter à la pandémie en effectuant des ventes en ligne ou au téléphone. Les services de santé et les services personnels sont les secteurs les moins compatibles avec le commerce en ligne.

Secteurs ayant la capacité de passer à la vente en ligne ou au téléphone rapidement

Impossible de passer à la vente en ligne/au téléphone



Possible de passer à la vente en ligne/au téléphone



Question : Quel pourcentage maximal de vos ventes totales en dollars pourriez-vous réaliser rapidement en ligne, au téléphone ou via d'autres circuits de vente autres que les ventes en personne? Les répondants devaient choisir parmi plusieurs options allant de 0 % à 100 %. Le résultat de 52 % indiqué ci-dessus englobe toutes les réponses, à l'exception des entreprises ayant répondu « 0 % » ou « Je ne sais pas/incertain ».

Source : FCEI, sondage Les impacts de la COVID-19 sur votre entreprise, 13 au 21 mars 2020, n = 8 458.

Une question de survie : la montée du commerce en ligne dans le secteur des services de santé et d'éducation est particulièrement intéressante.

Au début de la pandémie, **la majorité des entreprises (68 %)** de ce secteur affirmaient qu'elles ne seraient pas en mesure de réaliser rapidement des ventes en ligne ou au téléphone.

En septembre, elles s'étaient toutefois hissées au **5^e** rang des secteurs les plus susceptibles d'adopter le commerce en ligne (17 %), mettant ainsi en lumière l'instinct de survie qui les anime.



De quels types d'entreprises ce secteur est-il constitué? Écoles privées, garderies, optométristes, dentistes, physiothérapeutes.

Question : Quel pourcentage maximal de vos ventes totales en dollars pourriez-vous réaliser rapidement en ligne, au téléphone ou via d'autres circuits de vente autres que les ventes en personne? Les répondants devaient choisir parmi plusieurs options allant de 0% à 100%.

Source : 1) FCEI, sondage Les impacts de la COVID-19 sur votre entreprise, 13 au 21 mars 2020, n = 488.

2) FCEI, sondage Vente en ligne et concurrence avec les grandes entreprises, 17 septembre au 7 octobre 2020, n = 204.

Plus d'entreprises pourraient vendre en ligne si elles recevaient l'aide adéquate.

Le type de produit ou de service, le manque d'expertise technologique, les exigences logistiques et les coûts sont les principales raisons évoquées pour ne pas adopter le commerce en ligne.

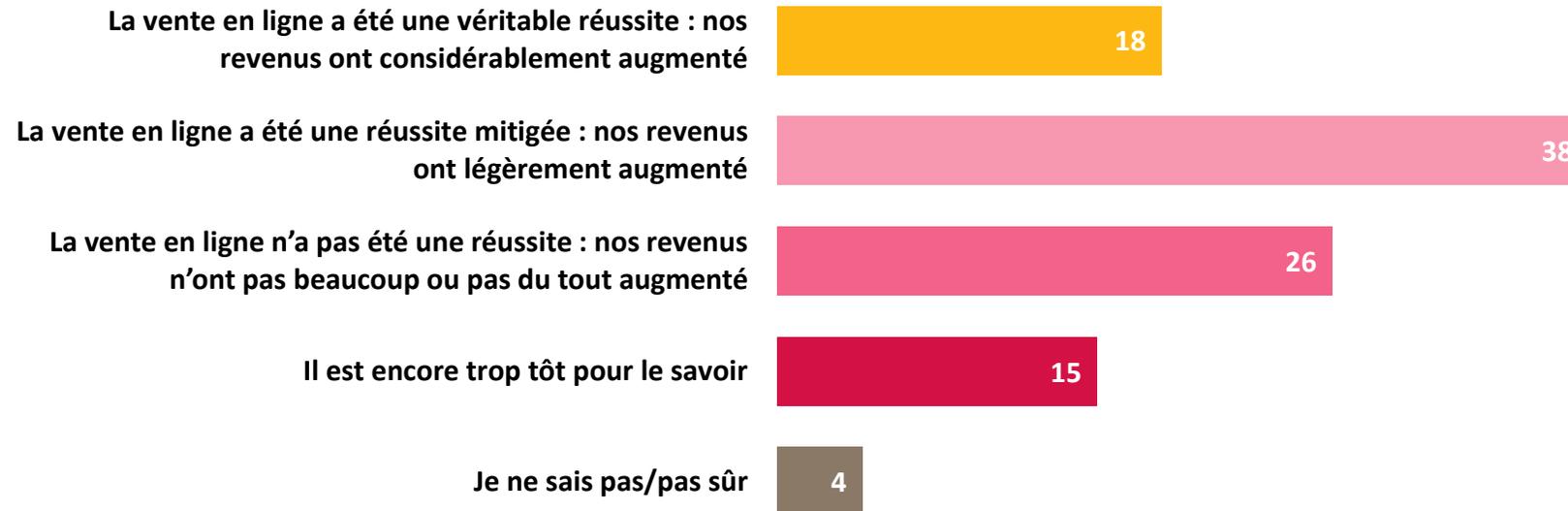
Voici certaines des principales raisons évoquées par les PME pour ne pas adopter le commerce en ligne :

- **Manque de connaissances pour intégrer le commerce en ligne dans le secteur des services** : De nombreuses PME de ce secteur affirment qu'elles ne savent pas comment intégrer le commerce en ligne à leur modèle d'affaires. *Pour la FCEI, il s'agit là d'un bon exemple où beaucoup plus de propriétaires d'entreprise pourraient passer au commerce en ligne si on leur donnait les renseignements, le soutien et la technologie nécessaires.*
- **Manque de compétences et de ressources technologiques** : L'implantation du commerce en ligne peut représenter une tâche complexe et intimidante. Bien des propriétaires d'entreprise affirment que pour apprendre comment créer et gérer une boutique en ligne, il leur faudrait recruter de nouveaux employés.
- **Coûts supplémentaires** : Les coûts d'élaboration d'une plateforme de vente en ligne et de traitement des paiements dissuadent un certain nombre d'entreprises de se lancer.
- **Modèle d'affaires incompatible** : De nombreuses entreprises affirment qu'elles ne disposent pas des stocks nécessaires pour que la vente en ligne soit avantageuse, ou que leurs produits ne peuvent être vendus par Internet.

Source : FCEI, Sondage national sur le secteur de la vente au détail, 7 au 25 novembre 2019, n = 1 663.

La rentabilité du commerce en ligne n'est pas garantie pour toutes les PME. Un chef d'entreprise sur cinq dit que la vente en ligne a été rentable, tandis que les autres ont toujours du mal à en tirer un bon revenu.

Parmi les énoncés suivants, quels sont ceux qui décrivent le mieux votre expérience de la vente en ligne durant la pandémie? (% des réponses)



Les entreprises avec plus d'expérience dans le commerce en ligne (qui vendaient sur Internet avant la pandémie) ont connu plus de succès avec la vente en ligne.

Source : FCEI, sondage Vente en ligne et concurrence avec les grandes entreprises, 17 septembre au 7 octobre 2020, n = 976.

Pendant la pandémie, le soutien aux PME peut prendre différentes formes.

Consommateurs : Acheter local, d'abord et avant tout

- ✓ Chercher des PME en ligne et utiliser le service « cliquer et ramasser » ou faire des achats sur place.
- ✓ Commander en ligne sur le site Web de PME.
- ✓ Recommander des PME sur les réseaux sociaux.
- ✓ Acheter tous vos cadeaux des Fêtes auprès de PME.
- ✓ Informer famille et amis des efforts que vous faites pour encourager les PME et le commerce local.

Gouvernements : Mettre en place des mesures d'aide aux PME en réponse à la COVID-19

- ✓ Aider les entreprises intéressées à s'initier au commerce en ligne (en accordant des subventions pour effectuer la transition et renforcer le marketing numérique par exemple).
- ✓ S'associer à des organismes pour accompagner les PME dans leur transformation numérique, comme c'est le cas en Ontario (Digital Main Street), au Québec (Le Panier Bleu) et en Colombie-Britannique (BC Marketplace).
- ✓ Collaborer avec les plateformes de commerce en ligne pour réduire leur coût d'exploitation afin que les PME puissent faire des ventes en ligne plus facilement et à moindre coût.

Nous vous encourageons tous à chercher des PME canadiennes en ligne pour y faire vos achats des Fêtes, particulièrement à l'occasion du Samedi PME (28 novembre).

<p>Célébrez le</p> <h1>Samedi PME</h1> <p>avec la FCEI et American Express!</p> <p>2020 a été difficile pour tout le monde et particulièrement pour les PME. C'est pourquoi la FCEI et American Express vous invitent à participer au Samedi PME le 28 novembre en encourageant vos commerces locaux préférés.</p> <p>TROUVER UNE ENTREPRISE LOCALE</p>	<p>Voici des idées pour trouver des PME</p> <div data-bbox="817 548 1251 962">  <p>Utilisez les plans American Express:</p> <p>Localisez les commerces de votre région qui acceptent les cartes American Express à l'aide des plans American Express.</p> </div> <div data-bbox="1263 548 1686 962">  <p>Laissez-vous inspirer:</p> <p>Consultez le guide cadeaux d'eBay pour trouver des idées cadeaux et savoir où les trouver.</p> </div>		<p>Cherchez sur Marketplace:</p> <p>Vous êtes déjà sur Facebook, alors pourquoi ne pas y magasiner aussi? Beaucoup de PME vendent leurs produits et services sur leur page Facebook ou via le Marketplace.</p>	<p>Une photo vaut mille mots:</p> <p>Instagram regorge de cadeaux locaux que vous pouvez souvent acheter directement dans l'application. Faites le tour de vos boutiques préférées et commandez.</p>	<p>Magasinez en toute sécurité sur Kijiji:</p> <p>Découvrez quelles entreprises offrent la livraison ou le ramassage à la porte dans le Village Kijiji.</p>
<p>Pour savoir comment découvrir des PME en ligne, consulter le site samedipme.ca</p>		<p>Faites une marche:</p> <p>Enfilez tuque et mitaines et promenez-vous dans votre quartier pour découvrir de fantastiques présents à offrir.</p>	<p>Restez chez vous:</p> <p>Si le mauvais temps vous empêche de sortir, achetez en ligne...<i>localement</i>, directement de votre sofa! De plus en plus de PME ont maintenant pignon sur le Web.</p>	<p>Trouver une SDC ou une ZAC.</p> <p>Les sociétés de développement commercial et les zones d'amélioration commerciale constituent de belles destinations pour l'achat local. Il y en a des centaines au pays, alors dénchez-en une près de vous!</p>	

Méthodologie



Le présent rapport fait état des résultats du sondage *Vente en ligne et concurrence avec les grandes entreprises*, mené en ligne du 17 septembre au 7 octobre 2020 auprès de 3 607 membres FCEI. À titre comparatif, un échantillon probabiliste de cette taille aurait une marge d'erreur de plus ou moins 1,6 point de pourcentage, 19 fois sur 20.

Le rapport s'appuie aussi sur certains résultats du sondage *Les impacts de la COVID-19 sur votre entreprise*. Ce sondage auprès de PME de partout au pays est mené en ligne périodiquement depuis le début de la crise. Pour en savoir plus : <https://www.cfib-fcei.ca/fr/sondages-covid-19>.