

LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES ENTREPRISES

MÉMOIRE PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DE L'INNOVATION

Dans le cadre de l'appel de mémoires portant sur le
LE PLAN D'ACTION EN ENTREPRENEURIAT 2022-2025

Présenté par CO^{lab} innovation sociale et culture numérique

10 septembre 2021

1. Présentation de l'organisme

CO^{lab} innovation sociale et culture numérique, situé au Saguenay–Lac-Saint-Jean, est un centre de recherche et d'innovation affilié au Collège d'Alma. CO^{lab} initie, expérimente et accompagne des projets d'appropriation technologique par le développement des capacités et des compétences numériques des personnes, des entreprises et des collectivités. Son mandat est de s'assurer de l'appropriation du numérique notamment par : un dispositif innovant afin de s'inspirer, cocréer et innover ; des référentiels structurants et évolutifs pour expérimenter et prototyper ; des approches ciblées afin de démocratiser le numérique ; des méthodologies innovantes pour illustrer les possibilités relatives aux technologies et aux compétences numériques ; le transfert, le partage et la mise en valeur des pratiques innovantes et prometteuses.

Grâce à un leadership collaboratif qui favorise l'audace, l'expérimentation et l'innovation ainsi qu'à une équipe multidisciplinaire, CO^{lab} propulse l'économie et la culture numérique des régions du Québec en développant les capacités d'agir ensemble et les compétences clés.

2. Importance de l'entrepreneuriat

Depuis plusieurs décennies, il est admis que l'entrepreneuriat joue un rôle essentiel dans le développement socioéconomique et la stimulation de la croissance économique (Rocha, 2012 ; Kilic et coll., 2013), notamment en favorisant la création d'emplois, l'innovation, la diversification du tissu économique et en améliorant la qualité de vie des populations. Certain·e·s chercheur·e·s (Murphy et coll., 2005 ; Rabiei, 2011) considèrent d'ailleurs que l'entrepreneuriat serait l'un des nombreux facteurs expliquant les différences économiques entre les territoires.

3. Enjeux et défis

Bien qu'au cœur des priorités gouvernementales depuis longtemps, l'écosystème entrepreneurial québécois se voit confronté à une multitude d'enjeux et de défis. Citons notamment une démographie vieillissante et stagnante, voire en diminution, comme en témoigne le taux d'accroissement démographique de 2020, le plus faible recensé depuis 1978 (ISQ, 2021) ainsi que l'âge moyen des entrepreneur·e·s qui en 2020, s'établissait à 50 ans (StatCan, 2020). À cela s'ajoute la nette sous-représentation féminine dans les secteurs d'où émergent les projets entrepreneuriaux les plus porteurs et innovants (Ibanescu et Marchand, 2017) et en contrepartie

leur surreprésentation dans les secteurs considérés comme étant les plus précaires (Liu, 2019). Mentionnons aussi le faible taux de création de *startups*¹, particulièrement à l'extérieur des grands centres urbains. Finalement, citons l'enjeu de l'entrepreneuriat numérique, qui correspond à la fois à la création de nouvelles entreprises et à la transformation d'entreprises existantes, et ce, par le développement des technologies numériques ou par une utilisation actualisée et optimale de celles-ci (Commission européenne, 2015 dans Zhao et Collier, 2016).

4. Enjeu prioritaire et explications

CO^{lab} innovation sociale et culture numérique considère que l'un des enjeux les plus préoccupants de l'écosystème entrepreneurial québécois est celui de l'entrepreneuriat numérique ; un pilier essentiel pour une croissance et un développement socioéconomique efficient et durable.

Plus spécifiquement, c'est la transformation numérique des entreprises existantes qui devrait retenir l'attention du gouvernement, un enjeu dont l'importance s'est consolidée et exacerbée en raison de la pandémie de la COVID-19. Fortement encouragée et déjà amorcée dans certaines entreprises, la transformation numérique était encore, jusqu'à tout récemment, souvent reléguée à l'arrière-plan des transformations prioritaires. La pandémie a toutefois changé la donne en accélérant la transformation numérique de plusieurs entreprises québécoises, creusant par le fait même davantage les fractures numériques entre ces dernières. En d'autres mots, la pandémie a amplifié les opportunités et les défis induits par la transformation numérique (OCDE, 2021).

Si cet enjeu apparaît crucial, c'est qu'il est intimement lié à la résilience des entreprises, certes en temps de crise, mais aussi dans un contexte sociétal en constante mouvance. En plus d'accroître la résilience et de permettre une adaptation rapide aux changements, la transformation numérique, en flouant les frontières géographiques physiques, permet aux entreprises d'élargir leurs marchés ainsi que d'interagir différemment et plus facilement avec leurs clientèles. L'utilisation accrue de technologies au sein des entreprises permet une adoption rapide et efficiente de nouveaux modes de travail, tel le télétravail, une option dont le Québec a eu l'occasion de constater la pertinence et la viabilité avec la pandémie. L'utilisation de technologies numériques telles que l'automatisation ou l'intelligence artificielle permet aussi aux entreprises de contrer la rareté de main-d'œuvre,

¹ Selon MAIN 2020, une *startup* est une jeune entreprise innovante à fort potentiel de croissance.

particulièrement critique dans certains secteurs, en plus d'accroître la productivité et de diminuer des coûts. Finalement, bien que la transformation numérique d'une entreprise ne soit pas d'emblée tributaire de sa capacité d'innovation, les technologies numériques sont généralement admises comme étant d'importants leviers d'innovation (Deltour et Lethiais, 2014 ; Higón, 2012 dans Deltour et coll., 2016).

5. Défis et recommandations

Les éléments précédemment mentionnés et bien d'autres illustrent l'importance, voire l'urgence, pour les entreprises québécoises d'entamer ou d'accélérer leur transformation numérique, nécessitant par le fait même la mise en place d'initiatives et d'approches pour les soutenir dans ce processus dynamique, complexe et variable.

La transformation numérique des entreprises exige un écosystème en adéquation avec la multiplicité des réalités que vivent les entrepreneur·e·s, notamment d'un territoire à l'autre, mais aussi d'un secteur d'activité à l'autre. Bref, les approches et les initiatives doivent être davantage endogènes et contextualisées. Bien que certains défis et pistes de solution concernent initialement la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean, territoire d'ancrage du CO^{lab}, tous et toutes peuvent aisément être transposé·e·s à l'échelle du Québec, surtout dans les régions périphériques.

Les travaux menés par CO^{lab} ont permis de mettre en lumière divers éléments pouvant freiner ou ralentir la transformation numérique des entreprises, entre autres : d'importantes lacunes au niveau des compétences numériques à la fois chez les entrepreneur·e·s, les employé·e·s et les intervenant·e·s en soutien à l'écosystème d'affaires ; des stratégies et des approches d'accompagnement parfois désincarnées des besoins et réalités des entrepreneur·e·s ; des stratégies et des approches d'accompagnement qui ne considèrent pas toujours les différences entre les secteurs d'activité ; des déficiences relatives à l'accessibilité à des outils d'évaluation et de renforcement des compétences gratuits et simples à utiliser ; des niveaux de maturité numérique variables au sein des entreprises et des outils qui n'en tiennent pas systématiquement compte ; l'absence de consensus national quant à un référentiel des compétences numériques (ex. DigComp en Europe) ; une offre de formation insuffisante dans les domaines du numérique ; une rareté de ressources compétentes et neutres qui peuvent soutenir les entrepreneur·e·s dans la transformation

numérique de leur entreprise, partout au Québec ; de rarissimes études sur l’entrepreneuriat numérique et son écosystème ; une culture numérique encore immature.

Le gouvernement du Québec, pour répondre à l’enjeu qu’est celui de la transformation numérique des entreprises et apporter un soutien optimal au regard des défis énumérés précédemment, peut soutenir un large éventail de pistes de solution et d’initiatives. Voici ce que CO^{lab} recommande au gouvernement dans le cadre de la planification du plan d’action en entrepreneuriat 2022-2025 et ce à quoi il propose de contribuer :

1. Développer et déployer des approches d’accompagnement adaptatives et alignées aux réalités des entreprises selon leur maturité numérique respective ;
2. Développer et déployer des outils ainsi que des approches d’accompagnement terrain contextualisées et adaptatives à une pluralité de secteurs d’activités, reconnaissant par conséquent le caractère transversal du numérique ;
3. Participer à la réalisation d’études portant sur l’entrepreneuriat numérique, à la fois sur le volet relatif à la création d’entreprises numériques et à celui portant sur la transformation numérique d’entreprises existantes, permettant de circonscrire ce champ d’études aux délimitations encore floues, de développer un langage commun et d’appréhender adéquatement son écosystème ;
4. Contribuer à la création d’un outil d’évaluation des compétences numériques complet et gratuit avec une possibilité de certification officielle, afin que les entrepreneur·e·s québécois·e·s puissent dresser un état de situation de la maturité numérique de leur entreprise, d’eux-mêmes et de leurs employé·e·s, leur permettant de prendre des décisions optimales et d’offrir des formations adéquates ;
5. Contribuer à la réalisation d’études visant à cerner et documenter les impacts écologiques de la transformation numérique dans différents secteurs d’activités, permettant aux entrepreneur·e·s d’adopter les meilleures pratiques dans le cadre de leur transformation numérique, en ayant conscience de leurs responsabilités environnementales ;

6. Contribuer à la bonification de l'offre de formation, permettant aux individus d'acquérir les compétences nécessaires à la transformation numérique de leur entreprise ou à l'accompagnement d'une entreprise dans un tel processus (ex. AEC Virage numérique 4.0 du Collège d'Alma) ;
7. Développer un écosystème favorable à la création d'entreprises numériques, notamment les *startups*, et à la transformation numérique des entreprises existantes, particulièrement dans les régions périphériques du Québec ;
8. Développer et déployer des approches d'accompagnement terrain et des outils inclusifs, reconnaissant par conséquent la sous-représentation des femmes en entrepreneuriat numérique ;
9. Contribuer à démontrer la pertinence et les bénéfices d'une industrie numérique et d'une transformation numérique dans l'ensemble des entreprises québécoises, par secteur d'activité ou domaine ;
10. Contribuer à la mise à disposition aux entreprises d'expertises indépendantes en matière de transformation numérique, et ce, pour l'ensemble des régions du Québec.

6. Conclusion

En terminant, CO^{lab} est convaincu de la nécessité de placer l'entrepreneuriat numérique, et plus spécifiquement la transformation numérique des entreprises, au cœur des priorités du plan d'action en entrepreneuriat 2022-2025.

Le déploiement des recommandations émises précédemment, même si ce n'est que de quelques-unes, sera bénéfique et structurant à l'écosystème entrepreneurial québécois, permettra aux entrepreneur·e·s de propulser leur entreprise et contribuera grandement au développement socioéconomique du Québec, afin que celui-ci soit durable et florissant.