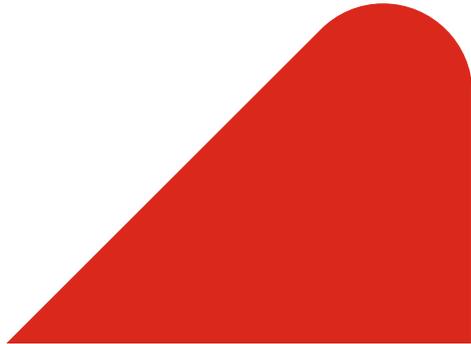


# **La productivité et l'efficacité des entreprises du secteur privé**

Résultats d'enquête

Recherche et intelligence de marché

Juillet 2016





## Table des matières

**01** Faits saillants

**02** Résultats détaillés

**03** Profil des répondants

**04** Contexte, objectifs et méthode de sondage

**05** Annexe : tableaux croisés



# 01

## Faits saillants



## Faits saillants

# Mesure d'efficacité et comparaison

- **Mesure** : La majorité des entreprises sondées **ne mesurent pas** leur efficacité (21 %) ou font des suivis mais n'ont pas de mesure formelle (33 %). Un peu plus du tiers (37 %) mesurent leur efficacité grâce à des mesures simples et une minorité (9 %) le fait en utilisant des indicateurs complexes.
- **Comparaison** : Près de trois entrepreneurs sondés sur cinq (57 %) ne comparent pas leur efficacité avec celle de leurs concurrents. Un peu moins du tiers (31 %) se compare à l'occasion et une minorité (12 %) le fait régulièrement.
  - De manière générale, on constate que **plus les entreprises sont grandes** (employés et revenus), plus elles sont **susceptibles de mesurer leur efficacité et de se comparer avec leurs concurrents**.
    - Une proportion significativement plus élevée d'entreprises de moins de 5 employés n'ont pas de mesures de l'efficacité en place par rapport aux plus grandes (28 % n'en ont pas, contre 13 % pour les 5-19 employés; 5 % 20-49 employés; 3 % 50-99 employés; et 7 % 100-499 employés). À l'inverse, les entreprises de 20 employés ou plus sont plus susceptibles que les plus petites d'avoir soit des mesures simples ou des mesures complexes de l'efficacité.
    - Les entreprises qui ont de plus faibles revenus sont plus nombreuses à ne pas mesurer leur efficacité que celles qui ont des revenus élevés (31 % 1 \$-250 k\$ vs 9 % 5-10 M\$; 4 % 10-20 M\$; et 4 % plus de 20 M\$). À l'inverse, les entreprises aux revenus élevés (3 M\$ ou plus) ont davantage tendance à utiliser des mesures simples ou complexes de l'efficacité.
    - En outre, la proportion d'entreprises comptant moins de 5 employés et ne mesurant jamais leur efficacité par rapport à celle de leurs concurrents est significativement plus élevée que celle des plus grandes entreprises (61 % vs 39 % 100-499 employés). Cette même tendance s'observe avec les autres entreprises, quoique de façon non significative (52 % 5-19 employés; 51 % 20-49 employés; 44 % 50-99 employés).
    - Les entreprises aux revenus plus faibles ont plus tendance à ne pas se comparer avec leurs concurrents que celles qui ont des revenus très élevés. La proportion de ceux qui ne se comparent jamais est de 62 % (1 \$-250 k\$) et de 63 % (250 k\$-500 k\$) par rapport à 34 % (10 M\$ à 20 M\$) et 36 % (plus de 20 M\$).
- La plupart des répondants qui **ne mesurent pas leur efficacité** choisissent de ne pas le faire parce qu'ils ne trouvent pas l'exercice pertinent (58 %). Les autres raisons plus souvent évoquées sont le manque de ressources ou de capacité pour le faire (23 %) et ne pas savoir comment le faire (14 %).



## Faits saillants

# Autoévaluation de la productivité

- Lorsque nous avons demandé aux entrepreneurs de s'autoévaluer par rapport à la moyenne en matière de productivité, la moitié nous ont dit que leur entreprise était **aussi** productive que la moyenne (49 %) et plus du tiers estiment que leur entreprise est **plus** productive que la moyenne (35 %).
  - On constate que les entreprises qui ont en place des mesures complexes de l'efficacité sont plus susceptibles de s'estimer plus productives que la moyenne (51 % vs 38 % qui n'ont pas de mesures et 33 % qui ont des mesures informelles ou simples de l'efficacité).
  - Par ailleurs, les entreprises qui se comparent régulièrement avec leur concurrents ont plus tendance à se juger plus compétitives que la moyenne (58 % vs 28 % se comparent à l'occasion et 35 % ne se comparent jamais).
  - Enfin, on constate que plus une entreprise mesure fréquemment son efficacité, plus elle est susceptible de s'estimer plus productive que la moyenne.
- Lorsque l'on s'attarde aux **raisons** données par les répondants pour expliquer leur autoévaluation de la productivité, on constate que la plupart d'entre eux ont principalement mentionné leurs observations du milieu dans lequel ils opèrent ou ont utilisé des indicateurs de rendement tels que les ventes ou les profits.
  - Ainsi, une partie importante des réponses étaient liées à l'observation du milieu opérationnel plutôt qu'à la mise en place de mesures de l'efficacité. Bien que des indicateurs tels que les ventes ou les profits aient été mentionnés à quelques reprises, plusieurs répondants ont justifié leur autoévaluation sur la base :
    - de commentaires émis par des clients, des employés ou des concurrents;
    - de comparaisons réalisées avec des ratios d'industrie;
    - des compétences et de l'expérience de leur personnel; et
    - de la capacité de l'entreprise à produire ou à livrer des biens ou des services plus rapidement que ses concurrents.
  - Les répondants considérant leur entreprise moins productive que la moyenne étaient plus enclins à justifier la situation que ceux qui s'étaient jugés davantage ou aussi productifs que la moyenne. Les causes évoquées faisaient surtout référence au fait que l'entreprise est vieillissante ou à la lenteur de certains processus internes.



## Faits saillants

# Indicateurs clés et ressources utilisés pour faire le suivi de la productivité

- Les trois **indicateurs clés** les plus souvent utilisés pour mesurer l'efficacité sont la variation du chiffre d'affaires (41 %), la variation des profits et bénéfices (40 %) et la quantité produite à l'heure, à la journée, à la semaine, etc. (35 %).
  - Sans surprise, on remarque que les entreprises qui ont mis en place des mesures de l'efficacité plus complexes sont plus susceptibles d'utiliser des indicateurs clés que celles qui ont des mesures informelles ou simples de l'efficacité.
  - La proportion d'entreprises québécoises qui utilisent la variation du chiffre d'affaires ou la variation des profits et bénéfices est significativement plus élevée que celles des autres régions.
  - De manière générale, il semble que plus une entreprise a d'employés, plus elle a tendance à utiliser des indicateurs clés pour mesurer son efficacité (tendance à la hausse pour la plupart des indicateurs en fonction du nombre d'employés). Sans surprise, on observe la même tendance en fonction du chiffre d'affaires de l'entreprise (tendance à la hausse pour la plupart des indicateurs clés).
  - On observe des différences significatives dans l'utilisation de certains indicateurs clés en fonction de l'offre de l'entreprise (biens, services ou les deux).
- Les **outils ou ressources** que les entrepreneurs utilisent le plus fréquemment pour faire le suivi de la productivité dans leur entreprise sont les rapports financiers (68 %) suivis, dans une moindre mesure, par des bases de données pertinentes (30 %) et des tableaux de bord (25 %).
  - Les entreprises qui ont mis en place des mesures de l'efficacité plus complexes sont plus susceptibles d'utiliser des outils ou ressources que celles qui ont des mesures informelles ou simples de l'efficacité.
  - Comme pour les indicateurs clés, il apparaît que plus une entreprise a d'employés, plus elle a tendance à utiliser des outils et ressources pour mesurer son efficacité. Cette tendance est également notée lorsqu'on regarde le chiffre d'affaires de l'entreprise.



## Faits saillants

# Indicateurs clés et ressources utilisés, et actions posées pour augmenter la productivité

- Dans la section « autre » des indicateurs clés, des répondants ont mentionné qu'ils utilisaient des ratios (par exemple, les ventes par employé ou les profits par employé) ou des indicateurs clés de performance (KPI) ou encore, qu'ils comparaient certains résultats obtenus avec des cibles établies au préalable.
- Toutefois, nous avons constaté que certains répondants semblaient avoir de la **difficulté à différencier les concepts d'« indicateurs clés » et de « ressources »**, et ce, même s'ils avaient mis en place des systèmes de mesure de l'efficacité dans leur entreprise. Dans certains cas, les indicateurs mentionnés dans la catégorie « autre » ne peuvent pas être considérés comme des mesures d'efficacité et dans d'autres cas, les réponses correspondent à des ressources et non pas à des indicateurs, et vice-versa.
  - Par exemple, dans le cas des indicateurs clés d'efficacité, des répondants ont dit utiliser les commentaires de clients, les sources de leurs ventes, de nouvelles idées amenées par les employés, le nombre de personnes embauchées ou les changements de comportement des clients.
  - Quelques répondants ont confondu les indicateurs clés de performance (KPI) avec les outils et ressources.
- Les **actions** le plus souvent posées pour augmenter la productivité sont une meilleure formation des employés (38 %), l'élimination du gaspillage (35 %), la mise en place de meilleurs processus de gestion des opérations (34 %) et le développement de nouveaux produits ou services (33 %).
  - Les entreprises qui effectuent des mesures complexes de l'efficacité sont plus susceptibles d'avoir posé des actions pour augmenter leur productivité au cours des deux dernières années. On remarque des différences significatives entre ce groupe et celui des entreprises qui ont mis en place des mesures informelles ou simples pour la majorité des actions posées.
  - Les entreprises de moins de 5 employés sont moins susceptibles d'avoir mis en place des actions pour augmenter leur productivité au cours des deux dernières années. La même tendance s'observe chez les entreprises qui offrent uniquement des services.



## Faits saillants

# Avantages, importance et impact perçus

- Le principal **avantage perçu** de la mise en place de mesures de l'efficacité est l'augmentation des profits (33 %), suivie dans une moindre mesure par la saisie de nouvelles occasions d'affaires (22 %) et l'amélioration de la qualité des biens ou services (22 %).
  - Pour l'ensemble des sous-groupes analysés, l'augmentation des profits se distingue des autres avantages mesurés.
- Bien que les résultats du sondage nous indiquent qu'une proportion relativement faible des entreprises canadiennes ont mis en place des mesures de l'efficacité et que peu d'entre elles soient en mesure de se comparer avec leurs concurrents, la majorité des répondants croient qu'il est **important pour une entreprise de mesurer sa productivité et de la comparer** avec celle de ses concurrents. Près de la moitié disent que cela est « plutôt important » (46 %) et le tiers affirment que cela est « très important » (33 %).
  - Plus l'entreprise compte d'employés, plus elle tend à juger « très important » de mesurer et de comparer sa productivité.
  - Les entreprises qui n'ont aucune mesure en place ont plus tendance à ne pas juger cela important que celles qui ont mis en place des mesures informelles, simples ou complexes de l'efficacité.
  - Les entreprises détenues uniquement par des femmes sont moins susceptibles de juger « très important » de mesurer et de comparer leur productivité.
- Enfin, près des trois quarts des répondants (73 %) estiment que si la **productivité des entreprises du secteur privé augmente**, cela aura une **incidence positive directe sur l'économie canadienne**. Plus de la moitié d'entre eux (52 %) sont « tout à fait d'accord » et un sur cinq (21 %) est « plutôt d'accord » avec cet énoncé.
  - La proportion de répondants québécois « tout à fait d'accord » avec l'énoncé est significativement plus élevée que dans les autres régions (66 % contre 44 % à 56 % dans les autres régions).
  - Les entreprises détenues uniquement par des femmes sont moins susceptibles d'être « tout à fait d'accord » avec l'énoncé.
  - Une proportion significativement plus élevée d'entreprises qui ont mis en place des mesures informelles, simples ou complexes de l'efficacité sont « tout à fait d'accord » avec l'énoncé (56 % mesures informelles ou simples et 51 % mesures complexes vs 38 % aucune mesure).



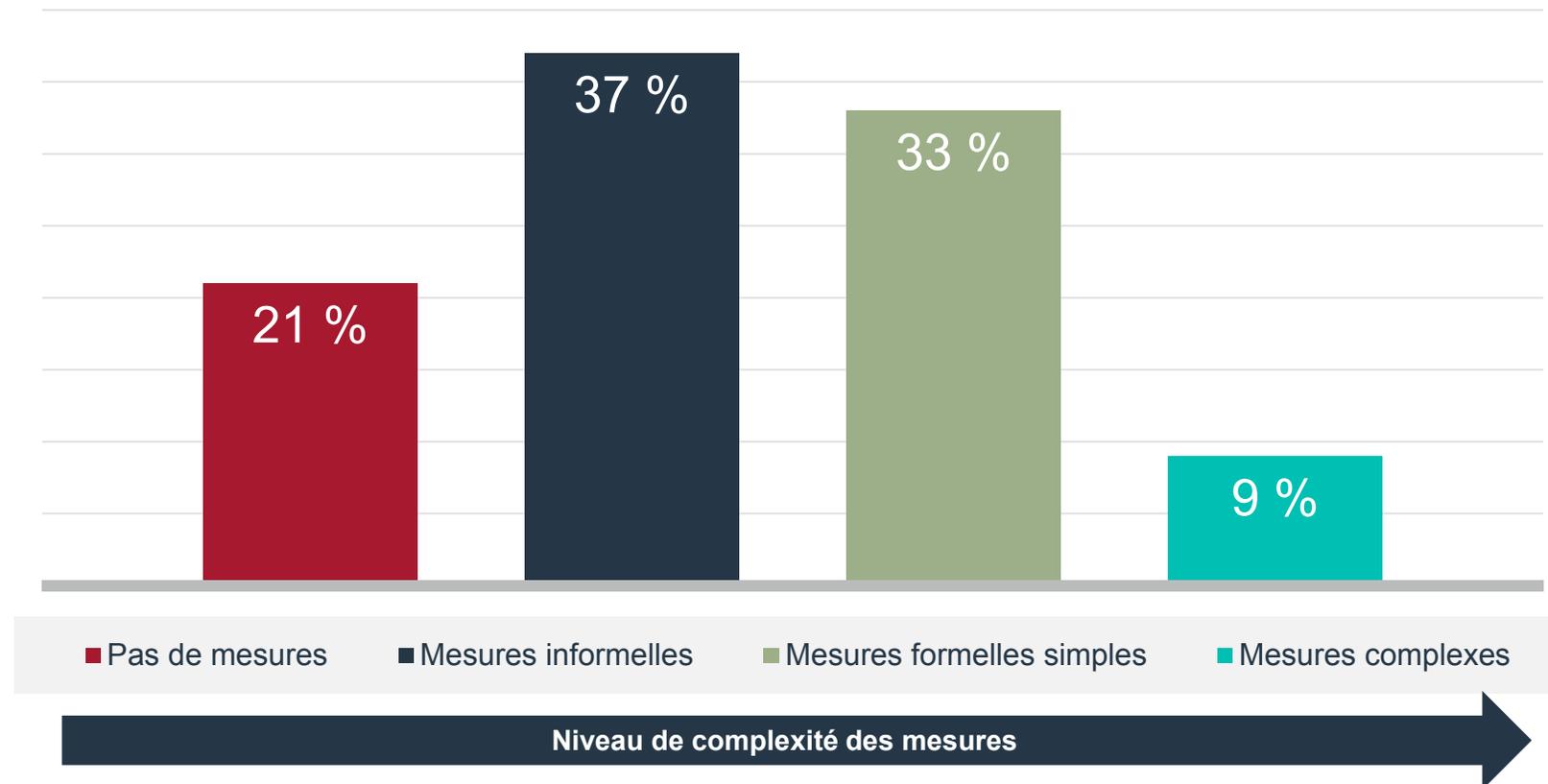
**02**

# Résultats détaillés



## Résultats détaillés

# Comment l'efficacité est mesurée

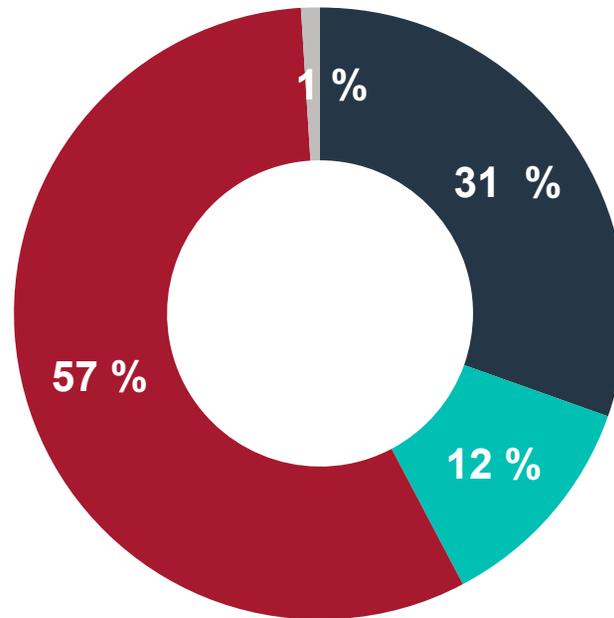


Base : Tous les répondants (n = 1 504). Question : Q.4 Pour commencer, comment **mesurez-vous l'efficacité** de votre entreprise? Les choix précis étaient : N'effectuent pas de mesure de l'efficacité / Font des suivis, mais pas de mesure formelle / Mesurent l'efficacité grâce à des indicateurs simples (par exemple : ventes par employé, revenus par heure travaillée) / Mesurent l'efficacité grâce à des indicateurs plus complexes (mesure de l'ensemble des ressources humaines et matérielles nécessaires pour générer des revenus et des profits)



Résultats détaillés

# Comparer son efficacité avec celle des concurrents



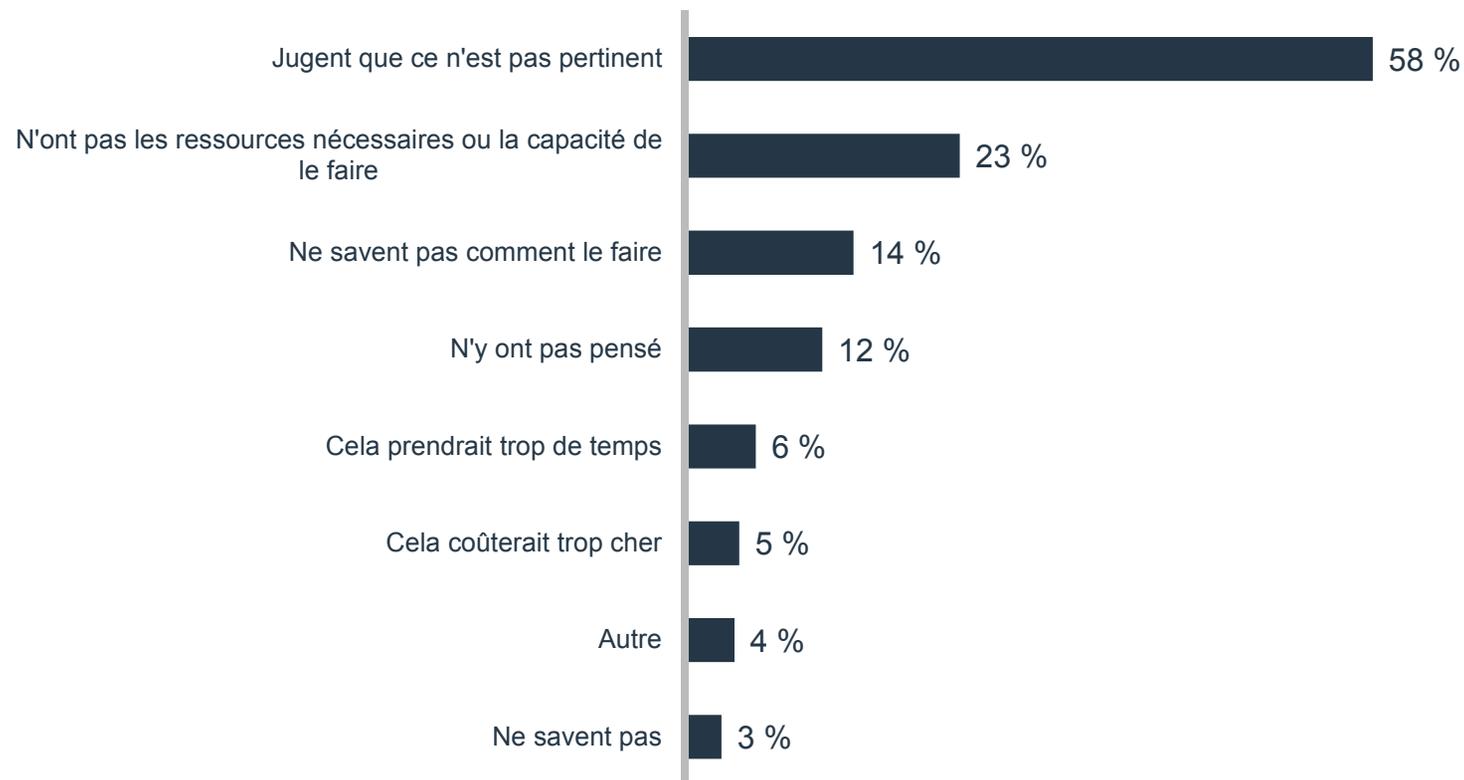
■ Comparaison occasionnelle ■ Comparaison régulière ■ Pas de comparaison ■ Ne savent pas

Base : Tous les répondants (n = 1 497). Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul.  
Question : Q.5 **Comparez-vous** votre efficacité à celle de vos concurrents?



## Résultats détaillés

# Pourquoi certaines entreprises ne mesurent pas leur efficacité

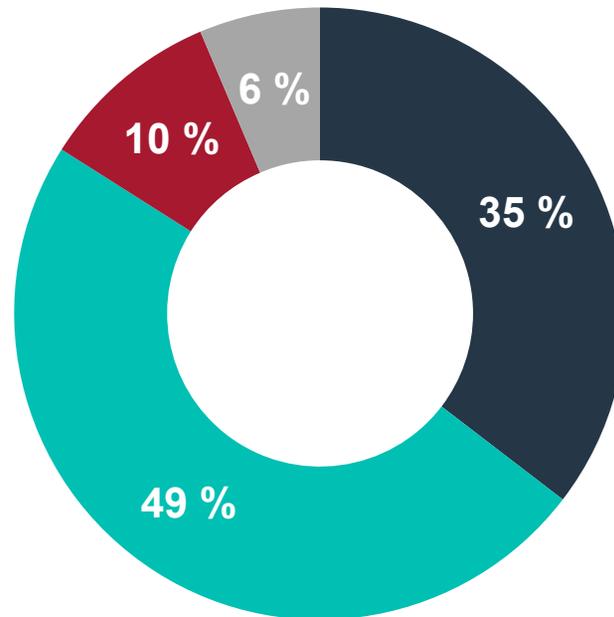


Base : Les répondants qui ne mesurent pas l'efficacité (n = 260). Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Question : Q.6 Pourquoi **n'effectuez-vous pas de mesure de l'efficacité** dans votre entreprise? Les mentions multiples étaient permises.



Résultats détaillés

# Autoévaluation de la productivité



■ Plus que la moyenne

■ Autant que la moyenne

■ Moins que la moyenne

■ Ne savent pas

Base : Tous les répondants (n = 1 498). Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul.  
Question : Q.7 Dans quelle mesure estimez-vous que **votre entreprise est productive**? Diriez-vous qu'elle est...



## Résultats détaillés

# Autoévaluation de la productivité (raisons)

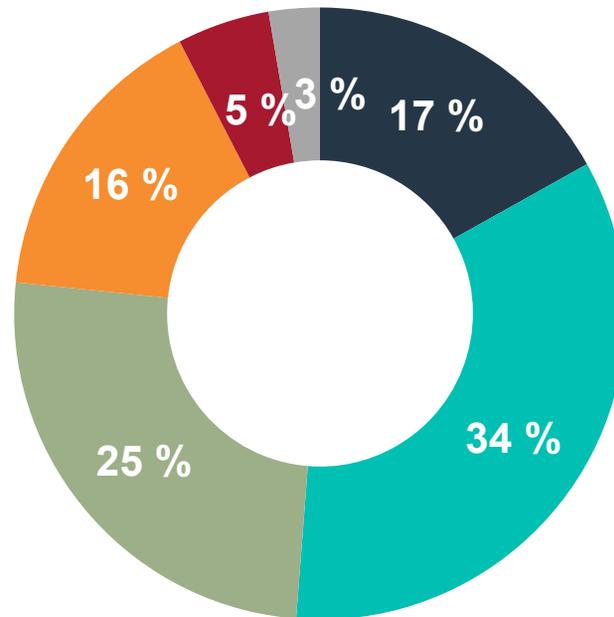
plus productives que la moyenne (n=395)	aussi productives que la moyenne (n=457)	moins productives que la moyenne (n=126)
Augmentation des ventes et des profits au fil des années	Augmentation des ventes et des profits au fil des années	Diminution des ventes et des profits au cours des dernières années
Commentaires de clients ou d'employés ayant travaillé pour des concurrents	Commentaires de clients	Commentaires de clients et d'autres personnes à l'extérieur de l'entreprise
Résultats de l'entreprise supérieurs à la moyenne de l'industrie	Résultats de l'entreprise supérieurs à la moyenne de l'industrie	Résultats de l'entreprise supérieurs à la moyenne de l'industrie
Personnel hautement qualifié	Personnel hautement qualifié	Diminution du volume d'affaires
Diminution des coûts de production et de livraison	Meilleurs processus en place que ceux des concurrents	Lenteur des processus de production ou de livraison
Capacité à produire ou à livrer davantage, plus rapidement que les concurrents		Vieillessement de l'entreprise

Base : Les répondants qui se disent plus, aussi ou moins productifs que la moyenne. Prenez note que ces résultats reflètent la perception que les répondants ont de leur propre productivité; la nature qualitative du sujet ne permet pas de généraliser les réponses à l'ensemble de l'échantillon ou de la population. Question : Q.8 Sur quoi **vous basez-vous** pour dire que votre entreprise est [plus / aussi / moins] productive que la moyenne?



## Résultats détaillés

# Fréquence de mesure de l'efficacité



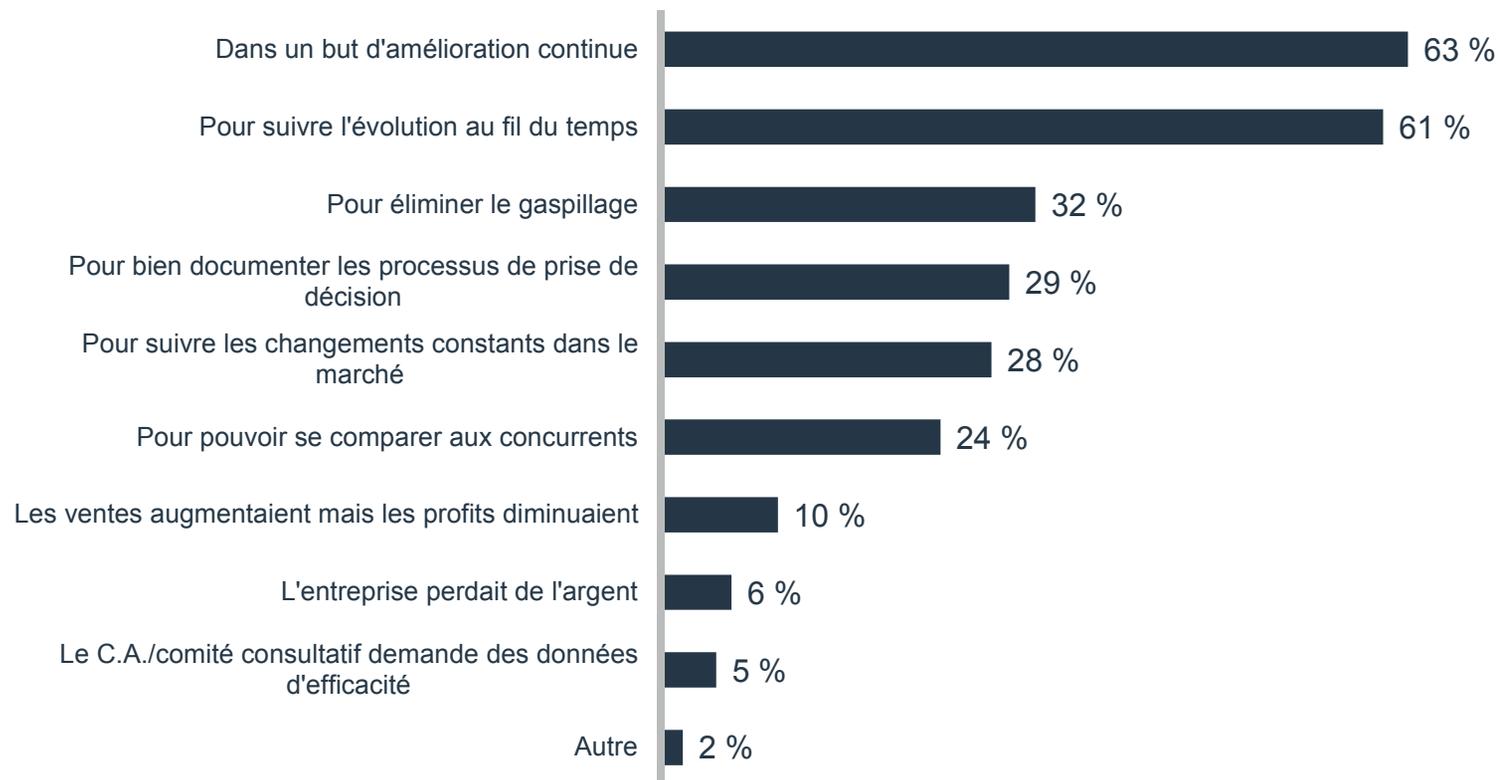
■ Plusieurs fois par mois   ■ Chaque mois   ■ Chaque trimestre   ■ Une fois par année   ■ Moins d'une fois par année   ■ Ne savent pas

Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle (n = 1 231). Question : Q.9 À quelle fréquence **mesurez-vous** l'efficacité de votre entreprise? Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul.



## Résultats détaillés

# Pourquoi mesurer l'efficacité?

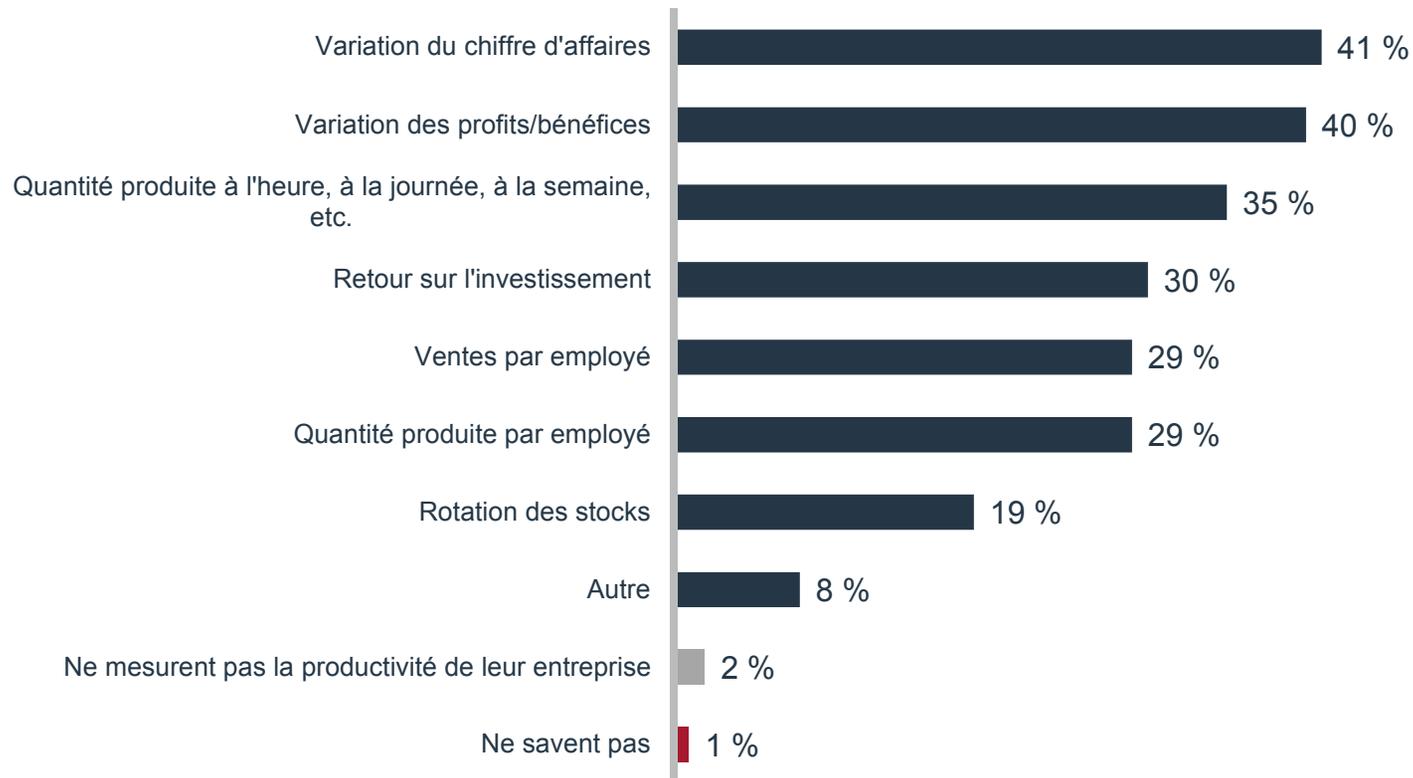


Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle (n = 766). Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Question : Q.10 **Pourquoi avez-vous décidé** de mesurer l'efficacité de votre entreprise de façon plus structurée? Les réponses multiples étaient permises.



## Résultats détaillés

# Indicateurs clés utilisés pour mesurer l'efficacité

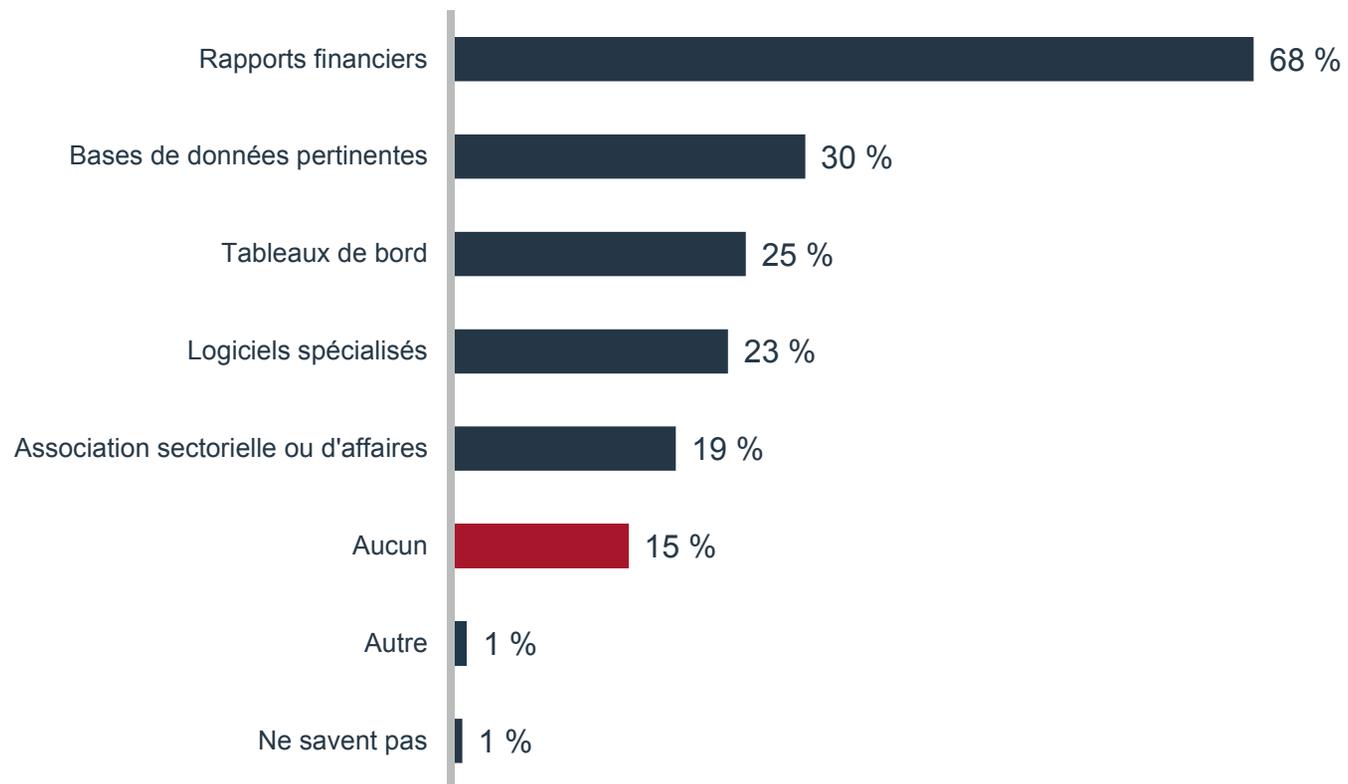


Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle (n = 1 224). Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Question : Q.11 Quels **indicateurs clés** utilisez-vous pour mesurer l'efficacité de votre entreprise? Les réponses multiples étaient permises.



## Résultats détaillés

# Outils ou ressources utilisés pour faire le suivi de la productivité

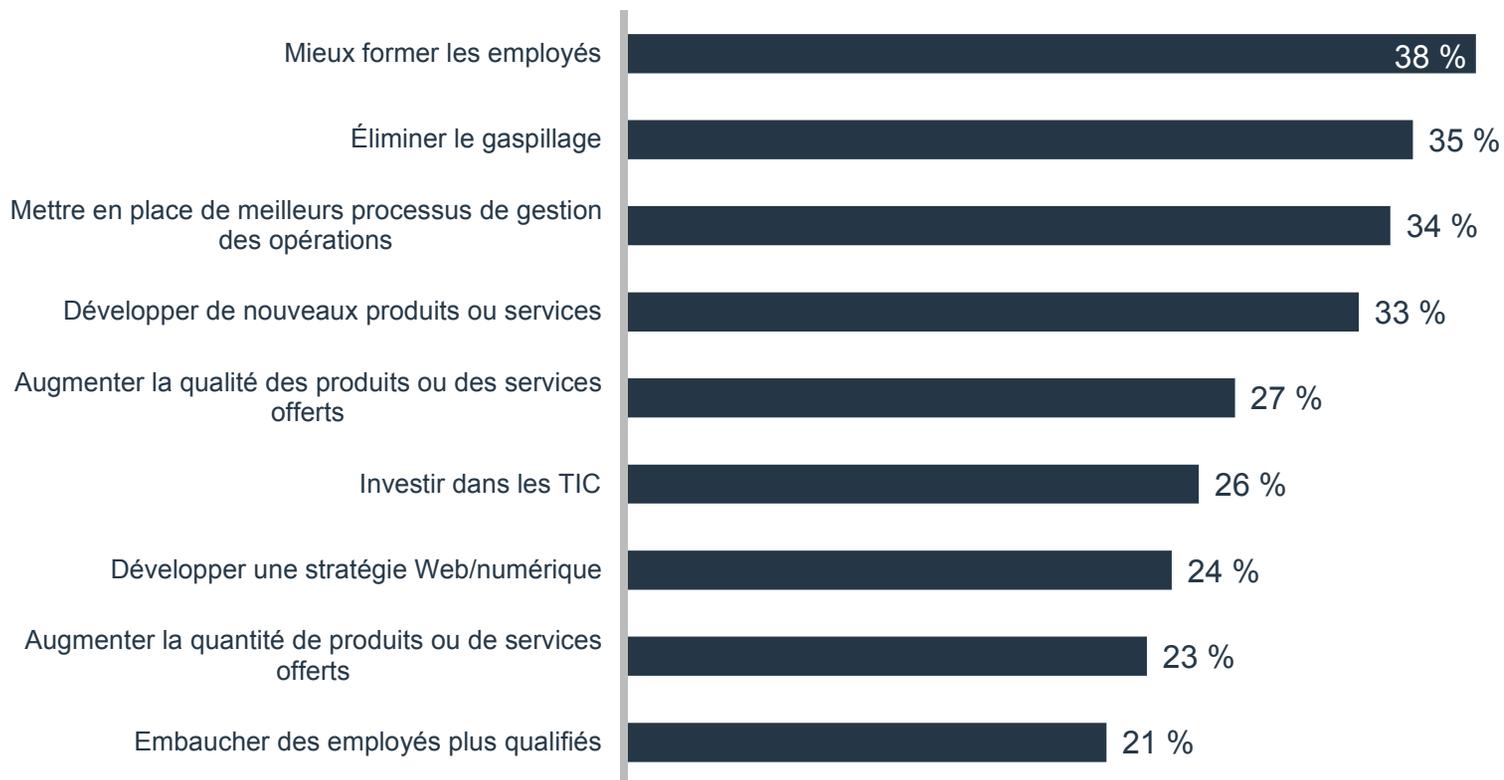


Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle (n = 1 227). Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Question : Q.12 Quels **outils ou ressources** utilisez-vous pour **faire le suivi** de la productivité de votre entreprise ou pour l'améliorer? Les réponses multiples étaient permises.



## Résultats détaillés

# Actions posées pour augmenter la productivité (1/2)

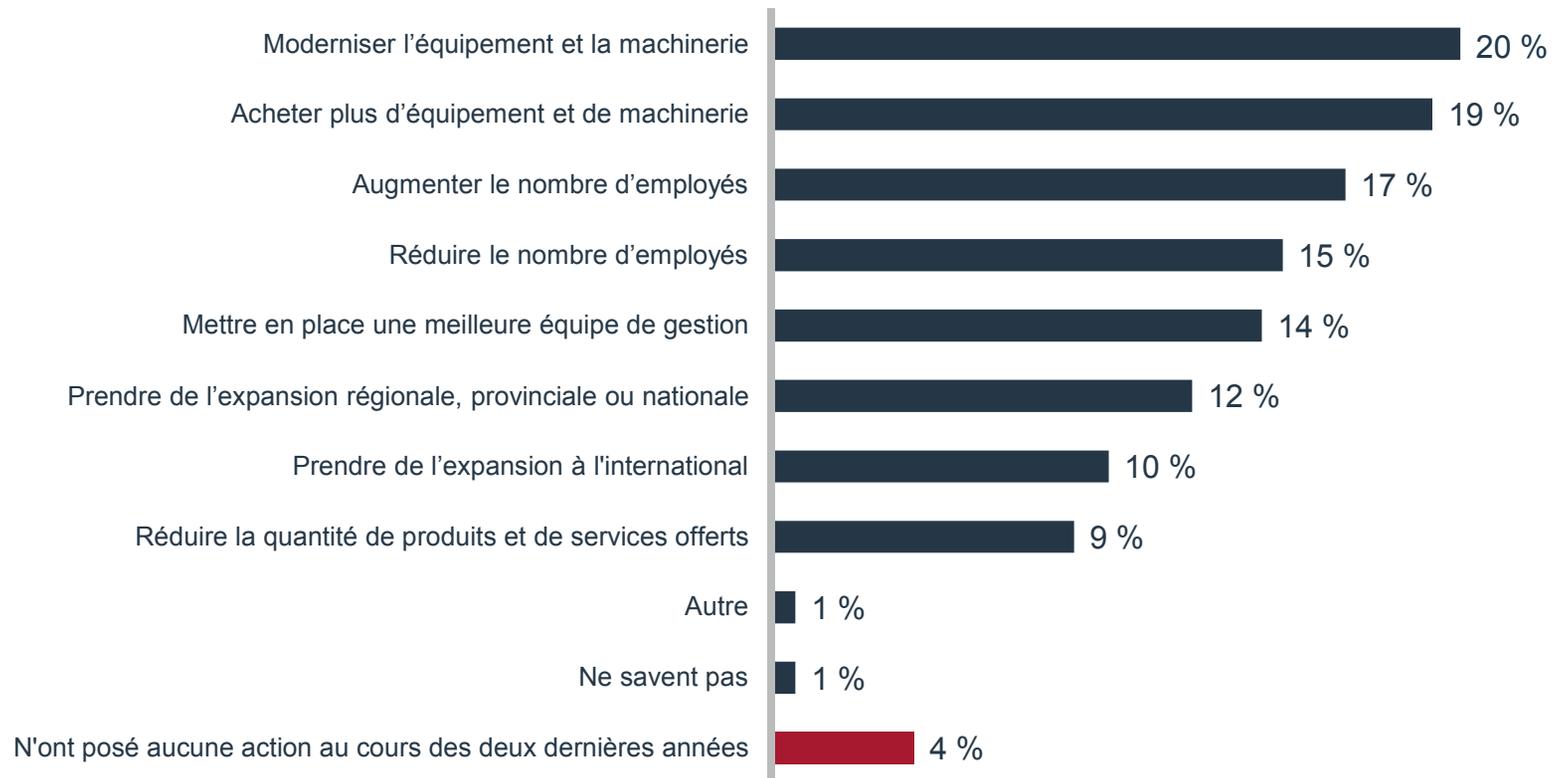


Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle (n = 1 232). Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Question : Q.13 Concrètement, quelles **actions** avez-vous posées au cours des deux dernières années pour **augmenter** la **productivité** de votre entreprise? Les réponses multiples étaient permises.



## Résultats détaillés

# Actions posées pour augmenter la productivité (2/2)

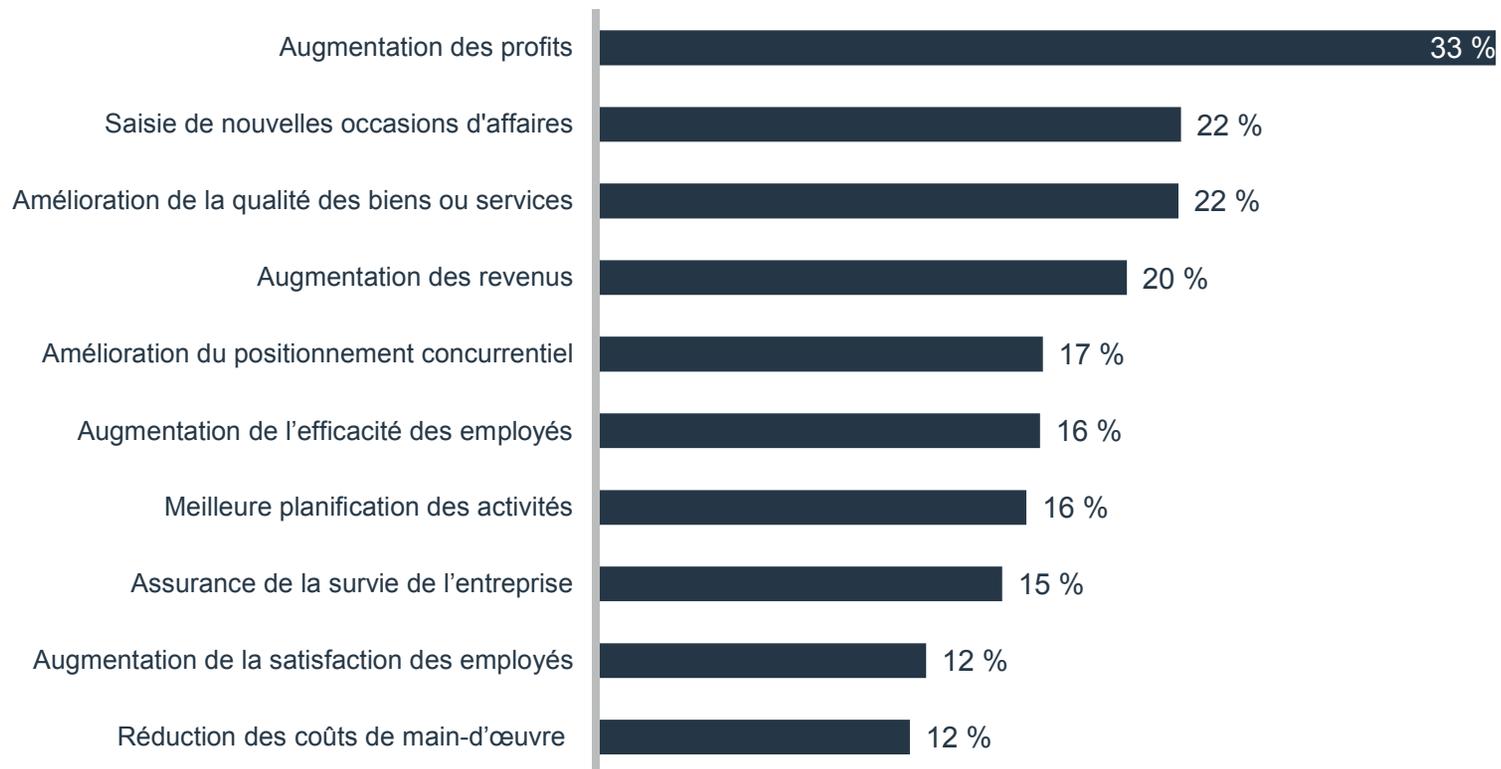


Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle (n = 1 232). Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Question : Q.13 Concrètement, quelles **actions** avez-vous posées au cours des deux dernières années pour **augmenter** la **productivité** de votre entreprise? Les réponses multiples étaient permises.



## Résultats détaillés

# Avantages et bénéfices des mesures de l'efficacité mises en place (1/2)

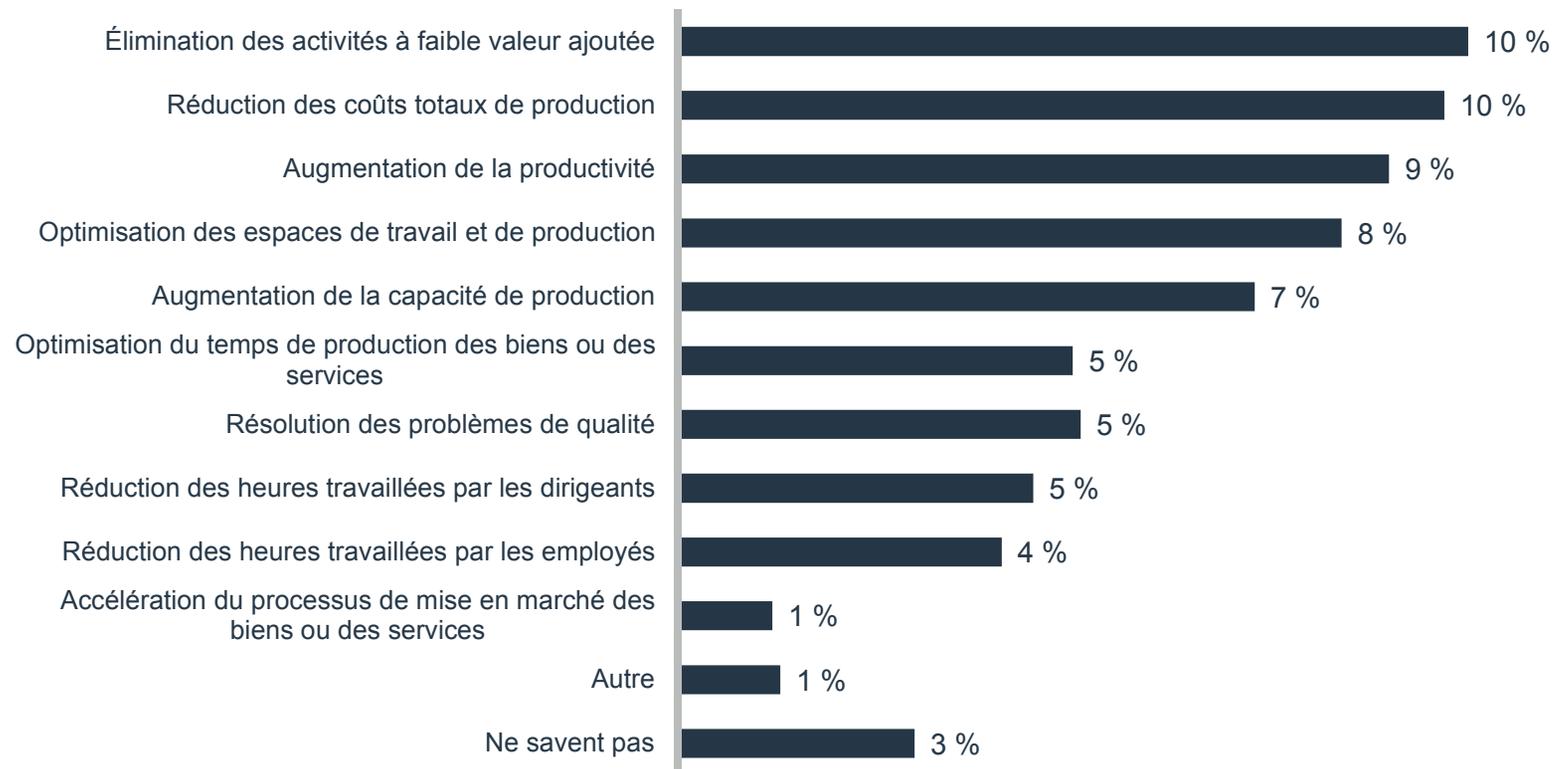


Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle (n = 1 222). Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Question : Q.14 Quels **principaux avantages et bénéfices** avez-vous tirés de la mise en place de mesures de l'efficacité dans votre entreprise? Les mentions multiples étaient permises.



## Résultats détaillés

# Avantages et bénéfices des mesures de l'efficacité mises en place (2/2)

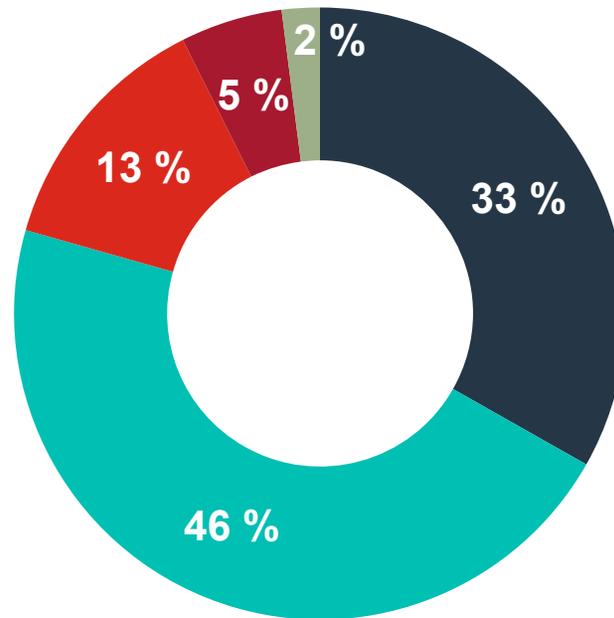


Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle (n = 1 222). Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Question : Q.14 Quels **principaux avantages et bénéfices** avez-vous tirés de la mise en place de mesures de l'efficacité dans votre entreprise? Les mentions multiples étaient permises.



Résultats détaillés

# Importance perçue de mesurer et de comparer sa productivité



Base : Tous les répondants (n = 1 496). Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul.  
Question : Q.15 À quel point trouvez-vous qu'il est **important** pour une entreprise de **mesurer** sa productivité **et** de la **comparer** à celle de ses concurrents?

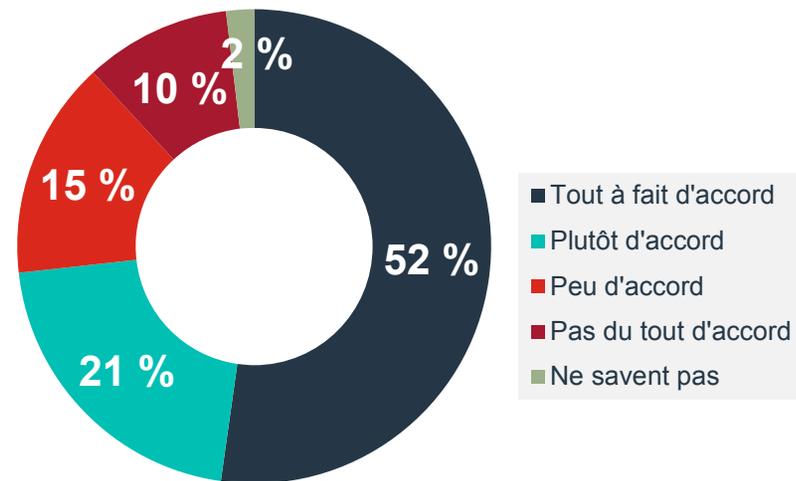


## Résultats détaillés

# Incidence perçue de la productivité des entreprises privées sur l'économie

## Énoncé présenté :

« Si la productivité des entreprises du secteur privé augmente, cela aura une incidence positive directe sur l'économie canadienne. »



Total accord : 73 %

A large teal abstract shape on the left side of the slide, resembling a stylized arrow or a large triangle with a rounded right edge.

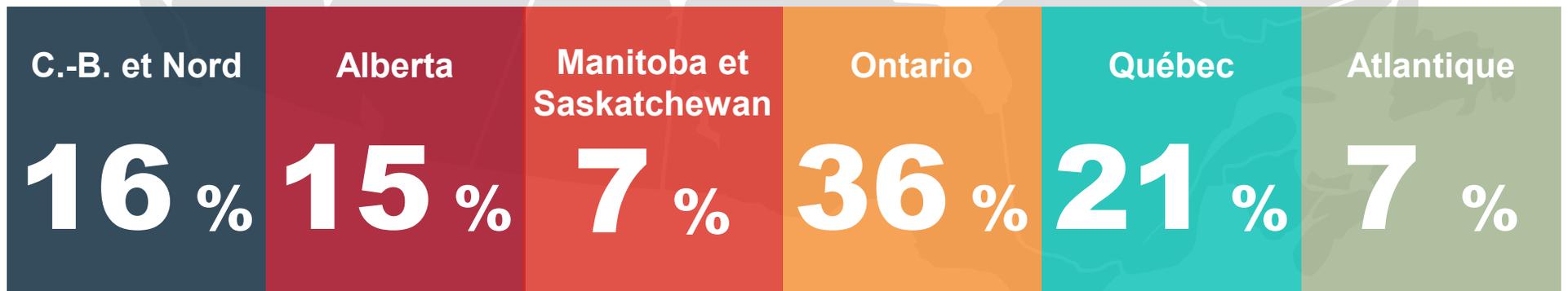
# 03

## Profil des répondants



Profil des répondants

# Région

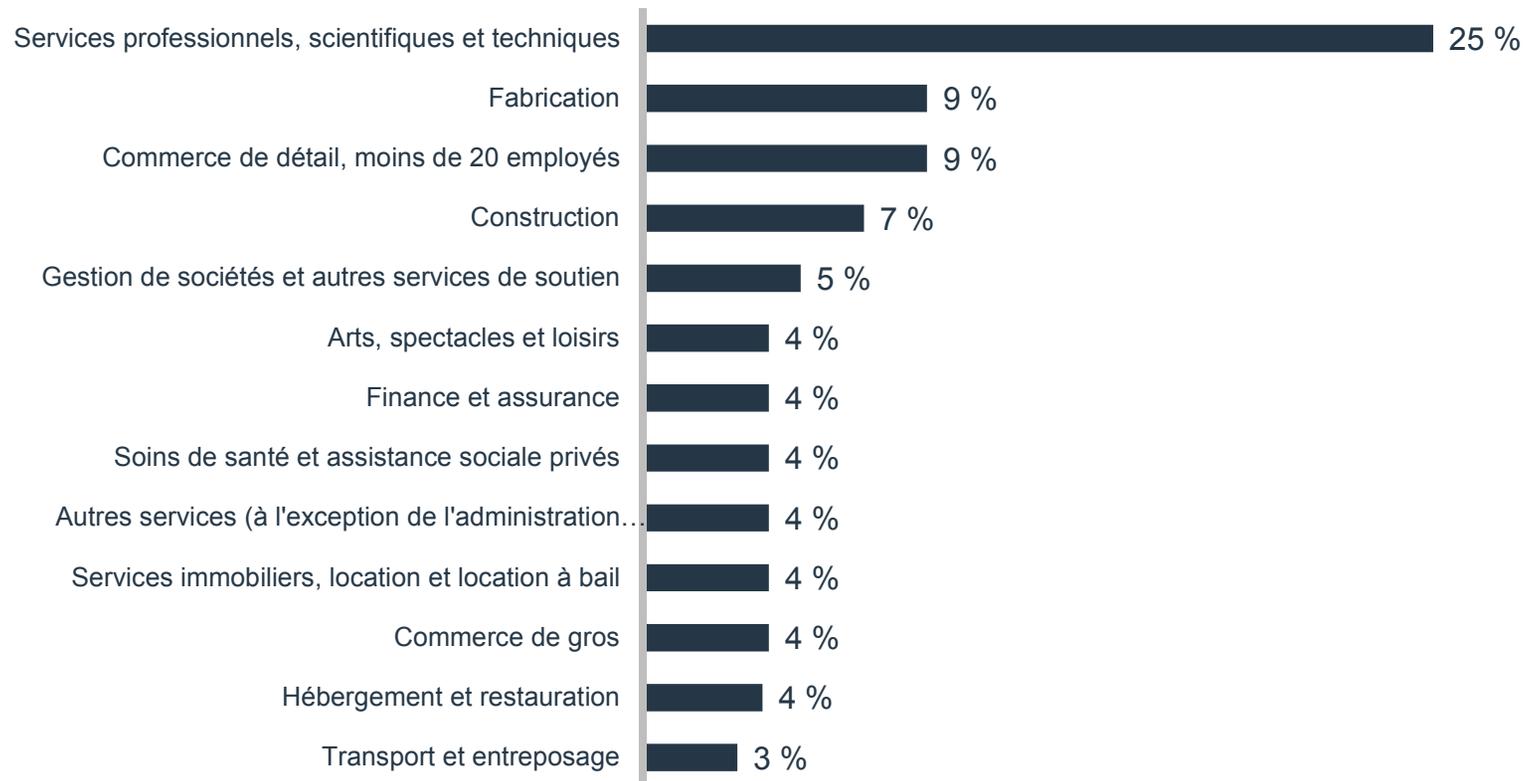


Base : Tous les répondants (n = 1 504). Questions : Q.2 Dans quelle province ou quel territoire du Canada le **siège social** de votre compagnie est-il situé? Q2b. Si le siège social de votre compagnie n'est pas situé au Canada, dans quelle province ou quel territoire canadien se concentrent la **majorité de ses opérations**?



## Profil des répondants

## Secteur d'activité

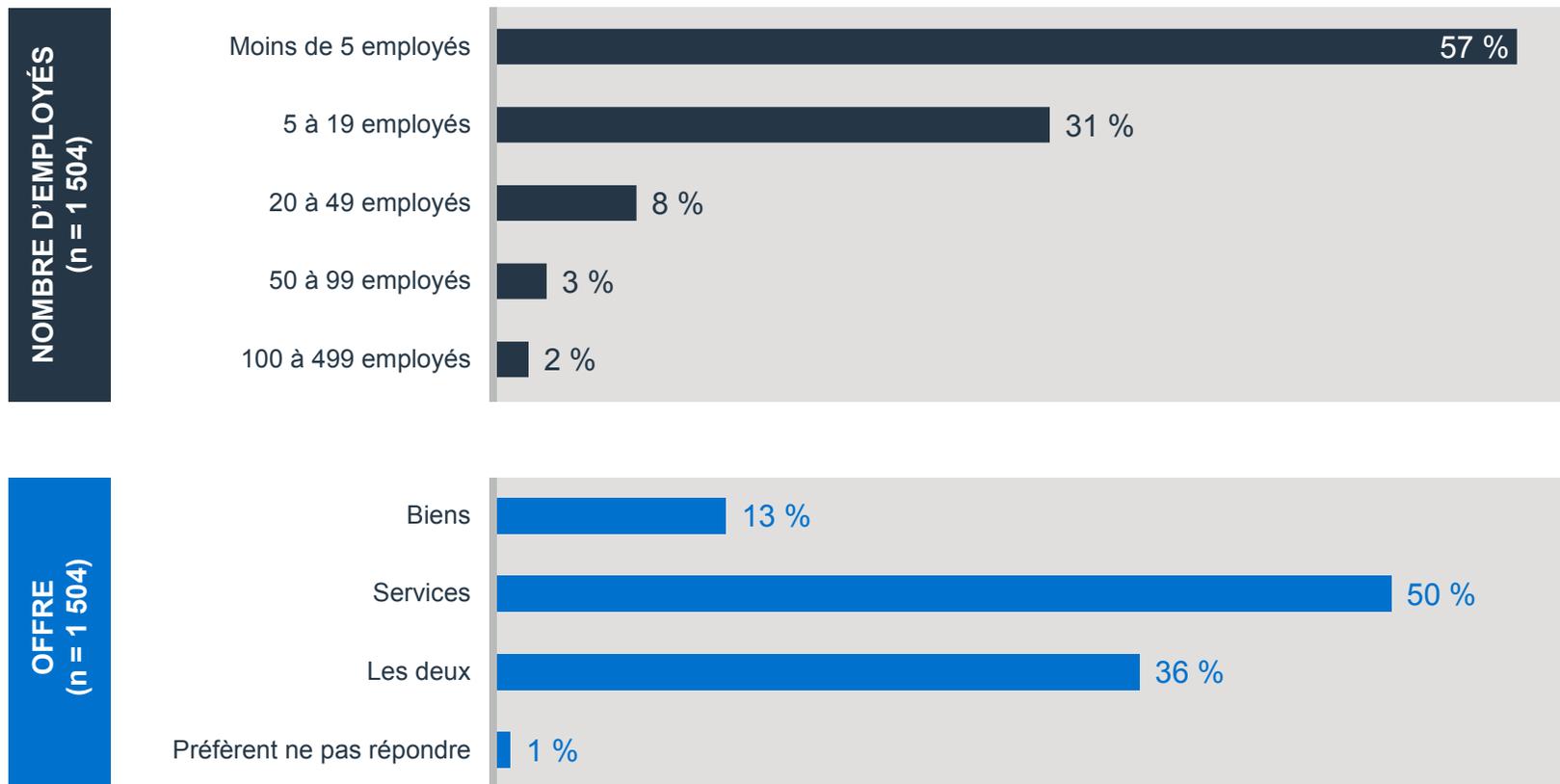


Base : Tous les répondants (n = 1 504). Seuls les groupes avec un minimum de 3 % de répondants sont présentés.  
Question : Q3. Quel est le **secteur d'activité** de votre entreprise?



## Profil des répondants

# Nombre d'employés et offre



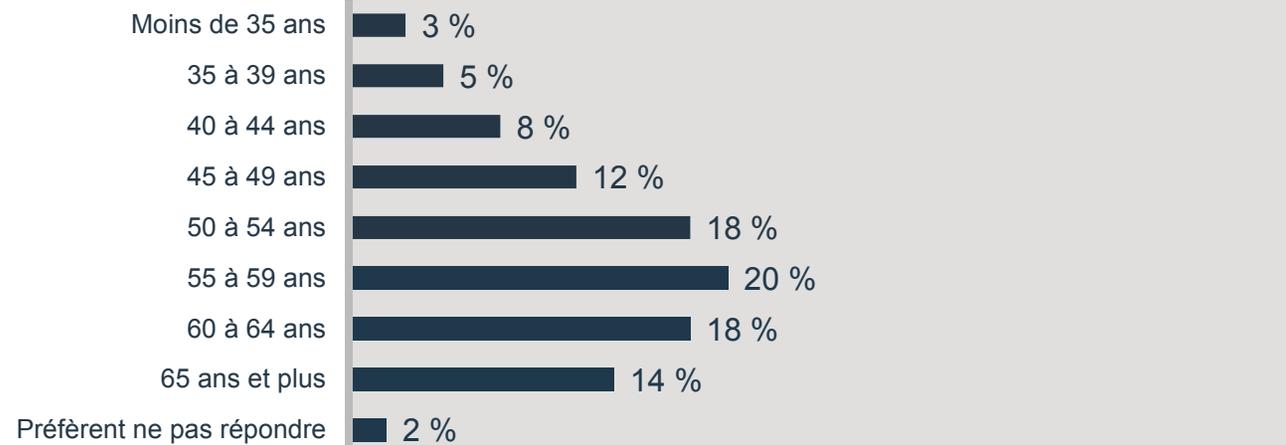
Base : Tous les répondants. Questions : Q.1 **Combien d'employés** travaillent dans votre entreprise durant une semaine de travail normale? (Ne pas répondre à cette question n'était pas autorisé). Q20. Votre entreprise offre-t-elle des **biens** ou des **services**?



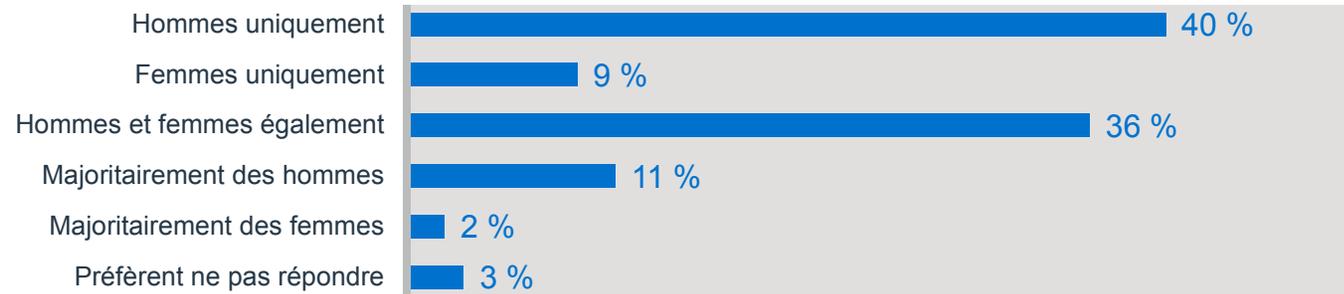
## Profil des répondants

# Âge et sexe des propriétaires

ÂGE  
(n = 1 504)



SEXE  
(n = 1 504)

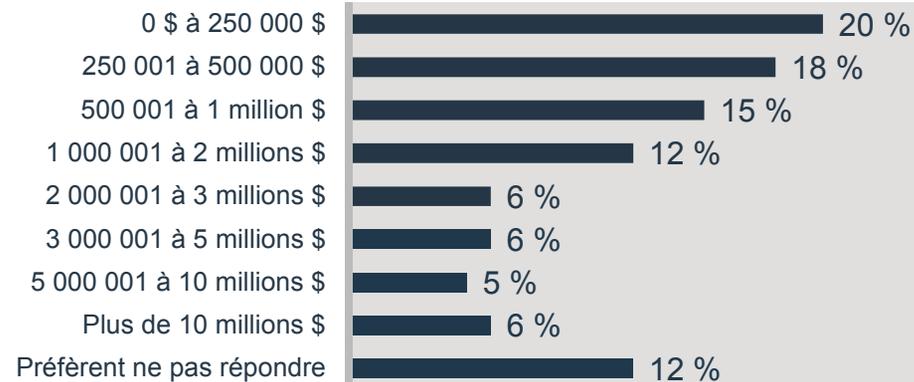




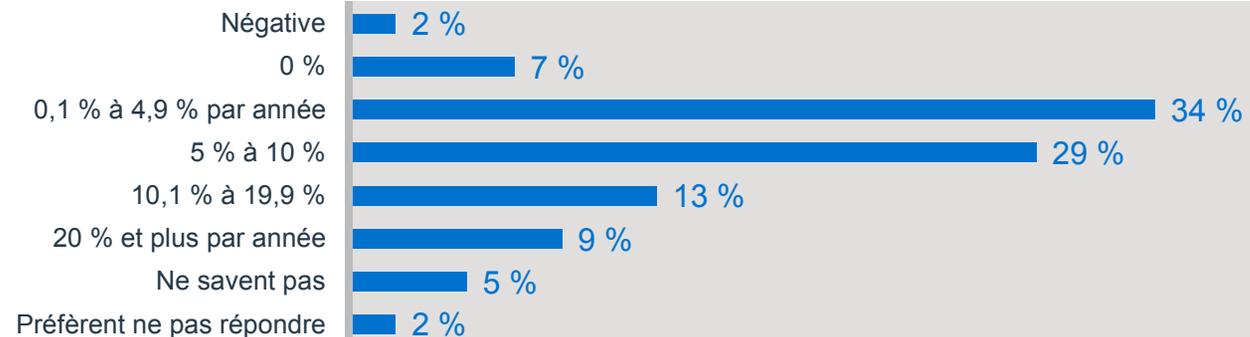
## Profil des répondants

# Ventes annuelles et croissance annuelle moyenne prévue

**VENTES ANNUELLES**  
(n = 1 504)



**CROISSANCE PRÉVUE**  
(n = 1 504)

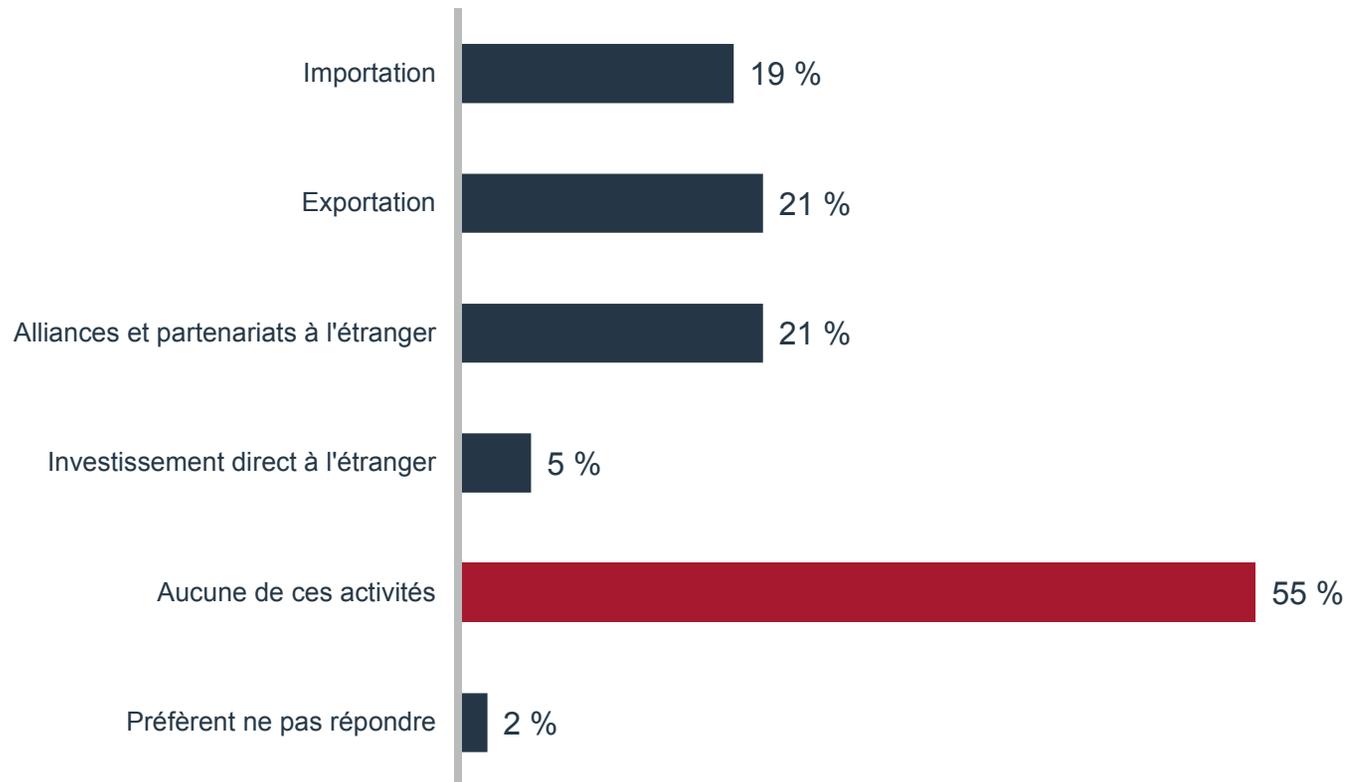


Base : Tous les répondants. Questions : Q.17 Parmi les choix suivants, lequel décrit le mieux les **ventes annuelles** de votre entreprise? Q.18 Au cours des trois prochaines années, quelle sera selon vous la **croissance annuelle moyenne** des ventes ou des revenus de votre entreprise?



Profil des répondants

# Activités d'internationalisation



Base : Tous les répondants (n = 1 504). Question : Q.21 Quelles **activités d'internationalisation** avez-vous déjà intégrées aux opérations de votre entreprise? Les mentions multiples étaient permises.

A large, teal-colored abstract shape on the left side of the slide, resembling a stylized arrow or a large number '4' pointing to the right.

# 04

## Contexte, objectifs et méthodologie



## Contexte, objectifs et méthodologie

# Contexte et objectifs

- L'équipe Recherche économique a confié à ses collègues de Recherche et intelligence de marché un projet de sondage auprès des entrepreneurs canadiens.
- Plus précisément, l'objectif de l'enquête était d'obtenir de l'information sur la mesure et la comparaison de la productivité et de l'efficacité chez les entreprises du secteur privé.

# Méthodologie

- **Méthode de sondage** : Sondage en ligne (combinaison des panels BDC et Angus Reid)
- **Profil des répondants** : Entrepreneurs canadiens qui occupent des rôles de décideurs
- **Taille de l'échantillon** : 1 504 répondants
- **Marge d'erreur maximale** :  $\pm 2,5$  points de pourcentage, 19 fois sur 20
- **Dates du sondage** : Du 5 au 15 juillet 2016
- **Traitement de données et analyse** : Tous deux ont été réalisés par l'équipe Recherche et intelligence de marché de BDC



**05**

**Annexe :  
tableaux croisés**



## Tableaux croisés

# Légende des tableaux

→ Cette section présente les résultats des répondants aux profils suivants :

Groupe 1 (A) Q4 = 01	Groupe 2 (B) Q4 = 04	Groupe 3 (C) Q4 = 02 ou 03
N'effectuent <b>pas de mesure</b> de l'efficacité	Mesurent l'efficacité grâce à des indicateurs plus <b>complexes</b>	Font des <b>suivis</b> , mais n'ont pas de mesure formelle ou Mesurent l'efficacité grâce à des indicateurs <b>simples</b>



## Tableaux croisés

# Comment l'efficacité est mesurée

Q.4 Pour commencer, comment **mesurez-vous l'efficacité** de votre entreprise?

	TOTAL (n=1 504)	Groupe 1 (A) (n=262)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 070)
N'effectuent pas de mesure de l'efficacité	21 %	100 %	0 %	0 %
Font des suivis, mais pas de mesure formelle	33 %	0 %	0 %	47 %
Mesurent l'efficacité grâce à des indicateurs simples	37 %	0 %	0 %	53 %
Mesurent l'efficacité grâce à des indicateurs plus complexes	9 %	0 %	100 %	0 %



## Tableaux croisés

# Comparer son efficacité

Q.5 **Comparez-vous** votre efficacité à celle de vos concurrents?

	TOTAL (n=1 497)	Groupe 1 (A) (n=262)	Groupe 2 (B) (n=170)	Groupe 3 (C) (n=1 065)
Oui, régulièrement	12 %	2 % BC	35 % AC	12 % AB
Oui, à l'occasion	31 %	13 % BC	34 % A	36 % A
Non, jamais	57 %	83 % BC	31 % AC	52 % AB
Ne savent pas	1 %	2 %	0 %	0 %



## Tableaux croisés

# Autoévaluation de la productivité

Q.7 Dans quelle mesure estimez-vous que **votre entreprise est productive**? Diriez-vous qu'elle est...

	TOTAL (n=1 498)	Groupe 1 (A) (n=260)	Groupe 2 (B) (n=171)	Groupe 3 (C) (n=1 067)
Plus productive que la moyenne	35 %	38 % B	51 % AC	33 % B
Aussi productive que la moyenne	49 %	45 %	41 %	51 %
Moins productive que la moyenne	10 %	7 %	8 %	11 %
Ne savent pas	6 %	10 % B	1 % AC	6 % B



## Tableaux croisés

# Fréquence de mesure de l'efficacité

Q.9 À quelle fréquence **mesurez-vous** l'efficacité de votre entreprise?

	TOTAL (n=1 231)	Groupe 1 (A) (n=0)	Groupe 2 (B) (n=171)	Groupe 3 (C) (n=1 060)
Plusieurs fois par mois	17 %	-	37 % C	14 % B
Chaque mois	34 %	-	37 %	34 %
Chaque trimestre	25 %	-	18 %	26 %
Une fois par année	16 %	-	8 % C	17 % B
Moins d'une fois par année	5 %	-	1 %	5 %
Ne savent pas	3 %	-	0 %	3 %

Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle. Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul.



## Tableaux croisés

# Pourquoi mesurer l'efficacité?

Q.10 Pourquoi avez-vous décidé de mesurer l'efficacité de votre entreprise de façon plus structurée?

	TOTAL (n=766)	Groupe 1 (A) (n=0)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=594)
Dans un but d'amélioration continue	63 %	-	67 %	62 %
Pour suivre l'évolution au fil du temps	61 %	-	59 %	61 %
Pour éliminer le gaspillage	32 %	-	31 %	32 %
Pour bien documenter les processus de prise de décision	29 %	-	40 % C	27 % B
Pour suivre les changements constants dans le marché	28 %	-	35 %	26 %
Pour pouvoir se comparer avec ses concurrents	24 %	-	25 %	23 %
Les ventes augmentaient mais les profits diminuaient	10 %	-	10 %	10 %
Parce que l'entreprise perdait de l'argent	6 %	-	3 %	7 %
Le conseil d'administration/comité consultatif demande des données d'efficacité	5 %	-	8 %	4 %
Autre	2 %	-	3 %	2 %

Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle; par conséquent, le groupe 2 est constitué d'une partie de répondants et de non-répondants. Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Les mentions multiples étaient permises.



## Tableaux croisés

## Indicateurs clés utilisés

Q.11 Quels **indicateurs clés** utilisez-vous pour mesurer l'efficacité de votre entreprise?

	TOTAL (n=1 224)	Groupe 1 (A) (n=0)	Groupe 2 (B) (n=169)	Groupe 3 (C) (n=1 055)
Variation du chiffre d'affaires	41 %	-	37 %	41 %
Variation des profits/bénéfices	40 %	-	45 %	40 %
Quantité produite à l'heure, à la journée, à la semaine, etc.	35 %	-	47 % C	34 % B
Retour sur l'investissement	30 %	-	40 % C	28 % B
Ventes par employé	29 %	-	26 %	29 %
Quantité produite par employé	29 %	-	39 % C	27 % B
Rotation des stocks	19 %	-	23 %	19 %
Autre	8 %	-	14 % C	7 % B
Ne savent pas	1 %	-	0 %	1 %
Ne mesurent pas la productivité de leur entreprise	2 %	-	1 %	2 %

Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle. Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Les mentions multiples étaient permises.



## Tableaux croisés

# Outils ou ressources utilisés

Q.12 Quels **outils ou ressources** utilisez-vous pour **faire le suivi** de la productivité de votre entreprise ou pour l'améliorer?

	TOTAL (n=1 227)	Groupe 1 (A) (n=0)	Groupe 2 (B) (n=171)	Groupe 3 (C) (n=1 056)
Rapports financiers	68 %	-	70 %	67 %
Bases de données pertinentes	30 %	-	43 % C	28 % B
Tableaux de bord	25 %	-	40 % C	23 % B
Logiciels spécialisés	23 %	-	42 % C	21 % B
Association sectorielle ou d'affaires	19 %	-	28 % C	18 % B
Autre	1 %	-	2 %	1 %
Ne savent pas	1 %	-	0 %	2 %
Aucun	6 %	-	3 %	7 %

Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle. Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Les mentions multiples étaient permises.



## Tableaux croisés

# Actions d'amélioration (1/2)

Q.13 Concrètement, quelles **actions** avez-vous posées au cours des deux dernières années pour **augmenter** la **productivité** de votre entreprise?

	TOTAL (n=1 232)	Groupe 1 (A) (n=0)	Groupe 2 (B) (n=169)	Groupe 3 (C) (n=1 063)
Mieux former les employés	38 %	-	51 % C	36 % B
Éliminer le gaspillage	35 %	-	48 % C	33 % B
Mettre en place de meilleurs processus de gestion des opérations	34 %	-	46 % C	32 % B
Développer de nouveaux produits ou services	33 %	-	40 %	32 %
Augmenter la qualité des produits ou des services offerts	27 %	-	39 % C	26 % B
Investir dans les TIC	26 %	-	36 % C	24 % B
Développer une stratégie Web/numérique	24 %	-	33 % C	23 % B
Augmenter la quantité de produits ou de services offerts	23 %	-	22 %	23 %
Embaucher des employés plus qualifiés	21 %	-	25 %	21 %
Moderniser l'équipement et la machinerie	20 %	-	28 % C	19 % B

Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle. Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Les mentions multiples étaient permises.



## Tableaux croisés

# Actions d'amélioration (2/2)

Q.13 Concrètement, quelles **actions** avez-vous posées au cours des deux dernières années pour **augmenter** la **productivité** de votre entreprise?

	TOTAL (n=1 232)	Groupe 1 (A) (n=0)	Groupe 2 (B) (n=169)	Groupe 3 (C) (n=1 063)
Acheter plus d'équipement et de machinerie	19 %	-	22 %	18 %
Augmenter le nombre d'employés	17 %	-	17 %	16 %
Réduire le nombre d'employés	15 %	-	16 %	15 %
Mettre en place une meilleure équipe de gestion	14 %	-	30 % C	12 % B
Prendre de l'expansion régionale, provinciale ou nationale	12 %	-	23 % C	11 % B
Prendre de l'expansion à l'international	10 %	-	23 % C	8 % B
Réduire la quantité de produits et de services offerts	9 %	-	9 %	9 %
Autre	1 %	-	1 %	1 %
Ne savent pas	1 %	-	0 %	1 %
Aucune action posée au cours des deux dernières années	4 %	-	3 %	4 %

Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle. Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Les mentions multiples étaient permises.



## Tableaux croisés

# Principaux avantages et bénéfices (1/2)

Q.14 Quels **principaux avantages et bénéfices** avez-vous tirés de la mise en place de mesures de l'efficacité dans votre entreprise?

	TOTAL (n=1 222)	Groupe 1 (A) (n=0)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 050)
Augmentation des profits	33 %	-	38 %	32 %
Amélioration de la qualité des biens ou services	22 %	-	23 %	21 %
Saisie de nouvelles occasions d'affaires	22 %	-	21 %	22 %
Augmentation des revenus	20 %	-	12 %	21 %
Amélioration du positionnement concurrentiel	17 %	-	22 %	16 %
Augmentation de l'efficacité des employés	16 %	-	18 %	16 %
Meilleure planification des activités	16 %	-	23 % C	15 % B
Assurance de la survie de l'entreprise	15 %	-	12 %	15 %
Augmentation de la satisfaction des employés	12 %	-	19 % C	11 % B
Réduction des coûts de main-d'œuvre	12 %	-	8 %	12 %
Réduction des coûts totaux de production	10 %	-	10 %	10 %

Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle. Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Les répondants pouvaient choisir un maximum de trois réponses à cette question.



## Tableaux croisés

# Principaux avantages et bénéfices (2/2)

Q.14 Quels **principaux avantages et bénéfices** avez-vous tirés de la mise en place de mesures de l'efficacité dans votre entreprise?

	TOTAL (n=1 222)	Groupe 1 (A) (n=0)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 050)
Élimination des activités à faible valeur ajoutée	10 %	-	10 %	11 %
Augmentation de la productivité	9 %	-	16 % C	8 % B
Optimisation des espaces de travail et de production	8 %	-	8 %	8 %
Augmentation de la capacité de production	7 %	-	8 %	7 %
Optimisation du temps de production des biens ou des services	5 %	-	10 % C	5 % B
Réduction des heures travaillées (dirigeants)	5 %	-	4 %	5 %
Résolution des problèmes de qualité	5 %	-	4 %	5 %
Réduction des heures travaillées (employés)	4 %	-	7 %	4 %
Accélération du processus de mise en marché des biens ou des services	1 %	-	2 %	1 %
Autre	1 %	-	0 %	2 %
Ne savent pas	3 %	-	0 %	3 %

Base : Les répondants qui mesurent leur efficacité de façon formelle ou informelle. Ceux qui ont préféré ne pas répondre ont été exclus des bases de calcul. Les répondants pouvaient choisir un maximum de trois réponses à cette question.



## Tableaux croisés

# Importance perçue des mesures

Q.15 À quel point trouvez-vous qu'il est **important** pour une entreprise de **mesurer** sa productivité et de la **comparer** à celle de ses concurrents?

	TOTAL (n=1 496)	Groupe 1 (A) (n=258)	Groupe 2 (B) (n=171)	Groupe 3 (C) (n=1 067)
Très important	33 %	12 % BC	51 % AC	37 % AB
Plutôt important	46 %	44 %	37 %	48 %
Peu important	13 %	23 % BC	8 % A	11 % A
Pas du tout important	5 %	15 % BC	4 % A	3 % A
Ne savent pas	2 %	6 % BC	0 % A	1 % A



## Tableaux croisés

# Impact perçu des entreprises

Q.16 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant? « Si la productivité des entreprises du **secteur privé** augmente, cela aura une incidence positive directe sur l'économie canadienne. » Êtes-vous...

	TOTAL (n=1 499)	Groupe 1 (A) (n=260)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 070)
Tout à fait d'accord	52 %	38 % BC	51 % A	56 % A
Plutôt d'accord	21 %	30 % BC	15 % A	19 % A
Peu d'accord	15 %	19 %	17 %	13 %
Pas du tout d'accord	10 %	10 %	14 %	10 %
Ne savent pas	2 %	3 %	3 %	1 %



## Tableaux croisés

# Région

Q.2 Dans quelle province ou quel territoire du Canada le **siège social** de votre compagnie est-il situé?

	TOTAL (n=1 504)	Groupe 1 (A) (n=262)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 070)
Colombie-Britannique et territoires	16 %	15 %	16 %	16 %
Alberta	15 %	15 %	11 %	15 %
Manitoba et Saskatchewan	7 %	8 %	6 %	7 %
Ontario	36 %	40 %	34 %	35 %
Québec	21 %	16 % B	27 % A	21 %
Provinces de l'Atlantique	7 %	7 %	6 %	7 %

Base : Tous les répondants. Questions : Q.2 Dans quelle province ou quel territoire du Canada le **siège social** de votre compagnie est-il situé? Q2b. Si le siège social de votre compagnie n'est pas situé au Canada, dans quelle province ou quel territoire canadien se concentrent la **majorité de ses opérations**?



## Tableaux croisés

## Secteur d'activité (1/2)

Q3. Quel est le secteur d'activité de votre entreprise?

	TOTAL (n=1 504)	Groupe 1 (A) (n=262)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 070)
Services professionnels, scientifiques et techniques	25 %	28 %	23 %	24 %
Commerce de détail, moins de 20 employés	9 %	11 %	5 %	9 %
Fabrication	9 %	4 % BC	18 % AC	10 % AB
Construction	7 %	5 %	8 %	8 %
Gestion de sociétés et autres services de soutien	5 %	6 %	6 %	4 %
Arts, spectacles et loisirs	4 %	5 %	5 %	4 %
Autres services (à l'exception de l'administration publique)	4 %	5 %	1 %	5 %
Commerce de gros	4 %	5 %	2 %	5 %
Finance et assurance	4 %	4 %	5 %	5 %
Hébergement et restauration	4 %	3 %	4 %	4 %



## Tableaux croisés

## Secteur d'activité (2/2)

Q3. Quel est le secteur d'activité de votre entreprise?

	TOTAL (n=1 504)	Groupe 1 (A) (n=262)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 070)
Services immobiliers, location et location à bail	4 %	7 % C	2 %	3 % A
Soins de santé et assistance sociale privés	4 %	6 %	5 %	4 %
Transport et entreposage	3 %	3 %	2 %	3 %
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	2 %	4 % C	0 %	2 % A
Commerce de détail, 20 employés ou plus	2 %	0 %	4 %	2 %
Industrie de l'information et industrie culturelle	2 %	1 %	3 %	3 %
Services éducatifs privés	2 %	2 %	3 %	1 %
Extraction minière et extraction de pétrole et de gaz	1 %	1 %	1 %	1 %
Services administratifs et services de soutien	1 %	0 %	1 %	1 %
Préfèrent ne pas répondre	1 %	0 %	1 %	1 %



## Tableaux croisés

# Nombre d'employés

Q.1 **Combien d'employés** travaillent dans votre entreprise durant une semaine de travail normale?

	TOTAL (n=1 504)	Groupe 1 (A) (n=262)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 070)
Entre 2 et 4 employés	57 %	78 % BC	35 % AC	53 % AB
5 à 19 employés	31 %	19 % BC	36 % A	34 % A
20 à 49 employés	8 %	2 % BC	15 % A	9 % A
50 à 99 employés	3 %	0 % B	7 % AC	3 % B
Entre 100 et 499 employés	2 %	1 % B	7 % AC	1 % B



## Tableaux croisés

# Offre de l'entreprise

Q20. Votre entreprise offre-t-elle des **biens** ou des **services**?

	TOTAL (n=1 504)	Groupe 1 (A) (n=262)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 070)
Des biens	13 %	11 %	17 %	13 %
Des services	50 %	61 % BC	40 % A	48 % A
Les deux	36 %	27 % BC	41 % A	38 % A
Préfèrent ne pas répondre	1 %	1 %	1 %	0 %



## Tableaux croisés

# Âge des propriétaires

Q.22 En moyenne, à quelle **catégorie d'âge** appartiennent les principaux décideurs de votre entreprise?

	TOTAL (n=1 504)	Groupe 1 (A) (n=262)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 070)
Moins de 35 ans	3 %	2 %	3 %	3 %
35 à 39 ans	5 %	2 % B	9 % A	6 %
40 à 44 ans	8 %	5 %	11 %	9 %
45 à 49 ans	12 %	8 % C	10 %	13 % A
50 à 54 ans	18 %	18 %	15 %	19 %
55 à 59 ans	20 %	20 %	25 %	19 %
60 à 64 ans	18 %	23 %	16 %	17 %
65 ans ou plus	14 %	20 % BC	8 % A	13 % A
Préfèrent ne pas répondre	2 %	2 %	1 %	2 %



## Tableaux croisés

# Sexe des propriétaires

Q19. Votre entreprise est détenue...

	TOTAL (n=1 504)	Groupe 1 (A) (n=262)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 070)
Uniquement par des hommes	40 %	38 %	42 %	41 %
Uniquement par des femmes	9 %	11 %	5 %	8 %
Par des hommes et des femmes en proportions égales	36 %	39 %	31 %	35 %
Majoritairement par des hommes	11 %	10 %	14 %	10 %
Majoritairement par des femmes	2 %	1 %	2 %	3 %
Préfèrent ne pas répondre	3 %	1 % B	5 % A	3 %



## Tableaux croisés

# Ventes annuelles

Q.17 Parmi les choix suivants, lequel décrit le mieux les **ventes annuelles** de votre entreprise?

	TOTAL (n=1 504)	Groupe 1 (A) (n=262)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 070)
0 \$ à 250 000 \$	20 %	31 % BC	5 % AC	19 % AB
250 001 \$ à 500 000 \$	18 %	20 %	12 %	18 %
500 001 \$ à 1 million \$	15 %	14 %	14 %	16 %
1 000 001 \$ à 2 millions \$	12 %	8 %	14 %	13 %
2 000 001 \$ à 3 millions \$	6 %	4 %	6 %	6 %
3 000 001 \$ à 5 millions \$	6 %	4 % B	9 % A	6 %
5 000 001 \$ à 10 millions \$	5 %	2 % B	7 % A	6 %
Plus de 10 millions \$	6 %	1 % BC	15 % AC	6 % AB
Préfèrent ne pas répondre	12 %	16 % C	16 %	10 % A



## Tableaux croisés

# Croissance annuelle moyenne prévue

Q.18 Au cours des trois prochaines années, quelle sera selon vous la **croissance annuelle moyenne** des ventes ou des revenus de votre entreprise?

	TOTAL (n=1 504)	Groupe 1 (A) (n=262)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 070)
Négative	2 %	5 %	1 %	2 %
Nulle ou 0 %	7 %	12 % BC	3 % A	6 % A
0,1 % à 4,9 % par année	34 %	39 % B	24 % A	33 %
5 % à 10 % par année	29 %	21 % BC	33 % A	30 % A
10,1 % à 19,9 % par année	13 %	9 %	14 %	14 %
20 % ou plus par année	9 %	5 % B	19 % AC	9 % B
Ne savent pas	5 %	7 %	4 %	4 %
Préfèrent ne pas répondre	2 %	3 %	2 %	2 %



## Tableaux croisés

# Activités d'internationalisation

Q.21 Quelles **activités d'internationalisation** avez-vous déjà intégrées aux opérations de votre entreprise?

	TOTAL (n=1 504)	Groupe 1 (A) (n=262)	Groupe 2 (B) (n=172)	Groupe 3 (C) (n=1 070)
Importation	19 %	13 % BC	22 % A	20 % A
Exportation	21 %	14 % B	35 % AC	21 % B
Alliances et partenariats à l'étranger	21 %	12 % BC	33 % AC	22 % AB
Investissement direct à l'étranger	5 %	2 % B	14 % AC	4 % B
Aucune de ces activités	55 %	68 % BC	39 % AC	54 % AB
Préfèrent ne pas répondre	2 %	4 % C	3 %	2 % A



**Merci**

Recherche et intelligence de marché

Contactez-nous à :

[recherchemarketing@bdc.ca](mailto:recherchemarketing@bdc.ca)