

# Portrait québécois de la maturité numérique du secteur horticulture ornementale

Commercialisation et services

**Septembre 2023**

Sous-secteur de l'arboriculture



**HortiCompétences**

Comité sectoriel de main-d'œuvre  
EN HORTICULTURE ORNEMENTALE -  
commercialisation et services



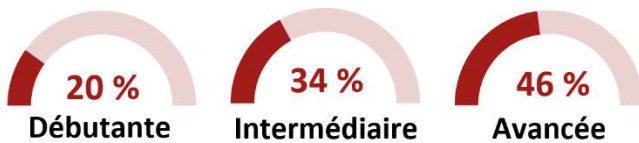
**Académie de la  
transformation  
numérique**

Sous-secteur : Arboriculture

Le sous-secteur **Arboriculture** regroupe les entreprises dont les activités principales sont l’entretien, l’abattage, l’élagage, l’essouchement ainsi que le traitement des arbres et bien plus. Il comprend des entreprises qui exercent aussi d’autres activités secondaires.

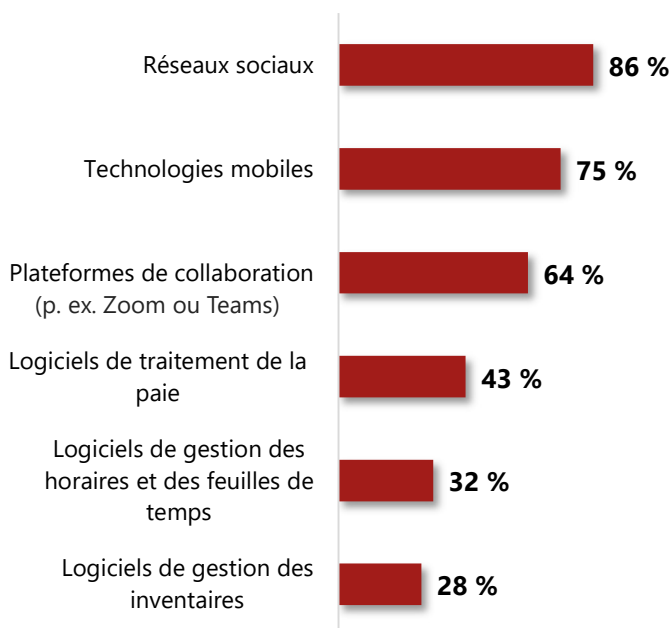
Ce portrait provient des données d’une enquête réalisée en mode mixte (téléphonique et Web) entre le 15 février et le 25 avril 2023. Au total, **44 entreprises** du sous-secteur Arboriculture ont participé à l’enquête : 73 % comptant de 1 à 4 employés, 13 % de 5 à 9 employés, 7 % de 10 à 19 employés et enfin, 7 % comptant 20 employés et plus. Les travailleurs et travailleuses autonomes comptent pour 32 % des personnes répondantes. Ces entreprises sont localisées dans la RMR de Montréal (52 %), la RMR de Québec (11 %) ou ailleurs au Québec (37 %).

Maturité numérique des entreprises



Par **maturité numérique** d’une entreprise, on entend sa capacité de mettre en place un processus flexible et en continu par lequel celle-ci s’adapte aux changements technologiques de son environnement, réalignant pour ce faire ses produits et services, ses processus opérationnels, le leadership de ses dirigeants et dirigeantes, l’expérience qu’elle offre à ses usagers et usagères, à sa clientèle et aux membres de son personnel, de même que ses capacités à analyser et utiliser les données et l’information.

Principaux outils numériques utilisés



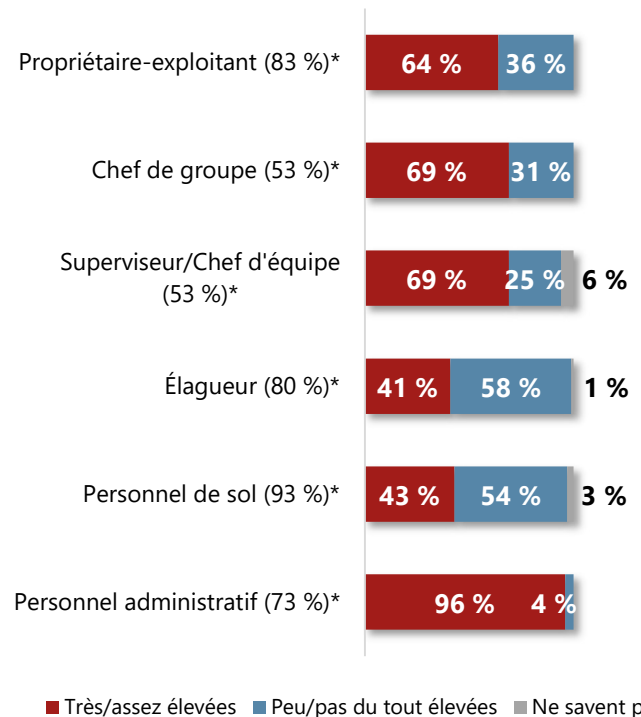
Intérêt des dirigeants et des employés



90 % des dirigeants ont un intérêt modéré à important envers la transformation numérique

70 % des employés sont enthousiastes envers la transformation numérique

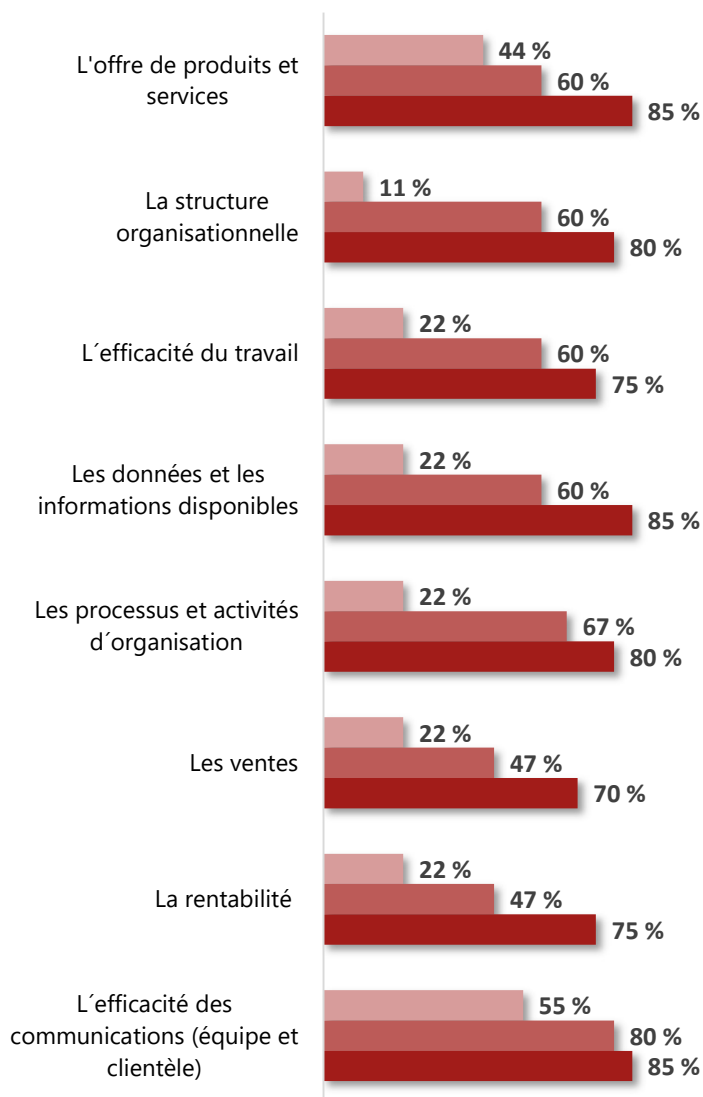
Compétences numériques des employés selon les catégories d’emplois



■ Très/assez élevées ■ Peu/pas du tout élevées ■ Ne savent pas

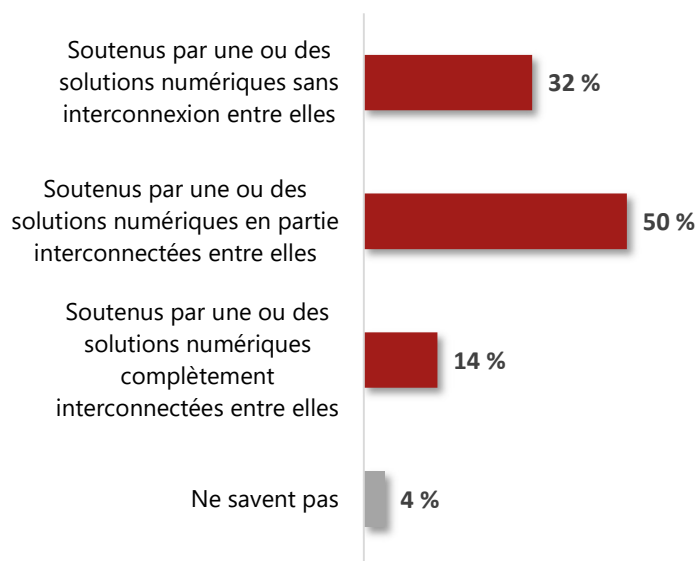
\* Les pourcentages indiquent la proportion d’entreprises qui comptent un ou des employés pour chacun des corps de métier.

### Pourcentage des entreprises ayant constaté un impact positif de l'adoption du numérique selon leur niveau de maturité numérique



■ Maturité débutante ■ Maturité intermédiaire ■ Maturité avancée

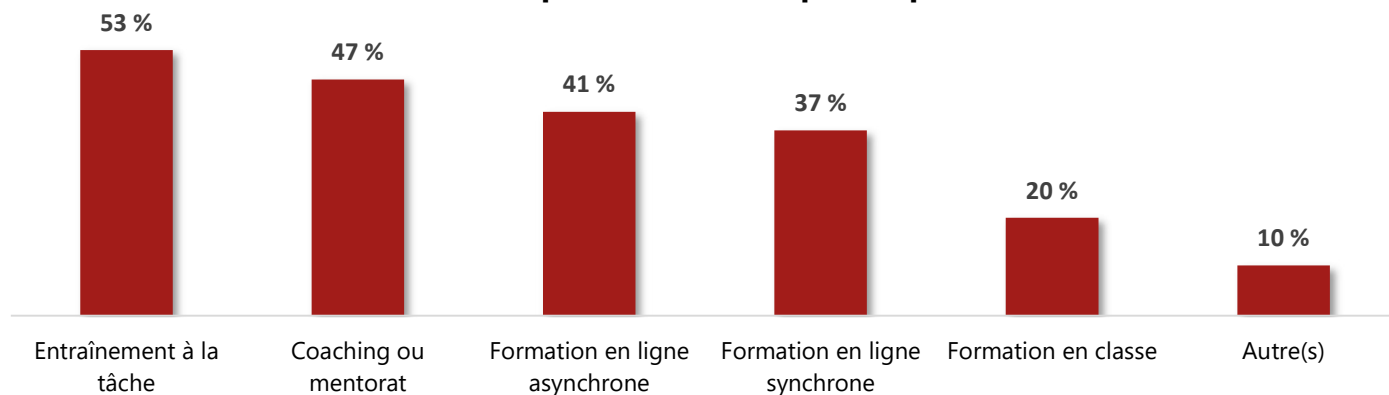
### Types de processus présents dans les entreprises



**14 %** des entreprises disposent d'un **plan** ou d'une **stratégie numérique** qui détaille assez bien l'acquisition de technologies à faire, les processus à faire évoluer et les besoins en main-d'œuvre

Il est reconnu que plus une entreprise utilise intensivement le numérique, plus celle-ci **améliore sa performance**.

### Méthodes de formation privilégiées pour l'acquisition des compétences numériques requises





**ARBOPLUS™**  
arboriste urbain écologique

## ÉTUDE DE CAS : ARBOPLUS

LA CROISSANCE À TRAVERS DES RACINES NUMÉRIQUES

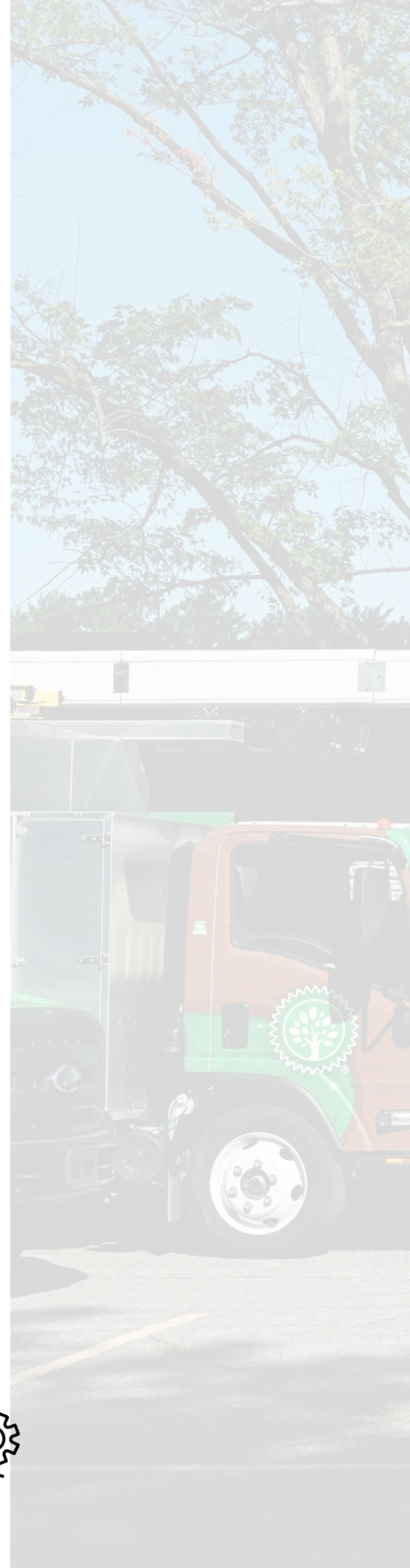


## Profil

Arboplus propose des solutions écologiques en soins aux arbres, en entretien du sol et en paysagement. Dès sa création en 2013, l'entreprise préconisait déjà un mode de fonctionnement 100 % numérique et sans papier. Pour l'équipe de direction, le gain d'efficacité passait et continue aujourd'hui de passer par l'évolution numérique. Pour y arriver, l'entreprise développe à l'interne ses solutions numériques.

Depuis ses débuts, Arboplus utilise une solution de gestion d'entreprise numérique qui inclut un système de la relation client (GRC), plus communément appelée en anglais *Customer Relationship Management* (CRM). La direction a opté pour cette solution puisqu'elle offre de nombreuses fonctionnalités et possibilités d'adaptation. La présence à l'interne d'une ressource possédant des compétences en programmation a contribué à ce choix, puisque la flexibilité proposée par cette solution d'entreprise requiert des compétences en programmation. Au fil des ans, la direction d'Arboplus a ajouté des fonctionnalités et créé des automatisations pour faciliter l'exécution de certaines tâches administratives.

*« Notre objectif, c'est d'évoluer avec cette solution de gestion d'entreprise et de continuer à ajouter des fonctionnalités supplémentaires chaque année. »* – Nicolas Kolodenchuck, vice-président ventes et marketing



### Parmi les solutions numériques et fonctionnalités utilisées par l'entreprise :

- **GRC (CRM)** : Gestion de l'ensemble des contacts entre l'entreprise et la clientèle
- **Système de communication d'équipe** : Communication interne, partage de photos, questions, annonces officielles, etc.
- **Système de base de données en ligne**
- **Création d'un système d'estimation**
- **Système de gestion des dépenses électroniques** : Dépenses et reçus soumis électroniquement, en totalité
- **Solution numérique de gestion des dépenses**
- **Chat sur le site Web et SMS** : Communication avec la clientèle
- Formulaire électronique de **vérification des camions** avant départ
- Formulaire électronique de **vérification d'équipement personnel**
- Rappel automatisé de **demandes de permis municipal** selon la municipalité





### **Déclencheur de l'ajout récent d'un module**

Arboplus compte maintenant cinq personnes au sein de son équipe à l'estimation. Mais puisque chacune possède son propre vocabulaire et ses expressions, il devenait de plus en plus difficile pour le personnel du bureau d'uniformiser l'information présentée dans les devis lors de leur préparation. Afin d'améliorer cette tâche, il était nécessaire de standardiser la façon dont les informations étaient fournies par chaque estimateur ou estimatrice.

### **Solution**

Dans le but d'optimiser le processus de la préparation des devis, l'équipe de direction d'Arboplus a automatisé son formulaire électronique via une base de données connectée à l'outil de solution de gestion de la relation client (GRC). Cette interconnexion permet le transfert d'informations comme les adresses et les numéros de téléphone de la clientèle. Grâce à l'automatisation développée à l'interne, chaque estimateur ou estimatrice n'a plus à écrire de texte, mais plutôt à répondre à des questions offrant des choix de réponses, comme le type d'arbre, son diamètre et le service demandé. Puis, la solution génère des phrases complètes qui servent à la création du devis.

### **Défis rencontrés**

Le principal défi entourant le déploiement de la solution d'automatisation de la création des devis était d'aboutir à un système qui répondrait au besoin d'uniformisation des devis afin de faciliter et d'accélérer le travail du personnel de bureau responsable. Programmée et réfléchi à l'interne, cette automatisation n'a nécessité qu'un investissement en temps du côté de l'entreprise. D'ailleurs, Arboplus poursuit l'optimisation de ce module afin de s'assurer de la précision de l'information partagée.

## Retombées

Pour ArboPlus, c'est l'ensemble de ces solutions qui, mises ensemble, ont des répercussions positives sur la performance de l'entreprise.



### Expérience client

Le clavardage en ligne et le système de messagerie texte sont parmi les solutions numériques retenues par l'entreprise qui obtiennent les plus grandes retombées positives sur l'expérience client. Par exemple, le système de messagerie texte est utilisé pour planifier les rendez-vous, aviser la clientèle lorsque les équipes sont en route et envoyer les factures.



### Données et activités

Le système de gestion de la relation client (GRC) présente les durées moyennes des tâches. De plus, les membres de la direction ont créé une application numérique qui calcule le temps de transport d'un client à l'autre. Les moyennes calculées avec ces deux outils permettent d'augmenter l'efficacité de la répartition des projets.



### Performance financière

Le système et les applications numériques mis en place permettront à l'entreprise de poursuivre sa croissance le temps venu. Pour l'instant, les membres de la direction souhaitent continuer à développer des automatisations afin de réduire des coûts sans toutefois affecter la qualité du service à la clientèle.



### Main-d'œuvre

L'utilisation des solutions numériques est reçue de façon positive par la main-d'œuvre de l'entreprise puisqu'ainsi le nombre de tâches répétitives est réduit. De ce fait, cela crée de la valeur pour le personnel qui peut désormais s'occuper d'autres tâches plus stimulantes.

Pour l'automatisation des devis, bien que les tâches n'aient pas changé en tant que telles, les équipes responsables de l'estimation et du travail terrain ont vu leur manière de faire évoluer.



### **Apprentissages tirés**

Chez Arboplus, l'échange d'information et la communication entre les départements et chaque membre du personnel se font principalement par l'entremise du numérique. Dans le but de s'assurer que l'utilisation des outils numériques ne se fait pas au détriment de l'aspect social, l'équipe de direction souligne l'importance d'instaurer des actions contribuant à la cohésion interne de la compagnie. Par exemple, des rencontres physiques et en ligne viennent favoriser l'esprit d'équipe. Un espace de clavardage interne a même été créé pour éviter l'isolement des personnes qui travaillent habituellement seules sur le terrain (équipe à l'estimation) ou de la maison (personnel de bureau).

### **Développement des compétences numériques du personnel**

Lorsqu'une nouvelle personne salariée fait son entrée chez Arboplus, on lui demande de visualiser une douzaine d'heures de vidéos pré-enregistrées dans lesquelles les processus de travail sont expliqués. Par ailleurs, chaque poste a son guide d'instruction comprenant des captures d'écran présentant les démarches à suivre pour utiliser les diverses technologies. Pour les membres des équipes à l'estimation et sur le terrain, l'apprentissage des outils numériques se fait sur leur téléphone intelligent, alors que le personnel de bureau utilise l'ordinateur. Enfin, les cheffes et chefs d'équipe et le personnel plus expérimenté leur transmettent généreusement leurs connaissances.

### **Conclusion**

L'équipe de direction d'Arboplus réfléchit constamment aux outils numériques qu'elle pourrait mettre en place pour soutenir la croissance de l'entreprise. Non seulement Arboplus a commencé ses activités de façon entièrement numérique sur la solution de gestion d'entreprise, mais en plus de nouvelles fonctionnalités sont adoptées annuellement pour optimiser le déroulement des tâches.

**Propos tirés d'une entrevue avec** messieurs Nicolas Kolodenchuck, vice-président ventes et marketing, et Dominic Perugino, vice-président et chef d'équipe, Arboplus

Pour en savoir davantage sur l'entreprise : [arboplus.ca](http://arboplus.ca)

Entrevue réalisée le 21 février 2023





# **Le financement pour aider la transformation numérique**

# Le financement pour aider la transformation numérique

Ce chapitre présente l'aide actuellement disponible en matière de financement pour soutenir la transformation numérique.

## Le programme Essor – Investissement Québec

Le Programme ESSOR a pour objectif d'aider financièrement les entreprises en essor qui cherchent, entre autres, à accélérer la concrétisation d'un projet d'investissement, à augmenter leur productivité par une transition technologique ou l'acquisition de nouvelles technologies ou à réduire leur empreinte environnementale, notamment par l'adoption de technologies propres. Ce programme prévoit des critères d'admissibilité et de modalité d'investissement selon quatre volets distincts :

- Volet 1 : Appui à la concrétisation de projets d'investissement (études de faisabilité et diagnostic numérique);
- Volet 2 : Appui aux projets d'investissement favorisant la productivité et l'expansion des entreprises;
- Volet 3 : Appui aux projets d'investissement favorisant une réduction de l'empreinte environnementale;
- Volet 4 : Appui à l'internationalisation des entreprises.

## Les entreprises admissibles

Les entreprises à but lucratif légalement constituées en vertu des lois du gouvernement du Québec ou du Canada et ayant un établissement en activité au Québec et les entreprises collectives sont admissibles au programme. En lien avec la transformation numérique, les projets suivants sont des exemples qui peuvent être couverts par la subvention :

- La réalisation de diagnostics numériques;
- La création de plans numériques et de leur de mise en œuvre;
- La mise en œuvre d'un plan d'action et d'un plan numérique;
- Des projets d'investissement pour la croissance d'entreprises comportant au moins 100 000 \$ de dépenses admissibles.

## Les montants octroyés

Ce programme est composé de différentes possibilités de financement selon le projet soumis.

L'aide financière peut prendre les formes suivantes :

- Une contribution non remboursable de 50 % admissible jusqu'à 100 000 \$;
- Une contribution remboursable;
- Une garantie de prêt.

Pour en savoir davantage sur ce programme :  
[Programme ESSOR | Investissement Québec \(investquebec.com\)](https://investquebec.com)

## Le programme canadien d'adoption du numérique (PCAN) du gouvernement du Canada

Le Programme canadien d'adoption du numérique (PCAN) propose une variété de subventions pour aider les entreprises du pays à entreprendre leur transformation numérique, comme accroître leur présence en ligne, numériser leurs activités commerciales ou créer leur site Web. Ce programme est divisé en deux volets de subvention. Le premier concerne le développement des activités commerciales en ligne et le deuxième vise l'amélioration des technologies de l'entreprise.

### Volet Développement des activités commerciales en ligne

Ce volet s'adresse aux entreprises qui souhaitent miser sur le commerce électronique pour assurer leur compétitivité. Il cherche, entre autres, à aider les entreprises à faire du commerce électronique, à augmenter leurs ventes, à se doter de logiciels de sécurité et à améliorer leurs activités de marketing à l'aide des médias sociaux.

### Les entreprises admissibles

Les entreprises doivent être considérées comme des entreprises à but lucratif, enregistrées ou incorporées. Elles doivent également être destinées aux consommatrices et consommateurs, être accessibles aux différentes clientèles ou leur fournir des services en personne, compter au moins une personne salariée et

s'engager à maintenir la stratégie d'adoption du numérique pendant six mois après l'intervention.

Parmi les exemples de projets de transformation numérique couverts par cette subvention, il y a les possibilités suivantes :

- L'intégration d'initiatives en lien avec le commerce électronique, comme des outils de réservation en ligne, des paiements électroniques et des systèmes de commandes en ligne;
- L'optimisation du référencement du site Web sur les moteurs de recherche;
- Des publicités en ligne et sur les réseaux sociaux.

### **Les montants octroyés**

Il s'agit d'une micro-subvention d'un montant allant jusqu'à 2 400 \$.

Pour en savoir davantage sur ce volet du programme :

[La subvention Développez vos activités commerciales en ligne | Jusqu'à 2 400 \\$ \(canada.ca\)](#)

## **Volet Amélioration des technologies de l'entreprise**

Ce volet est destiné aux entreprises qui cherchent à rehausser leur productivité grâce à une mise à jour de leurs outils numériques. De cette façon, les entreprises pourront, par exemple, accélérer leurs transactions, répondre plus rapidement aux besoins de leurs clientèles et assurer une gestion plus efficace de leurs inventaires.

### **Les entreprises admissibles**

Les entreprises doivent être constituées en société au niveau fédéral ou provincial (ou être une ou un propriétaire unique résidant au Canada), avoir le statut d'entreprise privée à but lucratif, avoir entre 1 et 499 employés et employées équivalents temps plein et avoir des revenus annuels d'au moins 500 000 \$ au cours de l'une des trois années fiscales précédentes.

Pour ce volet, les projets proposés sont :

- l'élaboration d'un plan d'adoption du numérique;
- les services d'une conseillère ou un conseiller du numérique;

- l'acquisition de nouvelles technologies.

### **Les montants octroyés**

Une subvention qui assure jusqu'à 90 % des coûts jusqu'à une valeur maximale de 15 000 \$.

Pour en savoir davantage sur ce volet du programme :

[La subvention Développez vos activités commerciales en ligne | Jusqu'à 15 000 \\$ \(canada.ca\)](#)

## **Le programme Croissance économique régionale par l'innovation (CERI) du gouvernement du Canada**

Le programme Croissance économique régionale par l'innovation (CERI) aide les entreprises et les organismes sans but lucratif à bâtir une économie forte, dynamique et inclusive. Le programme CERI se divise en deux volets de financement; le premier concerne l'expansion et la productivité des entreprises et le deuxième porte sur les écosystèmes d'innovation régionaux et s'adresse aux organismes sans but lucratif.

### **Volet Expansion et productivité des entreprises**

Ce volet a pour objectif d'aider les entreprises à accélérer leur croissance pour qu'elles puissent être plus productives tout en étant concurrentielles sur la scène mondiale.

### **Les entreprises admissibles**

Tous les types d'entreprises ainsi que les organismes sans but lucratif offrant des services aux entreprises peuvent soumettre une demande.

Pour ce volet, le financement peut être utilisé pour :

- l'expansion commerciale;
- l'intégration des nouvelles technologies;
- l'amélioration de la productivité;
- la création de nouveaux produits et l'identification de nouveaux marchés.

## Les montants octroyés

Il s'agit de contributions remboursables non garanties et sans intérêt.

Pour en savoir davantage sur ce programme :  
[Croissance économique régionale par l'innovation – Canada.ca](https://www.canada.ca/fr/innovation-technologie-et-industrie/programmes-et-services/programme-croissance-economique-regionale-par-linnovation.html)

## Le Fonds C de Desjardins

Le Fonds C est une initiative qui vise à aider les entreprises dans leurs projets de croissance économique, que ce soit, notamment, pour favoriser leur innovation ou accélérer leur transformation numérique.

### Les entreprises admissibles

Pour bénéficier de cette aide financière, le projet de l'entreprise doit s'inscrire dans l'une des neuf catégories du Fonds C, dont les catégories de la transformation numérique, de l'optimisation du modèle d'affaires, de l'innovation et de la cybersécurité. Plus précisément, pour la catégorie de la transformation numérique, on trouve :

- tout projet visant à accélérer la transformation numérique de l'entreprise pour en assurer la survie et permettre une augmentation des ventes sécuritaires en ligne;
- tout projet visant à accélérer l'évolution numérique de l'entreprise en simplifiant et en optimisant les processus et/ou les solutions informatiques (p. ex. : par l'ajout d'un ERP ou d'un CRM);
- tout projet pouvant avoir une portée sur les achats, les ventes, les opérations, l'administration, les ressources humaines, etc.;
- toute initiative permettant une croissance de l'entreprise par l'ajout de nouveaux canaux de distribution (p. ex. : un site transactionnel);
- l'utilisation de banques d'heures pour des conseils en transformation numérique (partenaires à valeur ajoutée RCEI ou Inno-centre).

### Les montants octroyés

L'aide financière offerte par le Fonds C représente 25 % du coût des projets pour un montant allant jusqu'à 20 000 \$.

Pour en savoir davantage sur ce Fonds :

<https://www.desjardins.com/fonds-c/index.jsp>

## **Le programme d'accompagnement PME en mouvement pour les commerces montréalais du Conseil québécois du commerce de détail (CQCD)**

Le programme [PME en mouvement](#) vise à accompagner les commerces de l'agglomération de la ville de Montréal en leur offrant l'aide d'une experte ou un expert pour répondre à divers enjeux du secteur du commerce de détail, dont :

- le développement durable/l'économie circulaire;
- la communication et le marketing;
- l'approvisionnement et la logistique;
- l'image de marque.

### **Les entreprises admissibles**

Afin d'être admissibles, les entreprises doivent, entre autres, être un commerce de détail (avec ou sans pignon sur rue), avoir un effectif d'au moins deux employés ou employées, être disponibles pour les rencontres virtuelles avec l'experte ou expert, accepter de partager leurs données d'affaires avec cette personne experte afin de mesurer l'impact de l'accompagnement et s'engager à répondre à un sondage à la fin du programme.

### **Les montants octroyés**

Le programme PME en mouvement offre un accompagnement d'une durée qui varie entre 0,5 heure et 15 heures par détaillant.

Pour en savoir davantage sur ce programme :

[PME en mouvement – Programme d'accompagnement pour les commerces montréalais – CQCD](#)