

Portrait québécois de la maturité numérique du secteur horticulture ornementale

Commercialisation et services

Septembre 2023

Sous-secteur de la fleuristerie



HortiCompétences

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

ATN Académie de la
transformation
numérique

Sous-secteur : Fleuristerie

Le sous-secteur **Fleuristerie** regroupe les entreprises dont l'activité principale est la vente de fleurs et d'arrangements floraux. Il comprend des entreprises qui exercent aussi d'autres activités secondaires. En 2019, le sous-secteur Jardinierie comptait au Québec 692 entreprises selon Statistique Canada¹.

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, **53 entreprises** du sous-secteur Fleuristerie ont participé à l'enquête : 77 % comptant de 1 à 4 employés, 21 % de 5 à 9 employés et enfin, 19 % de 10 à 19 employés. Les travailleurs et travailleuses autonomes comptent pour 30 % des personnes répondantes. Ces entreprises sont localisées dans la RMR de Montréal (55 %), la RMR de Québec (16 %) ou ailleurs au Québec (29 %).

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.

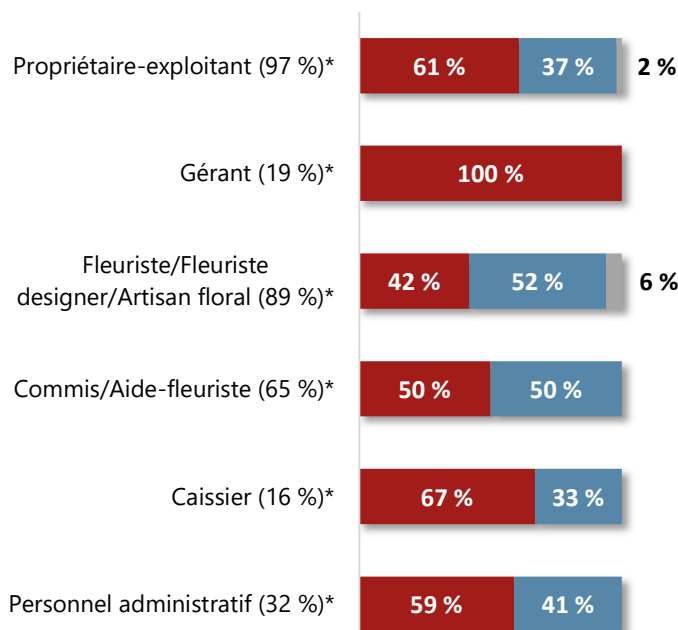
Intérêt des dirigeants et des employés



89 % des dirigeants ont un intérêt modéré à important envers la transformation numérique

65 % des employés sont enthousiastes envers la transformation numérique

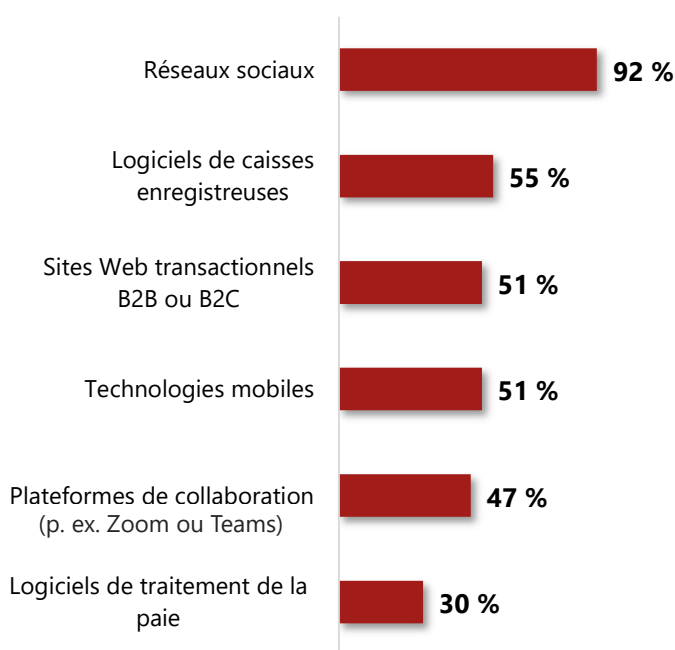
Compétences numériques des employés selon les catégories d'emplois *petits échantillons



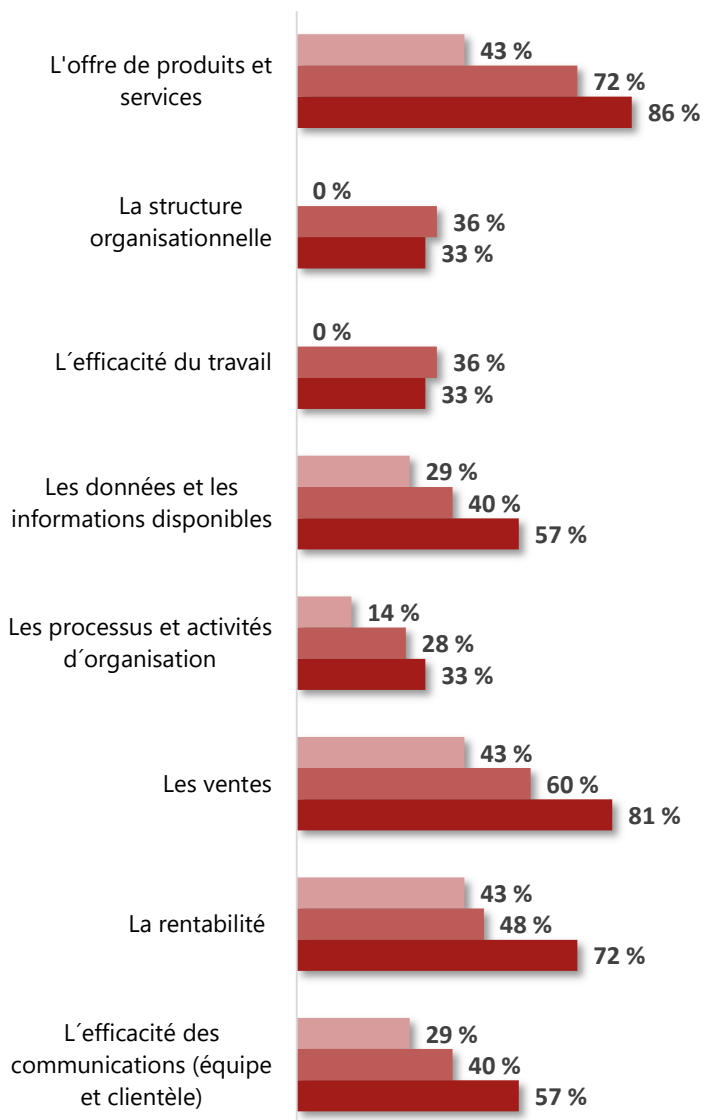
■ Très/assez élevées ■ Peu/pas du tout élevées ■ Ne savent pas

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

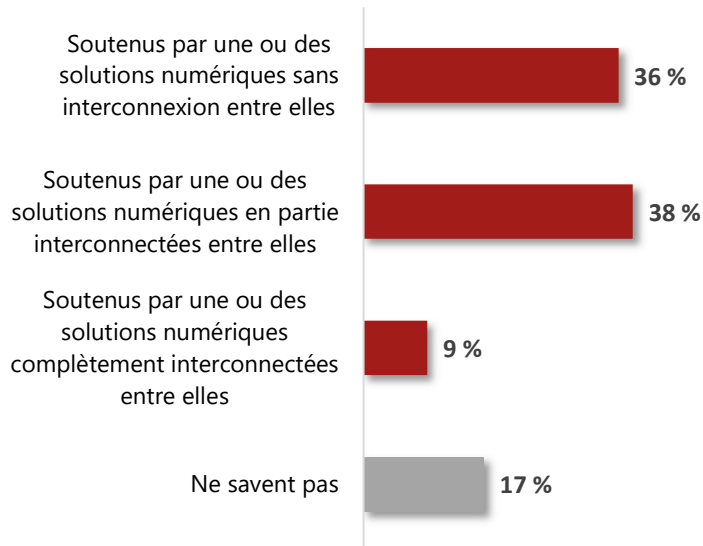
Principaux outils numériques utilisés



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



Types de processus présents dans les entreprises

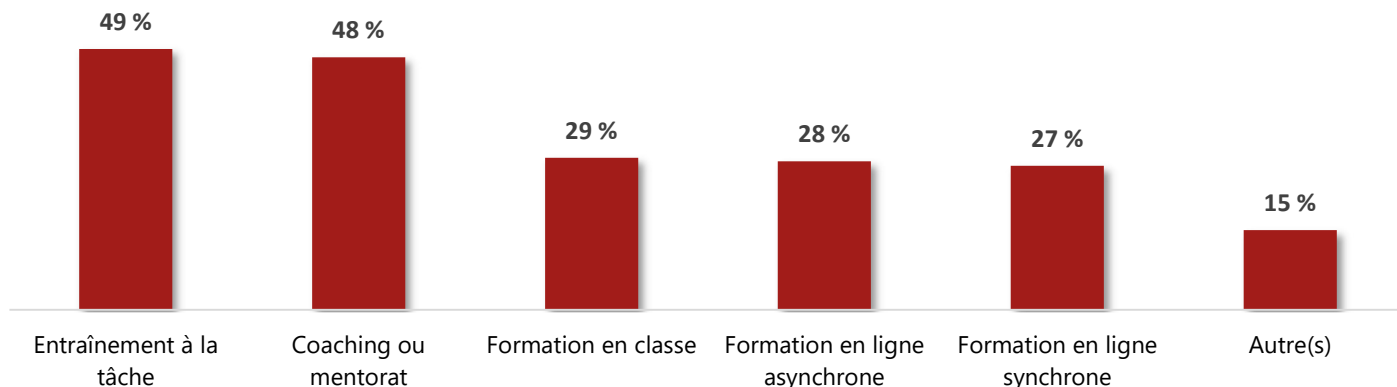


19 % des entreprises disposent d'un **plan** ou d'une **stratégie numérique** qui détaille assez bien l'acquisition de technologies à faire, les processus à faire évoluer et les besoins en main-d'œuvre

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

■ Maturité débutante ■ Maturité intermédiaire ■ Maturité avancée

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



Fleuriste
Dames d'Alcantara

ÉTUDE DE CAS FLEURISTE DAMES D'ALCANTARA

UN SITE WEB FLEURISSANT





Profil

Dany Gaudet, propriétaire de la boutique **Fleuriste Dames d'Alcantara**, fait partie de la cinquième génération de fleuristes dans sa famille. Ayant grandi dans un environnement familial qui œuvre dans le secteur floral depuis 1919, cette propriétaire considère « qu'il faut avancer avec les tendances technologiques actuelles ». De ce fait, en 2001, lorsqu'elle achète la boutique de fleuristerie à l'oncle de son grand-père, elle lance au même moment un site Web transactionnel pour cette entreprise. À la grande fierté de la propriétaire, le site Web développé à partir d'une solution en code source libre (*open source*) se glisse rapidement en première position des recherches Google pour les termes « fleuriste Montréal ». Véritable pionnière dans son domaine, la propriétaire estime encore aujourd'hui « qu'il faut embrasser la transformation numérique tout en conservant des valeurs humaines et un esprit d'équipe ».

Déclencheur

Le premier site Web de Fleuriste Dames d'Alcantara est entièrement développé par une agence Web externe. Bien qu'il s'agît d'un service dispendieux, cela permet à la boutique de se démarquer de la concurrence et de rajeunir son image de marque. Ce n'est qu'après plusieurs années de collaboration avec le même fournisseur que la propriétaire décide de prendre le contrôle de son site Web. Elle craint cependant de perdre son bon positionnement de référencement sur le moteur de recherche Google.

Solution

Solution

Après une période de réflexion et des discussions avec son équipe, la propriétaire décide d'entreprendre une refonte complète de son site Web malgré le risque de perdre sa position de référencement sur Google. Pour ce faire, elle se tourne vers les services d'un travailleur autonome qui travaille régulièrement avec la solution [Joomla](#). Ensemble, ils choisissent donc cette solution pour effectuer la refonte du site Web. Ainsi, tout en suivant également les conseils personnalisés offerts par un coach du programme [Mon commerce en ligne](#) – qui soutient le commerce de détail québécois dans l'adoption des technologies et des services numériques –, la propriétaire gagne en autonomie et apprend à effectuer elle-même certains changements sur son site Web, comme ajouter du texte et des photos ainsi qu'interpréter les données de l'outil Google Analytics. En plus de bénéficier d'un nouveau site Web, l'équipe de Fleuriste Dames d'Alcantara devient active sur les réseaux sociaux via ses pages Facebook et Instagram. Qui plus est, elle développe les compétences nécessaires à l'envoi d'infolettres grâce à l'outil MailChimp.

Défis

Le premier défi rencontré lors de la refonte du site Web a été de retrouver l'excellent positionnement de référencement sur Google qu'occupait l'ancien site Web. L'entreprise travaille encore activement à améliorer cette position grâce à des stratégies de programmation et de contenus. Aujourd'hui, les enjeux prioritaires pour la propriétaire sont de trouver le temps pour faire tous les changements et ajouts qu'elle souhaiterait apporter à son site Web et aussi d'acquérir les connaissances requises pour régler elle-même les problèmes plus techniques rencontrés. Une des solutions actuellement envisagées par l'entreprise pour régler ces enjeux est d'opter pour la plateforme de commerce électronique [WooCommerce](#). Après des discussions avec d'autres responsables d'entreprise en commerce de détail et l'analyse des conseils d'un professionnel du programme *Mon commerce en ligne*,



mentionné précédemment, la propriétaire envisage migrer son site Web sur cette plateforme, car celle-ci offre une interconnexion en ligne et hors ligne et qu'elle lui apparaît comme étant une solution numérique simplifiée, répandue et plus facile d'utilisation.

Retombées



Performance financière

Une augmentation des ventes en ligne a été observée depuis la création du dernier site Web. Celles-ci représentent aujourd'hui environ 20 à 25% du chiffre d'affaires de l'entreprise, alors qu'elles en constituaient seulement 10 % avant le projet de refonte du site Web de l'entreprise.



Expérience client

La relation avec la clientèle a été optimisée grâce à une présence active sur les réseaux sociaux, aux infolettres, aux communications personnalisées envoyées par courriel et aux profils des employées présentés sur le site Web de la boutique.



Main-d'œuvre

En ayant développé un nouveau site Web à son image et en créant son propre contenu sur les réseaux sociaux, la propriétaire a exposé et continue d'exposer les valeurs de l'entreprise en mettant régulièrement de l'avant les fleuristes et leur travail. La transformation numérique a aussi renforcé l'esprit d'équipe chez tout le personnel de l'entreprise, qui a démontré son intérêt à alimenter les réseaux sociaux et à faire part de ses idées pour les mises à jour du site Web.



Activités

Les images et les propositions d'arrangements floraux présentées par l'entremise du site Web, des infolettres et des publications sur les réseaux sociaux sont une source d'inspiration pour la clientèle. Pour Dames d'Alcantara, cela se traduit en gain de temps et en diminution d'échanges entre les fleuristes et la clientèle.



Apprentissages tirés et conclusion

Pour la propriétaire de l'entreprise Fleuriste Dames d'Alcantara, le virage numérique est important et celui-ci lui a permis de reprendre le contrôle sur l'image en ligne de son entreprise et d'acquérir une plus grande autonomie. Cependant, elle a bien conscience que l'utilisation du numérique doit se faire en union avec les humains qui travaillent derrière l'écran :

« C'est important, la technologie, parce que ça nous fait voir, ça fait voir ce qu'on est capable de faire, ça fait voir ce que sont les services qu'on peut offrir, mais je veux que les clients sachent qu'on est là quand même et qu'on les entend et qu'on est capable de faire quelque chose de personnalisé pour eux. Je veux utiliser les plateformes numériques pour montrer qu'on est humain et qu'on aime ce qu'on fait. » – Dany Gaudet, propriétaire de la boutique Dames d'Alcantara

Propos tirés d'une entrevue avec madame Dany Gaudet, propriétaire,
Fleuriste Dames d'Alcantara

Pour en savoir davantage sur l'entreprise : alcantarafleuriste.com

Entrevue réalisée le 15 mars 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 \(investquebec.com\)](#)

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)

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](#)