

# Portrait québécois de la maturité numérique du secteur horticulture ornementale

Commercialisation et services

**Septembre 2023**

Sous-secteur de l'irrigation



**HortiCompétences**

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



**Académie de la  
transformation  
numérique**



## ÉTUDE DE CAS : IRRIGATION ET ÉCLAIRAGE MS

UN VIRAGE NUMÉRIQUE QUI COULE DE SOURCE  
AVEC LE LOGICIEL CRM JOBBER







## Profil

**Irrigation et Éclairage MS** est une entreprise qui conçoit, installe et entretient des systèmes d'irrigation et d'arrosage. Depuis quelques années, l'entreprise offre également les services d'installation de systèmes d'éclairage paysager et de décorations de Noël. Fondée en 1997, Irrigation et Éclairage MS compte désormais huit personnes à son emploi durant sa saison forte. Pour les deux co-propriétaires de l'entreprise, la transformation numérique mise en place dans leur entreprise est entre autres synonyme d'une gestion plus efficace, d'une diminution du risque d'erreurs comptables et d'une meilleure communication entre le personnel et la clientèle.

## Déclencheur

La pénurie de main-d'œuvre a engendré un besoin criant de gagner en efficacité pour Irrigation et Éclairage MS. Dans ce contexte, les co-propriétaires ont souhaité trouver des solutions numériques qui leur permettraient de diminuer le temps de réalisation de certaines tâches liées à la gestion des membres du personnel, à la relation avec leur clientèle et à la comptabilité qui était alors faite sur papier et sur chiffrier Excel durant les fins de semaine.

## Solutions

L'entreprise a amorcé un virage numérique en intégrant la solution [Jobber](#), un logiciel de gestion de relation client (GRC en français ou CRM en anglais pour Customer Relationship Management) offert sur la base d'une licence payante. Cette solution GRC a été choisie en fonction de sa facilité d'utilisation et de ses nombreuses fonctionnalités. À titre d'exemple, cette solution calcule la durée des visites des équipes terrain chez les différentes clientèles, ce qui facilite la gestion des horaires. En rendant





accessibles sur le terrain les informations liées aux contrats de travail directement, cette solution numérique rend les employés et employées plus autonomes et elle simplifie grandement le processus de facturation et de paiement par carte de crédit en produisant en temps réel et sur place une facture. Par ailleurs, toutes les informations accessibles sur Jobber sont liées au logiciel comptable QuickBooks. Les co-propriétaires de l'entreprise n'ont donc plus à faire de conciliation bancaire. L'un des co-propriétaires de l'entreprise connaissait déjà le logiciel QuickBooks, ce qui a favorisé le choix de cette solution numérique.

*« La production de la facturation se fait grâce au logiciel Jobber, et comme ça communique avec QuickBooks, toute la gestion de la comptabilité se fait pratiquement automatiquement. Je n'ai plus besoin de faire ma comptabilité le dimanche matin comme je le faisais avant. »*

*- Serge Bujold, co-propriétaire d'Irrigation & Éclairage MS inc.*





## Retombées



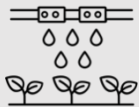
### Performance financière

La transformation numérique mise en place par Irrigation et Éclairage MS rend le travail de tous et toutes plus efficient et se traduit par une plus grande profitabilité. Effectivement, depuis son virage numérique, l'entreprise a élargi sa clientèle sans augmenter ses effectifs.



### Expérience client

L'expérience client s'est vue améliorée grâce à l'intégration de la solution Jobber, puisqu'elle simplifie le paiement pour la clientèle et la communication avec le personnel. En effet, ce dernier peut répondre plus rapidement aux questions ou aux demandes de la clientèle puisque la solution Jobber offre une fonctionnalité de partage de textos. Plus précisément, un numéro de téléphone cellulaire est mis à la disposition de la clientèle. Ainsi, lorsque cette dernière envoie un message à ce numéro, tout le personnel concerné y a accès.



### Activités

Les fonctionnalités du logiciel Jobber facilitent la gestion des activités pour les co-propriétaires de l'entreprise. Par exemple, le logiciel peut créer un itinéraire des routes qui minimise le temps de déplacement des équipes, il permet de réduire les interactions entre le personnel sur le terrain et celui administratif en rendant les fiches clients accessibles, etc.



### Main-d'œuvre

La transformation numérique rend l'ensemble des membres du personnel plus autonomes. Pour les équipes terrain, la mise en place des solutions numériques ne change pas les tâches à réaliser, mais plutôt la façon de les faire. Pour le personnel administratif, l'intégration des solutions numériques lui permet d'exécuter certaines tâches plus rapidement. De ce fait, le personnel administratif s'est fait attribuer de nouvelles responsabilités comme le suivi comptable.



## **Défis**

Deux grands défis ont été observés au cours du virage numérique de l'entreprise, soit la compréhension et l'utilisation des logiciels, et plus particulièrement celui de la gestion de la relation client Jobber. En ce qui concerne la compréhension, il a été difficile pour l'équipe d'Irrigation et Éclairage MS de s'approprier la terminologie des activités commerciales du logiciel Jobber. Cette dernière est essentielle puisqu'elle permet le traitement et l'automatisation de l'information dont l'état d'un dossier client, le suivi des tâches facturables, etc. Lorsqu'il y a une erreur d'attribution du terme de l'activité commerciale, l'automatisation dans le logiciel peut être erronée comme une facture client qui ne serait pas produite. Pour le défi lié à l'utilisation, il s'agit de s'assurer que le personnel prend l'habitude d'entrer les informations nécessaires dans le logiciel Jobber. Par exemple, le personnel terrain doit signaler son arrivée chez chaque client ou cliente dans le logiciel pour que le temps facturable soit automatiquement comptabilisé. Pour contrer ces défis, les co-proprétaires de l'entreprise s'assurent d'offrir à tous leurs employés et employées de la formation continue.

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

Chaque début de printemps, les co-proprétaires de l'entreprise organisent une rencontre où les technologies et les fonctions ajoutées durant la saison hivernale ainsi que leurs procédures d'utilisation sont présentées. En plus de cette rencontre annuelle, une formation continue est également offerte à l'interne en fonction des besoins individuels.

## **Apprentissages tirés et conclusion**

La transformation numérique réalisée par Éclairage MS a permis d'améliorer son efficacité et sa performance, et ce sans ressources additionnelles. Ainsi, puisque la gestion du personnel, de la clientèle et des tâches comptables s'est vue grandement facilitée, les co-proprétaires ont désormais plus de temps pour planifier la croissance de leur entreprise. Pour l'avenir, ces derniers aimeraient utiliser l'outil MailChimp pour transmettre à leur clientèle leur renouvellement de contrat et des conseils d'entretien. Enfin, les co-proprétaires désirent acquérir une imprimante 3D pour produire à l'interne des pièces personnalisées.

**Propos tirés d'une entrevue** avec monsieur Serge Bujold, co-proprétaire, Irrigation et Éclairage MS inc.

Pour en savoir plus sur l'entreprise : [irrigationeteclairagems.com](http://irrigationeteclairagems.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 \(investquebec.com\)](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-commerce/innovation/programmes/le-fonds-c-de-desjardins)

## 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](#)