

Portrait québécois de la maturité numérique du secteur horticulture ornementale

Commercialisation et services

Septembre 2023

Sous-secteur de la jardinerie



HortiCompétences

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

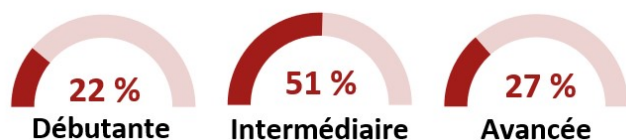


**Académie de la
transformation
numérique**

Le sous-secteur **Jardinerie** regroupe les entreprises dont l'activité principale est la vente de produits de jardinerie. Il comprend des entreprises qui exercent aussi d'autres activités secondaires. En 2019, le sous-secteur Jardinerie comptait au Québec 279 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, **41 entreprises** du sous-secteur Jardinerie ont participé à l'enquête : 39 % comptant de 1 à 4 employés, 32 % de 5 à 9 employés, 19 % de 10 à 19 employés et enfin, 10 % comptant 20 employés et plus. Ces entreprises sont localisées dans la RMR de Montréal (44 %), la RMR de Québec (12 %) ou ailleurs au Québec (44 %).

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



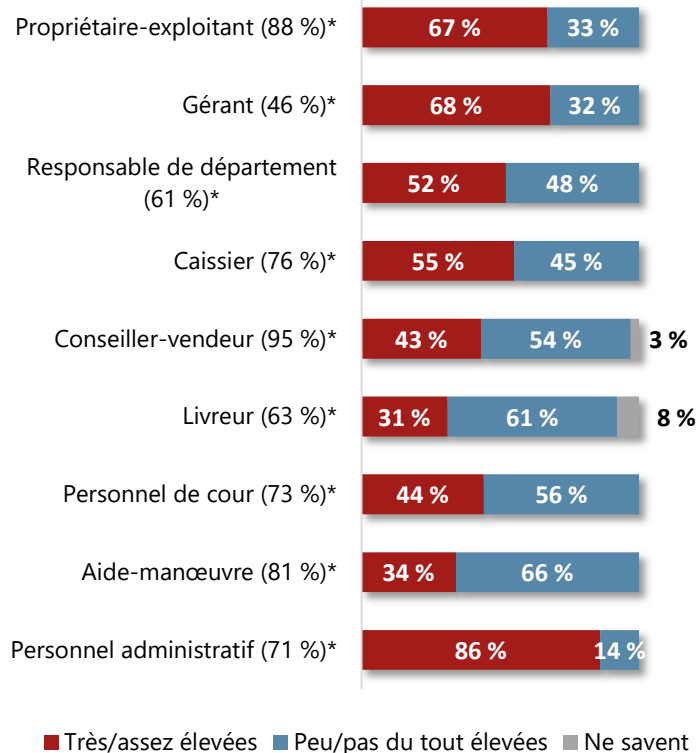
Intérêt des dirigeants et des employés



93 % des dirigeants ont un intérêt modéré à important envers la transformation numérique

56 % des employés sont enthousiastes envers la transformation numérique

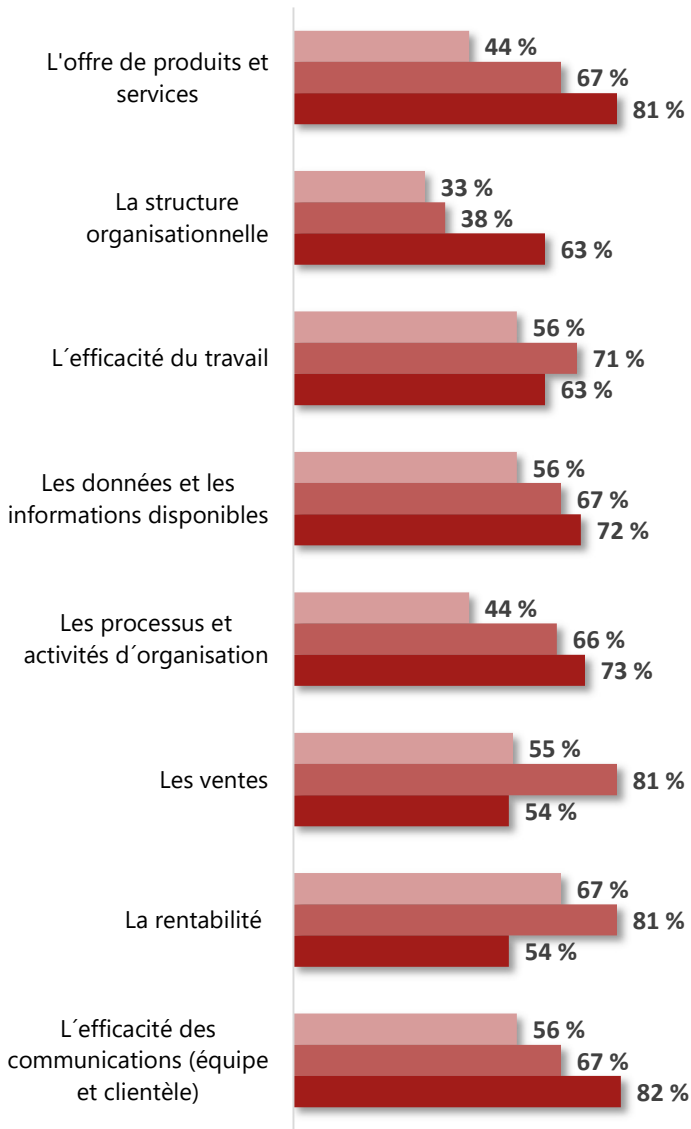
Compétences numériques des employés selon les catégories d'emplois *petits échantillons



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

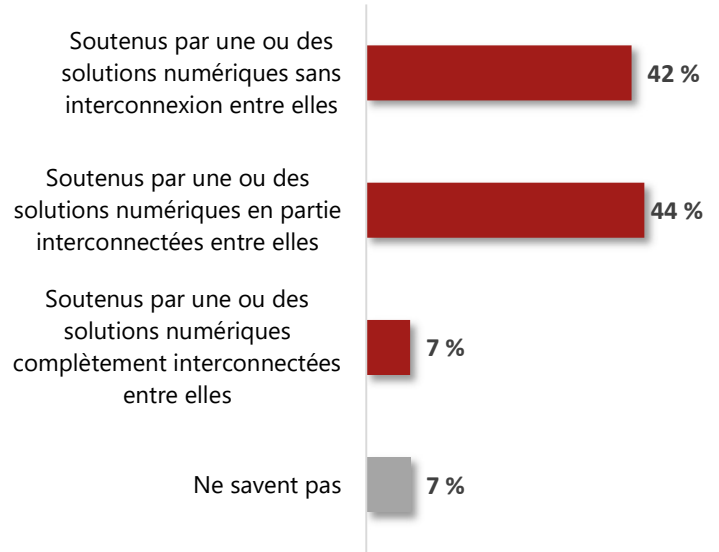
* Les pourcentages indiquent la proportion d'entreprises qui comptent un ou des employés pour chacun des corps de métier.

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

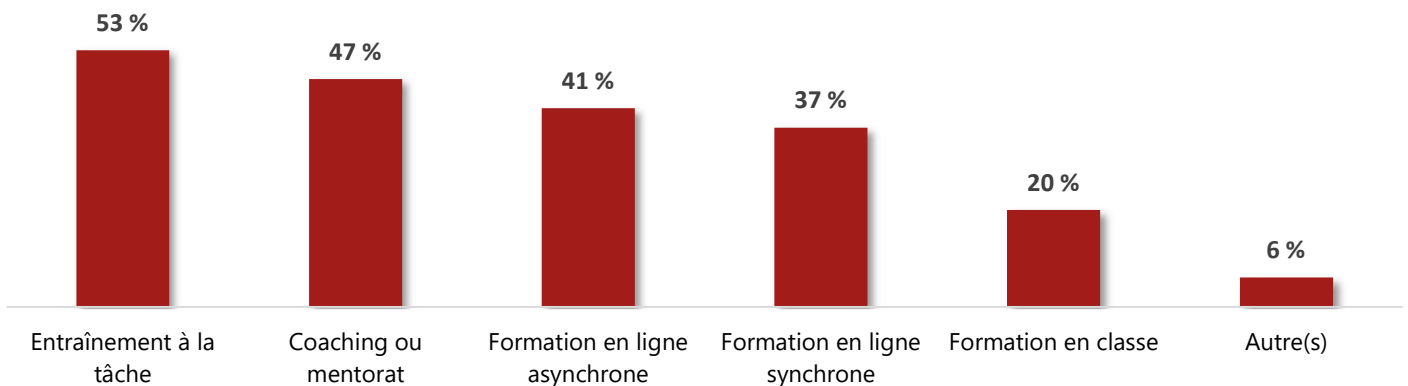
Types de processus présents dans les entreprises



22 % 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





CULTIVONS L'ART DE VIVRE

ÉTUDE DE CAS : JARDIN DION

UNE ÉQUIPE MOBILISÉE POUR L'IMPLANTATION
DU NOUVEAU LOGICIEL DE GESTION INTÉGRÉE (ERP)





Profil

Jardin Dion est une entreprise familiale maintenant dirigée par des membres de la troisième génération. Établie depuis 70 ans, l'entreprise compte aujourd'hui deux jardineries offrant des produits horticoles de même que des services d'aménagement et d'entretien paysagers, de fleuristerie ainsi que de création de plans. Avec près de 240 employées et employés lors de la saison forte, l'entreprise priorise l'utilisation des technologies afin d'augmenter son efficacité opérationnelle et de réduire le risque d'erreurs humaines. À cet effet, Jardin Dion réalise chaque année un projet d'amélioration numérique. Un de ces projets a été le remplacement du logiciel de gestion intégrée de l'entreprise, communément appelé en anglais Enterprise Resource Planning (ERP). Un tel logiciel permet une gestion intégrée de la majorité des fonctions de l'entreprise, comme la production, les ventes, la comptabilité et les ressources humaines, grâce à l'utilisation d'un système d'information centralisé.

Déclencheur

L'entreprise disposait d'un logiciel de gestion intégrée qui, bien qu'encore fonctionnel, commençait à être désuet. Craignant que celui-ci ne puisse plus bénéficier de soutien technique ou de mises à jour de la part du fournisseur, l'équipe de direction décide de se munir d'un logiciel ERP plus récent. Ainsi on évite des situations problématiques liées à un système dépassé tout en améliorant la gestion des activités commerciales.

Solution

Pour démarrer le processus de sélection d'un nouveau logiciel ERP, Jardin Dion met d'abord en place un comité de travail composé de personnes clés. Pour alimenter leurs réflexions, les membres de ce comité vont visiter des entreprises ayant des activités commerciales similaires aux leurs. Une de ces entreprises est un centre de rénovation qui utilise le logiciel ERP appelé [ACCEO Ogasys](#). Ce dernier offre l'avantage considérable d'avoir été conçu par la même compagnie que celui alors utilisé par Jardin Dion. Les membres du comité posent des questions aux employés et employées rencontrés et les observent travailler avec cette solution. Ils constatent qu'en poursuivant avec le fournisseur ACCEO, l'entreprise pourra bénéficier d'un accompagnement tout au long de la migration de ses données. Le choix final de Jardin Dion s'arrête donc sur ce logiciel et son intégration est amorcée en septembre 2022. Une période d'un an pour compléter l'intégration du logiciel au sein de l'entreprise est alors prévue.

Défis

En plus des nombreuses heures de formation et des tâches habituelles, l'implantation du logiciel ERP a engendré une charge additionnelle de travail liée aux ajustements des fonctionnalités, à la vérification des données importées et à la création des procédures d'utilisation qui servent de références à l'ensemble du personnel. La conciliation entre la formation, le travail habituel et le travail supplémentaire a certainement été le défi principal pour Jardin Dion. Pour relever ce défi, l'entreprise s'est assurée d'effectuer des suivis réguliers avec son fournisseur et de choisir le moment opportun pour implanter ce nouveau système. Caroline Dion, vice-présidente finance et copropriétaire de Jardin Dion, a souligné que le choix du moment d'implantation est essentiel à sa réussite :

« Ce que je recommande, c'est d'implanter un tel système dans une saison pas trop tranquille, mais pas trop proche de la saison forte non plus. En implantant le système à la fin septembre, nous avons pu le tester durant l'automne et au début de l'hiver durant la vente de produits de Noël. Nous avons pu faire des ajustements et là, nous sommes plus prêts pour la grosse saison. » – Caroline Dion, vice-présidente finance et copropriétaire de Jardin Dion.



Retombées



Modèle d'affaires

Jardin Dion souhaitait accroître l'offre de produits vendus sur son site Web transactionnel grâce au nouveau logiciel ERP qui affiche maintenant l'inventaire en temps réel.



Utilisation des données

Le nouveau ERP simplifie l'extraction des données et la production de rapports. De cette façon, le personnel de l'entreprise peut maintenant réaliser des analyses et des tableaux de bord plus élaborés.



Activités

Encore aujourd'hui, il faut un peu plus de temps aux acheteurs et acheteuses pour effectuer leurs commandes à partir du nouveau ERP. L'entreprise avait quand même prévu une période nécessaire d'adaptation avant d'atteindre un meilleur rendement transactionnel.

On s'attend également que le nouveau ERP améliore l'efficacité du personnel dans les jardineries grâce à un inventaire maintenu à jour en temps réel. Précédemment, le personnel devait parfois quitter son poste de travail pour aller vérifier la disponibilité des produits.



Expérience client

Jardin Dion dispose d'un programme de fidélisation client qui devait – avant l'arrivée du nouveau ERP – être utilisé manuellement par le personnel. Le nouveau ERP est venu améliorer les choses grâce à une informatisation de certaines tâches.



Performance financière

Le nouveau ERP représentait pour l'entreprise un investissement important. Cependant, à long terme, puisqu'il permettra d'augmenter l'offre de produits disponibles sur le site Web transactionnel et d'améliorer le rendement, Jardin Dion considère que son nouveau ERP aura une incidence positive sur la performance financière de l'entreprise.



Développement des compétences liées au nouveau logiciel ERP

Depuis la mise en place de son nouveau logiciel ERP, plus de 200 heures de formation ont été offertes par le fournisseur aux membres du personnel de Jardin Dion pour leur apprendre à utiliser le nouveau logiciel ERP. La direction de l'entreprise a aussi mis en place un comité qui a assuré et continue d'assurer le partage des connaissances avec l'ensemble des membres du personnel, tant celui de bureau que celui de terrain.

Conclusion

En ce qui concerne l'avenir, l'entreprise s'engage à réduire son utilisation de papier en informatisant les dossiers des membres de son personnel et en effectuant des paiements électroniques aux fournisseurs. Cette transition vers le numérique contribuera à accroître son efficacité et à préserver l'environnement.

L'entreprise croit également fermement que la clé de son succès réside dans la mobilisation de son personnel. Il est donc prévu de créer des comités internes et de les impliquer activement dans l'ensemble du processus d'implantation. En donnant aux employées et employés un rôle actif, on renforce leur sentiment d'appartenance tout en favorisant leur engagement envers l'entreprise.

Propos tirés d'une entrevue avec madame Caroline Dion, vice-présidente finance et copropriétaire, Jardin Dion

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

Entrevue réalisée le 13 avril 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](#)