

## - PROGRAMME EDNET -

### QUESTIONNAIRE SUR LA CAPACITÉ NUMÉRIQUE DE VOTRE ENTREPRISE

---

Pour réussir n'importe quel projet, vous devez d'abord vous assurer de savoir précisément d'où vous partez. En matière de numérique, cela signifie quatre choses : vous devez connaître vos actifs TIC, vos pratiques de gestion des TIC, votre niveau de compétence en technologie, ainsi que les facteurs internes et externes susceptibles de freiner ou de propulser votre projet.

**Les 20 questions ci-dessous vous permettront d'amorcer votre réflexion sur votre capacité numérique actuelle.** Sans être un outil de diagnostic complet, le questionnaire vous permettra de réfléchir au chemin que vous pourriez suivre pour tirer le maximum des TIC. La réflexion vous aidera également à vous fixer des objectifs numériques réalistes selon votre contexte.

À la fin de la complétion, poursuivez la lecture du document des [6 clés](#) sur les bonnes pratiques de gestion d'un projet numérique.

#### **BLOC 1 : VOS ACTIFS TIC**

**Q1.** Possédez-vous des équipements (ordinateurs, téléphones intelligents, tablettes, écran pour webconférence, serveurs, autres) ?

Quel âge ont-ils ? Sont-ils mis à jour ?

**Q2.** Quels systèmes de gestion utilisez-vous (progiciel ERP, logiciel comptable, système de gestion des réservations ou de location, système de billetterie ou de gestion point de vente (POS), système de gestion sur mesure ou propriétaire (avec licence et droits d'utilisation), solution du marché, solution de paiement, autres) ?

Sont-ils intégrés ?

**Q3.** Quelles applications de gestion des ventes, compte clients ou de service à la clientèle utilisez-vous (système de gestion de la relation client (CRM), base de données, fichier Excel, autres) ?

Sont-elles liées et/ou intégrées ?

- Q4.** Quels outils numériques ou applications utilisez-vous pour votre marketing (site Web informationnel ou transactionnel, application mobile (IOS, Android), envoi de courriels ou d'infolettres, médias sociaux, outil de mesure statistiques et analytiques ?

Précisez le nom du produit, de la plateforme ou de la solution utilisée ou s'il s'agit d'un développement sur mesure.

- Q5.** Utilisez-vous des technologies dans vos lieux physiques pour enrichir l'expérience client (application mobile, écrans tactiles, système RFID, paiement mobile, objets connectés, « Beacon », concierge ou guide virtuel, visite virtuelle, autres) ?

Si oui, lesquelles ?

**BLOC 2 : VOS PRATIQUES DE GESTION DES PROJETS NUMÉRIQUES**

- Q6.** À quel moment les technologies de l'information (TI) sont-elles l'objet de discussions et d'analyses au sein de votre entreprise?

<b>1</b>	Jamais	
<b>2</b>	Ponctuellement, lors des visites d'entretien de notre fournisseur de service, par exemple	
<b>3</b>	Une ou deux fois par année, quand la direction a une idée de projet informatique	
<b>4</b>	À chaque trimestre ou lors des réunions de planification stratégique	
<b>5</b>	Continuellement, car la direction est très axée TI	

- Q7.** En cas de catastrophe (par ex., en cas de feu ou de perte complète d'un serveur, etc.), votre entreprise possède-t-elle un **plan de redémarrage** (recouvrement de données/continuité informatique)?

<b>1</b>	Non	
<b>2</b>	Oui, mais il n'est pas nécessairement à jour	
<b>3</b>	Oui, et il est mis à jour régulièrement	

**Q8.** Veuillez indiquer votre niveau d'accord concernant votre leadership en matière de numérique

*Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.*

1	Mon entreprise investit de manière régulière dans de nouvelles technologies	
2	Mon entreprise démontre un plus grand intérêt pour les technologies que les autres entreprises comparables	
3	Quand on implante une nouvelle technologie, je m'informe régulièrement sur l'avancement du projet	
4	Le conseil d'administration ou de gestion de l'entreprise a toujours une vision claire du rôle des technologies dans l'entreprise	
5	Mon entreprise offre aux employés de partager de nouvelles idées	
6	La direction offre aux employés d'organiser leur travail de façon flexible (travail à distance, horaire variable, etc.)	
7	L'équipe de direction est d'avis qu'une vision d'affaires doit intégrer les technologies pour bien réussir	
8	Aucune de ces actions	

**Q9.** Parmi les actions suivantes, lesquelles s'appliquent à votre entreprise quand vient le moment de gérer un projet numérique ou technologique important pour l'organisation?

*Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.*

1	Nous établissons un plan de communication avec toutes les parties prenantes, et ce, dès la planification du projet.	
2	Nous avons un processus officiel d'approbation des livrables.	
3	Nous avons un processus officiel de contrôle de l'étendue du projet.	
4	Nous appliquons un processus d'escalade des problèmes non résolus.	
5	Nous déployons un plan très structuré de formation de notre main-d'œuvre.	
6	Nous faisons participer tous les employés concernés dans le choix de la solution technologique.	
7	Nous avons un processus officiel de suivi d'avancement et de contrôle budgétaire du projet.	
8	Aucune de ces actions.	

**Q10.** Sur quel(s) type(s) de documents écrits vous appuyez-vous actuellement pour prendre vos décisions d'affaires?

*Veillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.*

1	Plan stratégique	
2	Plan d'affaires	
3	Plan marketing	
4	Plan de communication	
5	Étude de marché	

**Q11.** Est-ce qu'il y a dans votre environnement d'affaires des pressions pour adopter des technologies (TIC) de la part :

*Veillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.*

1	De vos fournisseurs	
2	De vos clients	
3	De vos concurrents	
4	De vos partenaires	
5	D'autres associations ou organismes de développement	

**Q12.** Dans quelle mesure ces pratiques de gestion stratégique sont utilisées dans votre entreprise?

1	L'équipe de direction se rencontre sur une base régulière pour faire le point sur les activités en cours.	
2	L'entreprise fait appel à un comité aviseur (consultatif) à intervalles réguliers.	
3	Des indicateurs clés de performance (KPI) sont définis et mesurés périodiquement dans un tableau de bord	
4	Il y a des pratiques organisées de balisage externe de la concurrence ( <i>benchmarking</i> )	
5	Il existe un processus établi d'évaluation annuelle des objectifs et de la performance	
6	L'entreprise possède un plan stratégique documenté par écrit, à jour et suivi	

**Q13.** Votre entreprise réalise un projet numérique important pour son organisation, alors vous...

...choisissez la solution proposée par un pair, celle d'un compétiteur, ou une qui semble populaire dans votre secteur d'affaires et ensuite vous faites une revue détaillée de vos besoins avec ce fournisseur.

1	Tout à fait d'accord	
2	Plutôt d'accord	
3	Plutôt en désaccord	
4	Tout à fait en désaccord	

...suivez votre instinct, car vous savez ce que vous voulez et n'avez pas le temps d'étudier plusieurs options en détail.

1	Tout à fait d'accord	
2	Plutôt d'accord	
3	Plutôt en désaccord	
4	Tout à fait en désaccord	

...consacrez un minimum d'efforts à la planification et à la gestion du projet, car c'est au fournisseur technologique de prendre ces choses en main.

1	Tout à fait d'accord	
2	Plutôt d'accord	
3	Plutôt en désaccord	
4	Tout à fait en désaccord	

### BLOC 3 : VOS COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

**Q14.** Détenez-vous les compétences et les ressources internes pour réaliser vos projets numériques ?

**Q15.** Faites-vous appel à de l'accompagnement externe (consultant, pigiste, agence ou fournisseur) pour réaliser vos projets numériques ?

Si oui, veuillez préciser la fréquence (jamais, occasionnellement, toujours)

**Q16.** Lequel des énoncés suivants représente le mieux l'utilisation des technologies de l'information (TI) par les **employés concernés** dans votre entreprise, et ce, dans le cadre de leur travail?

1	Ils les utilisent de manière <u>limitée</u> .	
2	Ils les utilisent de manière <u>appropriée</u> , mais ils pourraient en faire davantage.	
3	Ils les utilisent de manière <u>experte</u> , car ils maîtrisent à leur plein potentiel les outils qu'on leur propose.	
4	Non applicable	

**Q17.** Dans votre organisation, les TI sont prises en charge par...

1	...une équipe suffisamment compétente pour assurer à l'entreprise une bonne autonomie.	
2	...une seule ressource interne compétente, mais qui porte plusieurs chapeaux.	
3	...une ressource externe ponctuelle, et à temps très partiel.	
4	Autres, précisez :	

#### BLOC 4 : LES FACTEURS INTERNES ET EXTERNES SUSCEPTIBLES DE FREINER OU DE PROPULSER VOTRE PROJET

**Q18.** Comment votre entreprise réagit-elle face aux **dernières avancées technologiques**? (plus d'une réponse possible)

1	Elles ont peu d'importance, car ce sont des modes passagères qui ont/auront peu d'impact sur nos affaires.	
2	Elles sont intéressantes, mais nous ne sommes pas sûrs de leur importance ou des effets qu'elles peuvent avoir.	
3	Nous croyons qu'elles sont importantes, mais la façon d'en tirer profit ou de les mettre en œuvre n'est pas encore claire.	
4	Plusieurs d'entre elles ont toutes notre attention et nous en exploitons déjà à notre avantage.	
5	Elles sont intéressantes, mais nécessitent un investissement trop important.	
6	Autres, précisez :	

**Complétez la phrase suivante au sujet de votre entreprise.**

**Q18.** Notre environnement de travail ...

<b>1</b>	...favorise pleinement la collaboration et le partage d'information entre les employés.	
<b>2</b>	...encourage la collaboration et le partage d'information entre les employés, mais en maintenant une priorité aux processus d'affaires en place et aux tâches fonctionnelles de chacun.	
<b>3</b>	...fonctionne en silos indépendants.	
<b>4</b>	Autres, précisez :	

**Q19.** Face aux technologies de l'information, les employés sont...

<b>1</b>	...engagés, car ils sont convaincus de leur importance pour leur productivité et pour l'entreprise, et souhaitent en utiliser plus.	
<b>2</b>	...neutres, ils utilisent les outils fournis par leur employeur.	
<b>3</b>	...hésitants, peut-être de peur de ne pas se sentir assez compétents ou par une mauvaise compréhension du potentiel de l'outil pour faciliter ou faire mieux leur travail.	
<b>4</b>	Autres, précisez :	

**Q20.** Face aux changements qu'exige un projet technologique important, habituellement les employés...

<b>1</b>	...sont ouverts et s'y adaptent vraiment facilement.	
<b>2</b>	...se conforment après un certain temps aux demandes.	
<b>3</b>	...résistent et préfèrent leurs anciennes méthodes de travail.	
<b>4</b>	Autres, précisez :	

**Bonne réflexion !**

**Poursuivez votre lecture des [6 clés](#) sur les bonnes pratiques de gestion d'un projet numérique.**