



**FCEI**

**FÉDÉRATION CANADIENNE  
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE**

*En affaires pour vos affaires*<sup>MC</sup>



# Point de vue des PME canadiennes sur la 5G

En collaboration avec 

Taylor Matchett, analyste de la recherche  
Mandy D'Autremont, directrice principale de l'expérience des membres et de la stratégie

19 mai 2021

# La 5G favorisera l'innovation au sein des PME ainsi que leur prospérité future

La FCEI a mené un sondage en collaboration avec TELUS auprès de 4 408 propriétaires de PME afin de recueillir leurs points de vue sur la connectivité mobile et le déploiement de la 5G sur le marché canadien. Les réseaux 5G sont la prochaine génération de technologie Internet mobile d'une vitesse de 10 à 100 fois supérieure à celle du réseau 4G actuel. La 5G éliminera les problèmes d'intermittences et de congestion du réseau, et permettra de mieux desservir les régions rurales.

Les recherches effectuées par la FCEI au cours des 12 derniers mois ont montré que les PME accélèrent leurs stratégies numériques, principalement à cause de la pression que fait peser la pandémie de COVID-19 et de l'évolution des comportements des consommateurs. De nouvelles données présentées dans ce rapport montrent l'importance actuelle et future de la connectivité mobile pour les propriétaires de PME et la façon dont ils comptent miser sur la nouvelle technologie 5G qui sera bientôt déployée dans tout le pays.

La quasi-totalité des chefs de PME (94 %) ont la Wi-Fi dans leur entreprise et 85 % utilisent les données mobiles en dehors de leur lieu de travail. Ils pensent également, dans une proportion significative (79 %), que la connectivité mobile au moyen de tablettes et de téléphones cellulaires joue un rôle important dans la réussite de leur entreprise. Quand ils pensent à leurs projets d'avenir, 88 % estiment que leur réussite tiendra à la connectivité mobile au cours des trois prochaines années, en particulier ceux qui envisagent d'embaucher des employés (93 %).

Compte tenu de l'importance actuelle et future de la connectivité mobile pour les entreprises, les chefs de PME réfléchissent à la façon dont ils pourront miser sur la 5G afin d'assurer la réussite de leur entreprise. En fait, 63 % des entrepreneurs estiment qu'ils bénéficieront de cette technologie, surtout ceux du secteur de la finance, de l'immobilier, de l'assurance et de la location à bail (72 %) et celui de la construction (71 %), ainsi que ceux qui comptent embaucher de nouveaux employés (71 %). Près des trois quarts (72 %) sont d'avis que la 5G encouragera fortement l'utilisation de la technologie dans les PME canadiennes.

Les propriétaires de PME espèrent que la plus grande rapidité de connexion à Internet par la 5G améliorera la productivité et l'efficacité de leur entreprise (76 %) et leur donnera un meilleur accès par Internet aux clients des zones rurales (62 %) ainsi que de nouvelles occasions de croître et d'innover (53 %). Ce rapport présente des plans spécifiques et inspirants pour la 5G, notamment les services infonuagiques, l'intelligence artificielle, l'augmentation de la vitesse de téléchargement permettant l'amélioration de l'efficacité et de la productivité, la technologie portable et le développement d'applications logicielles. En fait, parmi les principales mesures permettant de soutenir l'innovation au sein des PME, le fait de disposer d'une connexion à Internet rapide (47 %) et fiable (46 %) s'inscrit en 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> position, respectivement, juste derrière l'allègement des taxes et des impôts (70 %) et la réduction de la paperasserie (52 %). Les PME des zones rurales sont plus susceptibles de dire qu'une connexion Internet plus rapide (54 %) et plus fiable (57 %) les aidera à innover. L'amélioration de la fiabilité de la connexion à Internet est citée avant la réduction de la paperasserie.

Toutefois, les propriétaires de PME ont des inquiétudes à l'égard de la 5G, par exemple la date incertaine de la mise à disposition de cette technologie, ses coûts et la sécurité générale des réseaux 5G. Le gouvernement fédéral s'applique à mettre en œuvre des politiques qui ont un impact sur le déploiement de la 5G, dont la tenue de ventes aux enchères de licences de spectre. La FCEI recommande à Ottawa d'adopter des politiques visant à garantir la compétitivité du secteur des télécommunications et à mettre à la disposition des PME de tout le Canada un type de connexion Internet fiable et abordable au cours des 5 prochaines années. Nous conseillons, par ailleurs, aux fournisseurs de services de télécommunications de déployer la 5G le plus vite possible une fois qu'ils auront acheté des licences de spectre afin de soutenir la compétitivité des PME, et de communiquer de l'information sur ce qu'offre la 5G et sur ce qu'ils prévoient faire pour sécuriser les réseaux 5G.

La quasi-totalité des PME ont besoin de communiquer avec leurs clients et de faire des affaires par Internet dans le lieu de travail ou à l'extérieur et de disposer de la Wi-Fi ainsi que de données mobiles.

### Importance de la Wi-Fi



**94 %**

des PME pensent qu'il est important d'avoir une connexion Wi-Fi rapide et fiable dans ou près d'un lieu de travail

**(Pour 71 %, c'est extrêmement important)**

### Importance des données mobiles



**85 %**

des PME estiment qu'il est important de disposer d'une connexion Internet sans fil sur réseau mobile rapide et fiable à l'extérieur du lieu de travail

**(49 % sont d'avis que c'est extrêmement important)**

Le numérique occupant une place de plus en plus importante de nos jours, la connectivité mobile devient nécessaire à la conduite des affaires. La plupart des PME ne peuvent envisager de réussir sans actuellement, et encore plus en dépendront pour prospérer au cours des trois prochaines années.

Important pour les activités  
actuelles des PME



79 %

des chefs de PME pensent que la connectivité mobile (au moyen de téléphones cellulaires, de tablettes, etc.) joue un rôle important dans la réussite de leur entreprise

Important à l'avenir

88 %

des chefs de PME pensent que la connectivité (accès et vitesse) mobile à Internet **sera** importante pour la réussite de leur entreprise **au cours des 3 prochaines années**

93 % envisagent d'**embaucher des employés** au cours des trois prochaines années

Compte tenu de l'importance que prend la connectivité mobile à Internet, il n'est pas surprenant que bon nombre de chefs de PME soient au courant de la 5G et que la majorité d'entre eux disent qu'elle leur est assez familière. Seuls 13 % déclarent que la technologie de la 5G leur est très familière.

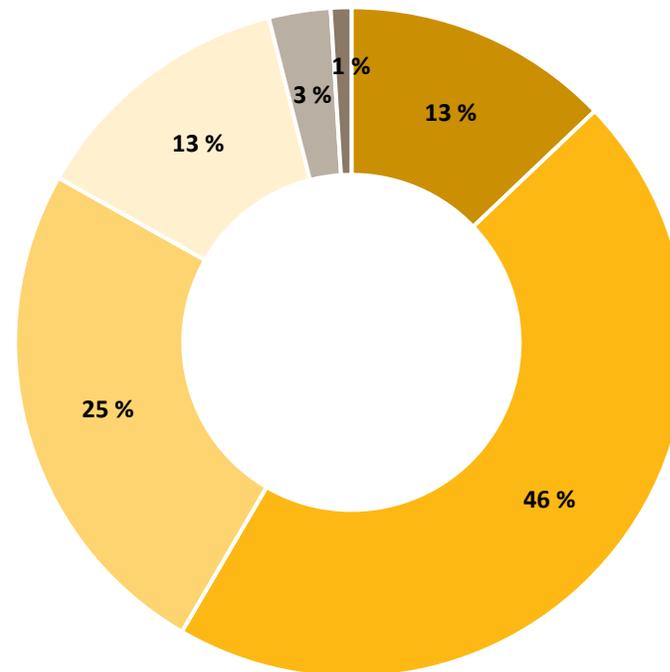
Avant ce sondage, dans quelle mesure la technologie 5G vous était-elle familière?

96%

sont au courant

84%

en ont l'expérience



**Qu'est-ce que la 5G?**

Les réseaux 5G sont la prochaine génération de technologie Internet mobile d'une vitesse de 10 à 100 fois supérieure à celle du réseau 4G actuel. La 5G éliminera les problèmes d'intermittences et de congestion du réseau, et permettra de mieux desservir les zones rurales.

■ Très familière ■ Assez familière ■ Pas du tout familière ■ Familière de nom seulement ■ Pas du tout familière ■ Je ne sais pas/pas sûr

La plupart des chefs de PME attendent avec impatience le déploiement de la technologie de la 5G. Les deux tiers disent que la 5G sera bénéfique pour leur entreprise et près des trois quarts pensent qu'elle encouragera fortement l'utilisation de la technologie dans les PME canadiennes.



**63 %**

des propriétaires de PME estiment que la 5G sera **bénéfique** pour leur entreprise  
(31 % sont tout à fait d'accord)

**71 % prévoient embaucher plus d'employés** au cours des trois prochaines années



**72 %**

des chefs de PME pensent que la 5G **encouragera fortement** l'utilisation de la technologie dans les PME canadiennes  
(35 % sont tout à fait d'accord)

La plupart des chefs de PME disent que leur entreprise bénéficierait de certaines des améliorations qu'offre la 5G et la moitié pensent qu'elle leur offrira de nouvelles occasions de croissance et d'innovation.



**76**

**%** sont d'accord pour dire que la plus grande rapidité de la connexion à Internet **améliorera** la **productivité et l'efficacité** de leur entreprise  
(41 % sont tout à fait d'accord)



**62**

**%** estiment que leur entreprise **bénéficierait** d'un meilleur accès par Internet aux **clients des zones rurales** (32 % sont tout à fait d'accord)

La 5G améliorera l'accès par Internet aux clients des zones rurales



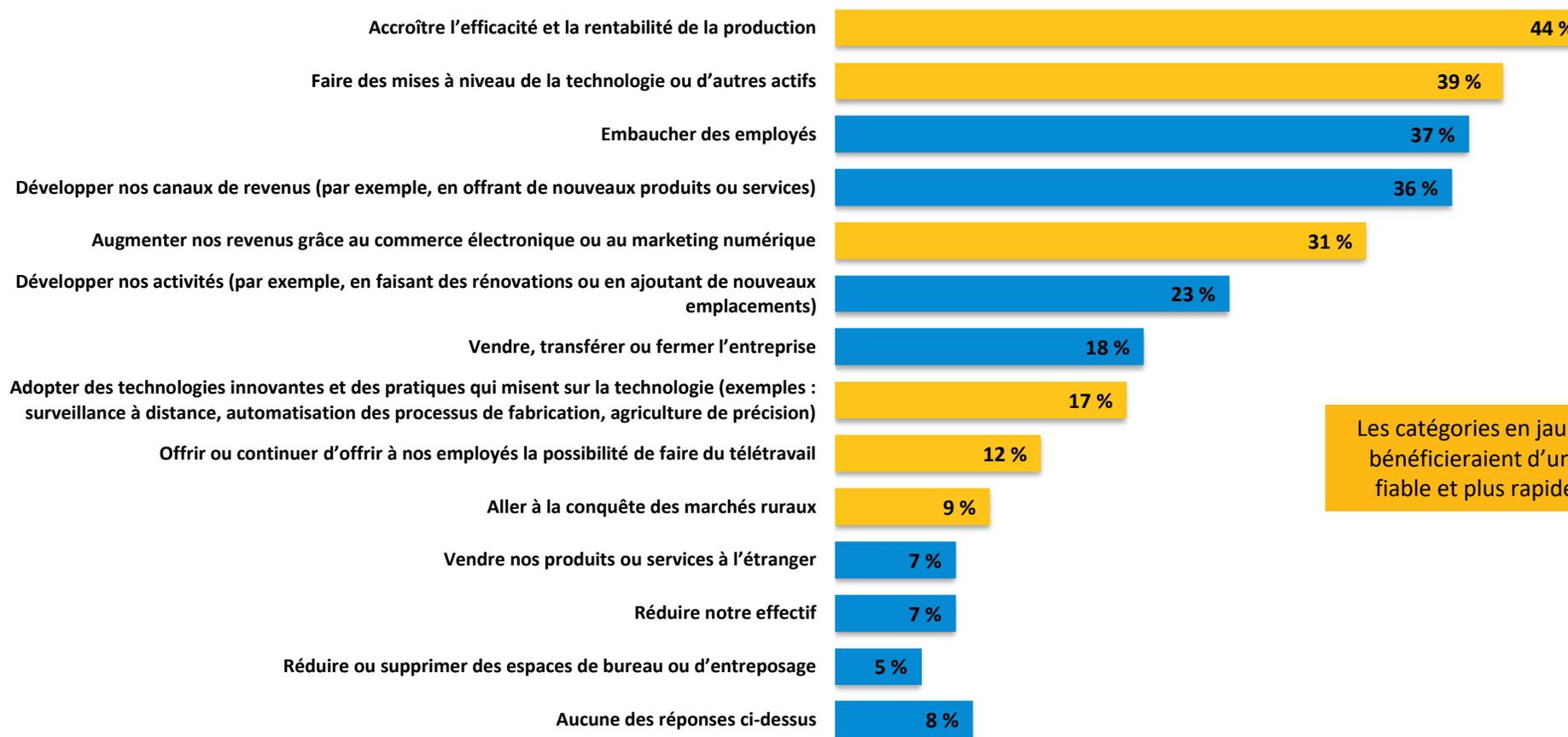
**53**

**%** sont d'avis que la 5G offrira à leur entreprise de nouvelles occasions de **croissance et d'innovation** (21 % sont tout à fait d'accord)

**62 %** de ces PME **prévoient embaucher plus d'employés** au cours des trois prochaines années

Les avantages qu'offre la 5G, tels que la capacité à accroître l'efficacité et la productivité, à faire des mises à niveau de la technologie et à contacter plus de clients soutiennent les plans des PME pour les 3 prochaines années.

### Quels projets avez-vous prévus pour votre entreprise pour les trois prochaines années?



Les catégories en jaune représentent les plans qui bénéficieraient d'une connexion à Internet plus fiable et plus rapide grâce à la technologie 5G.

La capacité des PME à innover bénéficiera probablement de l'amélioration de la connectivité sans fil via la 5G. Les chefs de PME estiment que l'accroissement de la vitesse et de la fiabilité des réseaux sans fil aidera leur entreprise à innover en renforçant leur présence numérique, en leur donnant plus d'options de communication, et en leur permettant de bénéficier de nouvelles ressources.

Les PME pensent que les améliorations suivantes apportées à la connectivité à Internet les aideront à innover :

Connectivité  
sans fil  
améliorée



**47 %** Accélérer considérablement la vitesse des réseaux sans fil

**46 %** Accroître sensiblement la fiabilité de la connectivité sans fil (réduire le temps de mise en mémoire-tampon)

Présence numérique  
et communication  
améliorée



**35 %** Octroyer un financement aux PME pour les aider à renforcer leur présence numérique (vente en ligne et médias sociaux)

**29 %** Développer la technologie numérique liée à la communication et aux services d'information (exemples : les outils numériques, comme les applis, les médias sociaux)

Accès à de nouvelles  
ressources



**22 %** Encourager la multiplication des connexions numériques (par exemple, avec les véhicules, la technologie portable, l'équipement de fabrication, les stocks)

**15 %** Soutenir l'accès à de l'information et à des solutions d'analytique en temps réel (exemples : capteurs pour assurer la gestion des stocks, processus, production, gestion optimale des commandes, etc.)

De nombreux chefs de PME ont déjà réfléchi à la façon dont la 5G pourrait être bénéfique pour leur entreprise. Dans la majorité des cas, une connexion sans fil plus rapide et plus fiable grâce à la 5G leur permettrait d'optimiser des logiciels existants, d'utiliser des données en temps réel et de créer des applications logicielles.

“ **Nous aurions plus de clients et vendrions des séjours plus longs** si notre connexion Internet était plus rapide et plus fiable. Nous pourrions héberger plus de gens à la fois qui **dépendent d'Internet pour le travail et les loisirs**. Comme le télétravail est de plus en plus populaire, notre entreprise gagnerait à leur fournir une connexion Internet adaptée pour leur permettre de travailler dans notre emplacement situé au bord de la mer et près d'endroits où on peut faire des activités en plein air, ou alors dans la montagne ou en forêt.

– Pat MacKenzie, The Maven Gypsy B&B and Cottages, Nouvelle-Écosse

“ Dans notre secteur, qui est celui de la réparation et de l'entretien de véhicules, ce serait idéal d'avoir une voiture équipée d'une connexion à Internet parce que, comme cela, je pourrais **surveiller les conditions et les besoins en services de mes clients** grâce aux **données en temps réel** reçues par notre atelier. En plus, on recevrait en temps réel des données sur les pannes, ce qui **faciliterait les diagnostics et les rendrait plus rentables**.

– Brian Browning, Center Point Automotive, Colombie-Britannique

“ Avec la 5G, nous pourrions **faire de meilleures démonstrations** de nos produits **avec les applications 3D et VR** qui utilisent beaucoup de données et nécessitent une grande vitesse pour bien fonctionner.

– Propriétaire d'une entreprise de services professionnels, Québec

“ Notre entreprise fonctionne à 100 % sur des logiciels Web. Malheureusement, **nous n'avons pas de connexion Internet suffisamment rapide** pour bien les utiliser. Nous n'exploitons pas toutes les possibilités qui **pourraient améliorer notre entreprise de façon exponentielle** si notre fournisseur de services Internet ne nous ralentissait pas autant.

– Daryl Medd, Rangeland Truck & Crane, Alberta

“ Nos plombiers se servent de leurs cellulaires tout au long de la journée pour leur travail. Ce que nous aimerions avoir, c'est **un logiciel de planification avec une appli** qui leur permettrait de recevoir des appels de service sur leurs téléphones. **La 5G sera probablement utile pour cela**. Si nous n'avons pas encore pu mettre en place un logiciel de planification, c'est parce qu'Internet ne fonctionne pas très bien dans notre bâtiment [...].

– Lindsey Dietrich, Dietrich Plumbing & Pump, Ontario

**Gros plan sur les zones rurales :** En général, la connexion Internet n'est pas aussi fiable dans les zones rurales que dans les villes. Il n'est donc pas surprenant que les entreprises rurales soient plus susceptibles que celles des régions urbaines de dire qu'elles bénéficieraient grandement d'améliorations majeures de leur connexion à Internet sans fil.

Les chefs de PME des zones **rurales** sont plus susceptibles d'être **d'accord** avec les énoncés suivants :



**66 %** La 5G sera bénéfique pour mon entreprise  
(63 % en zones urbaines)

**58 %** La 5G offrira à mon entreprise de nouvelles occasions de croissance et d'innovation  
(51 % en zones urbaines)

**78 %** La plus grande vitesse de connexion à Internet améliorera la productivité et l'efficacité de mon entreprise  
(75 % en zones urbaines)

**71 %** Mon entreprise bénéficierait d'un meilleur accès par Internet aux clients des zones rurales  
(51 % en zones urbaines)

Ils ont également plus tendance à penser que les aspects suivants **aideraient** leur entreprise à **innover** :

**57 %** Accélérer considérablement la vitesse des réseaux sans fil  
(39 % en zones urbaines)

**54 %** Accroître sensiblement la fiabilité de la connectivité sans fil  
(39 % en zones urbaines)

*Questions : 1) Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la technologie 5G? 2) Parmi les mesures suivantes, lesquelles aideraient votre entreprise à innover (améliorer vos produits, services ou processus ou en créer de nouveaux)?*

*Source : FCEI, sondage sur la connectivité sans fil et le déploiement de la 5G, 9-19 mars 2021, n = 4 408, marge d'erreur de +/- 1,5 %, 19 fois sur 20. Le sondage a suscité les réponses de 910 PME de zones rurales et de 1 671 PME de zones urbaines.*

**Gros plan sur les secteurs :** Comme certains secteurs dépendent davantage que d'autres de l'accès à des données mobiles à l'extérieur du lieu de travail, davantage de chefs d'entreprise de ces secteurs disent qu'ils bénéficieront de la 5G, précisant quelles approches innovantes ils comptent adopter pour ce faire.



**Gestion et administration des entreprises**  
(p. ex. gestion de bureau, aménagement paysager, services de soutien aux entreprises)



**Construction**



**Finance, immobilier, assurance et location à bail**



**Agriculture**

**Toutes les entreprises**

**Pour ces secteurs :**

L'accès à des données mobiles à l'extérieur du lieu de travail est **important**

**97 %**

**97 %**

**91 %**

**89 %**

**85 %**

Extrêmement important/Très important/Assez important (en %)

La connectivité mobile est **essentielle** à leur succès pour les **3 prochaines années**

**96 %**

**95 %**

**95 %**

**93 %**

**88 %**

Extrêmement important/Assez important (en %)

La 5G sera **bénéfique** pour leur entreprise

**66 %**

**71 %**

**72 %**

**66 %**

**63 %**

Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord (%)

Comment la **5G peut être mise à profit** dans ces secteurs

« **La réalité augmentée et la technologie portable peuvent améliorer la qualité du service en réduisant le temps de communication entre les employés et les superviseurs.** »  
– Entreprise de nettoyage commercial, Québec

« **Nous pourrions assurer la surveillance ou l'installation à distance en temps réel du matériel afin d'obtenir plus rapidement des expertises en ingénierie et des études géotechniques.** »  
– Entreprise de construction sur pilotis et de systèmes d'ancrage, Alberta

« **Avec la 5G, nous pourrions utiliser des logiciels infonuagiques pour les RH, la comptabilité et nos activités quotidiennes.** »  
– Société de portefeuille, Nouvelle-Écosse

« **La 5G va rendre possible l'utilisation de drones pour prélever des échantillons de terre et d'équipement autonome.** »  
– Exploitation agricole, Ontario

Questions : 1) Dans quelle mesure est-il important pour votre entreprise de disposer d'une connexion Internet rapide et fiable dans les endroits suivants? 2) Quand vous pensez à vos projets d'avenir, dans quelle mesure la connectivité (accès et vitesse) mobile à Internet est-elle importante pour la réussite de votre entreprise au cours des 3 prochaines années? 3) Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la technologie 5G?

Source : FCEI, sondage sur la connectivité sans fil et le déploiement de la 5G, 9-19 mars 2021, n = 4 408, marge d'erreur de +/- 1,5 %, 19 fois sur 20. Le sondage a généré des réponses de 109 PME du secteur de la gestion et de l'administration des entreprises, 476 du secteur de la construction, 132 du secteur de la finance, de l'immobilier, de l'assurance et de la location à bail, et 232 du secteur agricole.

Bien que de nombreux chefs de PME considèrent que la 5G offre énormément de possibilités pour croître et augmenter la productivité, une bonne partie d'entre eux ne savent toujours pas comment la 5G peut être bénéfique pour leur entreprise, ce qui montre qu'il faut fournir plus d'information à ce sujet.

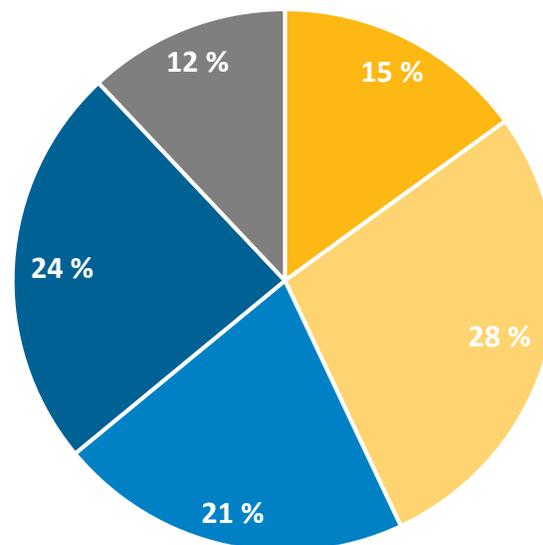
« Je ne sais pas comment la 5G pourrait être bénéfique pour mon entreprise »

43 %

d'accord

45 %

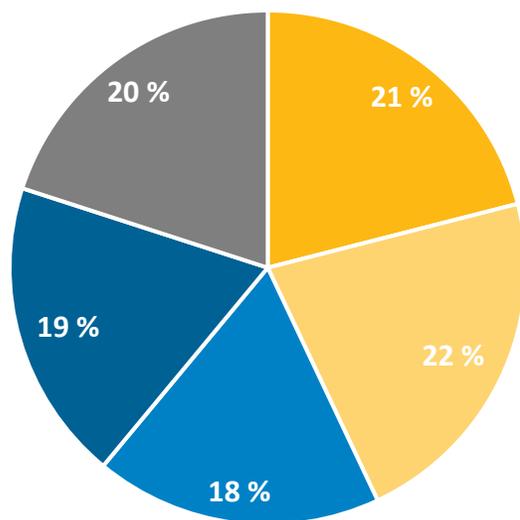
pas d'accord



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ Je ne sais pas/pas sûr

Deux chefs de PME sur cinq ont des préoccupations à l'égard de la 5G, notamment en ce qui concerne le déploiement, l'accessibilité, les coûts et la sécurité.

« J'ai des préoccupations au sujet de la 5G »



■ Tout à fait d'accord   
 ■ Plutôt d'accord   
 ■ Plutôt pas d'accord  
■ Pas du tout d'accord   
 ■ Je ne sais pas/pas sûr

Les **principales préoccupations** des propriétaires de PME au sujet de la 5G portent sur ses coûts, sur le fait de ne pas savoir quand elle sera mise à leur disposition (surtout dans les zones rurales), et sur le niveau de sécurité qu'assureront les fournisseurs de réseaux.

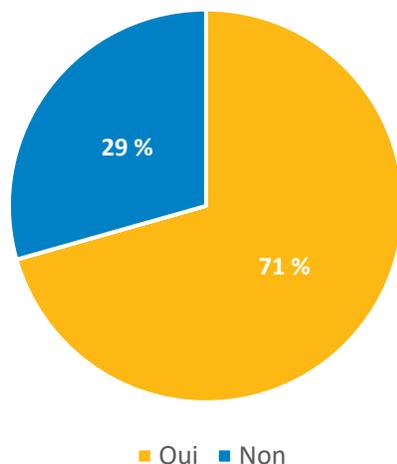
“ Notre entreprise est située en région rurale. Nous ne pouvons pas avoir la fibre optique dans tous nos emplacements à l'heure actuelle. Il est donc **très peu probable que nous ayons complètement accès à la 5G avant d'avoir fait d'importantes mises à niveau de tous nos systèmes locaux.**  
 – Propriétaire d'une entreprise de services professionnels, Colombie-Britannique

“ J'ai connu de nombreuses technologies au fil des années qui étaient censées révolutionner la façon dont nous faisons des affaires! Mais, en fait, aucune **n'a été en mesure de répondre à nos attentes** et elles ont toutes entraîné des **coûts d'exploitation élevés.**  
 – Propriétaire d'une entreprise de construction, Ontario

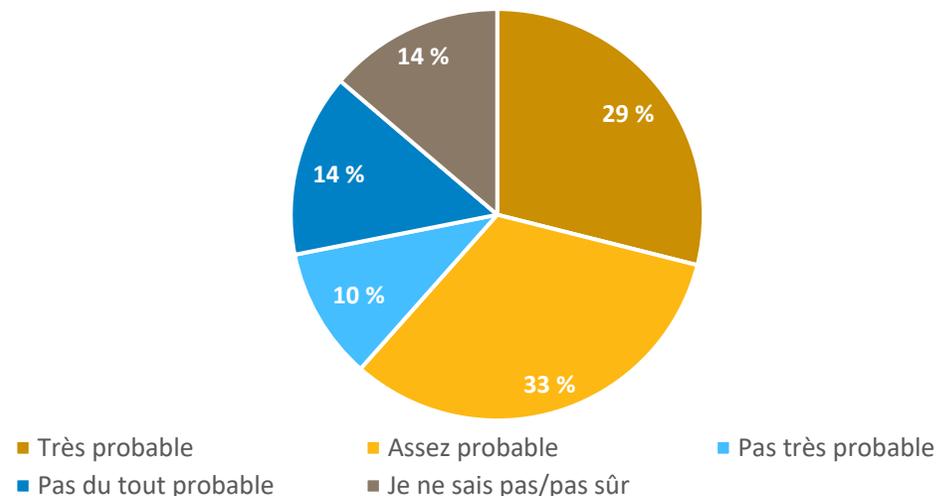
“ La 5G est importante pour nous, mais **à condition d'être fournie par de nombreuses entreprises** qui font preuve d'une **réelle éthique commerciale, d'intégrité et de responsabilité sociale** et qui n'ont pas de liens avec des pays où les entreprises sont contrôlées et subventionnées ou commanditées par le gouvernement, même si elles ne reconnaissent pas ces liens.  
 – Propriétaire d'un commerce de détail, Colombie-Britannique

Malgré tout, les PME comptent sur le gouvernement fédéral afin d'adopter des politiques spécifiques pour faciliter le déploiement de la 5G, tout particulièrement pour faire en sorte que les fournisseurs de services de télécommunications utilisent dans les 5 ans leurs licences de spectre achetées aux enchères fédérales, et pour accélérer le déploiement de la 5G dans leurs communautés.

**Le gouvernement fédéral devrait-il exiger que les fournisseurs de services de télécommunication utilisent leurs licences de spectre dans un délai de 5 ans?**



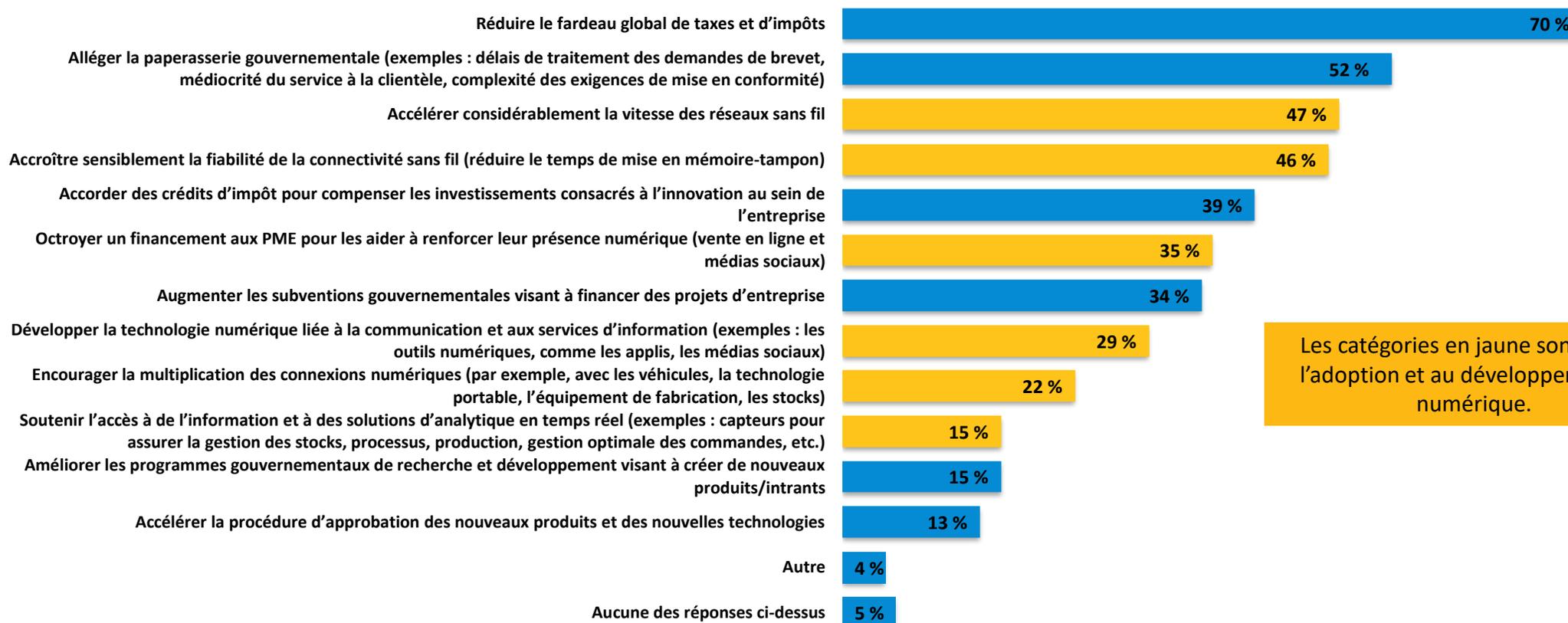
**Dans quelle mesure est-il probable que votre entreprise soutienne les politiques fédérales visant à accélérer le déploiement de la 5G dans votre communauté?**



Le gouvernement fédéral établit des politiques sur la 5G afin de réglementer l'accès des fournisseurs de services de télécommunication au spectre de la 5G, c'est-à-dire l'autoroute des données mobiles. En juin 2021, Ottawa mettra aux enchères le prochain bloc de fréquences 5G, libérant ainsi une nouvelle bande de données mobiles. En vertu des politiques fédérales actuelles, les fournisseurs de services de télécommunication ne sont pas tenus d'avoir une licence de spectre d'une durée allant jusqu'à 20 ans. Par ailleurs, 70 % des chefs de PME souhaitent que le gouvernement réduise à 5 ans le délai dans le cadre duquel les fournisseurs doivent commencer à utiliser le spectre afin que la 5G soit mise à disposition plus tôt. Cela éviterait que les entreprises canadiennes prennent plus de retard par rapport aux entreprises internationales, surtout américaines, étant donné que la 5G est déjà disponible aux États-Unis. Les chefs d'entreprise qui sont opposés à ce délai de 5 ans estiment qu'il est trop difficile pour les plus petits fournisseurs de télécommunications régionaux de mettre en place l'infrastructure 5G dans ce délai. Ce serait également encore plus difficile pour les nouvelles entreprises de ce secteur de pénétrer le marché et limiterait à l'avenir les choix que les PME ont en termes de fournisseurs.

Les politiques gouvernementales contribuent grandement à favoriser un environnement où les PME peuvent innover, notamment en réduisant les taxes et les impôts, et en supprimant les lourdeurs administratives, mais les politiques mises en place dans le but spécifique d'encourager l'adoption et le développement du numérique jouent un rôle tout aussi important.

Parmi les mesures suivantes, lesquelles aideraient votre entreprise à innover (améliorer vos produits, services ou processus ou en créer de nouveaux)?



Les catégories en jaune sont liées à l'adoption et au développement du numérique.

Les PME misent sur la connectivité mobile et ont hâte de pouvoir bénéficier des avantages qu'offre la 5G. Cette nouvelle technologie est nécessaire pour que la plupart des PME puissent rester compétitives et prospérer dans un avenir numérique. La FCEI formule les recommandations suivantes à l'intention du gouvernement fédéral et des fournisseurs de services de télécommunications pour faire en sorte que la 5G soit accessible et abordable partout au Canada.

### Recommandations au gouvernement fédéral

1. Adopter des politiques qui assurent la compétitivité de l'industrie des télécommunications afin de mettre à la disposition des propriétaires de PME de tout le Canada un réseau de connectivité numérique fiable et abordable, ce qui comprend l'engagement des fournisseurs de services de télécommunications à commencer à utiliser le spectre dans les 5 prochaines années.
2. Informer les chefs de PME sur les avantages de la 5G, ses applications et la sécurité, notamment la cybersécurité.
3. Assurer la transparence au niveau de la sélection des fournisseurs de réseau et des enchères de spectre.
4. Prioriser le développement numérique et l'accès à Internet sans fil afin d'encourager l'innovation au sein des PME, tout en réduisant les taxes et les impôts ainsi que la paperasserie.
5. Soutenir l'adoption et le développement du numérique dans les PME, par exemple en accordant des crédits d'impôt pour l'innovation ou en mettant en place des programmes pour aider les PME à faire la transition numérique (p. ex. Digital Main Street).

### Recommandations aux fournisseurs de services de télécommunications

1. Déployer la 5G dans les plus brefs délais une fois qu'ils auront acheté du spectre afin d'assurer la compétitivité des PME canadiennes, y compris celles des régions rurales.
2. Préciser où et quand le déploiement de la 5G aura lieu dans certaines régions, notamment en ce qui concerne la mise à niveau de l'infrastructure dans les zones rurales.
3. Faire connaître aux PME les applications et les avantages de la 5G.
4. Rassurer les PME en leur fournissant des renseignements sur la sécurité de la technologie 5G.