



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada



un canada .branché

AU-DELÀ DU SITE WEB

Le Canada ne manque pas d'entrepreneurs intelligents qui réussissent dans les affaires. C'est un point de départ fantastique pour tout pays qui veut être prospère au XXI^e siècle. Néanmoins, plusieurs des ces entreprises canadiennes dynamiques pourraient courir des risques si nous ne nous adaptons pas aux nouvelles façons de faire des affaires. Et récemment, Internet est l'outil le plus prometteur pour les entreprises.

- Des milliers d'entreprises canadiennes seraient plus productives (et plus rentables) si elles tiraient mieux parti d'Internet.
- Les propriétaires et les exploitants de ces entreprises n'ont pas besoin d'être des génies de l'informatique pour voir les avantages financiers d'Internet. Quiconque peut comprendre un bilan est capable de saisir le pouvoir d'Internet.
- Regardez autour de vous. Internet commence déjà à transformer le monde des affaires en Amérique du Nord et au-delà. Les entreprises qui ne se restructurent pas rapidement en fonction d'Internet risquent de perdre du terrain.

Le commerce
électronique au service des
entreprises canadiennes



**Le commerce
électronique est en
train de changer radicale-
ment la façon de faire des affaires.
Au XXI^e siècle, Internet sera pour votre
entreprise aussi important que la caisse
enregistreuse et le téléphone l'ont été
au cours du XX^e siècle.**

Pourquoi n'y a-t-il pas plus d'entreprises canadiennes qui utilisent Internet?

Certains propriétaires d'entreprise se sentent probablement plus à l'aise avec les gens qu'avec la technologie. Certains estiment peut-être que leur profit est très respectable, et que le fait de consacrer temps et efforts à de nouvelles méthodes ne ferait que les distraire. Pour d'autres, l'intérêt d'Internet semble secondaire : c'est l'occasion de mettre au point un beau site Web, mais qu'est-ce que cela va apporter de plus? D'autres encore ont peut-être l'impression qu'Internet est juste un outil de vente, dont l'utilité s'arrête là.

Ces excuses peuvent paraître raisonnables, mais elles diminuent l'avantage concurrentiel d'un trop grand nombre d'entreprises canadiennes. Des sondages révèlent qu'environ la moitié des entrepreneurs canadiens sont convaincus que le commerce électronique sera un important outil d'affaires dans les années à venir. Les autres entrepreneurs pensent que non.

Sur quelle moitié miseriez-vous?

Canada

L'Internet : Vous brancher, c'est votre affaire!

« Internet nous laisse communiquer instantanément avec le fournisseur, le partenaire et le client – et, dans de nombreux cas, les laisse communiquer entre eux. Quant à la chaîne d'approvisionnement que nous avons établie avec tant de soins, elle se restructurera en un réseau d'approvisionnement. »

– Revue Business Week, le 22 mars 1999

Pour réussir, les gens d'affaires doivent établir des liens, et ce, le plus rapidement possible. Avec leurs fournisseurs. Avec leurs clients. Avec toute personne ou tout établissement dont la réaction rapide est susceptible d'aider l'entreprise à acheter et à vendre, ainsi qu'à gérer les activités à moindre coût et d'une manière plus efficiente.

Il y aura toujours des situations où le téléphone ou les rencontres en personne seront la meilleure solution. Le contact humain fait partie intégrante de l'activité commerciale. Cela ne diminue pas pour autant la valeur d'Internet. De nombreuses entreprises utilisent intelligemment Internet pour STIMULER l'interaction entre leurs employés, leurs fournisseurs, leurs partenaires et leurs clients.

« Les entreprises sont épuisées », affirme Michael Hammer, auteur de *Reengineering the Corporation, a Manifesto for Business Revolution*. Son conseil : « Tenez bon. Vous devez réagir une fois de plus. À notre époque d'ingénierie électronique, il vaut mieux risquer l'épuisement que l'échec. »

Voici pourquoi les gens d'affaires visionnaires utilisent Internet :

- Réduire les coûts et gagner du temps en améliorant les fonctions internes. En réduisant le nombre de réunions. En partageant l'information. En éliminant les montagnes de paperasse. En veillant à ce que les communications internes soient précises et bien comprises.
- Réduire les coûts et gagner du temps en améliorant la qualité de la gestion de la chaîne d'approvisionnement. En intégrant la production et la logistique initiales aux activités finales de commercialisation et de vente. En laissant l'ordinateur et les logiciels se charger du gros du travail en ce qui a trait au contrôle des stocks.
- Améliorer le service à la clientèle et augmenter la part de marché en se dotant de nouvelles voies de promotion et de distribution. En traitant les commandes plus rapidement. En offrant un service après-vente plus souple.

Internet est un outil commercial peu coûteux et efficient. Son principal avantage, c'est qu'il passe par dessus le temps et la distance. Il permet la transmission de données vocales, audio et vidéo « en temps réel », n'importe où. Tout type de message peut atteindre un nombre illimité de destinataires, capables de répondre rapidement et avec précision.

Qu'est-ce qui presse?

Le flux sur Internet double tous les 100 jours. Les entreprises qui tirent dès maintenant parti d'Internet auront une longueur d'avance – et une bonne – par rapport à celles qui seront forcées de se brancher dans cinq ans. Mettez en valeur la qualité de votre produit et votre capacité de réagir rapidement avant que vos concurrents ne fassent la même chose. Les innovateurs sont récompensés par la loyauté. Les traînants n'inspirent aucun respect.

La connectivité en cinq points

Étape 1 COMMUNICATION – Courriel et accès à Internet

Si votre entreprise se contente d'être branchée sur Internet, vous êtes déjà bien avancé. Votre personnel sera en mesure de communiquer par courriel, à peu de frais, avec les fournisseurs, les clients ou toute autre personne importante, tout en créant instantanément des dossiers au sujet des communications.

Étape 2 PROMOTION – Créer votre propre site Web

Internet permet d'accéder aux ressources de ce monde d'information électronique qu'on appelle le Web. Même sous sa forme la plus simple, le Web correspond aux Pages jaunes^{MC} du XXI^e siècle; il est consulté régulièrement par un nombre croissant d'internautes avisés, qui ont de l'argent à dépenser. Même si vous ne procédez pas à l'étape logique suivante, qui consiste à rendre votre site Web interactif ou à en faire un site pouvant recevoir des commandes, vous avez à tout le moins une vitrine fantastique pour promouvoir vos produits.

Étape 3 LIENS INTERNES – Améliorer les communications au sein de votre entreprise

C'est ici que les choses commencent réellement à bouger. Vos employés peuvent échanger leurs idées de façon plus efficace que pendant la pause, près de la fontaine, ou à l'occasion de réunions interminables.

L'intranet peut améliorer plusieurs aspects de la gestion de l'entreprise, comme la gestion de projets, la rémunération, les ressources humaines, les commandes et les stocks. Grâce au partage de l'information, vos employés peuvent tirer avantage des connaissances et des efforts de leurs collègues. Si votre entreprise recourt déjà à l'échange électronique de données (EED), l'intranet en augmentera la portée et en réduira le coût. Les connexions intranet typiques avec les clients sont entre deux et trois fois moins chères que les connexions de lignes téléphoniques.

Étape 4 LIENS EXTERNES – Communiquer avec les fournisseurs et les clients

C'est lorsqu'une entreprise l'utilise pour établir des liens avec ses fournisseurs et ses clients que le Net commence vraiment à révéler ses avantages (extranet). Les entreprises qui se dotent de systèmes internes pouvant être consultés par les fournisseurs et/ou les clients seront en mesure de planifier la production et la livraison de façon à réduire au minimum les retards et les stocks et à éliminer les erreurs. Les industries de l'automobile, de l'aérospatiale, de l'électronique et du textile sont actuellement les chefs de file au chapitre de l'intégration du processus d'approvisionnement. Dans ces secteurs, les entreprises de petite taille doivent maintenant se brancher sur Internet pour survivre. La liste des industries touchées par ce phénomène s'allongera chaque année.

Étape 5 CRÉATION DE NOUVEAUX MODÈLES DE GESTION – Partager les ressources et les risques avec de nouveaux partenaires pour créer des entreprises virtuelles mondiales

Internet peut servir de système nerveux central coordonnant les activités commerciales de nouveaux types d'entreprises. Imaginez-vous que vous arrivez à mettre sur pied un arrangement tel que toute l'information concernant les ventes est partagée instantanément avec les grossistes, les

livreurs, les fabricants, les concepteurs, et même les fournisseurs de matières premières. Et voilà, vous disposez d'un seul coup d'un processus d'approvisionnement intégré où chacun sait quoi faire sans perdre de temps à cause de l'administration. Les responsabilités administratives et même les risques liés au marché peuvent être partagés. Il ne s'agit pas là d'un rêve chimérique pour le XXI^e siècle. C'est ce qui se produit maintenant dans plusieurs secteurs de l'industrie.

POTENTIEL :

Possibilité de gain net :

- réduction de 40 à 60 p. 100 du temps consacré à la conception de nouveaux produits
- réduction de 25 à 35 p. 100 des coûts de développement
- réduction de 40 p. 100 des coûts de fabrication
- réduction de 50 à 90 p. 100 des changements
- réduction de 20 à 25 p. 100 des stocks



Pour Nygård, chaîne électronique e-crois

À quelle étape en est votre entreprise?
Quelle étape servirait le mieux vos intérêts cette année ou l'an prochain?

LES PREMIERS PAS

Vous connaissez probablement les premières étapes. D'abord, bien sûr, vous avez besoin d'un ordinateur (de 1 000 \$ à 5 000 \$). Ensuite, vous devez vous doter d'un modem (de 100 \$ à 150 \$) pour relier l'ordinateur à un serveur. Vient ensuite le serveur : une entreprise vous imposera des frais mensuels d'environ 30 \$ à 50 \$ pour vous offrir l'accès à Internet.

Si vous voulez vous doter d'un site Web, vous devrez charger quelqu'un de le concevoir pour vous. Cela peut vous coûter moins de 1 000 \$, ou nettement plus, selon la taille de votre entreprise et le degré d'intégration de votre site aux systèmes commerciaux. L'inscription de votre domaine sur le Web ne devrait pas coûter plus de 100 \$ pour deux ans, et cela pourrait même être nettement moins cher.

Une fois que vous possédez votre site Web, c'est tout un monde de possibilités qui s'ouvre à vous pour épargner de l'argent. C'est le monde où vous pouvez tirer pleinement parti d'Internet, au sein de votre entreprise et sur le marché. Passer à l'Étape 2 + offre des combinaisons infinies d'avantages. Il existe au Canada des milliers d'entreprises de services Internet qui vous offriront un devis quant au coût approximatif de vos ambitions.

Mais l'argent n'est pas l'enjeu principal. Le principal enjeu, c'est l'entrepreneuriat.

Pour la plupart des entreprises, même les petites, l'argent n'est pas vraiment le problème lorsqu'on songe à se brancher sur le Net. Les communications sur Internet sont si efficaces sur le plan des coûts que la plupart des entreprises mettent peu de temps à réaliser des économies. C'est sans doute déjà vrai aux deux premières étapes, et ce l'est certainement dans l'univers très prometteur des étapes subséquentes.

« Le rendement du capital investi augmente lorsqu'on intègre le commerce électronique à l'ensemble du processus commercial. Plus ces processus sont "essentiels à la mission", plus le rendement du capital investi est élevé ».

Jim Ingratta, commerce électronique, IBM Canada

Non, une entreprise n'a pas besoin d'énormément d'argent. Par contre, elle doit faire preuve de vision. Et sa vision doit s'appuyer sur un plan. Il n'y a pas de mal à démarrer sur Internet en commençant par les fonctions de base : le courriel et le site Web. Mais si vous voulez vraiment miser sur Internet, examinez comment d'autres entreprises – petites, moyennes et grandes – commencent à l'utiliser. Lorsque vous aurez pris connaissance des possibilités d'Internet, intégrez-le à votre STRATÉGIE D'ENTREPRISE. Voyez comment Internet peut devenir un élément essentiel et efficace de vos activités.

Les entreprises qui exploitent Internet dès maintenant jouiront probablement d'un avantage concurrentiel plus tard. Regardez à la page suivante, nous vous présentons une série d'entreprises canadiennes qui sont déjà dans le feu de l'action. Il y a encore beaucoup de place pour vous sur cette page pleine de potentiel.

RÉDUIRE LES COÛTS LIÉS AUX COMMANDES :

Le traitement des commandes est généralement plus coûteux que la production de base d'un bien ou d'un service. Le recours à l'EED sur Internet peut réduire le coût des commandes de 10 à 50 p. 100, et le délai de traitement, de 50 à 96 p. 100.

L'utilisation d'Internet pour l'échange électronique de données (EED) augmente la portée et réduit les coûts. Lorsque Boeing Co. est passé de son système de réseaux à valeur ajoutée (VAN) à Internet pour son EED, le nombre de clients qui ont commandé des pièces par voie électronique a augmenté de 500 p. 100. L'utilisation d'Internet pour accéder à l'EED coûte environ 10 fois moins cher que l'utilisation de lignes spécialisées.

« NET » AVANTAGE SUR LE PLAN DES BÉNÉFICES

1 Kent Groves, président de **Maritime Trading Co.**, est un partisan d'Internet car cela lui permet d'augmenter ses bénéfices et d'améliorer la satisfaction des clients. « Les clients apprécient le fait que vous leur offrez un autre mode d'accès. Au lieu d'avoir à leur dire comment ils doivent communiquer avec vous, vous ouvrez tous les communications, 24 heures sur 24. » Maritime Trading offre une gamme de produits fabriqués par des artisans de la région atlantique du Canada. Après quatre ans de promotion sur le Web, Maritime Trading offre depuis peu la possibilité d'effectuer en direct des transactions protégées. M. Groves déclare que la prochaine étape consiste à relier automatiquement les fournisseurs aux ventes sur Internet. « Plus rapidement on se lance dans cette aventure, plus vite on peut apprendre de ses erreurs et aller de l'avant. » http://ecomm.icomalliance.com/mtc/shop/default_shop.asp

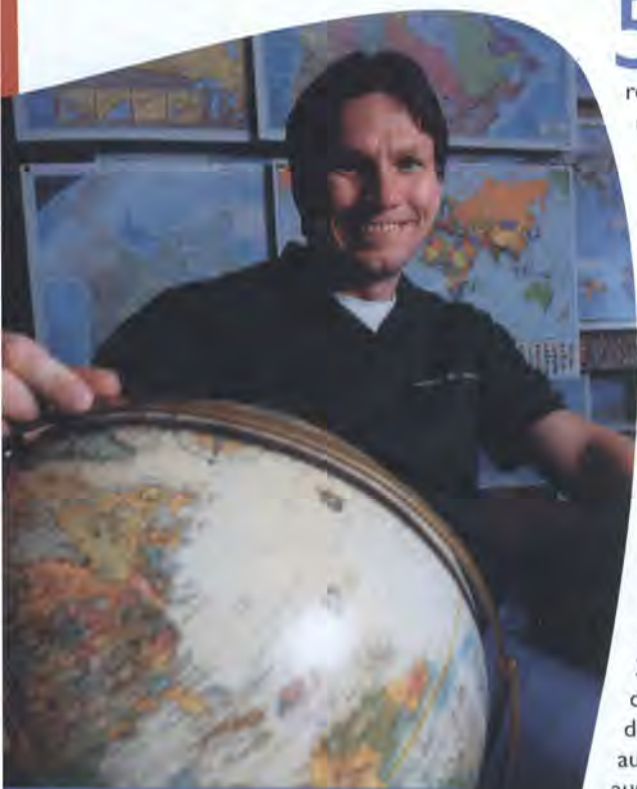
2 **Matrox**, entreprise montréalaise qui se démarque sur le marché de la fabrication de plaquettes graphiques, utilise Internet pour intégrer ses activités de distribution en aval et en amont. Vic Caruso, directeur du commerce électronique de Matrox, déclare que les ventes sur Internet sont déjà reliées au contrôle des stocks, mais que les fournisseurs ne sont pas encore en mesure d'y accéder directement. « Les fournisseurs seront bientôt branchés sur le système. Les économies potentielles sont trop considérables pour qu'on ne procède pas au branchement complet entre les acheteurs et les fournisseurs. Ce n'est pas une question de vouloir le faire ou pas : si on ne le fait pas, on tire de l'arrière. Toute entreprise qui omet de recourir à Internet dans le cadre de ses activités commerciales est suicidaire, surtout s'il s'agit d'un fabricant. » <http://www.matrox.com>

3 « Le Web a permis à une entreprise locale comme **World of Maps** de devenir une entreprise internationale », déclare Brad Green, propriétaire de cette entreprise d'Ottawa en pleine expansion. « Bien que nos ventes en direct ne comptent que pour 10 p. 100 de notre chiffre d'affaires, cette présence nous a procuré une renommée incroyable. Nous avons donc su nous tailler une place sur le marché mondial de la vente de cartes géographiques : on nous connaît partout. Nous avons lié nos ventes en direct à nos fournisseurs, ce qui nous permet d'assurer un bon contrôle des stocks. Chaque jour, on reçoit six ou sept commandes par l'entremise du serveur protégé, et elles proviennent de partout dans le monde. Imaginez ça : une personne en Antarctique commande un produit auprès de l'un de mes fournisseurs, et je touche un bénéfice. » <http://www.worldofmaps.com>

4 « C'est vrai, nous forçons tous nos fournisseurs à être présents en direct », affirme Brian Murphy, des bureaux de **Ford du Canada**, à Oakville (Ontario). « Les fournisseurs expédient parfois la marchandise directement à nos concessionnaires. Nous assurons un suivi électronique du rendement des fournisseurs. Cela signifie que l'on peut offrir un bien meilleur service à notre clientèle, et que nos concessionnaires et nous-mêmes gagnons sa fidélité. » <http://www.ford.ca>

5 **MacDonald Dettwiler and Associates**, de Richmond (Colombie-Britannique), est une entreprise polyvalente qui conçoit et construit des satellites et les systèmes connexes. Elle utilise également l'information recueillie pour des applications au sol. Ainsi, MDA offre à ses clients un accès rapide à des cartes et autres données liées au terrain, comme des descriptions juridiques et des renseignements fiscaux, de façon à ce que ces clients puissent prendre des décisions rapides en matière d'immobilier. La clé de la rapidité de MDA, c'est le Net. Selon le président de l'entreprise, Dan Friendman, MDA peut à présent offrir ces trousseaux d'information en quelques minutes ou quelques heures à ses clients. « Avant, cela prenait une semaine ou plus. Les systèmes de sécurité du Net permettent maintenant d'assurer la confidentialité. Le Net nous aide à devenir un fournisseur mondial de données concernant les terrains. » <http://www.mda.ca>

6 Autrefois, le site de fabrication de vêtements de **Nygård International** à Winnipeg mettait cinq semaines pour traiter une commande. Maintenant, on met tout au plus 72 heures pour le faire par voie électronique. Peter Nygård, président du conseil d'administration, a fondé une entreprise de fabrication et de vente de vêtements prêts-à-porter grâce à un investissement initial de 8 000 \$ et, 30 ans plus tard, l'entreprise est un empire du vêtement dont le chiffre d'affaires est de 300 millions de dollars par année. Il y est parvenu grâce à sa détermination constante à améliorer la technologie d'approvisionnement et les systèmes d'information. Quand les détaillants effectuent une commande électronique auprès de l'entreprise, cela déclenche automatiquement des commandes auprès des fournisseurs de tissus et de composants qui sont reliés au système, et Nygård procède ensuite à la fabrication. <http://www.nygard.com>



L'entreprise World of Maps, de Brad Green, est devenue mondiale grâce à internet

Un Canada dynamique

Grâce à une infrastructure de télécommunications de pointe peu coûteuse et au soutien du gouvernement fédéral, le Canada peut devenir un chef de file dans le développement et l'utilisation du commerce électronique, ce qui peut contribuer beaucoup à hausser le niveau de productivité.

DE BONNES RESSOURCES

Industrie Canada exploite **Strategis**, le site Web le plus complet du Canada en matière de commerce <http://strategis.ic.gc.ca>. Pour obtenir de l'information sur la politique en matière de commerce électronique ainsi que des conseils pratiques sur la façon de joindre les rangs, visitez le site <http://com-e.ic.gc.ca>.

Les **Centres de service aux entreprises du Canada** offrent un service intégré fédéral et provincial d'information et de renvoi, y compris vers des organismes régionaux comme Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO); Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC); et l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA). <http://www.rcsec.org> | 888 576-4444

Le **Réseau canadien de technologie** offre des services-conseils en matière de technologie d'affaires et vous orientera vers d'autres sources d'information. <http://rct.cnrc.ca> | 888 CTN-0001

Le **Programme d'aide à la recherche industrielle** (du Conseil national de recherches du Canada) aide les PME canadiennes à mettre au point et à adopter de nouvelles technologies qui créeront de nouveaux produits et de bons emplois et rendront l'industrie plus concurrentielle. <http://www.cnrc.ca/pari> | 877 994-4727

Avec plus de 80 succursales, la **Banque de développement du Canada** offre aux entreprises canadiennes des services financiers et de conseil qui mettent l'accent sur les secteurs naissants et les secteurs d'exportation. Le techno.net de la BDC offre des prêts à terme allant de 25 000 \$ à 500 000 \$ pour se lancer dans le commerce électronique. <http://www.bdc.ca> | 888 INFO-BDC (1 888 463-6232)

Le programme **Étudiants bien branchés** d'Industrie Canada offre aux PME une formation pratique personnalisée sur Internet, depuis les concepts de base jusqu'aux techniques de recherche avancée, en passant par la conception de sites Web et les transactions bancaires sur Internet. <http://www.scp-ebb.com> | 888 807-7777

Le **Programme d'accès communautaire** (PAC) offre un accès Internet public par l'intermédiaire d'installations communautaires telles les écoles, les bibliothèques et d'autres établissements pertinents. <http://cap.unb.ca>

Équipe Canada inc – Grâce à Internet, votre entreprise devient instantanément mondiale. Pour plus d'information sur les services d'exportation et d'expansion internationale : <http://exportsource.gc.ca> | 888 811-1119

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires :
Téléphone : (613) 947-7466
Télécopieur : (613) 954-6436

INDUSTRY CANADA / INDUSTRIE CANADA



211399

N° de cat. C2-446/1999F
ISBN 0-662-83800-9

