

Chapitre 2 : Stratégies d'affaires électroniques

Introduction

On fait des affaires électroniques quand on utilise la technologie Internet dans la poursuite des affaires. Comme on le verra en prenant connaissance des éléments du guide, il n'est pas nécessaire que toutes les activités d'affaires électroniques soient complexes ou coûteuses pour produire des résultats. Les petites entreprises qui s'initient aux affaires électroniques trouveront ici des renseignements et des outils de démarrage. Des exemples de réussite en affaires électroniques jalonnent ce guide. On y trouvera en outre un glossaire des termes couramment utilisés sur Internet.

Ce guide vous aidera à répondre aux questions suivantes :

- En quoi les affaires électroniques consistent-elles?
- Les affaires électroniques conviennent-elles à mon entreprise?
- Suis-je prêt à adopter les affaires électroniques?
- Quels sont les avantages d'investir dans les affaires électroniques?
- Quels sont les coûts associés aux affaires électroniques?
- Quelles sont les ressources financières à ma disposition pour le développement des affaires électroniques?
- Comment mieux me renseigner sur les produits et services d'autres entreprises?
- Comment trouver les fournisseurs de services d'affaires électroniques et travailler avec eux?
- Comment surmonter les difficultés dans le lancement des affaires électroniques?
- Comment réduire les risques liés à la confidentialité des renseignements, à la sécurité et aux problèmes juridiques?
- Comment créer mon propre site Web?
- Comment installer un module de commande en direct sur mon site Web?
- Comment puis-je me servir de la publicité sur Internet, des médias sociaux et de la technologie mobile pour faire connaître mon entreprise?
- Comment intégrer des solutions d'affaires électroniques à mon entreprise?

Définir les affaires électroniques

En quoi les affaires électroniques consistent-elles?

La poursuite des affaires électroniques (ou cyberaffaires) ne se résume pas à la création d'un site Web. On fait des affaires électroniques quand on utilise la technologie Internet pour faciliter la poursuite des affaires. Il arrive qu'on parle plutôt de commerce électronique ou de cybercommerce. Dans le présent guide, cybercommerce se rapporte à l'achat et à la vente de produits et services sur le Web tandis qu'il sera question d'affaires électroniques pour désigner un éventail plus large d'activités électroniques.

Pourquoi devrais-je m'intéresser aux affaires électroniques?

Le recours aux affaires électroniques peut :

- Améliorer les services et l'accès aux clients au-delà du marché local.
- Promouvoir votre entreprise à peu de frais.
- Structurer vos procédés administratifs (p. ex. grâce à des logiciels d'administration).
- Fournir un accès rapide à un réseau d'entreprises.
- Vous permettre de comparer les produits et les prix pour dénicher des occasions intéressantes.
- Abaisser les coûts liés aux opérations commerciales.
- Vous permettre de suivre le rythme de vos concurrents. De nombreuses entreprises ont recours aux affaires électroniques, sous une forme ou une autre.
- Améliorer votre visibilité et faciliter l'accès à votre entreprise pour vos clients et fournisseurs.
- Vous permettre de communiquer ou de conclure des transactions à distance.

Les entreprises ont recours aux affaires électroniques pour...

- Communiquer à l'interne.
- Structurer leurs activités.
- Promouvoir leur entreprise.
- Interagir avec leurs clients existants et éventuels.

07/11/2021 09:42

- Trouver des renseignements sur les entreprises.
- Embaucher des employés et des sous-traitants.
- Acheter et vendre en ligne des produits et services aux clients ou aux distributeurs.
- Établir des programmes d'expédition et en faire le suivi.
- Faire des transactions bancaires en ligne.
- Faire de la comptabilité en ligne.
- Accéder aux programmes et services du gouvernement.

En bref : peut-on se permettre de ne pas en tenir compte?

- Selon les statistiques, on a de plus en plus souvent recours aux affaires électroniques. La grande majorité des entreprises et foyers au Canada disposent d'un accès à Internet.
- Au Canada, 96 % de toutes les petites entreprises possèdent un site Internet qu'elles utilisent pour faire des affaires.
- Environ le tiers des petites entreprises qui ont un site Internet s'en servent pour réaliser des ventes en ligne.
- Plus de 70 % des petites entreprises font des achats en ligne.
- 37 % des utilisateurs de téléphones intelligents font des achats en recourant au cybercommerce.
- Environ la moitié des petites entreprises envoient et reçoivent des factures électroniques.
- La valeur du cybercommerce au détail au Canada a doublé entre 2005 et 2010.

En bref Sources : Industrie Canada; Statistique Canada

Les types d'affaires électroniques

Il existe trois catégories d'affaires électroniques, décrites dans le tableau suivant :

Commerce électronique de détail (CED)

Cyberaffaires inter-entreprises (CIE)

Cyberaffaires entreprise-gouvernement (CEG)

• Le CED fait référence à

• Les CIE font référence à

• Les CEG font référence à

la vente de biens et de services en ligne et la transmission de renseignements directement aux clients.

- Le CED peut constituer l'activité principale (on parlera de société point.com) ou le complément d'une société existante.

l'échange en ligne de produits et services, ou à l'échange de renseignements entre entreprises.

- Ce type d'affaires électroniques connaît une croissance rapide. Le volume des transactions des CIE dépasse celui des CED.

l'échange de produits, de services ou d'information par Internet entre les entreprises et le gouvernement.

- Tous les paliers de gouvernement optent de plus en plus souvent pour la prestation de services et de programmes en ligne à l'intention des petites entreprises.

Exemples de CED :

- Le site Web d'une entreprise cible sa clientèle.
- Une entreprise envoie des courriels à ses clients pour leur annoncer les soldes à venir.
- Une entreprise vend ses produits et services en ligne aux consommateurs.

Exemples de CIE :

- Une entreprise choisit des fournisseurs sur Internet.
- Une entreprise vend aux enchères son surstock au moyen d'un site de vente aux enchères en ligne.
- Un fournisseur vend ses produits à d'autres entreprises en ligne.

Exemples de CEG :

- Une entreprise paie en ligne les droits de permis au gouvernement.
- Une entreprise consulte un site Web du gouvernement pour obtenir des renseignements sur ses services.
- Une entreprise soumissionne sur les marchés publics du gouvernement (achat et approvisionnement) au moyen d'un système d'approvisionnement en ligne.

Les exemples à suivre en matière d'affaires électroniques

Ce guide est jalonné d'exemples à suivre en matière d'affaires électroniques semblables à celle mise en relief ci-dessous. Les exemples témoignent des avantages de ce type d'activités sur le Web, y compris en ce qui a trait à des solutions de cyberaffaires qui ne sont ni complexes ni coûteuses.

L'histoire à succès ci-dessous illustre les avantages des affaires électroniques.

Native Fabric.com (en anglais seulement)

Perry et Annette Poeta ont d'abord lancé leur entreprise au sein de la Première nation de Curve Lake, puis ont décidé de transformer leur passe-temps en entreprise professionnelle : concevoir et vendre un large éventail de vêtements dans différents pow-wow, colloques et autres événements. Puis, quand l'une des Anciennes de la réserve a pris sa retraite, les Poeta se sont installés dans sa boutique en bois rond et ils ont commencé à fabriquer des vêtements avec des tissus de conception autochtone.

En 2002, les Poetas ont décidé de se concentrer sur leurs activités croissantes de vente par correspondance basée sur le Web avec leur site nativefabric.com (en anglais seulement), qui offre un panier d'achat virtuel. « Nous vendons sur Internet des tissus de conception autochtone », de dire Poeta, en insistant sur le fait que les affaires par Internet nécessitent une approche différente de celle de la vente en magasin. Plus précisément, Internet permet à l'entreprise de faire affaire avec des clients dans tout le pays, y compris dans les collectivités éloignées des Premières Nations et des Inuits, dans les régions près du cercle polaire et dans le Nord du Québec. Les Poeta ont conçu leur site Web de façon à pouvoir interagir avec les clients qui ne lisent pas ou n'écrivent pas très bien l'anglais.

Le site nativefabric.com accepte les cartes de crédit et les mandats, ce qui convient à ses clients, qui résident pour la plupart dans le Nord. Sur réception d'une commande, les Poetas envoient le colis par Xpresspost (Postes Canada). Ainsi, les Poetas et leurs clients se servent d'Internet pour faire des affaires en toute simplicité et combler les besoins de leur clientèle.

Réimpression autorisée. Une version antérieure de cette histoire a paru dans Aboriginal Ontario Open for Business, une publication de l'Union of Ontario Indians.

Évaluer la pertinence et l'opportunité des affaires électroniques

Les affaires électroniques conviennent-elles à mon entreprise?

Les renseignements contenus dans cette section vous permettront de déterminer s'il est pertinent pour votre entreprise de recourir aux affaires électroniques. Vous y trouverez également un outil pour vous aider à déterminer dans quelle mesure vous êtes prêt à faire le pas.

Il existe trois principales raisons pour lesquelles les affaires électroniques pourraient vous convenir. Elles peuvent vous aider à :

- Structurer vos activités et vos processus de communication à l'interne.
- Promouvoir votre entreprise auprès de clients existants ou potentiels. *← quand la visibilité faible*
- Faciliter les interactions avec d'autres entreprises.

Les listes de contrôle ci-dessous ont été structurées en fonction de ces trois besoins clés.

Faire des affaires électroniques pour structurer les activités et les processus de communication à l'interne

La compréhension en profondeur des besoins de votre entreprise vous permettra de mieux évaluer s'il est pertinent pour vous de recourir aux affaires électroniques. Cette section vous permettra d'évaluer si les affaires électroniques peuvent vous aider à mieux structurer vos activités commerciales et vos processus de communication. Sachez que même les petites entreprises peuvent éprouver des problèmes de communication à l'interne.

La liste ci-dessous vous aidera à évaluer vos besoins en matière d'affaires électroniques à l'égard des processus de communication à l'interne.

Mon entreprise a-t-elle besoin d'un compte de courrier électronique?

1. Je veux communiquer plus efficacement avec mon personnel, mes clients ou mes fournisseurs.
2. Mes employés, clients ou fournisseurs ont indiqué qu'ils souhaitaient utiliser le courrier électronique pour communiquer entre eux.

Dois-je mettre en place un réseau informatique au sein de mon entreprise?

3. Je voudrais que mes employés puissent travailler sur des fichiers partagés, et que la version la plus récente du fichier soit sauvegardée dans un endroit central.
4. Les employés ont indiqué vouloir partager plus facilement l'information et les idées.
5. Les employés collaborent souvent à des projets et à des tâches.
6. Grâce à un réseau informatique, je pourrais épargner les coûts liés à l'achat de nouveaux logiciels (c.-à-d. acheter un seul exemplaire d'un logiciel assorti de suffisamment de licences d'utilisation au lieu de multiples exemplaires).

7. Un réseau informatique me permettrait d'épargner les coûts liés à l'achat d'équipement (p. ex., des imprimantes).
8. Je voudrais que mes employés puissent partager l'équipement (p. ex. les imprimantes, les systèmes de courrier électronique, les modems, les télécopieurs et les dispositifs de stockage de données).

réseau local

Dois-je mettre en place un système intranet ou une autre ressource partagée au sein de mon entreprise? (c.-à-d. un site Web à l'intention des employés)

9. Je voudrais que les employés aient facilement accès aux documents et formulaires.
10. Je voudrais disposer d'un mode pratique d'affichage de l'information à l'intention des employés (p. ex. les rapports hebdomadaires, les objectifs de l'entreprise, les messages, les renseignements sur les ressources humaines, les politiques, les lignes directrices en matière de sécurité, etc.).
11. Il arrive souvent que les employés reçoivent par courriel des versions multiples du même document ou de la même présentation.
12. Les employés ont besoin d'un accès rapide et efficace à l'information.
13. Je voudrais que les employés remplissent rapidement et facilement les formulaires (p. ex. les demandes de vacances, les feuilles de temps, les bons de commande).
14. Les employés éprouvent souvent des problèmes à trouver des documents, des dossiers, des formulaires ou des rapports.
15. Les employés demandent souvent le même genre d'information.
16. Le partage de renseignements ou de connaissances au sein de l'entreprise est essentiel aux affaires.
17. Les renseignements transmis par les voies conventionnelles ne se rendent pas jusqu'à tous les employés.

Si vous êtes en accord avec le point 1 ou 2, demandez-vous si vous êtes prêt à mettre en place un compte de courrier électronique. Si vous êtes en accord avec l'un des points 3 à 8, demandez-vous s'il convient de mettre en place un réseau informatique dans votre entreprise. Si vous êtes en accord avec l'un des points 9 à 17, demandez-vous s'il est temps d'établir un réseau intranet au sein de votre entreprise.

La liste ci-dessous vous aidera à évaluer si vous êtes prêt à utiliser les affaires électroniques pour structurer vos processus opérationnels.