

# Table des matières

---

<b>Sommaire</b>	<b>5</b>
Objectifs du projet	5
Description de l'entreprise	5
Produits et services	5
Besoins en financement	5
Personnes clés	6
Évaluation des risques et plan d'urgence	6
 <b>Aperçu de l'entreprise</b>	 <b>7</b>
Description de l'entreprise	7
Mission, vision, valeurs	7
Aperçu et tendances du secteur	7
Tendances technologiques	8
Réglementation gouvernementale	8
Marché	8
Aperçu des tendances du marché	8
Marché cible	9
Produits et services	9
Concurrence	9
Concurrents et types de concurrence	9
Forces et faiblesses des concurrents	9
Avantage concurrentiel et facteur de différenciation	9
 <b>Ventes et marketing</b>	 <b>11</b>
Clients	11
Fournisseurs	11

Publicité et promotion	12
Établissement des prix et distribution/prestation	12
Politique de service à la clientèle et garanties	12
<b>Plan d'opération</b>	<b>13</b>
Emplacement de l'entreprise	13
Équipement	13
Besoins en matière de technologie et d'investissement	13
Conformité environnementale	14
<b>Employés</b>	<b>15</b>
Description de l'équipe de direction	15
Description de l'équipe de conseillers	15
Employés clés	15
<b>Plan d'action</b>	<b>17</b>
Objectifs du projet	17
Ressources nécessaires	17
Plan d'action	17
Éventualités et évaluation des risques	18

# Sommaire

RH Support est une entreprise de services de ressources humaines qui aide les petites et moyennes entreprises à gérer efficacement leurs talents. Ils proposent des solutions personnalisées, telles que le recrutement, l'intégration, la gestion des performances, la résolution de conflits et la planification de la relève. Pour atteindre leurs objectifs de revenus, l'entreprise a élaboré un plan stratégique comprenant des initiatives de marketing et de vente, des partenariats stratégiques et un plan opérationnel solide. Ils se démarquent de la concurrence grâce à leur expertise, leur approche personnalisée et leur engagement envers l'innovation.

## Objectifs du projet

---

RH Support est une entreprise spécialisée dans les services de ressources humaines, offrant des solutions personnalisées et innovantes pour attirer, fidéliser et optimiser la productivité des talents. Notre modèle d'entreprise s'appuie sur une gamme complète de services RH, notamment le recrutement, l'intégration, la gestion des performances, la résolution de conflits et la planification de la relève. Nous ciblons principalement les petites et moyennes entreprises qui cherchent à optimiser leur gestion des talents et à maximiser leur productivité.

Nous avons identifié une opportunité sur le marché des services RH en raison de la demande croissante pour des solutions sur mesure et axées sur la technologie avec le manque de main d'œuvre. Les entreprises sont de plus en plus à la recherche de partenaires stratégiques capables de les aider à gérer efficacement leurs ressources humaines et à maximiser la productivité de leurs employés. RH Support a été créée pour saisir cette occasion en offrant des services personnalisés et innovants, appuyés par l'expertise et l'expérience de notre équipe talentueuse.

### Échéances et objectifs en matière de revenus de votre projet:

Nos objectifs de revenus pour les trois premières années sont les suivants:

Année 1: Nous visons à réaliser un chiffre d'affaires de 2,4 millions de dollars.

Année 2: Nous prévoyons d'atteindre un chiffre d'affaires de 5 millions de dollars.

Année 3: Notre objectif est de générer un chiffre d'affaires de 7,5 millions de dollars.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons élaboré un plan stratégique détaillé, qui comprend des initiatives de marketing et de vente efficaces, des partenariats stratégiques et un plan opérationnel solide. Les échéanciers pour les différentes étapes de notre projet sont les suivants:

Mois 1-3: Mise en place de l'infrastructure de l'entreprise, acquisition des premiers clients, et développement de partenariats stratégiques.

Mois 4-12: Croissance rapide de notre base de clients et expansion de notre offre de services, en mettant l'accent sur le marketing, les ventes et la qualité des services.

Année 2: Consolidation de notre position sur le marché, embauche d'employés supplémentaires, et exploration de nouvelles opportunités de croissance et de diversification.

Année 3: Poursuite de la croissance et de l'expansion de l'entreprise, avec une focalisation sur l'amélioration continue de nos services et l'optimisation de nos processus internes.

## Description de l'entreprise

---

RH Support propose une gamme complète de solutions de gestion des ressources humaines adaptées aux besoins spécifiques de nos clients. Parmi nos services, nous offrons :

Recrutement : Nous aidons nos clients à attirer les meilleurs talents en proposant des solutions de recrutement efficaces et personnalisées.

Intégration : Nous facilitons l'intégration des nouveaux employés en mettant en place des processus structurés et en fournissant des outils de formation et de développement.

Gestion des performances : Nous aidons les entreprises à mettre en place des systèmes d'évaluation des performances et à définir des objectifs clairs pour leurs employés.

Résolution de conflits : Nous proposons des services de conseil pour résoudre les problèmes internes et prévenir les litiges.

Planification de la relève : Nous aidons les entreprises à identifier et à préparer les futurs dirigeants en mettant en place des programmes de développement et de mentorat.

### Où votre entreprise se situe-t-elle dans le marché actuel?

Dans le marché actuel des services de ressources humaines, RH Support se positionne comme un partenaire stratégique pour les petites et moyennes entreprises. Notre expertise, notre approche personnalisée et notre engagement envers l'innovation nous permettent de nous démarquer de la concurrence. Nous nous efforçons de fournir des services de haute qualité qui permettent à nos clients d'optimiser leur gestion des talents et de maximiser la productivité de leurs employés.

### Quelles sont les principales initiatives de votre entreprise en ce moment?

Les principales initiatives de RH Support en ce moment sont :

Développer et renforcer notre présence sur le marché grâce à des campagnes marketing et de vente ciblées.

Améliorer continuellement nos offres de services en intégrant de nouvelles technologies et méthodologies.

Renforcer notre équipe en recrutant des experts en ressources humaines et en investissant dans la formation et le développement professionnel de nos employés.

Établir des partenariats stratégiques avec d'autres entreprises et organisations pour élargir notre portée et créer des synergies.

### Où est située votre entreprise?

Notre entreprise est située à Saint-Zotique, au 400-B Rue Principale. Nous servons principalement les clients locaux et nationaux, mais nous avons également commencé à étendre notre portée à l'international, en fournissant nos services à des entreprises situées en Europe et au-delà.

# Produits et services

---

Nous offrons actuellement une gamme de services de ressources humaines à nos clients, qui se divisent en deux catégories : les services standards et les services premium.

## **Services standards :**

Vidéos de formation  
Profil de poste  
Onboarding  
Résolution de conflits  
Accompagnement dossier disciplinaire  
Plan de relève  
Audit RH et plan d'action  
Recrutement  
Gestion du changement

## **Services premium :**

Formation personnalisée  
Profil de poste  
Onboarding  
Résolution de conflits  
Accompagnement dossier disciplinaire  
Plan de relève  
Audit RH et plan d'action  
Recrutement  
Gestion du changement  
Développement KPI  
Consultations individuelles  
Chasse de tête  
Quelle part des revenus globaux chaque produit ou service représente-t-il?

Les parts des revenus globaux pour chaque service peuvent varier en fonction de la demande des clients et des besoins spécifiques de chaque entreprise. Pour illustrer, voici un exemple de répartition des revenus en pourcentage pour nos services standards et premium :

#### **Services standards :**

Vidéos de formation : 10%  
Profil de poste : 10%  
Onboarding : 10%  
Résolution de conflits : 10%  
Accompagnement dossier disciplinaire : 10%  
Plan de relève : 10%  
Audit RH et plan d'action : 10%  
Recrutement : 20%  
Gestion du changement : 10%

#### **Services premium :**

Formation personnalisée : 10%  
Profil de poste : 5%  
Onboarding : 5%  
Résolution de conflits : 5%  
Accompagnement dossier disciplinaire : 5%  
Plan de relève : 10%  
Audit RH et plan d'action : 10%  
Recrutement : 20%  
Gestion du changement : 5%  
Développement KPI : 5%  
Consultations individuelles : 10%  
Chasse de tête : 5%

# Besoins en financement

---

Allocation des investissements :

Nous prévoyons d'investir l'argent principalement dans le renforcement de notre équipe de ressources humaines en embauchant deux professionnelles expérimentées, Joëlle et Nadine. Chacune d'entre elles recevra un salaire annuel de 100 000 \$ pour apporter leur expertise et leur expérience à notre entreprise. Cette décision d'investissement contribuera à améliorer la qualité de nos services et à assurer une croissance solide et durable pour notre entreprise.

# Personnes clés

---

Équipe de direction et conseillers :

Principaux dirigeants et conseillers :

Joelle : Directrice des ventes et de la prospection

Nadine : Directrice des opérations et de la livraison des services RH

Expérience et expertise :

Joelle : Avec plus de 10 ans d'expérience dans le domaine des ressources humaines et de la vente, Joelle excelle dans la prospection et l'acquisition de clients, notamment grâce à son expertise en appels à froid.

Nadine : Nadine possède également plus de 10 ans d'expérience en ressources humaines, avec une spécialisation en exécution et livraison de services RH de haute qualité.

Responsabilités actuelles au sein de l'entreprise :

Joelle : En tant que Directrice des ventes et de la prospection, Joelle est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de stratégies de vente et de prospection, de l'identification de nouvelles opportunités de marché et de l'acquisition de nouveaux clients.

Nadine : En tant que Directrice des opérations et de la livraison des services RH, Nadine supervise la gestion et l'exécution des projets RH, en veillant à la satisfaction des clients et à l'amélioration continue des services offerts.

Ensemble, Joelle et Nadine forment une équipe solide et complémentaire, capable de conduire RH Support vers le succès et d'atteindre les objectifs ambitieux que l'entreprise s'est fixés. Leurs compétences et leur expérience apportent une valeur ajoutée inestimable à l'entreprise, contribuant ainsi à renforcer sa position sur le marché des services RH.

# Évaluation des risques et plan d'urgence

---

Faiblesses (internes) et menaces (externes) potentielles :

Faiblesses internes : Dépendance sur deux employés clés (Joëlle et Nadine) pour les opérations essentielles de l'entreprise.

Menaces externes : concurrence accrue dans le secteur des services RH, évolutions technologiques rapides et nouvelles tendances en matière de gestion des ressources humaines.

Pénurie de main-d'œuvre qualifiée :

Actuellement, RH Support ne fait pas face à une pénurie de main-d'œuvre qualifiée, car nous nous appuyons sur l'expertise de nos deux employées talentueuses. Toutefois, à mesure que l'entreprise se développe, il faudra envisager d'embaucher d'autres professionnels qualifiés pour soutenir notre croissance.

Risque de perdre des clients face à un concurrent :

Bien que le risque existe toujours, RH Support met l'accent sur la personnalisation et la qualité de nos services pour fidéliser nos clients et les protéger contre la concurrence. En surveillant le marché et en nous adaptant rapidement aux besoins changeants de nos clients, nous minimisons ce risque.

Changements législatifs ou réglementaires :

Les changements dans les lois et les réglementations du travail peuvent avoir un impact sur notre entreprise. Il est donc essentiel de rester informé et de se conformer aux exigences légales en matière de ressources humaines.

Surveillance et gestion des risques :

Pour surveiller et mesurer ces risques, RH Support met en place un système de veille concurrentielle, législative et technologique pour rester à jour sur les évolutions du marché.

En cas de changements significatifs, l'équipe de direction prendra des mesures appropriées pour adapter nos stratégies, optimiser nos services et garantir la satisfaction continue de nos clients.

En étant conscients des risques potentiels et en mettant en œuvre des stratégies proactives pour les atténuer, RH Support est bien positionné pour affronter les défis et saisir les opportunités sur le marché des services RH.

# 01.

## Aperçu de l'entreprise

### Description de l'entreprise

---

#### **Description de l'activité et clientèle :**

RH Support est une entreprise spécialisée dans la fourniture de solutions de ressources humaines sur mesure pour les petites et moyennes entreprises. Nos services incluent le recrutement, l'intégration, la gestion des performances, la résolution de conflits, la planification de la relève, et bien d'autres. Notre clientèle cible est principalement composée de PME cherchant à optimiser leur gestion des talents et à maximiser leur productivité.

#### **Positionnement concurrentiel :**

Le marché des services RH est en constante évolution, avec une croissance soutenue et une demande accrue pour des solutions innovantes et axées sur la technologie. La taille du marché offre de nombreuses opportunités pour les acteurs établis et les nouveaux entrants. RH Support se positionne comme un partenaire stratégique pour les entreprises, en proposant des services personnalisés et de qualité supérieure.

#### **Concurrents et tendances du marché :**

Nous faisons face à une concurrence diversifiée, allant des grands cabinets de conseil en RH aux prestataires indépendants. Les tendances du marché montrent une adoption croissante des technologies numériques et des solutions basées sur l'intelligence artificielle pour améliorer l'efficacité et l'efficiency des processus RH. RH Support reste à la pointe de ces tendances en intégrant des solutions technologiques dans notre offre de services.

#### **Législation et réglementation :**

Le secteur des ressources humaines est régi par diverses lois et réglementations relatives au travail, à la protection des données et à la non-discrimination. RH Support s'engage à respecter et à se conformer à toutes les exigences légales en vigueur dans les juridictions où nous opérons. Nous suivons de près les évolutions législatives pour nous assurer que nos services sont conformes aux réglementations en matière de ressources humaines.

# Mission, vision, valeurs

---

**Vision** : Créons un mouvement qui va transformer le monde du travail, ensemble.

**Mission** : D'offrir des solutions innovantes et un service exceptionnel.

**Nos principes (Valeurs)** :

Apprendre vite, échouer vite, essayer à nouveau. Réussir.

Humilité = Nous élevons les autres.

Nous allons plus loin.

Vitesse d'exécution + Qualité = Support RH.

La gentillesse est la vérité.

Les nouvelles idées sont toujours célébrées.

## Aperçu et tendances du secteur

---

Les services de ressources humaines au Québec sont utilisés par diverses organisations, notamment les entreprises, les organismes gouvernementaux, les organisations à but non lucratif, les institutions éducatives, les hôpitaux, les cliniques et les cabinets d'avocats. Les services de ressources humaines sont essentiels pour aider ces organisations à gérer leur personnel, leurs avantages sociaux, leur formation et leur développement, leur rémunération et leurs politiques de conformité

Selon une enquête menée par ADP Canada en 2018, 69% des petites entreprises canadiennes ont externalisé leur gestion de la paie et des avantages sociaux à des fournisseurs de services de paie et de ressources humaines.

Selon les données de l'Institut de la statistique du Québec, en 2020, il y avait environ 593 800 entreprises au Québec, dont environ 573 600 étaient des petites et moyennes entreprises (PME), ce qui représente environ 96,6% de toutes les entreprises de la province.

La pénurie de main-d'œuvre peut favoriser une nouvelle entreprise de ressources humaines de plusieurs façons. Tout d'abord, les entreprises en période de croissance ou en manque de personnel peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire pour gérer leur personnel. Les services de recrutement, de formation, de développement de carrière, et d'optimisation des processus de gestion du personnel peuvent être très utiles pour les entreprises qui ont du mal à recruter et à retenir des talents.

# Tendances technologiques

---

Voici les raisons pour lesquelles les technologies d'Intelligence Artificielle (IA) ne remplaceront pas un service de ressources humaines dans un avenir proche :

1. La gestion des relations humaines : Les ressources humaines sont essentiellement axées sur les personnes et les relations interpersonnelles. Les employés ont souvent besoin de parler à un humain pour discuter de questions complexes ou sensibles. Les RH sont donc bien placées pour aider à gérer les relations entre les employés et l'entreprise, à résoudre les conflits, à fournir des conseils et à encourager l'engagement des employés.
2. La compréhension de la culture de l'entreprise : Les RH sont les gardiens de la culture de l'entreprise. Ils comprennent les valeurs, la mission et la vision de l'entreprise et sont en mesure de guider les employés dans leur travail quotidien en alignant leurs objectifs personnels sur ceux de l'entreprise. C'est une tâche qui nécessite une compréhension approfondie de la culture de l'entreprise, qui ne peut pas être entièrement remplacée par des algorithmes ou des analyses de données.
3. La prise de décision : Les décisions en matière de ressources humaines sont souvent complexes et peuvent avoir des répercussions importantes sur les employés et l'entreprise. Les RH sont donc nécessaires pour prendre des décisions éclairées en utilisant leur jugement, leur expérience et leur expertise, qui ne peuvent pas être entièrement remplacés par des algorithmes.
4. La confidentialité et l'éthique : Les RH traitent souvent des informations personnelles et confidentielles sur les employés, telles que les évaluations de performance, les dossiers médicaux et les informations financières. Il est donc crucial que ces informations soient gérées de manière éthique et confidentielle, ce qui nécessite l'intervention humaine pour garantir le respect de la vie privée et la sécurité des données.

En somme, bien que les technologies d'IA puissent être utiles pour automatiser certaines tâches répétitives et pour fournir des analyses de données, elles ne peuvent pas remplacer complètement le rôle crucial que jouent les ressources humaines dans la gestion des relations humaines, la compréhension de la culture de l'entreprise, la prise de décision, et la confidentialité et l'éthique.

# Réglementation gouvernementale

---

Au Québec, il n'existe pas d'ordre professionnel spécifique pour les travailleurs dans le domaine des ressources humaines. Cependant, certaines associations professionnelles, telles que l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés du Québec (CRHA), peuvent émettre des certifications et des accréditations pour les professionnels travaillant dans ce domaine.

Il est important de noter que l'obtention d'une certification ou d'une accréditation n'est pas obligatoire pour exercer un métier dans le domaine des ressources humaines.

## Marché

---

### Aperçu des tendances du marché

- La compagnie de RH cible principalement les PME, donc ses clients sont des petites et moyennes entreprises.
- La taille de la clientèle peut varier en fonction de la demande du marché. Si la demande pour les services de RH est élevée, alors la taille de la clientèle peut augmenter. En général, la clientèle peut être considérée comme en croissance, car de plus en plus de PME se tournent vers des services externes pour la gestion de leur personnel.
- Les clients des services de RH ont tendance à être plus informés et plus exigeants qu'auparavant. Ils recherchent des services qui peuvent les aider à être plus efficaces et à économiser du temps et de l'argent. Les clients veulent également des services personnalisés qui répondent à leurs besoins spécifiques.

### Marché cible

Les clients idéaux de RH Support qui cible les PME sont des entreprises en pleine croissance qui cherchent à gérer leur personnel de manière plus efficace et professionnelle. Ces entreprises pourraient avoir entre 1 et 200 employés et cherchent des solutions de RH flexibles et adaptées à leur taille et à leurs besoins spécifiques.

### Produits et services

Nous avons élaboré un plan ambitieux pour notre entreprise de services RH, nous offrons des forfaits de services RH sur une base mensuelle. Notre forfait de base propose une gamme de services abordables pour les entreprises de 1 à 200 employés, tandis que notre forfait premium offre des services plus complets pour les entreprises ayant des besoins plus spécifiques.

Voici un résumé de nos forfaits et tarifs :

### **Forfait Base :**

1-4 employés : 499 \$ (prix mensuel), 649 \$ (frais d'ouverture de dossier)

5-9 employés : 999 \$, 749 \$

10-19 employés : 1 949 \$, 949 \$

20-49 employés : 3 949 \$, 1 999 \$

49-99 employés : 6 949 \$, 2 599 \$

100-149 employés : 12 949 \$, 3 349 \$

150-200 employés : 24 949 \$, 6 449 \$

### **Forfait Premium :**

1-4 employés : 999 \$ (prix mensuel)

5-9 employés : 1 899 \$

10-19 employés : 3 799 \$

20-49 employés : 6 899 \$

49-99 employés : 12 999 \$

100-149 employés : 24 999 \$

150-300 employés : 49 999 \$

## **Concurrence**

---

### **Concurrents et types de concurrence**

- Les concurrents directs de l'entreprise :
  - Randstad Canada
  - Adecco Canada
  - Manpower Canada
  - Robert Half Canada
  - Agences de placement temporaire locales
- Les entreprises qui vendent des produits ou des services similaires dans le marché incluent également :
  - Des agences de placement permanent ou temporaire
  - Des consultants indépendants en RH
  - Des cabinets de recrutement spécialisés
  - Des entreprises offrant des logiciels de gestion des ressources humaines
- Les concurrents indirects peuvent inclure :
  - Des entreprises offrant des solutions de travail à distance ou de télétravail

- o Des entreprises offrant des avantages concurrentiels attractifs pour les employés
  - o Des entreprises offrant des services de formation et de développement professionnel pour les employés
- Il est possible qu'il y ait des entreprises perturbant le secteur ou vendant des produits ou services qui pourraient supplanter ceux de l'entreprise de RH. Par exemple :
  - o Des plateformes en ligne proposant des solutions de recrutement plus accessibles ou économiques
  - o Des entreprises offrant des services de coaching de carrière ou de mentorat pour les employés.

## Forces et faiblesses des concurrents

Aspects vulnérables de certains concurrents :

- Manque d'expertise ou de spécialisation dans un domaine spécifique de la gestion des ressources humaines
- Offre de services génériques qui ne répondent pas aux besoins spécifiques des clients
- Manque de flexibilité dans leur offre de services
- Faible présence en ligne et manque d'investissement dans le marketing numérique
- Manque de réactivité et de communication avec les clients

## Avantage concurrentiel et facteur de différenciation

Une approche personnalisée qui répond spécifiquement aux besoins du client

Une expertise ou une expérience particulière dans un domaine spécifique

Un service à la clientèle exceptionnel et une communication claire

Des tarifs compétitifs ou une proposition de valeur unique

Des témoignages ou des références positives provenant de clients satisfaits

Des avantages tels que des modalités de paiement flexibles ou des garanties satisfait ou remboursé

Offrir des solutions d'IA pour le recrutement et la gestion des ressources humaines

En plus de ces éléments clés, nous pouvons cibler les PME en offrant un service de paiement mensuel qui réduira l'impact financier sur leur entreprise. Cette option de paiement flexible peut être un atout majeur pour attirer des clients qui cherchent à contrôler leurs dépenses mensuelles. En mettant en avant cette proposition de valeur unique, votre entreprise pourra se démarquer de la concurrence et attirer de nouveaux clients PME. Il est important d'identifier et de mettre en avant les avantages spécifiques qui correspondent aux besoins de votre public cible pour augmenter vos chances de réussite sur le marché.

En outre, il convient également de souligner que les plus grosses compagnies n'ont souvent pas le temps ni l'intérêt pour s'occuper de plus petits dossiers ou projets. Cela offre donc une opportunité pour votre entreprise de se spécialiser dans la fourniture de services personnalisés pour les PME qui ont des besoins spécifiques et qui cherchent un prestataire de services qui leur accorde une attention particulière. En mettant en avant cette expertise et cette focalisation sur les

besoins des PME, votre entreprise peut se positionner comme un partenaire commercial de confiance pour ce segment de marché en croissance.

# 02.

## Ventes et marketing

### Clients

---

#### Clients clés et diversification de la clientèle :

Nos clients clés sont principalement des petites et moyennes entreprises (PME) recherchant des solutions de ressources humaines personnalisées pour optimiser la gestion de leurs talents et maximiser leur productivité. Parmi nos clients clés, on trouve des entreprises de divers secteurs, telles que les technologies de l'information, le commerce de détail, la santé et les services professionnels. En diversifiant notre clientèle et en ciblant plusieurs secteurs, nous réduisons notre dépendance vis-à-vis d'un petit nombre de clients principaux, ce qui renforce notre stabilité et notre résilience face aux fluctuations du marché.

#### Conditions de vente et produits/services offerts :

Nos conditions de vente comprennent des forfaits flexibles adaptés aux besoins spécifiques de chaque client. Nous proposons trois niveaux de service : Initiation, Évolution et Ultime. Chaque forfait inclut des services tels que le recrutement, l'intégration, la gestion des performances, la résolution de conflits et la planification de la relève. En offrant des solutions sur mesure, nous nous assurons de répondre aux attentes de nos clients et d'établir des relations solides et durables.

#### Positionnement concurrentiel et réglementation :

RH Support se positionne sur le marché des ressources humaines en tant qu'entreprise innovante et axée sur la technologie. Notre force réside dans notre capacité à proposer des solutions personnalisées et complètes qui répondent aux besoins spécifiques de chaque client. Nous nous démarquons de nos concurrents en capitalisant sur l'expertise et l'expérience de nos employés clés, Joelle et Nadine, ainsi que sur des partenariats stratégiques avec des entreprises complémentaires, telles que Bloom Comptabilité.

Le marché des ressources humaines est en constante évolution, avec des tendances telles que l'automatisation, l'intelligence artificielle et l'analyse de données qui façonnent l'avenir du travail. Pour rester compétitifs, nous nous efforçons de nous tenir informés des dernières tendances et d'adapter nos services en conséquence.

En ce qui concerne la réglementation, notre secteur d'activité est soumis aux lois et réglementations en matière de travail et d'emploi, de protection des données personnelles et de respect de la vie privée. Nous veillons à nous conformer à ces réglementations pour assurer le bon fonctionnement de notre entreprise et la confiance de nos clients.

## Publicité et promotion

---

Les appels à froid, menés par notre experte en acquisition de clients, Joelle.

Les campagnes publicitaires ciblées sur Facebook et Instagram, mettent en avant notre offre unique et convaincante.

Les incitatifs de référencement encouragent les clients satisfaits à partager leur expérience positive avec leur réseau avec un montant séparé entre le client qui réfère et son ami.

Les partenariats stratégiques avec des entreprises complémentaires, telles que Bloom Comptabilité, pour maximiser notre portée et notre impact sur le marché.

La création et la diffusion de contenu éducatif et engageant sur les réseaux sociaux, y compris Facebook, Instagram et TikTok, afin de positionner RH Support comme une référence dans le domaine des ressources humaines.

## Établissement des prix et distribution/prestation

---

### Établissement des prix des produits et services :

Chez RH Support, nous établissons le prix de nos produits et services en tenant compte du coût annuel de fourniture de chaque service et de la valeur annuelle ajoutée pour nos clients. Nous calculons une moyenne de coût et de valeur, puis fixons un prix mensuel du forfait légèrement supérieur à cette moyenne pour assurer notre rentabilité. De plus, nous proposons plusieurs niveaux de forfaits (Base et Premium) pour répondre aux besoins variés de nos clients et leur permettre de choisir l'offre la plus adaptée à leur entreprise.

### Distribution des produits et prestation des services :

Nos services sont principalement fournis en ligne et de manière virtuelle, ce qui nous permet d'atteindre un large éventail de clients et de réduire les coûts liés à la distribution et à la prestation. Notre plateforme en ligne offre un accès facile à nos vidéos de formation, outils de gestion et autres ressources, tandis que nos consultants sont disponibles pour fournir un accompagnement personnalisé et des consultations individuelles.

### Éléments extérieurs ayant une incidence sur les prix ou les modes de distribution/prestation :

Les facteurs externes tels que les fluctuations du marché, les changements réglementaires et la concurrence pourraient avoir une incidence sur nos prix et nos modes de distribution. Pour anticiper et atténuer ces risques, nous surveillons constamment l'évolution du marché et les tendances du secteur pour ajuster nos prix et nos offres de manière proactive. De plus, nous investissons dans des technologies et des solutions innovantes pour améliorer notre plateforme et optimiser nos processus de prestation de services.

### Voici un résumé de nos forfaits et tarifs :

#### Forfait Base :

1-4 employés : 499 \$ (prix mensuel), 649 \$ (frais initial d'ouverture de dossier)

5-9 employés : 999 \$, 749 \$

10-19 employés : 1 949 \$, 949 \$  
20-49 employés : 3 949 \$, 1 999 \$  
49-99 employés : 6 949 \$, 2 599 \$  
100-149 employés : 12 949 \$, 3 349 \$  
150-200 employés : 24 949 \$, 6 449 \$

Forfait Premium :

1-4 employés : 999 \$ (prix mensuel)  
5-9 employés : 1 899 \$  
10-19 employés : 3 799 \$  
20-49 employés : 6 899 \$  
49-99 employés : 12 999 \$  
100-149 employés : 24 999 \$  
150-300 employés : 49 999 \$

Ces forfaits permettent à nos clients de choisir l'offre la plus adaptée à leurs besoins et à leur budget, tout en garantissant un excellent rapport qualité-prix et un soutien complet pour la gestion de leurs ressources humaines.

## Politique de service à la clientèle et garanties

---

**Garantie de remboursement des frais de démarrage :** Si un client choisit de ne pas poursuivre après la période d'essai, nous remboursons intégralement les frais de démarrage de 600 \$ (garantie conditionnelle).

**Garantie de disponibilité des services :** Nous nous engageons à fournir nos services de manière continue et dans les délais convenus. Si nos services ne sont pas disponibles lorsque le client en a besoin, nous travaillerons avec le client pour trouver une solution appropriée, comme ajuster les délais ou offrir une compensation financière.

**Garantie de satisfaction du niveau de service :** Nous nous efforçons de fournir un niveau de service exceptionnel et nous engageons à résoudre rapidement tout problème rencontré. Si un client est insatisfait de notre niveau de service, nous travaillerons avec lui pour résoudre le problème et, si nécessaire, offrir un dédommagement approprié.

# 03.

## Plan d'opération

Notre entreprise, située au 400b Rue Principale à Saint-Zotique, fonctionne principalement dans des bureaux administratifs. Nous servons nos clients en offrant des services-conseils et des solutions en ressources humaines. Voici un aperçu de la façon dont nous menons nos activités, ainsi que de l'équipement, de la technologie, des besoins financiers et de la réglementation environnementale qui régissent notre entreprise :

**Équipement et technologie :** Pour servir nos clients, nous utilisons des équipements de bureau standard, tels que des ordinateurs, des imprimantes et des téléphones. Nous utilisons également des logiciels et des plateformes en ligne pour faciliter la communication et la collaboration avec nos clients, notamment des logiciels de vidéoconférence, de gestion de projet et de partage de documents. L'utilisation de ces outils technologiques nous permet de travailler efficacement et d'être en mesure de servir nos clients à distance si nécessaire.

**Besoins financiers :** Pour préserver et exploiter notre entreprise, nous avons besoin de financement pour couvrir les coûts fixes et variables, tels que les salaires des employés, les frais de location des bureaux, les dépenses en matériel et en logiciels, ainsi que les coûts de marketing et de développement commercial. Nous prévoyons également des réserves financières pour faire face aux imprévus et pour soutenir la croissance de l'entreprise.

**Réglementation et lois environnementales :** En tant qu'entreprise spécialisée dans les services-conseils en ressources humaines, nous nous conformons aux lois et réglementations locales, provinciales et fédérales qui régissent notre secteur. Cela inclut les lois sur les normes du travail, les droits de la personne, la santé et la sécurité au travail, ainsi que la protection des données et de la vie privée. Nous veillons également à respecter les réglementations environnementales en matière de gestion des déchets et de recyclage, et nous nous efforçons d'adopter des pratiques écologiques et durables dans nos activités quotidiennes.

## Emplacement de l'entreprise

---

**Emplacements de l'entreprise :** Notre entreprise est principalement basée dans des bureaux administratifs situés au 400-B rue Principale à Saint-Zotique. Nous n'avons pas de magasins ou d'installations de production, car notre activité concerne principalement la prestation de services-conseils en ressources humaines.

Description des emplacements : Les bureaux de Saint-Zotique offrent un espace de travail confortable et professionnel pour notre équipe. Ils comprennent des espaces de travail individuels, des salles de réunion et de formation, ainsi qu'une zone de réception pour accueillir les clients.

Heures d'ouverture : Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h. Les consultations et les rendez-vous avec les clients peuvent être organisés en dehors de ces heures si nécessaire, afin de répondre au mieux à leurs besoins.

Incidence de l'emplacement sur les activités et les ventes : L'emplacement à Saint-Zotique est idéalement situé pour servir notre clientèle locale et régionale. Il offre un accès facile aux principaux axes routiers et se trouve à proximité des services et des commodités. Cet emplacement contribue à renforcer notre visibilité et notre notoriété dans la région.

## Équipement

---

Équipement nécessaire pour mener nos activités : Pour mener nos activités de services-conseils en ressources humaines, nous comptons sur divers types d'équipement, notamment :

- a. Ordinateurs et périphériques : Nos employés utilisent des ordinateurs portables, des moniteurs, des claviers et des souris pour effectuer leurs tâches quotidiennes, rédiger des documents, communiquer avec les clients et collaborer avec leurs collègues.
- b. Logiciels et applications : Nous utilisons divers logiciels et applications, tels que Microsoft Office, des outils de gestion de projet, des plateformes de communication et de collaboration en ligne, et des logiciels de gestion des ressources humaines et de paie.
- c. Matériel de télécommunication : Nous avons besoin de téléphones, de routeurs, de modems et d'autres équipements de télécommunication pour rester connectés avec nos clients et partenaires.
- d. Équipement de présentation et de formation : Pour les formations et les présentations, nous utilisons des projecteurs, des écrans, des systèmes de sonorisation et d'autres équipements audiovisuels.

Achat de nouvel équipement, remplacement ou mise à niveau : À mesure que notre entreprise se développe et que les besoins évoluent, il peut être nécessaire d'acheter du nouvel équipement, de remplacer ou de mettre à niveau l'équipement existant. Nous surveillons régulièrement l'état et les performances de notre équipement et planifions les achats et les mises à niveau en conséquence.

**Adaptation aux changements du marché :** Pour nous assurer que nous avons le bon équipement pour nous adapter aux changements du marché, nous nous efforçons de rester informés des tendances du secteur et des avancées technologiques. Nous évaluons périodiquement notre équipement et nos outils pour déterminer s'ils répondent toujours à nos besoins et à ceux de nos clients. Si nécessaire, nous investissons dans des mises à niveau ou des remplacements pour garantir que nous sommes en mesure de répondre efficacement aux demandes changeantes du marché et de maintenir notre compétitivité.

## Conformité environnementale

---

**Permis, surveillance et inspection :** En tant que société de services-conseils en ressources humaines, notre entreprise n'est généralement pas soumise à des réglementations environnementales strictes comparativement à d'autres industries. Cependant, nous veillons à respecter toutes les réglementations locales, régionales et nationales applicables en matière d'environnement, de santé et de sécurité, et de gestion des déchets. Les types de permis et d'inspection nécessaires peuvent inclure des permis d'occupation des locaux, des inspections des installations électriques et de sécurité incendie, et des inspections sanitaires.

**Réglementations sur la conformité, la surveillance de la pollution et l'emballage des déchets dangereux :** Bien que notre secteur d'activité ne soit pas directement impliqué dans la gestion de substances polluantes ou de déchets dangereux, nous nous engageons à respecter les réglementations locales en matière de gestion des déchets et à promouvoir des pratiques écoresponsables au sein de notre entreprise.

**Lois et réglementations régionales, nationales et internationales :** Notre entreprise est soumise à diverses lois et réglementations en matière de travail et d'emploi, de protection des données et de la vie privée, et de fiscalité. Nous nous efforçons de rester informés de toute modification de ces réglementations et de nous assurer que notre entreprise se conforme à toutes les exigences applicables.

**Nouveaux règlements ou lois en vigueur ou à venir :** Bien qu'il n'y ait pas de nouveaux règlements ou lois spécifiques à notre secteur qui pourraient avoir un impact significatif sur notre entreprise à ce stade, nous surveillons constamment l'évolution du paysage réglementaire et nous engageons à nous adapter rapidement aux nouvelles exigences qui pourraient survenir à l'avenir. Nous restons également attentifs aux tendances mondiales en matière de réglementation, en particulier celles liées à la protection des données et à la confidentialité, qui pourraient influencer les attentes de nos clients et les normes de notre secteur.

# 04.

## Employés

### Description de l'équipe de direction

---

#### Nadine Éthier - Directrice des opérations

Nadine Éthier est titulaire d'un diplôme en gestion des ressources humaines et possède plus de 10 ans d'expérience dans le domaine. Avant de rejoindre RH Support, elle a occupé des postes de direction dans plusieurs entreprises de renom. En tant que directrice des opérations, Nadine est responsable de la gestion quotidienne de l'entreprise, de l'élaboration et de la mise en œuvre des stratégies opérationnelles, et de l'amélioration continue des processus internes.

#### Joelle Côte - Directrice du développement des affaires

Joelle Côte est diplômée en administration des affaires et a une solide expérience en ventes et en développement des affaires. Avant de rejoindre RH Support, elle a travaillé dans des entreprises de différentes tailles, en développant et en mettant en œuvre des stratégies de croissance. En tant que directrice du développement des affaires, Joëlle est chargée d'identifier et de saisir les opportunités de marché, d'établir des partenariats stratégiques et de veiller à la croissance durable de l'entreprise.

### Description de l'équipe de conseillers

---

#### Nicolas Marois - Avocat

Nicolas Marois est un avocat spécialisé dans le droit du travail et des contrats. Il offre des conseils juridiques réguliers à RH Support pour assurer la conformité aux réglementations en vigueur et la gestion des questions juridiques.

#### Ben Ringuette - Comptable

Ben Ringuette est un comptable expérimenté qui aide l'entreprise à gérer ses finances, à préparer les états financiers et à respecter les réglementations fiscales. Il travaille en étroite collaboration avec l'équipe de direction pour assurer la bonne gestion financière de l'entreprise.

#### Bloom Comptabilité - Techniciens comptables

Bloom Comptabilité est un cabinet de techniciens comptables qui soutient RH Support dans la gestion quotidienne des opérations comptables, y compris la tenue de livres, la facturation et la gestion des paiements.

## Employés clés

---

Les employés clés de RH Support sont principalement Nadine Éthier, la directrice des opérations, et Joelle Côté, la directrice du développement des affaires. Leur expertise, leur expérience et leur engagement envers l'entreprise sont indispensables pour assurer le bon fonctionnement et la croissance de l'entreprise.

### Nadine Éthier - Directrice des opérations

Nadine est responsable de la gestion quotidienne des opérations de l'entreprise et de la coordination des équipes internes et externes. Son absence nuirait à la bonne marche des opérations de l'entreprise et pourrait entraîner des retards dans la réalisation des objectifs.

### Joelle Côté - Directrice du développement des affaires

Joelle est responsable de l'identification et de l'exploitation des opportunités de croissance pour l'entreprise. Elle travaille en étroite collaboration avec les équipes internes et les partenaires externes pour élaborer des stratégies de développement des affaires. Son absence pourrait ralentir la croissance de l'entreprise et affecter la mise en œuvre des stratégies de développement.

RH Support a également plusieurs candidatures en réserve pour renforcer l'équipe en cas de besoin. Ces candidats pourraient être intégrés rapidement à l'entreprise pour assurer la continuité des opérations et soutenir la croissance.

Il est important de noter que, bien que Nadine et Joëlle soient les employés clés, l'entreprise s'efforce de créer un environnement de travail où tous les employés sont valorisés et peuvent contribuer à la réussite de l'entreprise. En encourageant la collaboration et la communication ouverte, RH Support veille à ce que tous les membres de l'équipe soient prêts à relever les défis et à soutenir le bon fonctionnement de l'entreprise.

# 05.

## Plan d'action

Voici un plan d'action pour atteindre nos objectifs financiers sur les trois premières années :

Année 1 :

1. Développement de la marque : Nous allons travailler sur la construction d'une marque forte et crédible en utilisant une stratégie de marketing efficace, y compris la publicité en ligne, le marketing par courriel et les réseaux sociaux.
2. Acquisition de clients : Nous allons travailler sur l'acquisition de clients en utilisant des stratégies de vente directe et en nouant des partenariats avec des entreprises locales.
3. Développement de produits et services : Nous allons continuer à développer notre offre de produits et services en fonction des besoins de nos clients pour répondre à leurs attentes en termes de qualité et de satisfaction.
4. Recrutement de personnel : Nous allons recruter des employés expérimentés et qualifiés pour nous aider à atteindre nos objectifs de chiffre d'affaires.
5. Gestion financière : Nous allons mettre en place un système de gestion financière rigoureux pour suivre nos revenus, nos dépenses et notre rentabilité.

Année 2 :

1. Expansion géographique : Nous allons étendre notre présence géographique en élargissant notre portée et en cherchant à conquérir de nouveaux marchés.
2. Développement de la technologie : Nous allons investir dans le développement de notre infrastructure technologique pour améliorer l'efficacité de nos processus et offrir une meilleure expérience client.
3. Acquisition de talents : Nous allons recruter des talents hautement qualifiés pour soutenir notre croissance et nos ambitions.
4. Stratégies de marketing : Nous allons continuer à investir dans le marketing pour renforcer notre marque et développer notre portefeuille de clients.
5. Analyse des données : Nous allons utiliser des outils d'analyse de données pour évaluer notre performance et prendre des décisions éclairées pour atteindre nos objectifs de chiffre d'affaires.

Année 3 :

1. Diversification des produits et services : Nous allons continuer à diversifier notre offre de produits et services pour répondre aux besoins en constante évolution de nos clients.
2. Élargissement du marché : Nous allons explorer de nouveaux marchés et niches pour élargir notre portée et atteindre notre objectif de chiffre d'affaires de 7,5 millions de dollars.
3. Investissement dans la recherche et le développement : Nous allons investir dans la recherche et le développement pour explorer de nouvelles technologies et des méthodes innovantes pour améliorer notre offre de produits et services.

4. Gestion des coûts : Nous allons mettre en place des systèmes de gestion des coûts rigoureux pour maximiser notre rentabilité et notre efficacité opérationnelle.
5. Expansion de l'équipe : Nous allons recruter des talents supplémentaires pour soutenir notre croissance et continuer à offrir un service de qualité à nos clients.

## Objectifs du projet

---

Année 1: Nous visons à réaliser un chiffre d'affaires de 2,4 millions de dollars.

Année 2: Nous prévoyons d'atteindre un chiffre d'affaires de 5 millions de dollars.

Année 3: Notre objectif est de générer un chiffre d'affaires de 7,5 millions de dollars.

## Ressources nécessaires

---

Les ressources nécessaires pour réaliser ce plan d'action :

1. Financement : Pour atteindre les objectifs financiers fixés, nous devons disposer de ressources financières suffisantes pour financer ses opérations, développer ses produits et services, et investir dans son marketing et sa technologie.
2. Personnel : Nous devons disposer d'une équipe qualifiée et expérimentée pour mener à bien ses opérations et atteindre ses objectifs de croissance.
3. Technologie : Nous devons disposer de la technologie appropriée pour gérer ses opérations, améliorer son efficacité et offrir une expérience client de qualité.
4. Marketing : Nous devons investir dans des stratégies de marketing efficaces pour développer sa marque, acquérir de nouveaux clients et renforcer sa position sur le marché des ressources humaines.
5. Recherche et développement : Nous devons investir dans la recherche et le développement pour développer de nouveaux produits et services innovants pour répondre aux besoins de ses clients.
6. Gestion financière : Nous devons disposer d'un système de gestion financière rigoureux pour suivre ses revenus, ses dépenses et sa rentabilité, et prendre des décisions éclairées pour atteindre ses objectifs financiers.

## Éventualités et évaluation des risques

---

1. Des conditions économiques défavorables : Si l'économie subit une récession ou une crise financière, cela pourrait affecter la capacité de la compagnie à générer des revenus et à atteindre ses objectifs financiers. Dans ce cas, il pourrait être nécessaire de revoir l'échéancier et de mettre en place des mesures pour réduire les coûts et améliorer l'efficacité. La compagnie pourrait également envisager de diversifier ses offres de services pour s'adapter à la nouvelle réalité économique.
2. Une concurrence accrue : Si de nouveaux concurrents entrent sur le marché et menacent la position de la compagnie, il pourrait être nécessaire de réajuster la stratégie de marketing et de développement de produits pour rester compétitif. La compagnie pourrait également envisager de développer de nouveaux produits et services pour se différencier de ses concurrents.
3. Des défis opérationnels : Si la compagnie rencontre des défis opérationnels, tels qu'un problème de logistique, une pénurie de main-d'œuvre ou des problèmes de qualité, cela pourrait affecter la capacité de la compagnie à générer des revenus et à atteindre ses objectifs financiers. Dans ce cas, il pourrait être nécessaire de réviser les processus opérationnels et de trouver des solutions pour résoudre ces problèmes. La compagnie pourrait également envisager de former son personnel pour améliorer l'efficacité et la qualité des opérations.
4. Des changements réglementaires : Si les réglementations en matière de ressources humaines changent, cela pourrait affecter les activités de la compagnie et sa capacité à générer des revenus. Dans ce cas, il pourrait être nécessaire de réajuster la stratégie de la compagnie pour répondre aux nouvelles exigences réglementaires. La compagnie pourrait également envisager de collaborer avec les autorités réglementaires pour mieux comprendre les changements réglementaires et s'y adapter rapidement.

