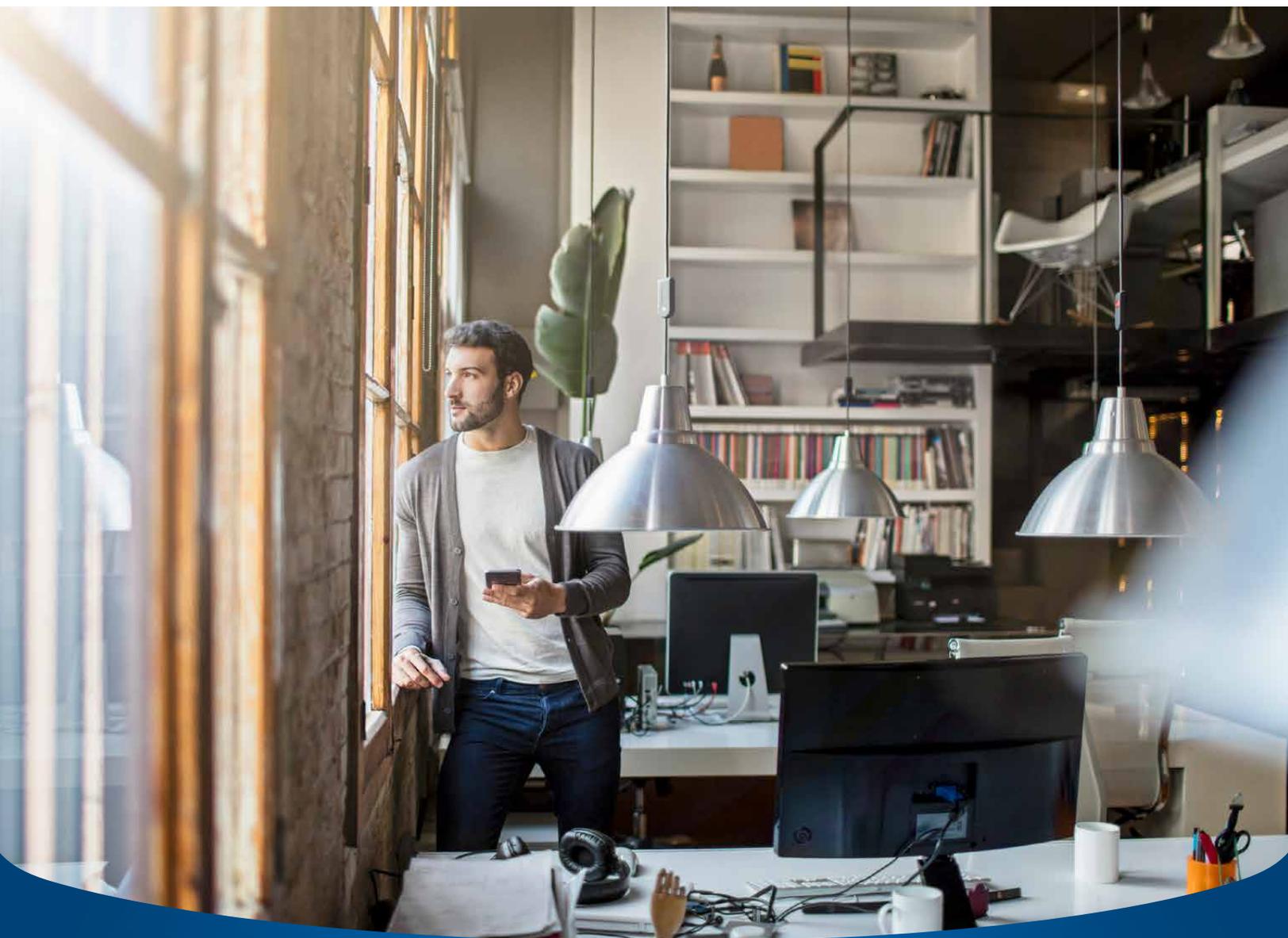


Croissance de votre entreprise

Guide Assurer la croissance de votre entreprise



Banque Royale





Occasion de croissance

Bienvenue dans le guide Assurer la croissance de votre entreprise.

Les propriétaires d'une entreprise florissante recherchent constamment des moyens de faire croître leur entreprise et de maximiser leurs profits. Il ne s'agit pas uniquement d'accroître sa clientèle. Il est tout aussi important d'améliorer ce que vous offrez actuellement à vos clients ; plus l'expérience client est intéressante, plus vous avez de chances que vos clients deviennent de fervents admirateurs de votre entreprise.

Voici les cinq principaux moyens pour faire croître votre entreprise

- Tirer le maximum de la clientèle actuelle
- Trouver de nouveaux clients
- Développer de nouveaux produits et services
- Diversifier ses activités
- Améliorer ses activités

Nous aborderons chacun de ces sujets dans les neuf sections du présent guide :

1. Les raisons de faire croître son entreprise
 2. Se concentrer sur les clients existants
 3. Trouver de nouveaux clients
 4. Développer de nouveaux produits et services
 5. Diversifier ses avoirs
 6. Améliorer ses activités
 7. Financer la croissance
 8. Les ressources requises
 9. Voici comment RBC peut vous aider
- Pour obtenir d'autres conseils sur la croissance de votre entreprise, rendez-vous à une succursale RBC Banque Royale® – trouvez la succursale la plus proche au www.rbcbanqueroyale.com.



Section un : les raisons de faire croître son entreprise

La croissance de votre entreprise est-elle arrivée par surprise (demande accrue et soutenue et commandes qui affluent) ? Ou songez-vous à faire croître votre entreprise grâce à de nouvelles occasions ?

Facteurs de croissance

Est-ce que :

- les commandes affluent ? Vous n'aviez peut-être pas prévu l'accroissement de la demande, mais c'est arrivé et vous devez faire croître votre entreprise pour répondre à la demande.
- vous êtes incapable de répondre à l'accroissement de la demande ? Si vous ne remplissez pas les commandes et que vous laissez tomber vos clients, votre entreprise pourrait être à risque.
- vous êtes prêt à saisir une nouvelle occasion ? Il peut s'agir d'un nouveau marché, d'une nouvelle clientèle ou d'un nouveau contrat important. Vous vous apprêtez à relever le défi de la croissance et vous aurez besoin de ressources pour y arriver.

- vous vous inquiétez de la diminution de votre part de marché ? C'est là un autre défi – vous devez prendre de l'expansion ou votre entreprise ne survivra pas.
- tout est stable du côté de votre marché et de la demande, et que vous avez des projets en tête et de solides fondations pour appuyer votre croissance ?

Réfléchissez à la situation actuelle de votre entreprise et déterminez lequel des cas ci-dessus s'applique à votre entreprise. Vous serez alors mieux placé pour prendre des décisions concernant vos projets de croissance et la vitesse à laquelle vous devez les mettre en œuvre.



CONSEIL : Il est important d'avoir une idée précise de l'étape à laquelle votre entreprise est rendue lorsque vous prenez de l'expansion. **Passer en revue votre plan d'affaires.** Combien d'objectifs avez-vous réalisés ? Êtes-vous rendu là où vous vouliez ou devez-vous revoir certains éléments ?



Section deux : se concentrer sur les clients existants

L'une des façons les plus faciles d'augmenter votre chiffre d'affaires consiste à vendre davantage à votre clientèle existante.

Comment prendre de l'expansion en misant sur votre clientèle existante

Utilisez votre base de données sur les clients

Communiquez régulièrement avec eux au moyen d'appels téléphoniques, de visites en personne, de bulletins (format papier ou par courriel) ou de participation à des conférences ou à des foires commerciales. Informez-les des offres spéciales en vigueur ou parlez-leur des produits ou des services qu'ils n'ont jamais achetés. Si vous n'avez jamais pris les mesures indiquées ci-dessus, vous avez besoin d'un logiciel de communication avec la clientèle et d'un programme de fidélisation de la clientèle.

Allez au-devant de leurs besoins

Utilisez les données d'achat de vos clients pour déterminer quand ils auront besoin de passer une autre commande et communiquez avec eux juste avant ce moment.

Offrez de nouvelles options d'achat

Envisagez des options comme les commandes en ligne ou offrez de nouvelles solutions de paiement, comme les paiements mobiles que vos clients peuvent utiliser sur-le-champ.

Déterminez quels sont les clients qui ont le plus de potentiel

Repérez les clients qui n'achètent pas autant qu'ils le pourraient et ciblez-les en leur offrant des promotions ou en passant les voir et en leur parlant de leurs besoins et de ce que vous pouvez faire pour eux.

Établissez un programme de vente de produits supérieurs

Assurez-vous que le personnel fait la vente de produits supérieurs et la vente croisée d'autres produits et services en leur fournissant une formation officielle et des primes s'ils atteignent les objectifs.



CONSEIL : Si vous songez à ajouter d'autres solutions de paiement pour qu'il soit plus facile pour vos clients de vous payer, et donc pour stimuler la circulation de l'argent dans votre entreprise, renseignez-vous sur notre [gamme de solutions de paiement](#). Nous pouvons vous offrir un vaste éventail de produits et de services pour que vous soyez payé plus vite.

Fidélisez vos clients

Créez un programme de fidélisation

Contrairement aux promotions destinées à tous, les programmes de fidélisation sont des campagnes permanentes imaginées pour fidéliser vos meilleurs clients. Un programme de fidélisation bien conçu peut contribuer à faire de votre entreprise le premier choix de vos clients. Les cartes de points et les privilèges gratuits sont des moyens éprouvés pour accroître la fidélisation de la clientèle et améliorer la loyauté envers la marque.

Les clients achètent plus de produits ou de services lorsqu'ils sont inscrits à un programme de fidélisation. Instaurez-en un et vous remarquerez une hausse dans la fréquence des visites, des dépenses des clients et de leur satisfaction. Et une fois que les gens commencent à parler de votre programme de fidélisation, vous pourriez même dérober des clients à vos concurrents.

Concentrez-vous sur les 20 % de vos clients qui rapportent 80 % de vos revenus

Habituellement, 80 % de vos revenus proviennent de 20 % de vos clients. Cette information a une incidence directe sur votre gestion de la clientèle. Vous devriez accorder 80 % de votre temps à 20 % de vos clients parce qu'ils produisent 80 % de vos revenus.



CONSEIL : Pour établir des liens avec vos clients actuels, vous devez connaître leurs comportements d'achat et être en mesure de prévoir leurs besoins. Pour y parvenir, il vous faut un système de gestion relationnelle efficace et un bon logiciel comptable pour faire le suivi des données. Parlez à votre comptable, au directeur de banque ou à un autre propriétaire d'une petite entreprise, ou faites une recherche en ligne, afin de trouver la meilleure solution pour votre entreprise.





Section trois : trouver de nouveaux clients

Si vous avez déjà une clientèle, c'est que votre produit ou votre service est en demande. S'il y a de la demande, il y a de nouveaux clients à aller chercher.

Votre client idéal

Établissez le profil de votre client idéal. Essayez d'être le plus précis possible. Par exemple, au lieu de cibler des « professionnelles », ciblez des « femmes comptables de 25 à 40 ans habitant dans un rayon de 30 km de notre entreprise ». Il sera alors plus facile de penser à l'endroit où se trouvent vos clients, à ce qu'ils écoutent ou à ce qu'ils font quand vous lancez une promotion.

Trouver de nouveaux clients pour prendre de l'expansion

Créer un plan marketing pour cibler et trouver de nouveaux clients

Déterminez le type de client que vous voulez joindre en particulier, puis établissez un budget. Calculez les ventes nécessaires pour couvrir les coûts de la campagne et réaliser un profit. Essayez de reproduire les stratégies de marketing efficaces que vous pratiquez déjà.

Faites-vous connaître davantage

Moussez votre notoriété en optimisant votre site Web, en utilisant des méthodes traditionnelles, comme les journaux et la radio, en assistant ou en participant à des foires commerciales ou à des conférences, en prenant la parole lors d'événements, en écrivant des billets sur un blogue ou en faisant du bénévolat.

Générez autant de bouche-à-oreille positif que possible

C'est l'un des moyens les plus efficaces d'obtenir de nouveaux clients. Les recommandations de vos clients actuels ne coûtent rien et sont efficaces, car les gens sont déjà à moitié convaincus. Un client qui recommande votre entreprise a plus de poids que toute autre publicité que vous pourriez faire.

Envisagez les coentreprises et les alliances stratégiques

Faire équipe avec une autre entreprise pour atteindre des objectifs communs est une façon judicieuse de faire croître la vôtre. Une alliance stratégique est une entente de coopération dans le cadre de laquelle des entreprises s'unissent pour une durée limitée ou un projet précis dans le but de se valoriser mutuellement. Les ressources, les compétences et le capital des entreprises sont mis en commun dans l'intérêt de tous.

Croissance par l'exportation

L'exportation est un excellent moyen pour aider votre entreprise à prendre de l'expansion et à améliorer votre compétitivité en vous exposant vous et votre personnel à de nouvelles idées et demandes de clients étrangers.

Quel que soit votre produit ou service, en tant qu'exportateur, il vous faut comprendre les principaux enjeux, y compris les utilisateurs finaux et leurs besoins, la réglementation, les coûts et les prix, le service à la clientèle, la concurrence et les facteurs culturels dans les marchés d'exportation choisis.

Les principes de l'exportation

Assurez-vous d'abord qu'il y a une demande pour votre produit ou votre service sur un marché international et que vous avez la capacité de répondre à la demande.

Vous devrez :

- déterminer les marchés dans lesquels vous êtes plus susceptibles d'avoir du succès. Renseignez-vous sur la taille et les besoins de ses marchés.
- confirmer les ententes avec vos fournisseurs, votre compréhension de la concurrence, et que vous avez protégé la propriété intellectuelle.
- déterminer ce qui conviendrait le mieux au marché d'exportation. Vous devez ensuite déterminer les changements à apporter pour maximiser le potentiel dans un marché étranger.
- déterminer quels sont les meilleurs modèles d'affaires et modes de distribution. Que vous optiez pour la vente directe, sous licence, ou par l'entremise d'un agent ou distributeur, assurez-vous d'examiner toutes les options avant de prendre une décision.

Commencez par la vente en ligne

La vente directe sur une plateforme en ligne est une méthode couramment utilisée pour amorcer l'exportation puisqu'elle vous permet de prendre le pouls du marché avant d'établir une succursale et de faire des affaires avec les clients directement sur place dans leur environnement.

Aide aux exportateurs canadiens

Profitez au maximum du soutien offert aux propriétaires d'entreprises canadiennes qui songent à exporter. Les ressources suivantes sont très utiles :

- [Le Guide de l'exportation pour la PME canadienne](#)
Il s'agit de notre guide pour les exportateurs. Il offre des renseignements pratiques sur la manière de lancer votre entreprise sur les marchés internationaux.
- [Réseau Entreprises Canada](#)
Ce site Web contient tout ce que vous devez savoir, du lancement dans l'exportation au financement et à la réglementation.
- [Site Web du gouvernement du Canada](#)
La section Exportation de ce site Web contient un large éventail de renseignements sur l'exportation à partir du Canada, notamment sur les ressources d'aide, les permis et les restrictions, ainsi qu'un [Guide pas-à-pas à l'exportation](#).





Section quatre : développer de nouveaux produits et services

Le développement démarre par une bonne stratégie

La première étape consiste à déterminer quels nouveaux produits ou services pourraient compléter votre offre actuelle et seraient susceptibles d'intéresser vos clients. Idéalement, pour qu'il y ait croissance des ventes, tout nouveau produit doit compléter ce que vous vendez déjà, et non s'y substituer.

Le processus de planification

L'étape de développement demandant un investissement en temps, travail et argent, l'objectif du processus de planification est de minimiser le risque grâce à l'utilisation de techniques de gestion efficaces :

- Orientation client – Il est important de travailler en étroite collaboration avec vos clients lorsque vous développez de nouveaux produits ou services afin de connaître leur opinion et de prendre des mesures en conséquence.
- Tri des idées – Il faut déterminer la faisabilité de toute nouvelle idée déterminée à partir d'une étude de marché et des commentaires des clients. Demandez-vous si le marché a vraiment besoin du nouveau produit ou service et si vous pouvez le produire à un prix que le marché peut se permettre de payer. Avez-vous la capacité de le produire ?
- Gestion de projet – Vous ou l'un de vos employés clés devez agir comme gestionnaire de projet de façon à ce que vous compreniez très bien comment le nouveau produit ou service s'intégrera aux capacités de l'entreprise. Le gestionnaire doit aussi évaluer les progrès de l'entreprise et en faire état.

Comment investir efficacement dans la recherche et le développement

Voyez la recherche et le développement comme un processus comprenant les quatre étapes suivantes :

1. Renseignez-vous sur ce que veut votre segment de marché cible. Pour ce faire, il vous faut faire appel à diverses activités de recherche, dont des sondages, des entrevues, des groupes de discussion ou des recherches en ligne.
2. Trouvez une solution. Vous souhaitez épater vos clients lorsque vous découvrez une meilleure façon de fabriquer un produit ou de fournir un service. Ou vous pouvez créer un tout nouveau produit ou service.
3. Créez un prototype ou un exemple de service. Cette étape vous permet de recueillir les commentaires sur le produit ou le service que vous avez l'intention d'offrir avant d'engager les dépenses pour en faire la production.
4. Mettez votre produit ou votre service à l'essai sur le marché. Une fois qu'un prototype du produit est créé ou qu'un nouveau service est déterminé, il faut le mettre à l'essai. Vous devez en faire le lancement auprès de quelques clients.

Utilisez l'Internet

Les recherches en ligne constituent l'un des moyens les plus faciles, abordables et efficaces pour vous renseigner sur ce qui se passe dans votre secteur d'activité et une excellente source d'inspiration pour de nouvelles idées. Consultez par exemple :

- Les plateformes des médias sociaux, comme Twitter, Facebook et LinkedIn, sont d'excellents moyens pour rester à jour sur les nouveautés dans votre secteur.
- Les fils d'information vous aideront à vous renseigner sur ce qui se passe.
- Des publications universitaires ou autres sont souvent publiées sur les travaux de recherche et développement, et souvent, elles sont gratuites.

Occasions offertes par l'importation

Lorsque vous envisagez la croissance de votre entreprise, il en vaut souvent le coût d'étudier la possibilité d'importer de nouveaux produits ou de sous-traiter de nouveaux services d'autres pays.

Si vous importez quelque chose qui n'existe pas au Canada, vous aurez un avantage concurrentiel, ce qui fera grimper vos ventes.

Aide et soutien

Il existe une multitude de ressources pour les propriétaires d'une entreprise canadienne qui songent à l'importation. Les sites suivants sont très utiles :

- [Le guide Services aux importateurs](#)

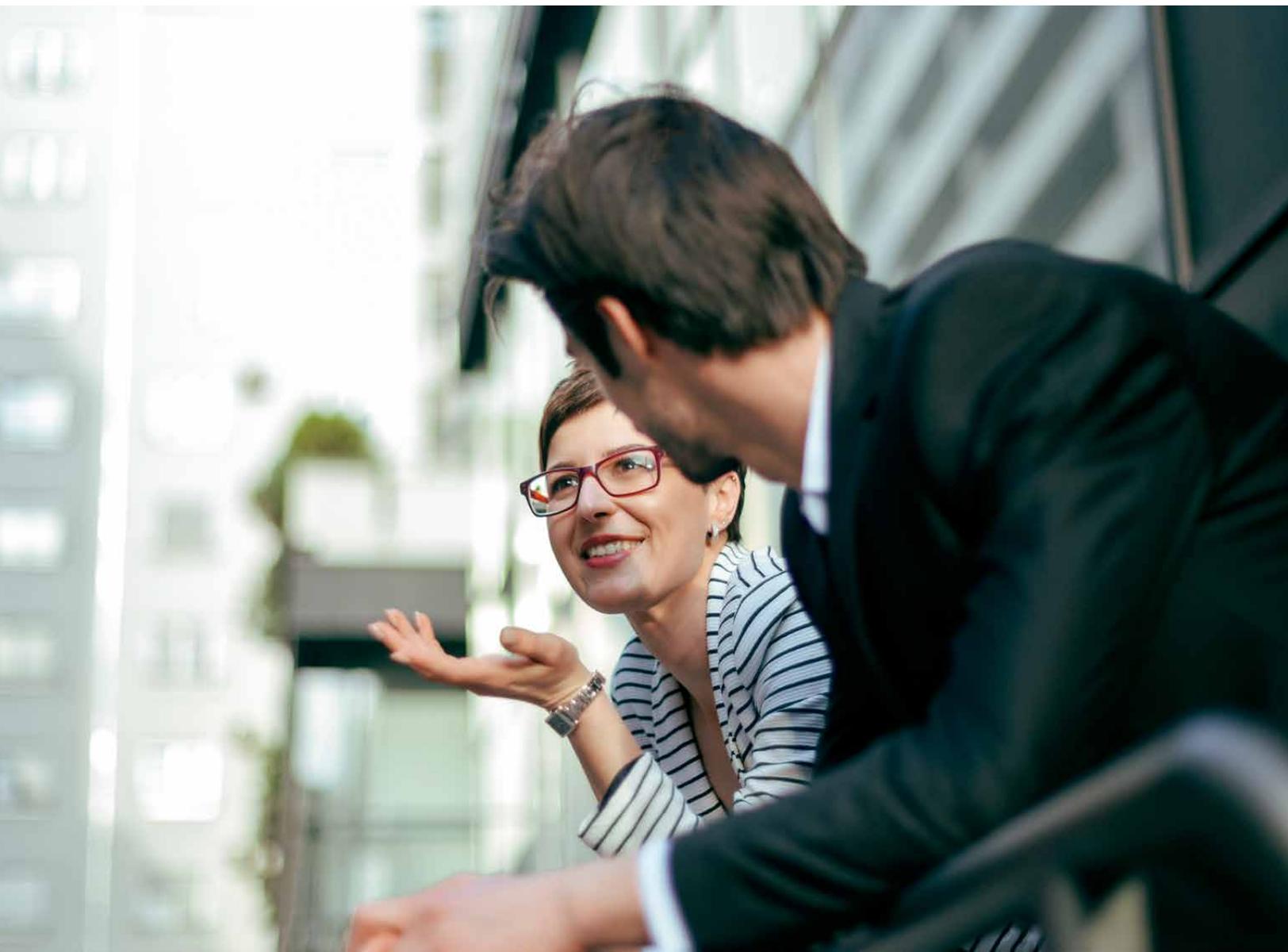
Nos spécialistes du commerce international sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions, y compris pour vous aider avec les services de crédit et de financement du commerce international.

- [Agence des services frontaliers du Canada](#)

Vous trouverez un guide étape par étape, sur l'importation de marchandises commerciales au Canada. Vous trouverez aussi une [liste de contrôle visant l'importation des marchandises commerciales au Canada](#) que vous devriez consulter pour ne rien oublier.

- [Site Web du gouvernement du Canada](#)

Renseignez-vous sur l'importation de biens et de services au Canada et sur les programmes qui peuvent vous être utiles.





Section cinq : se diversifier

Être prêt pour l'avenir

Diversifiez vos activités pour être en bonne posture afin de faire face aux changements inévitables dans votre secteur, que cela touche le cycle de vie des produits ou l'attitude des clients. Attention de ne pas trop vous éloigner de votre champ d'expertise. Or, s'il y a une occasion intéressante à saisir, cela vaut le coup d'y réfléchir.

Souvenez-vous qu'il est important de prendre son temps. Le changement est une excellente chose, mais évaluez l'incidence de nouvelles idées avant de mettre en œuvre une nouvelle stratégie. Au besoin, organisez une séance de remue-méninges avec vos employés et conseillers avant de prendre des décisions importantes.

Stratégies de diversification courantes

Créer un nouveau mode de prestation

Pouvez-vous, par exemple, trouver un produit ou un service à offrir en ligne à un public plus large ? Un café pourrait offrir des grains de café, des conseils et des articles de marque partout au Canada et créer un nouveau marché qui pourrait générer plus de vente que le café lui-même. Vous pourriez aussi :

- octroyer une licence à une autre entreprise pour qu'elle puisse vendre vos produits;
- vendre les droits de propriété intellectuelle de vos inventions et toucher des redevances.

Franchise

Vous pourriez faire croître rapidement votre entreprise en offrant des franchises. Si votre entreprise fonctionne comme une machine bien huilée, qu'elle dispose d'excellents systèmes et de processus simplifiés, y compris des employés bien formés, alors il est fort probable qu'elle pourra devenir une franchise.

Abonnement

Songez à un modèle d'abonnement, qui sous-entend l'utilisation de produits ou de services moyennant des frais mensuels ou annuels. La plupart des nouveaux services de logiciel ont adopté ce modèle. Que pourriez-vous créer ?

Achetez un concurrent

Pouvez-vous trouver une entreprise similaire dans une autre région ? L'intégration d'une entreprise à la sienne peut être tout un défi, mais c'est une solution de rechange ambitieuse à la croissance interne qui peut changer la donne. Trouvez des entreprises semblables à la vôtre que vous pourriez acquérir ou avec lesquelles vous pourriez fusionner. L'acquisition de nouvelles capacités, compétences et ressources dont votre entreprise a besoin, un pouvoir accru sur le marché (sur les fournisseurs, les distributeurs, etc.) et un accès possible à de nouveaux marchés sont là des avantages que vous en tirerez.

Faites l'acquisition d'un fournisseur

Si vous avez actuellement un fournisseur ayant un potentiel intéressant, est-ce que cela vaudrait le coup d'en faire l'acquisition et de contrôler le processus de distribution ? Assurez-vous que l'acquisition permette de réaliser des économies d'échelle et ajoute de nouveaux centres de profit. Mesurer les risques : quelle sera l'incidence sur les canaux de distribution ? Y a-t-il des enjeux en matière d'emploi ? Vos activités initiales vont-elles se retrouver dans l'ombre ?



CONSEIL : Souvent, la diversification nécessite une injection de fonds pour réaliser vos objectifs. Nous sommes là pour vous aider à réaliser vos projets de croissance; c'est pourquoi nous vous invitons à vous informer de notre [gamme d'options de crédit](#) pour que nous puissions trouver une solution adaptée à votre entreprise et à vos projets de croissance.



Section six : améliorer ses activités

C'est intéressant de voir son entreprise prendre de l'expansion. Toutefois, pour répondre à la demande attribuable à la croissance, il y a fort à parier qu'il vous faudra aussi augmenter votre capacité.

Assurez-vous d'avoir les ressources dont vous avez besoin

Toutes les entreprises ont besoin d'une infrastructure, et ce que vous avez mis en place ne répondra pas forcément à vos besoins futurs. Cela signifie que votre capacité actuelle devra être modifiée et s'adapter en fonction de l'expansion de votre entreprise. Trois domaines doivent être évalués à mesure que votre entreprise se développe : le personnel, les systèmes et les procédés.

Améliorez les compétences de votre personnel

Mettre sur pied une équipe qui vous appuie deviendra l'une des principales priorités de votre entreprise en développement. Vous aurez moins de temps à consacrer aux tâches quotidiennes et devrez passer plus de temps à la prise de décisions stratégiques. En conséquence, vous devrez déléguer un certain nombre de vos tâches à des gens qui comprennent les objectifs de votre entreprise et qui connaissent les clients que vous servez.

En outre, l'ensemble de votre entreprise profitera probablement de la présence de gens qui ont un domaine d'expertise différent du vôtre. Pour les recrutements externes, prenez votre temps. Embaucher les bonnes personnes est un investissement qui est plus que rentable.

En jouant un rôle actif dans la formation et la motivation des nouveaux employés, vous encouragerez le dévouement et la fidélité, et vous les aiderez à travailler de manière efficace avec le personnel déjà en place. Pour conserver des employés performants en période de croissance, songez à mettre en place des programmes officiels de récompense et de reconnaissance.

Améliorer vos systèmes

Dans certaines entreprises, la technologie est au service du soutien administratif, opérant dans les coulisses pour que le tout fonctionne. Dans d'autres entreprises, il est primordial de s'assurer que les bons produits ou services sont livrés à temps aux clients. Pouvoir compter sur la technologie qui convient à votre entreprise est un élément essentiel de la croissance et du succès. S'il ne s'agit pas de votre domaine d'expertise, n'hésitez pas à consulter un spécialiste des technologies de l'information. Un conseiller chevronné vous expliquera les options offertes et vous aidera à mettre en œuvre la solution technologique dont votre entreprise a besoin pour se développer et prospérer.

Améliorer vos procédés

Les procédés et les structures qui fonctionnaient avant pourraient ne plus convenir quand vous aurez embauché de nouvelles personnes et mis en place de nouvelles technologies. Vous pourriez être amené à mettre au point de nouveaux procédés ou à adapter ceux existants pour répondre à l'évolution de vos besoins. Par exemple, votre entreprise en croissance pourra tirer parti des éléments suivants :

- la tenue de réunions périodiques des gestionnaires ou des employés pour faire le point sur les activités commerciales de l'entreprise ;
- des systèmes de suivi pour veiller à ce que les demandes des clients soient reçues, affectées et réglées ;
- des procédés de contrôle de la qualité pour veiller à ce que le même niveau élevé de satisfaction soit maintenu, même si plus de personnes prennent part aux activités de l'entreprise ;
- des procédures de budgétisation pour veiller à ce que les coûts soient contrôlés, adéquatement répartis et rétrofacturés aux clients, le cas échéant ;
- des procédés précis de suivi des comptes clients et de recouvrement des comptes en souffrance.

Quelques conseils pour une croissance saine

Une croissance non contrôlée peut mener au surmenage des employés, au mécontentement des clients et à des difficultés financières. Ces quelques conseils vous aideront à vous assurer que votre entreprise ne grandit pas trop ni trop rapidement.

N'acceptez que les commandes ou contrats que vous pouvez honorer

La réputation de votre entreprise est l'un de ses atouts les plus précieux. Il peut s'avérer difficile de refuser une commande, mais cela vaut mieux que de faire des promesses que vous ne pourrez pas tenir.

Vérifiez la solvabilité des nouveaux clients

Être payé à temps est particulièrement important en phase de croissance. Si vous avez de nouveaux clients qui passent des commandes importantes qu'ils régleront plus tard, faites l'effort de vérifier leurs antécédents. Songez à demander un dépôt ou un paiement partiel initial.

Mettez en place une solution de crédit avant d'en avoir besoin

Planifier à l'avance peut vous procurer une souplesse financière optimale lorsque vous en avez besoin. C'est la raison pour laquelle il est toujours bon de mettre en place un plan de crédit avant d'en avoir besoin. Recherchez les meilleures options pour vos besoins de financement à court et à long terme.

Contrôlez les coûts

Gardez en tout temps un contrôle sur vos coûts. Si votre trésorerie vient à diminuer, le relevé de vos dépenses courantes vous permettra de savoir où apporter des changements.

Concentrez-vous sur vos compétences fondamentales

Votre rentabilité et votre croissance sont liées à ce que vous faites le mieux. Les autres activités pourraient vous détourner de ces points clés. Songez par conséquent à impartir les tâches qui ne relèvent pas de votre domaine d'expertise.

Ajoutez des ressources (à la fois humaines et financières), par étapes, en fonction des besoins

Évitez l'engagement financier trop lourd, l'embauche mal préparée et les achats inutiles en accroissant le personnel et le matériel seulement lorsque vous en avez besoin.

Gagner du temps et de l'argent

« Je dois effectuer des dépôts quotidiens, mais je n'ai pas le temps d'aller à la banque. »

Quand votre entreprise est en expansion, il est facile de constater que les opérations quotidiennes vous enlissent et empiètent sur votre temps précieux. Plus vous faciliterez et automatiserez vos opérations bancaires quotidiennes, plus vous aurez de temps à consacrer aux activités principales de votre entreprise.

Comment nous pouvons vous aider

Dépôt rapide®

Si vous avez un dépôt important en numéraire, vous ou un employé pouvez utiliser les passe-dépôts Dépôt rapide situés à l'intérieur de la succursale.

Dépôt mobile de chèque ou Chèque-Pro^{MC}

Si vous ne pouvez pas vous rendre en succursale pendant les heures d'ouverture, vous pouvez déposer des chèques à partir de votre bureau ou de la maison grâce au dépôt mobile de chèque ou de Chèque-Pro, dans le cas d'un volume plus important de chèques.

« La masse salariale de mon entreprise a augmenté et cela devient compliqué. Je veux simplifier le processus. »

Vos employés comptent sur vous pour effectuer de manière exacte le calcul de leur salaire, envoyer les cotisations salariales au gouvernement et émettre les chèques de paie. Le nombre de salariés augmentant, cela demande beaucoup de temps.

Comment nous pouvons vous aider

Télédéclaration des revenus

Payez tous vos impôts et taxes en toute commodité, y compris les retenues sur salaire, ainsi que la TVH, la TPS et la TVP.

Services de la paie ADP

Les Services de la paie ADP peuvent traiter à votre place toute la paie de votre entreprise et effectuer les prélèvements à la source, les remises et les dépôts.

« À la suite de l'augmentation soudaine des opérations, je trouve difficile de surveiller les mouvements de mon compte. »

Assurer le suivi des fonds qui entrent et sortent de votre entreprise prend de plus en plus de temps à mesure que les volumes d'affaires augmentent. Parallèlement, surveiller tous les autres aspects du développement de votre entreprise peut vous laisser moins de temps pour la comptabilité.

Comment nous pouvons vous aider

Banque en direct

Surveillez les mouvements de votre compte jour et nuit. Virez des fonds entre comptes et payez des factures, y compris des opérations ultérieures. Gérez vos flux de trésorerie pour accroître le succès de votre entreprise. Selon votre façon d'effectuer des opérations bancaires, nous avons des solutions pour vous faire gagner du temps tout en assurant la sécurité de vos comptes.

Faites vos propres opérations bancaires

L'ouverture de session unique vous donne accès à vos comptes de particulier et d'entreprise dans un environnement en ligne sécurisé.

Déléguiez vos opérations bancaires à vos employés

[RBC Express®](#) procure un accès contrôlé à des employés sélectionnés, ce qui permet de mettre en œuvre les contrôles financiers en place dans votre entreprise et de protéger votre entreprise contre la possibilité d'activités frauduleuses.

« Le nombre de chèques émis a énormément augmenté, entraînant une surcharge administrative pour mes employés. »

Quand votre entreprise grandit, l'utilisation de chèques en papier peut devenir accaparante — et coûteuse.



CONSEIL : Comme chef d'une entreprise en expansion, vous verrez vos opérations bancaires se compliquer à mesure que vous acquerez des clients, que vos revenus augmenteront et que vous aurez plus de fournisseurs et d'employés à payer. Avec l'arrivée de tous ces changements, vous aurez besoin d'aide pour économiser temps et argent, maintenir les rentrées de fonds et gérer les risques. Communiquez avec nous pour savoir comment nous pouvons vous aider à simplifier vos processus bancaires.

Conserver une trésorerie saine

Pour conserver une trésorerie saine pendant la période de croissance de votre entreprise, songez à des stratégies qui font le pont entre le moment où les frais doivent être réglés et le moment où l'argent des clients est perçu.

« Je dois acheter de nouvelles marchandises pour répondre à la demande croissante des clients. »

Si votre entreprise se fonde sur la rotation des stocks, son développement exige que vous ayez des produits disponibles pour répondre à la demande croissante. Le financement à court terme vous permet de constituer les stocks nécessaires, même si vous n'avez pas suffisamment de liquidités disponibles.

Comment nous pouvons vous aider

[Marge de crédit d'exploitation](#)

Empruntez autant que vous avez besoin, quand vous en avez besoin, et remboursez lorsque vous avez un surplus de trésorerie.

[Carte de crédit d'entreprise](#)

Si vous avez besoin d'un moyen pratique et rapide de paiement, les cartes de crédit répondront à vos exigences. Elles vous permettent d'effectuer immédiatement vos achats.

Comment nous pouvons vous aider

Virement *INTERAC*

Envoyez des paiements électroniques directement aux employés ou aux fournisseurs dans Banque en direct à l'entreprise.

[Dépôts et paiements directs](#)

Automatisez les paiements périodiques à vos fournisseurs ou encaissez automatiquement les paiements de vos clients.

« J'ai besoin de capacité supplémentaire pour arriver à satisfaire l'augmentation de la demande. »

Que vous élargissiez un service, augmentiez votre capacité de fabrication ou accroissiez votre flotte de livraison, l'ajout de capacité suppose souvent un achat d'immobilisations (un article à prix élevé que vous utiliserez pendant plusieurs années). Payer comptant est souvent irréalisable et peut menacer votre trésorerie à court terme. Une solution de financement pourrait être la meilleure façon de couvrir le coût des immobilisations à long terme.

Comment nous pouvons vous aider

Crédit-bail

Conservez votre trésorerie et votre fonds de roulement pour autre chose en structurant un crédit-bail sur la durée de vie utile du bien ; le crédit-bail permet un financement intégral du prix d'achat et des taxes applicables. Vos loyers mensuels peuvent être déduits de vos impôts (réduisant ainsi le coût réel de votre emprunt) et les options en fin de contrat peuvent vous fournir la possibilité d'acheter le matériel en question.

Prêt à terme

Prévoyez exactement votre trésorerie mensuelle grâce au remboursement mensuel régulier de votre prêt à terme. Vous avez souvent la possibilité de faire correspondre la durée du prêt à la durée de vie du bien.

Conseils pour éviter une crise de liquidités

Une dépense soudaine et imprévue peut faire dérailler les plans d'affaires les mieux préparés. Avoir un fonds d'urgence est une façon de se préparer aux imprévus. Cela requiert toutefois d'avoir des liquidités de côté. Une solution plus souple consiste à vous assurer d'avoir accès au crédit – avant d'en avoir besoin.

Comprenez votre cycle de vente

Cernez les périodes de pointe et de ralentissement des rentrées d'argent de façon à pouvoir planifier vos dépenses lorsque vous avez des liquidités disponibles.

Gérez vos dépenses

Les « sorties d'argent » sont tout aussi importantes que les « rentrées d'argent » pour la trésorerie. Recherchez des moyens de réduire les dépenses discrétionnaires.

Recouvrez les paiements des clients à temps

En envoyant des factures régulièrement à vos clients, en déposant les fonds immédiatement et en assurant le suivi des comptes en souffrance, vous pouvez améliorer votre trésorerie de manière significative.

Négociez les conditions de vente avec les fournisseurs et optimisez le crédit des fournisseurs

Il est possible que vous puissiez négocier des modalités de paiement plus longues avec vos principaux fournisseurs. Cette souplesse supplémentaire peut s'avérer pratique quand votre trésorerie est serrée. Pour maintenir de bonnes relations, assurez-vous de parler personnellement à vos fournisseurs afin d'obtenir dès le départ des conditions intéressantes.

Gardez les stocks à des niveaux raisonnables

Vous voulez être prêt pour répondre aux demandes des clients. Toutefois, un surplus de stocks peut immobiliser inutilement vos liquidités. Conserver les stocks à des niveaux raisonnables permet d'avoir plus de liquidités quand vous en avez besoin.

« Ma vie serait simplifiée si mes clients me payaient plus vite. »

Si vous facilitez le processus de paiement pour vos clients, vous augmentez vos chances d'être payé en temps voulu et d'avoir dans votre compte les liquidités nécessaires. De plus, vous constaterez probablement une augmentation de la satisfaction des clients, ce qui pourrait entraîner d'autres commandes et améliorer les niveaux de maintien de la clientèle.

Comment nous pouvons vous aider

Solutions Moneris[†]

Acceptez les paiements par carte de débit et de crédit grâce à une [solution de paiement Moneris](#). Moneris fournit le matériel, le logiciel et les systèmes requis pour la gestion des opérations au point de vente pour les entreprises de toute taille. Tous les paiements quotidiens par carte sont déposés dans un seul compte RBC.

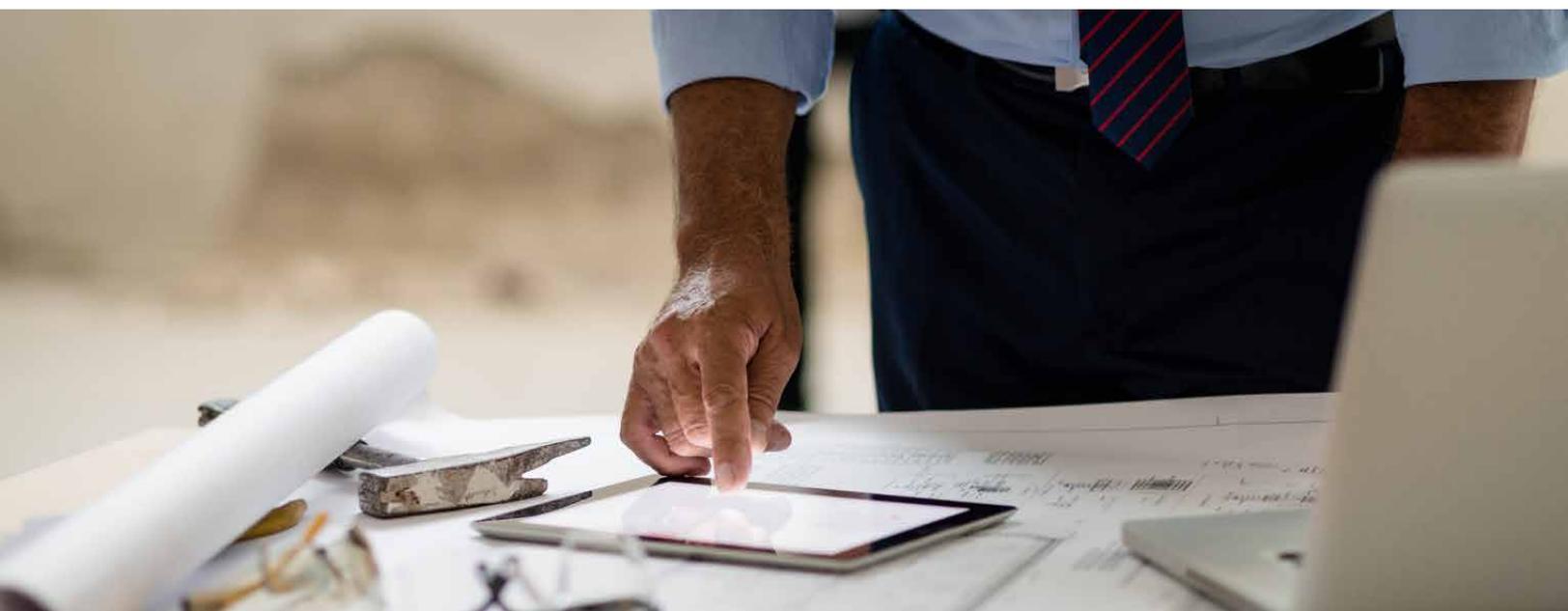
« Je reçois une grande quantité de factures de mes fournisseurs, mais mes clients ne m'ont pas encore payé. »

Quelquefois, des écarts de trésorerie peuvent se produire lorsque les fournisseurs veulent être payés avant que vos clients ne vous aient réglé. Pour combler ce vide, songez au financement flexible à court terme.

Comment nous pouvons vous aider

Solutions de crédit

Nous offrons une gamme de produits de crédit flexibles à court terme tout à fait appropriés pour combler votre manque de liquidités temporaire, notamment des marges d'exploitation et des [cartes de crédit d'entreprise](#).





Section sept : financer la croissance

La plupart des entreprises ont besoin de capitaux additionnels ou de financement à une étape de leur croissance.

Vous devez d'abord réfléchir au montant dont vous avez besoin et à quelle fin. Par exemple, vous pourriez viser l'accroissement de la capacité en investissant dans un nouvel équipement ou l'agrandissement de vos installations. Ou vous pourriez planifier d'acquérir un concurrent. Quelles que soient les raisons pour lesquelles vous avez besoin de capitaux additionnels, elles doivent être clairement définies dans votre analyse de rentabilité. Puis, déterminez d'où ils proviendront.

Votre propre argent

Il est logique d'investir une partie de votre argent (économies ou valeur nette d'une propriété) dans votre entreprise. Cela indique que vous avez un « intérêt en jeu » et êtes prêt à appuyer votre entreprise au moyen de votre argent durement gagné. Pourquoi investir votre propre argent ?

- **Source de fonds la moins coûteuse** – C'est la forme la moins coûteuse de financement qui puisse exister. Les liquidités, les placements, la valeur nette de votre maison ou de tout autre bien personnel peuvent être utilisés immédiatement étant donné qu'ils vous appartiennent.
- **Risque plus acceptable pour les prêteurs** – Si vous prenez vous-même des risques, les autres pourront accepter plus facilement de miser sur vous. Votre investissement personnel rend plus probable l'acceptation de votre demande de prêt.

Les amis et la famille

Demander de l'argent aux amis et aux membres de la famille est souvent un moyen d'obtenir les fonds dont vous avez besoin. Mais ce n'est pas toujours la « meilleure » source de financement ; si tout ne se déroule pas comme prévu, cela pourrait compliquer les relations à la prochaine réunion familiale. Si vous pouvez en faire un emprunt à court terme que vous rembourserez dès que possible, c'est une bonne solution.

Emprunts

Avant de présenter une demande de financement pour votre entreprise, il est important que vous ayez en main toutes vos données financières, y compris la somme d'argent que vous vous attendez à emprunter et celle que vous prévoyez fournir de votre poche. Vous devez aussi indiquer les actifs que vous mettrez en garantie sur le prêt en cas de problème, la manière dont vous comptez rembourser le prêt, le calendrier de remboursement relativement à vos flux de trésorerie et toute autre dette qui pourrait avoir une incidence sur votre capacité de remboursement.

Pourquoi vous adresser à votre banque en premier ?

Vous adresser à une banque est souvent la meilleure façon de répondre aux besoins d'emprunt de votre entreprise. RBC est à l'avant-garde grâce à :

- ses conseillers en affaires qui mettent à profit leur expérience pour offrir des idées et des conseils et qui reçoivent une formation spéciale pour répondre à la fois à vos besoins de financement personnels et commerciaux;
- ses conseillers en affaires accessibles par téléphone, au 1 800 769-2520, pour répondre à vos questions et à vos besoins bancaires, à votre convenance.



Conseil : RBC offre des [prêts des marges de crédit à l'entreprise](#) pour vous aider à mettre en œuvre vos plans de croissance.

Autres sources

Investisseurs externes

Souvent appelées « investisseurs providentiels », ces personnes recherchent des occasions d'investissement. En retour, elles s'attendent généralement à une participation dans votre entreprise, à un pourcentage de rendement dégagé des fonds

qu'elles vous ont prêtés ou aux deux. Cherchez des investisseurs providentiels dans le répertoire des membres de la National Angel Capital Organization.

Sociétés de capital-risque

Il s'agit d'entreprises (et non d'individus) qui investissent habituellement dans les jeunes entreprises qui, selon elles, feront un appel public à l'épargne ou seront vendues à une plus grande entreprise, à un taux de rendement élevé. Elles investissent rarement dans un concept non éprouvé, préférant les entreprises dont la croissance est rapide et constante ayant un rendement intéressant garanti. Cherchez des sociétés de capital-risque dans le répertoire des membres de la Canadian Venture Capital Association.

Financement participatif

Considéré comme un mode de financement « démocratique », le financement participatif vous permet de décrire votre entreprise et d'attirer des investissements (ou des prêts) en provenance d'une grande diversité de personnes qui n'auraient normalement pas le droit d'investir dans de nouvelles entreprises en l'absence de prospectus. Pour fonctionner, le financement participatif doit être exempté des lois sur les valeurs mobilières. La National Crowdfunding Association of Canada constitue un bon point de départ.

Subventions gouvernementales

Le gouvernement du Canada peut fournir des fonds aux entreprises admissibles. Ces fonds se présentent sous la forme de prêts, de subventions, de garanties de prêt et d'autres initiatives. Consultez le site Canada.ca pour en savoir plus sur [les subventions et le financement aux entreprises](#).





Section huit : les ressources requises

Bien que l'obtention des capitaux requis soit très importante pour la mise en œuvre de vos plans de croissance, ce n'est pas l'unique ressource nécessaire. Vous aurez aussi besoin d'équipement, de locaux et de personnel. Il est également important de vous assurer de protéger votre entreprise en expansion.

Principaux besoins en matière de capacité

Il est indispensable de répondre aux besoins de votre entreprise en matière de capacité pour assurer sa croissance. Si les affaires progressent lentement, il serait bon de réfléchir à ce qui arriverait si votre entreprise entrait soudainement dans une phase de croissance.

Location ou achat d'équipement – Les avantages et les inconvénients

Les nouveaux équipements peuvent être essentiels pour une entreprise en expansion. Vaut-il mieux louer ou acheter ?

Mise de fonds

Location – Aucune. Jusqu'à 100 % de financement, y compris les taxes applicables.

Achat (avec prêt) – 10 % à 25 % de la valeur.

Garantie

Crédit-bail – Généralement, seul le matériel en crédit-bail est nanti.

Achat (avec prêt) – Vous pourriez avoir à nantir d'autres éléments d'actif pour garantir vos emprunts.

Paiements/Flux de trésorerie

Crédit-bail – Habituellement des versements mensuels plus faibles, avec une option d'achat à la fin du bail.

Achat (avec prêt) – Versements mensuels plus élevés, mais présente l'avantage de la propriété immédiate dès que le prêt est remboursé.

Désuétude

Crédit-bail – Vous pourriez devenir propriétaire à la fin du bail, à moins que l'option d'achat ne soit exercée par le preneur.

Achat (avec prêt) – Vous êtes propriétaire de l'équipement et êtes responsable de sa désuétude.

Durée, amortissement et taux d'intérêt

Diverses durées sont offertes tant pour le crédit-bail que pour un prêt. La durée du contrat est généralement négociée en fonction de la durée de vie utile du matériel financé. Les taux d'intérêt aussi sont négociables, mais sont influencés par les taux d'intérêt en vigueur.

Incidences fiscales

Crédit-bail – Les locations peuvent être intégralement déduites du revenu imposable.

Achat (avec prêt) – La dépréciation (déduction pour amortissement) et les charges d'intérêt sont déductibles du revenu imposable.

Les règlements fiscaux et les coûts/bénéfices liés au financement de l'équipement peuvent s'avérer complexes. Il est donc sage de consulter votre comptable avant de faire un achat important d'équipement ou de signer un contrat de crédit-bail.



CONSEIL : RBC offre une [foule de produits de crédit souples et à long terme](#), tels que les prêts à terme à taux fixe et variable ou des facilités de crédit-bail adéquates pour des achats d'immobilisation.

Locaux et personnel – Solutions

« Mon entreprise se développe et j'ai besoin d'espace. »

Vos locaux actuels sont devenus trop exigus pour héberger votre entreprise en plein essor. Pour répondre à vos nouveaux besoins, vous devez agrandir les locaux existants ou déménager. Peu importe l'option choisie, il existe des solutions de financement pour vous aider.

Comment nous pouvons vous aider

Prêts à terme

Profitez des avantages d'être propriétaire d'un bien immobilier, que ce soit de l'immeuble où vous travaillez ou d'un autre immeuble commercial. Les prêts à terme à taux fixe et variable représentent des options rentables qui peuvent appuyer les plans de développement de votre entreprise.

« J'ai doublé mes effectifs, mais mes problèmes de ressources humaines ont triplé. J'ai besoin d'aide. »

Compte tenu de la complexité de la dynamique de l'être humain, les problèmes de ressources humaines peuvent se multiplier à l'infini lorsque vous embauchez plus d'employés. Le traitement de la paie, les vacances, les promotions, les maladies imprévues et les problèmes de rendement peuvent exiger beaucoup de temps. De nombreuses petites entreprises se tournent vers des spécialistes externes pour les aider à gérer leurs responsabilités liées aux ressources humaines.

Comment nous pouvons vous aider

Solutions ADP de gestion des RH

Consacrez plus de temps à votre entreprise et assurez-vous que vos employés sont bien traités, grâce à une solution de gestion des ressources humaines. Tirez parti de la planification stratégique, de l'ingénierie des processus d'entreprise, des services d'intégration et de mise en œuvre et des services de conformité à la loi.



Protéger votre entreprise en expansion

Comment vous protéger et protéger votre entreprise des pertes.

Vos préoccupations	Comment vous protéger et protéger votre entreprise
Comment me protéger ainsi que mon entreprise des accidents qui pourraient se produire dans les locaux de l'entreprise ?	L'assurance de responsabilité civile vous protège, ainsi que votre entreprise, en cas d'accident sur le site de l'entreprise, de négligence de la part d'un employé ou de carence d'un de vos produits ou de vos services. L'assurance responsabilité civile professionnelle (un type d'assurance responsabilité civile) offre une protection importante en cas de litiges. Même si votre entreprise n'est pas responsable, les frais de défense peuvent menacer sa survie.
Qu'advient-il de mon entreprise si elle est victime d'un vol ou d'un incendie ?	L'assurance de biens protège vos locaux et votre matériel et peut vous fournir l'argent nécessaire à leur remplacement ou à leur réparation. Si vous travaillez à domicile, assurez-vous que votre assurance habitation couvre les biens et les activités de votre entreprise. Quand les circonstances demandent un arrêt à long terme de vos activités commerciales, l'assurance pertes d'exploitation peut couvrir les frais courants, même pendant l'arrêt des activités, et vous fournir les fonds nécessaires au redémarrage de l'entreprise dans les meilleurs délais.
Comment puis-je maintenir une entreprise en activité si le propriétaire devient invalide ?	L'assurance frais généraux d'entreprise rembourse les dépenses mensuelles fixes nécessaires pour maintenir l'entreprise en activité jusqu'au retour de son propriétaire, après une période d'invalidité causée par une maladie ou un accident.
Comment puis-je conserver le crédit accordé à l'entreprise si l'un de ses responsables ou de ses propriétaires devient invalide ?	L'assurance prêts aux entreprises – L'assurance vie couvre le solde de la partie assurée du prêt à l'entreprise si vous ou une personne clé assurée décédez. L'assurance invalidité, offerte avec l'assurance vie, couvre jusqu'à trois propriétaires et rembourse une partie des paiements des prêts assurés si l'une des personnes assurées devient gravement malade ou blessée.
Quel type d'assurance dois-je souscrire pour mes camions de livraison ?	Si un véhicule est régulièrement utilisé par des employés ou des tiers pour effectuer les livraisons commerciales, vous devez avoir une assurance automobile commerciale comprenant une responsabilité tous risques et une protection contre les accidents.
Comment puis-je protéger mon entreprise contre les comptes clients en souffrance ?	L'assurance crédit commercial protège les entreprises contre les comptes clients en souffrance en cas d'insolvabilité, de défaillance prolongée ou de non-paiement des débiteurs, ce qui permet d'atténuer un risque majeur pour vos revenus.
Maintenant que je dois me déplacer plus souvent, mon régime de santé provincial me couvrira-t-il hors de la province ou du pays ?	Ne présumez pas que votre régime d'assurance maladie provincial vous couvrira lors de vos voyages d'affaires. L'assurance Protection-Voyage1 fournit une couverture pour votre hospitalisation en cas d'urgence, les frais médicaux et les services connexes quand vous voyagez au pays ou à l'étranger.
Comment protéger mon entreprise contre la perte de revenus quand une personne clé décède ou devient gravement malade ou est grièvement blessée ?	L'assurance des personnes clés (vie, invalidité, maladies graves ou une combinaison de ces options) peut fournir les fonds nécessaires pour votre entreprise et couvrir les pertes potentielles liées à votre absence ou à celle d'un employé clé.



CONSEIL : Demandez à votre conseiller à la petite entreprise des renseignements supplémentaires d'ordre général sur les assurances offertes aux entreprises, ainsi qu'un exemplaire du « Guide d'assurance pour vous et votre entreprise ». N'oubliez pas de consulter un conseiller autorisé en assurance avant de prendre votre décision finale concernant l'assurance de votre entreprise.



Section neuf : voici comment RBC peut vous aider

Être propriétaire d'une entreprise en expansion suppose un certain nombre de défis, mais en ce qui concerne la gestion financière, vous n'avez pas à faire cavalier seul. Nous prenons le temps de comprendre vos activités et le fonctionnement de votre entreprise. Vous obtiendrez les ressources bancaires et financières qu'il vous faut, de la manière qui vous convient le mieux.

Autres ressources

Vous trouverez sur le site Web de RBC un grand éventail de conseils et de renseignements gratuits, destinés expressément aux propriétaires d'entreprises comme vous.

- Afin d'obtenir des conseils conçus pour répondre à vos besoins bancaires commerciaux uniques, allez au <http://www.rbcroyalbank.com/fr/entreprises>.
- Pour découvrir de nombreuses ressources qui peuvent vous aider à démarrer votre entreprise et à la faire croître, et pour accéder à des exemplaires gratuits de guides en ligne axés sur les affaires comme celui-ci, rendez-vous au <https://www.centredexpertiserbc.com/entreprise>

- Pour discuter de vos besoins avec l'un de nos conseillers en affaires chevronnés, passez nous voir à l'une de nos succursales RBC Banque Royale ou appelez-nous à notre numéro sans frais au 1 800 769 -2520.

Outils économiques RBC

Accès à des renseignements économiques exclusifs sur le site rbc.com/economie. Vous pouvez vous abonner aux bulletins d'information électroniques qui vous fourniront les actualités du jour ou un condensé mensuel des nouvelles économiques. Autres publications : Le mensuel des marchés financiers, Perspectives économiques et financières, Économie Provinces, Commodity Price Monitor, Tendances immobilières et accessibilité à la propriété ; de même que des rapports spéciaux sur d'autres sujets. Vous pouvez aussi recevoir nos publications courantes, notamment les actualités du marché américain et les prévisions économiques trimestrielles.



Conclusion

Nous sommes déterminés à vous aider à démarrer votre entreprise, à la diriger et à la faire croître, et nous avons une foule de renseignements, de modèles et d'outils à votre disposition pour vous aider à préparer le succès de votre entreprise. Les conseillers en affaires RBC peuvent vous aider gratuitement lorsque vous en avez besoin et notre site Web regorge de ressources à télécharger et à consulter.

Pour en savoir plus sur ce que RBC peut faire pour favoriser la croissance de votre entreprise :

- Passez à la succursale RBC Banque Royale® la plus proche.
- Composez le 1 800 769-2520
- Visitez le www.rbcroyalbank.com/fr/entreprises.

Toute l'équipe de RBC vous souhaite bonne chance !



Banque Royale

Le présent document fournit des indications générales visant l'intérêt de nos clients. Nous avons fait tout notre possible pour assurer l'exactitude et l'exhaustivité de l'information au moment de sa publication. Toutefois, le document n'est pas à l'abri d'erreurs et d'omissions. La présente publication est fournie à titre informatif seulement et n'a pas pour but de vous donner des conseils précis en matière de finances, de placements, de fiscalité, de droit, de comptabilité, d'assurances ou autres et ne doit pas être utilisée à cette fin. Les lecteurs devraient consulter leur avocat, leur comptable ou un autre conseiller professionnel lorsqu'ils prévoient mettre en œuvre une stratégie. Ces derniers tiendront compte de la situation de chacun et fonderont leurs décisions sur l'information la plus récente. Les taux d'intérêt, les conditions du marché, les règles fiscales et d'autres facteurs de placement peuvent être modifiés. Tous les exemples utilisés dans la présente publication ont été fournis à titre indicatif uniquement en utilisant des situations et des personnes fictives. Toute ressemblance avec des événements ou des personnes existants n'est que pure coïncidence.