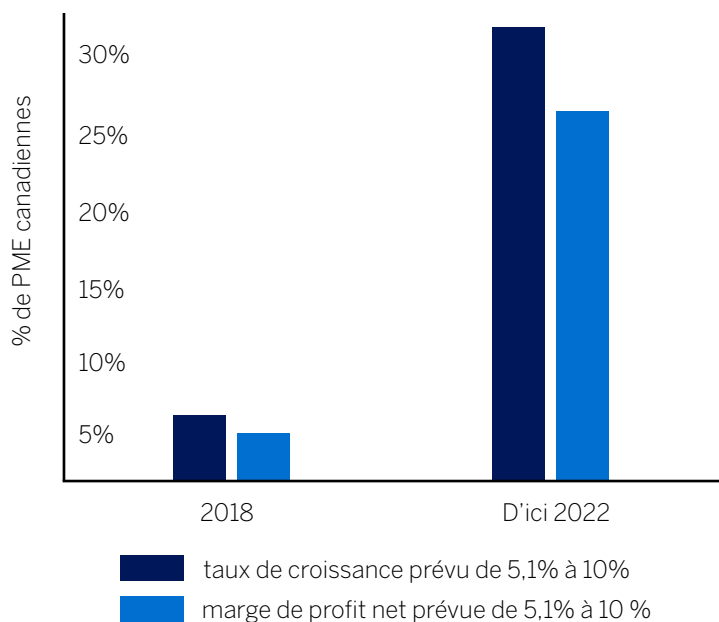


# Des stratégies innovantes stimulent la croissance des PME canadiennes



Qu'il soit question d'incertitude économique ou d'enjeux géopolitiques, il va sans dire que le contexte des affaires au Canada présente des défis uniques pour les petites et moyennes entreprises (PME). Les répondants au troisième sondage annuel Global SME Pulse d'American Express sont optimistes quant à leur potentiel de croissance futur, mais les pressions externes provenant d'une concurrence de marché féroce, des demandes changeantes des clients et des technologies perturbatrices sont des défis difficiles à gérer.

Dans ce résumé, nous explorerons les plus récentes perspectives de la communauté des PME canadiennes afin d'en savoir plus sur les stratégies innovantes que mettent en œuvre les dirigeants financiers pour stimuler la croissance et faire face aux changements économiques, technologiques et démographiques au cours des 5 prochaines années.



Les PME canadiennes semblent optimistes quant à leur avenir lorsqu'elles comparent leur revenu et leur profit à ceux des années antérieures. Au cours des trois prochaines années, plus de quatre fois le nombre de PME anticipent qu'elles atteindront un taux de croissance et des marges de profit net de 5,1% à 10%.

« **AUJOURD'HUI**, les PME canadiennes subissent des pressions liées au déclin des marges de profit et à la demande en pleine évolution des clients. Malgré tout, il ressort clairement de notre étude que les PME semblent faire preuve de résilience, demeurent agiles et continuent d'apporter des changements stratégiques au sein de leur entreprise pour stimuler sa croissance future. »

**Paul Roman,**  
vice-président et directeur  
général des Services  
commerciaux mondiaux,  
American Express Canada.

## S'ADAPTER POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DES CLIENTS EN CONSTANTE ÉVOLUTION

Comme on pouvait s'y attendre, la plupart des PME, à la fois au Canada et dans le monde, affirment que stimuler la croissance des revenus représente leur objectif à long terme principal. Une part écrasante de 90% des PME canadiennes s'attendent à générer au moins 75% de ce revenu grâce aux ventes intérieures, aujourd'hui et à l'avenir (comparativement à 84% des PME étrangères).

Les PME d'aujourd'hui comprennent que faire preuve de transparence dans leur offre de produits et de services de provenance éthique et durable favorise des occasions considérables. Cette prise de conscience démontre que les PME s'adaptent afin de répondre aux exigences en constante évolution des clients pour ce qui est de la production de nouveaux produits et services, mais également en matière du caractère éthique et durable de la provenance des options proposées aux clients. En fait, la majorité (76%) des dirigeants canadiens commencent à reconnaître ces aspects comme étant des occasions favorisant la croissance et une meilleure rentabilité.

Pour la plupart des PME, la compréhension des exigences changeantes des consommateurs est l'une des principales stratégies de stimulation du revenu. Pour atteindre cet objectif, 51% des répondants ont l'intention d'utiliser davantage les technologies et les outils pour recueillir et mieux analyser les données sur les clients.



**90%**

s'attendent à ce que  
la majeure partie de leur  
revenu provienne des  
ventes nationales



**76%**

commencent à reconnaître  
qu'un approvisionnement  
en biens et en services  
durables et éthiques  
stimule la croissance et  
améliore la rentabilité



**51%**

prévoient d'avoir  
davantage recours à des  
outils technologiques pour  
mieux recueillir et  
analyser les données sur  
leurs clients





## TIRER PARTI DU POUVOIR DE LA TECHNOLOGIE

Bien qu'il soit bien établi que l'intégration des dernières technologies peut contribuer à rehausser l'expérience des clients, améliorer l'efficacité opérationnelle et stimuler la croissance des affaires dans l'ensemble, les opinions divergent lorsqu'il est question de la capacité de ces nouvelles technologies à fournir les mêmes avantages et occasions pour les PME.

62% des PME ayant répondu au sondage conviennent que les technologies numériques offrent de nouvelles occasions, mais certains demeurent hésitants quant à la valeur que ces technologies peuvent apporter à leur entreprise. Plus précisément, lorsqu'il est question d'intégrer de nouvelles technologies à leurs stratégies d'affaires, la moitié (40%) des PME considèrent la possibilité d'y avoir recours pour repenser des produits et des services, et seulement 38% pensent à les utiliser pour moderniser leurs processus et améliorer leur efficacité opérationnelle.

Près d'un tiers des PME trouvent que l'application des dernières technologies n'est pas efficace comparativement à d'autres entreprises de leur secteur. Cependant, le sondage révèle qu'un autre tiers des sondés croient réussir à tirer parti d'outils technologiques innovants. Il est clair que les expériences des PME sont diverses lorsqu'il est question de l'adoption de technologies : certains hésitent à y avoir recours en raison d'un manque d'expérience ou de connaissances, et d'autres semblent tout simplement ne pas voir l'avantage d'investir dans de nouvelles technologies actuellement.

Les opinions convergent davantage lorsqu'il est question de l'avenir. Il est clair que les technologies demeureront l'une des priorités pour la majorité des PME; 84% d'entre elles affirment que l'application des dernières technologies continuera à représenter l'un des principaux défis commerciaux auxquels ils comptent s'attaquer plus intensément au cours des trois prochaines années.



### 62%

**croient que les technologies numériques offrent de nouvelles occasions d'affaires**

Les PME comprennent l'importance d'investir dans les technologies adéquates pour améliorer leurs résultats.



### 40%

**pensent à tirer parti de la technologie pour revoir la conception de leurs produits et services**

Les PME s'efforcent de mettre davantage l'accent sur l'utilisation des nouvelles technologies en vue de créer des produits et services qui répondent aux besoins de leurs clients.



### 84%

**affirment que l'utilisation des récentes technologies demeurera un défi important qu'ils envisagent de relever**

Les PME s'efforcent de relever les défis associés à la mise en œuvre des nouvelles technologies.



### 38%

**prévoient d'accorder une plus grande priorité à la technologie afin d'améliorer leurs processus**

Les PME se tournent vers les nouvelles technologies pour les aider à perfectionner leurs processus, à renforcer le contrôle de la qualité et à améliorer la prise de décision.

# LE FONDS DE ROULEMENT POUR FINANCER LA CROISSANCE DES PME

Il est évident que les PME sont optimistes quant à leurs perspectives, considérant que la grande majorité (81 %) affirme avoir confiance dans les stratégies actuelles de leurs entreprises, et que 59 % d'entre elles affirment qu'il est plus probable qu'elles perturbent les activités de tiers qu'elles voient leurs activités perturbées. Qui plus est, les PME semblent être prêtes à prendre de grands risques pour profiter de grands avantages. Cependant, les dirigeants sont conscients que pour mener leurs activités efficacement, ils doivent à tout prix maintenir un flux de trésorerie sain.

Aujourd'hui, la plupart des PME ont recours à un fonds de roulement actuel comme source principale de fonds, suivi de près par des prêts bancaires. Elles s'attendent à continuer à compter principalement sur un fonds de roulement au cours de l'année prochaine, un fonds qui demeurera la source de financement principale parmi les autres méthodes comme le financement reposant sur l'actif et les découverts.



## 81%

sont optimistes à l'égard de la stratégie actuelle de leur entreprise relativement à la gestion du fonds de roulement



## 59%

des PME sont plus susceptibles d'être des perturbatrices que d'être perturbées par les changements dans le contexte économique

## CONCLUSION

Somme toute, les PME semblent être optimistes quant à leur avenir et sont très axées sur la mise en place de tout un éventail de stratégies pour atteindre leurs objectifs de croissance. Leur capacité à agir rapidement pour s'adapter et satisfaire aux exigences en constante évolution des clients, et à avoir recours aux nouvelles technologies ainsi qu'à leurs fonds de roulement comme source de financement à long terme sont des facteurs clés déterminants pour leur réussite.

Pour lire la version intégrale du sondage Global SME Pulse de 2019, visitez [americanexpress.ca/tendances-et-analyses](https://americanexpress.ca/tendances-et-analyses)

### À propos des Services commerciaux mondiaux d'American Express

Par l'entremise de sa division des Services commerciaux mondiaux, American Express offre un appui solide qui aide les entreprises de toutes les tailles à économiser et à maintenir un meilleur contrôle et à améliorer leur efficacité sur le plan financier. La société propose une gamme de produits de paiement et de prêt ainsi que des solutions relatives aux déplacements professionnels, aux dépenses opérationnelles courantes, aux paiements transfrontaliers, aux devises étrangères et au financement.

### Méthodologie

Pendant les mois d'octobre et de novembre 2018, Oxford Economics a mené une enquête auprès des hauts dirigeants de 3000 PME de 10 à 250 employés dans 12 pays et au sein de 16 industries. Des entretiens téléphoniques ont été réalisés afin d'explorer les occasions et les menaces, les perspectives commerciales, les stratégies, les investissements et les façons dont des changements relativement à la réglementation, au financement et à l'appui des gouvernements pourraient mieux soutenir les PME.

