



**La voie pour braver
la tempête 2021 :**

**fonctionner
dans la nouvelle
normalité**

Méthodologie

Le rapport annuel La voie des petites entreprises pour braver la tempête de la Banque Scotia a été réalisé par Maru/Blue pour le compte de la Banque Scotia. Au total, 901 personnes ont répondu au sondage auprès d'un échantillon aléatoire de propriétaires de petites entreprises de tout le Canada.

Avis de non-responsabilité

Ce rapport est fourni à titre d'information uniquement. Il n'est pas destiné à offrir des conseils en matière de finance, de fiscalité ou d'investissement, ni une garantie pour l'avenir, et ne doit pas non plus être considéré comme une recommandation d'achat ou de vente. L'information contenue dans ce rapport, y compris l'information relative aux taux d'intérêt, aux conditions du marché, aux règles fiscales et à d'autres facteurs de placement, peut être modifiée sans préavis et La Banque de Nouvelle-Écosse n'est pas responsable de la mise à jour de cette information. Les références à un produit ou à un service, à une opinion ou à une déclaration d'un tiers, ou l'utilisation d'un nom commercial, d'une entreprise ou d'une société ne constituent pas une approbation ou une recommandation de la part de La Banque de Nouvelle-Écosse à l'égard des produits, services ou opinions du tiers. Toutes les sources tierces sont considérées comme exactes et fiables à la date de publication et La Banque de Nouvelle-Écosse ne garantit pas leur exactitude ou leur fiabilité. Les lecteurs devraient consulter leur propre conseiller professionnel pour obtenir des conseils spécifiques en matière de finances, de placements ou de fiscalité, adaptés à leurs besoins, afin de s'assurer que les circonstances individuelles sont bien prises en compte et que des mesures sont prises en fonction des derniers renseignements disponibles.



Point de vue de la banque

Les petites entreprises canadiennes continuent de faire face à des obstacles importants. La pandémie de COVID-19, les marchés incertains, les tensions sociales et les orientations changeantes en matière de santé publique continuent de poser des défis et de préoccuper les entreprises qui cherchent à tracer la voie de la relance.

Malgré cette réalité, l'avenir des petites entreprises est prometteur. C'est ce que nous ont dit les petites entreprises interrogées dans le cadre de l'édition 2021 du rapport *La voie des petites entreprises pour braver la tempête* de la Banque Scotia. En fait, plus de la moitié des entreprises interrogées nous ont dit qu'elles se portent aussi bien, voire mieux, qu'en 2019.

Et même si beaucoup sont de retour au travail, les propriétaires de petites entreprises savent qu'ils ne reviendront pas en arrière. Les attentes des consommateurs ont changé. La pénurie de main-d'œuvre a désormais dépassé la génération de revenus comme principale préoccupation des propriétaires de petites et moyennes entreprises. Le coût des affaires continue de grimper, et tous les signes indiquent une hausse de l'inflation. Les tendances qui se profilaient à l'horizon en 2019, comme la transformation numérique, se sont accélérées à une vitesse qui dépasse les attentes de tous.

Dans tout le pays, les petites entreprises sont confrontées aux pressions et aux contraintes liées au démarrage et à l'arrêt de leurs activités, conjointement avec l'évolution des mesures de santé publique. Cette pandémie s'avère imprévisible, car elle continue d'avoir un impact disproportionné sur les communautés à travers le pays.

Dans cet environnement, les petites entreprises ont besoin d'un maximum d'informations pour planifier leur avenir et rester résilientes. Lorsque les entreprises sont confrontées à une grande incertitude, les conseils fiables d'un conseiller qualifié sont plus importants que jamais. Alors qu'ils sont concentrés sur les opérations quotidiennes de leur entreprise, un conseiller peut les aider à avoir une vue d'ensemble. Les conseillers peuvent aider les propriétaires de petites entreprises à se préparer aux défis potentiels, à se positionner pour saisir les opportunités qui se présentent et à accéder aux outils dont ils ont besoin pour réussir, qu'il s'agisse de programmes de soutien aux entreprises, de financement

ou simplement d'une perspective indépendante et objective.

Alors que tous les niveaux de gouvernement s'efforcent de soutenir les entreprises tout au long de la pandémie, la Banque Scotia continuera de faire sa part pour soutenir les entreprises canadiennes et s'assurer que les entreprises continuent de s'adapter et de prospérer alors que nous nous dirigeons vers une période de croissance économique que nous n'avons pas connue depuis plus d'une décennie. Les petites entreprises créent de la richesse pour tant de Canadiens. Elles innovent en matière de nouveaux biens et services et veillent à ce que nous y ayons accès. Elles sont les moteurs de l'emploi, aidant ainsi les Canadiens de partout au pays à subvenir aux besoins de leur famille. Les petites entreprises génèrent des recettes fiscales qui soutiennent un grand nombre de services que les Canadiens utilisent tous les jours. Elles soutiennent nos collectivités et redonnent aux organisations et aux groupes locaux. Elles contribuent à créer et à maintenir notre prospérité et notre qualité de vie.

Si vous êtes propriétaire d'une petite entreprise au Canada, qu'il s'agisse d'une entreprise transmise de génération en génération, d'un projet passionnel ou d'une amorce de démarrage, sachez qu'en ces temps difficiles et incertains qui s'annoncent, nous sommes là pour vous aider à comprendre, à vous adapter et à réussir. Et pour tous les autres, s'il vous plaît, soutenez les petites entreprises dans vos communautés : commandez dans votre restaurant de quartier, achetez des fournitures dans une quincaillerie, utilisez les petites entreprises comme fournisseurs. Nous sommes peut-être encore confrontés à des vents contraires, mais en travaillant ensemble, nous pouvons nous relever et reconstruire plus fort que jamais.

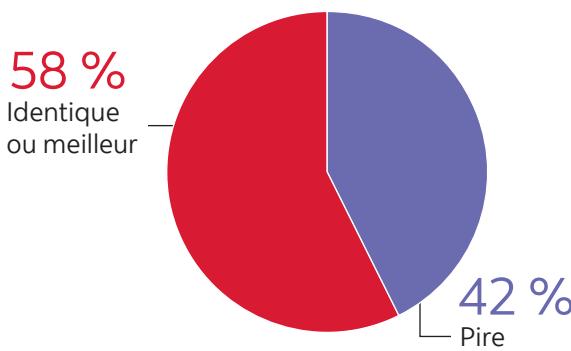
Jason Charlebois,
Premier vice-président,
Petites entreprises de la Banque Scotia.

Banque Scotia : La voie pour braver la tempête 2021 fonctionner dans la nouvelle normalité

En 2021, notre définition de la « nouvelle normalité » est simplement notre réalité actuelle. Dix-huit mois après le début de la pandémie mondiale, le confinement, le port du masque, la désinfection, la distanciation sociale et les passeports vaccinaux font désormais partie de nos habitudes et de notre vie quotidienne.

Malgré l'incertitude persistante et l'augmentation du nombre de cas dans plusieurs provinces canadiennes, l'optimisme des entreprises est en hausse et les économies commencent à rebondir. L'édition 2021 de notre rapport La voie des petites entreprises pour braver la tempête, qui a interrogé plus de 900 propriétaires de petites entreprises d'un océan à l'autre et de tous les milieux, a révélé que la plupart des petites entreprises (54 %) affirment que leur situation est identique ou meilleure qu'avant la pandémie.

Petites entreprises canadiennes Maintenant et avant la pandémie



C'est particulièrement vrai pour les entreprises appartenant à des personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC), qui ont vu une amélioration substantielle de leurs petites entreprises : 31 % d'entre elles ayant constaté une amélioration par rapport à leur performance d'avant la crise, comparativement à 14 % pour leurs collègues non PANDC. Ce constat s'applique également au sentiment. Soixante-neuf pour cent des propriétaires d'entreprise PANDC disent être extrêmement ou très optimistes quant à l'avenir de leur entreprise, contre 55 % des propriétaires d'entreprise non PANDC.

Bien que de nombreuses entreprises se portent aussi bien qu'avant la pandémie, l'environnement commercial a définitivement changé. Les restrictions ont été majoritairement levées ; cependant, les attentes des consommateurs ont changé et ils en sont venus à apprécier la commodité et la facilité du commerce électronique et des achats en ligne, des ramassages en bordure de trottoir et des livraisons à la porte, ainsi que l'expérience sans contact qu'ils procurent.

Les nouvelles entreprises qui entrent sur le marché et les petites entreprises qui cherchent à se redresser rapidement devront s'assurer que les besoins de leurs clients sont au centre de toutes leurs activités.

Un grand changement

À quoi ressemble la nouvelle normalité ?

Elle semble numérique. De nombreuses entreprises ont dû évoluer pendant la pandémie :



Parmi les entreprises qui ont renforcé leurs capacités numériques, 40 % ont permis le télétravail et 37 % ont lancé une application ou un site web. Environ une entreprise sur trois a adapté ses opérations au télétravail, et presque le même nombre a développé la capacité de se réunir virtuellement. Nous avons vu 30 % des entreprises s'associer à des fournisseurs de services numériques pour la vente et la livraison, 29 % lancer une plateforme de téléservice et le même nombre mettre en place une plateforme de données basée sur l'infonuagique.

Elle semble diversifiée. Les entreprises appartenant à des personnes PANDC ont eu besoin de plus de crédit pendant la pandémie, mais elles ont fait bon usage de ce crédit. Les propriétaires d'entreprises appartenant au groupe PANDC ont systématiquement investi davantage dans l'amélioration de la compétitivité de leur entreprise :

23 %

ont offert des produits et services en ligne comparativement à 15 % pour les non PANDC

21 %

ont cherché à élargir leur base de clientèle et à attirer de nouveaux types de clients, comparativement à 12 % pour les non PANDC

19 %

ont accéléré leurs capacités numériques, contre 10 % pour les autres entrepreneurs non PANDC. Cet avantage s'accroît lorsqu'il s'agit de capacités numériques plus sophistiquées, avec

38 % des entreprises appartenant à une personne PANDC qui ont progressé sur le plan numérique et qui investissent dans des capacités d'IA et d'analyse, comparativement à seulement 15 % de leurs collègues non PANDC.

Et plus important encore, **elle semble flexible**. Les restrictions en matière de santé publique diffèrent d'une province à l'autre au Canada, chaque juridiction créant sa propre approche pour relever les défis de la COVID. Les entreprises qui réussissent dans cette nouvelle normalité ont adopté une approche qui leur permet de prospérer dans toutes ces conditions et de s'adapter rapidement lorsque les circonstances changent..

Relever les défis de demain

Les propriétaires d'entreprise sont prêts à affronter les défis futurs avec plus de confiance : plus des trois quarts des propriétaires d'entreprise (77 %) se sentent bien équipés pour survivre à une future vague, et ils sont de plus en plus optimistes quant à l'avenir. Cela est particulièrement vrai pour les entreprises du Québec (84 %) et du Canada atlantique (87 %). Le nombre d'entreprises qui prévoient des défis à court terme a également diminué. Seulement 46 % d'entre elles prévoient des changements à court terme sur le plan des finances et de la dotation en personnel, comparativement à un nombre impressionnant de 81 % en août 2020.

Mais pour relever ces défis, il faudra continuer à évoluer et à s'adapter. Cela signifie que les propriétaires d'entreprises auront besoin de financement. La moitié des propriétaires d'entreprises interrogés (51 %) s'attendent à avoir besoin de plus de financement au cours de l'année à venir.

Il est à noter que les grandes entreprises (celles dont le chiffre d'affaires est supérieur à 1 million de dollars) prévoient un besoin de financement beaucoup plus important que les petites entreprises (celles dont le chiffre d'affaires est inférieur à 500 000 dollars). En effet, 68 % de ces grandes entreprises prévoient d'avoir besoin de financement, contre seulement 30 % des petites entreprises.

Cela peut s'expliquer en partie par le fait que les grandes entreprises doivent réaliser des investissements plus importants pour faire évoluer leurs activités. Mais si l'on ajoute à cela l'augmentation générale du recours aux prestations publiques et aux conseils externes, le tableau devient clair : les grandes entreprises investissent pour rester compétitives et utilisent les outils à leur disposition. Les petites entreprises, en comparaison, risquent de prendre du retard.

Ces défis sont aggravés par le défi des barrières systémiques auxquelles sont confrontés les propriétaires d'entreprises PANDC. 47 % des propriétaires d'entreprises PANDC interrogés ont déclaré avoir été confrontés à des obstacles systémiques qui ont désavantagé leur entreprise, notamment l'incapacité d'accéder à un financement suffisant, le manque d'expérience du marché ou même la discrimination pure et simple.

Bien que l'humeur des propriétaires d'entreprises ait été optimiste durant l'été, alors que l'été fait place à l'automne, et potentiellement à un autre hiver avec une recrudescence des cas de COVID-19, il est facile de penser que les défis peuvent être insurmontables.

Mais il n'est pas nécessaire qu'il en soit ainsi.

Les conseils sont importants

Les propriétaires d'entreprises sont peut-être optimistes, mais l'environnement macroéconomique global est incertain : les entreprises d'un bout à l'autre du pays font état d'une demande record de main-d'œuvre. En août, selon Statistique Canada, le taux d'inflation a atteint 4,1 %, un sommet en 18 ans, et un taux inégalé par nos voisins du sud ou les pays pairs en Europe.

Et les entreprises le ressentent. Bien que les propriétaires d'entreprise interrogés disent que la situation des affaires est meilleure aujourd'hui qu'en 2020, 35 % des entreprises déclarent être confrontées à des coûts élevés de matériaux et de fournitures, et 28 % à des problèmes de trésorerie et de financement.

Aujourd'hui plus que jamais, lorsque l'exploitation d'une petite entreprise est complexe et incertaine, les conseils comptent. Les conseillers pour les petites entreprises peuvent aider à planifier et à préparer les entreprises aux augmentations du coût des intrants afin de les aider à prendre des décisions éclairées en matière de prix. Ils peuvent aider à accéder au capital nécessaire pour développer les activités de l'entreprise, embaucher du personnel et améliorer ses capacités numériques.

Nous savons que 79 % des propriétaires d'entreprise se sont adressés à quelqu'un pour obtenir des conseils financiers au cours de l'année écoulée, mais seulement 36 % des propriétaires d'entreprise se sont adressés à un conseiller par l'intermédiaire d'une institution financière pour obtenir des conseils commerciaux pendant la pandémie, mais ceux qui l'ont fait ont vu leur situation s'améliorer. Les propriétaires d'entreprise interrogés dans le cadre de l'édition 2021 du rapport La voie des petites entreprises pour contrer la tempête de la Banque Scotia ont confirmé qu'ils s'en sortent mieux qu'avant la pandémie (23 %), soit une augmentation de 10 % par rapport aux propriétaires de petites entreprises à qui l'on avait posé la même question dans le rapport de l'année dernière.

Les conseillers ne se contentent pas d'aider à obtenir du financement. Ils peuvent orienter les propriétaires de petites entreprises vers des programmes de soutien tels que le Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes ou la Subvention salariale d'urgence du Canada. Les grandes entreprises étaient plus susceptibles d'avoir profité de ces programmes tout au long de 2020, ce qui les a placées dans une position plus forte et plus concurrentielle en 2021.

Ce conseil s'est avéré particulièrement important pour les entreprises appartenant à des personnes PANDC. En 2020, les propriétaires d'entreprises appartenant PANDC étaient plus susceptibles d'avoir profité d'une variété de programmes d'aide, avec un nombre légèrement plus élevé d'entreprises appartenant à des personnes PANDC profitant du Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (26 % contre 24 %), la Subvention salariale d'urgence du Canada (24 % contre 19 %) et la Prestation canadienne de la relance économique (24 % contre 18 %) comparativement à leurs collègues non PANDC. Le nombre d'entreprises appartenant à des personnes PANDC ont également profité d'avantages moins utilisés, comme les programmes de prêts d'Exportation et développement Canada (EDC) ou de la Banque de développement Canada (BDC) (20 % contre 6 %), l'Aide d'urgence du Canada pour le loyer commercial (20 % contre 7 %) ou le simple fait de demander le report de paiements (19 % contre 11 %), est nettement plus élevé que celui des entreprises n'appartenant pas à des personnes PANDC.

Et comme la pandémie persiste, ces conseils seront plus importants que jamais.

Prêt pour l'avenir

Qu'il s'agisse de modifications des restrictions ou de fluctuations du taux d'inflation, les entreprises doivent être prêtes à tout. Qu'il s'agisse d'une grande ou d'une petite entreprise, les cinq étapes suivantes lui permettront de faire face à tout ce que l'avenir lui réserve :

1. Bâtir une entreprise pour la nouvelle normalité

La COVID-19 ne sera pas éternelle, mais les attentes des consommateurs ont définitivement changé. La pandémie a bouleversé le paysage du commerce électronique. Les paiements sans contact, les ramassages sans contact, les retours par la poste et les livraisons le jour même sont désormais attendus. Les entreprises qui ont investi et continuent d'investir dans leurs capacités numériques sont mieux placées pour résister aux vents contraires futurs et se préparer à la croissance attendue au second semestre 2021 et tout au long de 2022.

2. Soyez flexible, car les choses peuvent changer

Les petites entreprises le savent mieux que quiconque : au moment où l'on pense en avoir fini avec le virus, celui-ci peut à nouveau frapper de plein fouet. Il est toujours possible que les restrictions liées à la COVID-19 soient à nouveau appliquées. Dans un environnement aussi incertain, la flexibilité est essentielle. Les petites entreprises doivent offrir de multiples canaux pour faire des affaires et maintenir un éventail de points de contact avec les clients clés, de sorte que lorsqu'un canal est fermé, les autres restent ouverts.

3. Utilisez tous les outils qui vous sont proposés

Notre enquête montre que les entreprises qui ont profité des programmes de soutien gouvernementaux en 2020 étaient dans une bien meilleure position en 2021. Elles ont non seulement pu survivre, mais elles ont également pu faire les investissements nécessaires pour s'adapter à l'environnement de la COVID-19. Si vous voulez que votre entreprise prospère, vous devez tirer parti de tous les outils dont vous disposez pour réussir.

4. Cherchez partout des talents et des clients

Un nouvel environnement commercial numérique signifie de nouveaux marchés à servir et de nouvelles sources de talents. Pensez à élargir votre champ d'action au-delà de votre environnement immédiat, non seulement pour les ventes, mais aussi pour le recrutement. Le télétravail fait rapidement partie de la nouvelle normalité, et votre prochain grand employé pourrait vivre à des kilomètres de distance.

5. Faites appel à un conseiller de confiance

Vous n'êtes pas obligé de naviguer seul dans un environnement complexe et en constante évolution. Un conseiller de confiance pour les petites entreprises, qu'il s'agisse d'une institution financière, d'un consultant ou même d'un ami proche, peut vous fournir des conseils précieux et une perspective indépendante. De plus, des conseillers bien informés peuvent vous orienter vers les programmes de soutien gouvernementaux dont vous avez besoin pour survivre et vous donner accès au financement dont vous avez besoin pour investir, évoluer et réussir.