



**La voie pour braver
la tempête 2022 :**

**fonctionner
dans la nouvelle
normalité**

Méthodologie

Le rapport annuel « La voie pour braver la tempête » de la Banque Scotia a été produit par Maru/Blue, au nom de la Banque. Au total, 806 décideurs financiers d'entreprises canadiennes dont le revenu annuel se situe entre 50 000 et 5 millions de dollars ont répondu au sondage au cours de la période du 26 août et au 1er septembre 2022. Le sondage a été mené en anglais et en français.

Avertissement

Le présent rapport est publié à titre informatif seulement. Il ne doit pas être réputé offrir des conseils financiers, des conseils en placement, ou des conseils fiscaux, ni une garantie pour l'avenir ou des recommandations d'achat ou de vente. Les renseignements présentés, notamment ceux ayant trait aux taux d'intérêt, à la conjoncture des marchés, aux règles fiscales et à d'autres facteurs liés aux placements, peuvent changer sans préavis, et La Banque de Nouvelle-Écosse n'est pas tenue de les mettre à jour. Les références aux produits, services, opinions ou déclarations de tiers, de même que l'utilisation d'un nom commercial, d'entreprise ou de société ne constituent pas une recommandation ou une approbation par La Banque de Nouvelle-Écosse de ces produits, service ou opinions de tiers. Même si les renseignements de tiers contenus dans le présent document proviennent de sources jugées fiables à la date de publication, La Banque de Nouvelle-Écosse ne garantit pas leur fiabilité ni leur exactitude. Les lecteurs sont invités à consulter leur propre conseiller professionnel pour obtenir des conseils financiers, des conseils de placement ou des conseils fiscaux adaptés à leurs besoins. Ainsi, il sera tenu compte de leur situation, et les décisions seront fondées sur l'information la plus récente.



Point de vue de la Banque

Au cours de la dernière année, les propriétaires de petites entreprises canadiennes ont fait face à un environnement économique instable avec une immense résilience.

Après avoir vraisemblablement surmonté le pire de la pandémie, beaucoup signalent que la situation des entreprises s'est généralement améliorée, mais que la reprise complète est retardée par de nouveaux défis, notamment, et non les moindres, l'inflation et la hausse des taux d'intérêt.

Ce n'est qu'une partie de ce que nous avons appris des petites entreprises interrogées dans le cadre du rapport La voie des petites entreprises pour braver la tempête de la Banque Scotia de 2022. Nous avons également appris que les petites entreprises sont maintenant confrontées à de nouveaux défis attribuables à un environnement inflationniste.

Malgré les difficultés rencontrées au cours des deux dernières années, les petites entreprises canadiennes disent avoir survécu au pire et estiment que la situation commerciale s'est améliorée. En fait, quatre propriétaires de petites entreprises sur dix déclarent que leur entreprise se porte mieux aujourd'hui qu'il y a deux ans, ce qui représente une nette amélioration depuis la publication de notre rapport l'an dernier. En outre, près de la moitié des propriétaires d'entreprises indiquent que leurs ventes et leurs revenus ont considérablement augmenté cette année, leurs produits et services étant de plus en plus demandés dans un marché de consommation revitalisé après la pandémie.

Nous espérons que le rapport de cette année ferait état d'un retour complet aux conditions antérieures à la pandémie, mais ce n'est pas le cas. Alors que les contraintes financières ont diminué cette année et que moins de propriétaires disent éprouver des problèmes de trésorerie, les entreprises sont aujourd'hui confrontées à des défis contemporains attribuables à l'augmentation rapide de l'inflation et à la hausse des taux d'intérêt. Parmi les propriétaires de petites entreprises qui sont gênés par l'inflation, quatre sur dix indiquent que l'inflation a une incidence déterminante ou considérable sur leurs activités commerciales actuelles. Alors que les problèmes de chaîne d'approvisionnement persistent, les

entreprises ont toujours du mal à s'approvisionner en matériaux. S'il est bon d'observer une hausse de la demande, les entreprises peinent à y répondre en raison de la pénurie de main-d'œuvre ou des coûts liés à la main-d'œuvre dont elles ont besoin.

Néanmoins, les propriétaires d'entreprises se disent optimistes quant à l'avenir de leur entreprise, même si les perspectives sont parsemées d'embûches. Dans cet environnement en constante évolution, où tant de facteurs sont indépendants de la volonté des petites entreprises, il est plus important que jamais que celles-ci comprennent et tirent les leviers sur lesquels elles ont prise.

Compte tenu de la situation, il n'est nullement étonnant qu'un plus grand nombre de propriétaires de petites entreprises aient demandé conseil cette année. Pour mieux naviguer dans ces eaux troubles, les propriétaires d'entreprises doivent obtenir un soutien et des conseils crédibles. Les conseillers veillent à ce que les propriétaires puissent protéger les entreprises qu'ils ont montées à la sueur de leur front. Ils les aident à s'adapter aux défis économiques mondiaux et à définir la marche à suivre. En fait, ceux qui ont fait appel à un conseiller en services bancaires semblent mieux s'en sortir que les autres.

Notre équipe à la Banque Scotia continue de guider les propriétaires de petites entreprises, par exemple en leur montrant comment tirer profit du Générateur de solutions pour petites entreprises de la Banque Scotia ou, simplement, comment ouvrir un compte bancaire d'entreprise. Que les entreprises en soient à leurs débuts ou qu'elles soient bien établies au sein d'une communauté, quelle qu'en soit la taille ou l'envergure, les conseillers, Petites entreprises de la Banque Scotia sont là pour aider les propriétaires d'entreprises à gérer les répercussions quotidiennes de l'inflation tout en ne perdant pas de vue la situation globale afin de les aider à prospérer.

Jason Charlebois

Premier vice-président, Services bancaires aux petites entreprises, Banque Scotia

Banque Scotia : La voie pour braver la tempête, 2022

Le passé, source d'inspiration : des conseils axés sur l'avenir

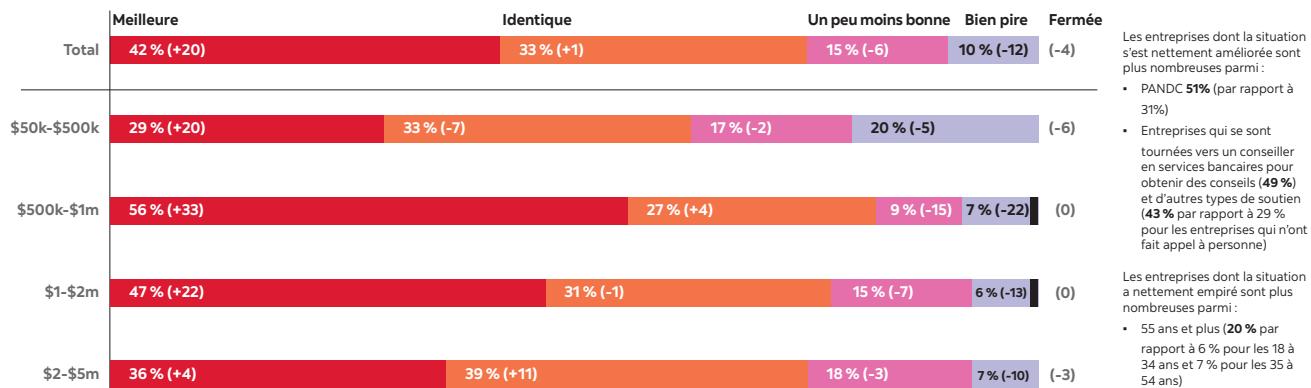
La voie de la relance

On ne peut nier les difficultés auxquelles les petites entreprises ont été confrontées au cours des deux dernières années, mais l'avenir semble prometteur malgré les défis actuels posés par l'inflation.

Grâce aux leçons tirées de ces dernières années, l'optimisme des entreprises est en hausse. La situation des entreprises s'est améliorée par rapport à la période de restrictions gouvernementales, de grande diminution de l'emprise de la vente au détail, de licenciements et même d'interruption des activités.

Les trois quarts (75 %) des propriétaires d'entreprises affirment que leur situation n'a pas changé ou qu'elle s'est améliorée depuis deux ans. Il s'agit d'une nette augmentation par rapport à 54 % l'année dernière, et il s'agit surtout des entreprises dont les revenus étaient de 500 000 à 2 millions de dollars avant la pandémie. Par ailleurs, la situation de plus de la moitié (51 %) des entreprises appartenant à des personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC) s'est améliorée par rapport à il y a deux ans. Près des trois quarts (73 %) des propriétaires d'entreprises étant des PANDC se disent extrêmement optimistes ou très optimistes quant à l'avenir de leur entreprise. Cette proportion est en hausse comparativement à 69 % l'année dernière.

Situation commerciale actuelle par rapport à il y a deux ans



Q4. Lequel des énoncés suivants décrit LE MIEUX la situation actuelle de votre entreprise? (Sélectionnez celui qui s'applique le mieux à votre entreprise.)
Base : Revenus d'entreprise déclarés il y a au moins 3 ans, 50-500 k\$ (n=154); 500 k\$-1 M\$ (n=150); 1-2 M\$ (n=206); 2-5 M\$ (n=239)

Mais toutes les entreprises ne sont pas optimistes. Actuellement, le quart des personnes interrogées estiment que la situation a empiré. Bien qu'il s'agisse d'une amélioration par rapport à l'année dernière (42 %), ce chiffre reste préoccupant.

Les propriétaires d'entreprises constatent également des gains dans d'autres domaines. Près de la moitié (46 %) des propriétaires d'entreprises indiquent que leurs ventes et leurs revenus ont augmenté au cours des deux dernières années. Les propriétaires d'entreprises sont moins nombreux à éprouver des problèmes de trésorerie, et d'autres indiquent que leurs produits et services sont davantage demandés. Et comme leur situation financière est plus solide, les propriétaires d'entreprises sont désormais mieux placés pour investir dans le développement de leurs capacités numériques, ce qui est indubitablement la clé de la réussite dans un monde commercial de plus en plus numérisé.

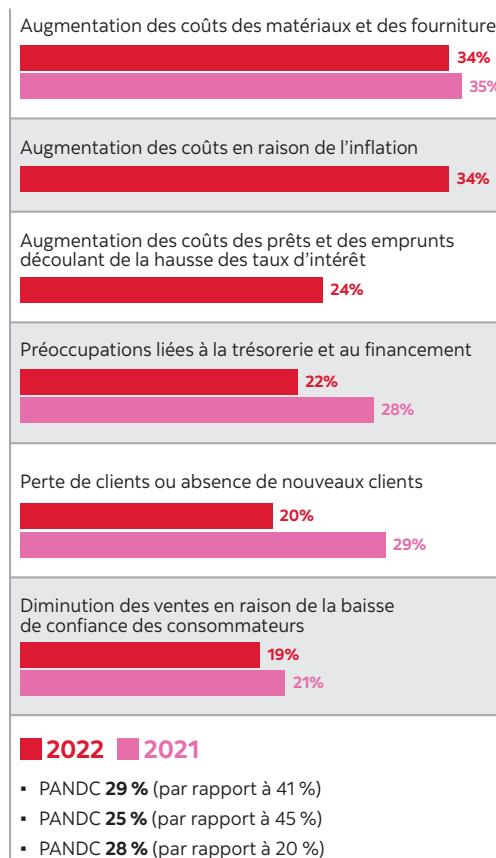
Les propriétaires d'entreprises devront toutefois faire face à plusieurs problèmes économiques simultanés. Compte tenu de l'équilibre précaire entre les retombées financières de la pandémie et les contraintes actuelles, les entreprises recherchent de plus en plus de conseils afin de pouvoir garder une longueur d'avance.

L'incidence de l'inflation

Aujourd'hui, il est plus coûteux que jamais de gérer une entreprise, et force est de constater que l'inflation a une incidence sur presque tout. Le coût de la farine qui entre dans la composition des pâtes du restaurant italien du coin a augmenté. Le coût de l'essence pour la livraison de légumes frais a augmenté. Le coût des matériaux des vêtements de base confectionnés par un commerçant local a également augmenté, et les propriétaires d'entreprises, d'un bout à l'autre du pays, en ressentent certainement les effets.

De nombreux propriétaires de petites entreprises sont déjà aux prises avec des pénuries de main-d'œuvre et des problèmes de chaîne d'approvisionnement. Si l'on ajoute les pressions inflationnistes actuelles, le problème consiste à déterminer à qui revient la charge de ces coûts supplémentaires en bout de chaîne. Et bon nombre de propriétaires d'entreprises tentent maintenant de trouver une façon de fidéliser leur clientèle, sans toutefois *leur* faire assumer ces coûts.

Défis actuels auxquels les entreprises sont confrontées



L'inflation a atteint son niveau le plus élevé depuis des décennies, soit 8,1 % en juin 2022, avant de retomber à 7,6 % en juillet, puis à 7,0 % en août.

Les difficultés financières causées par la hausse des prix dans le monde entier continuent de préoccuper les propriétaires d'entreprises aujourd'hui. Les répondants sont surtout préoccupés par la hausse du coût des matériaux et des fournitures (34 %) et l'augmentation des coûts attribuable à l'inflation (34 %). Il est évident que la lutte du Canada contre l'inflation a des conséquences néfastes.



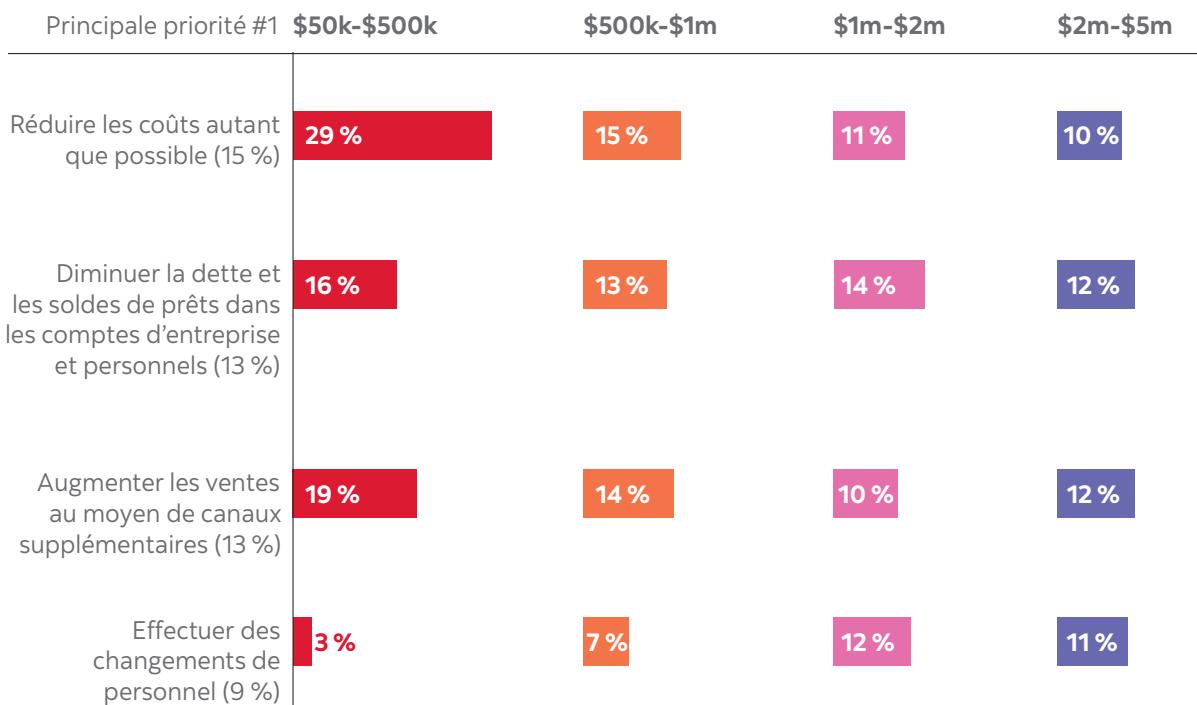
Incidence de l'inflation

- **59 %** Incidence modérée
- **37 %** Incidence considérable
- **4%** Incidence déterminante

Parmi les propriétaires de petites entreprises qui sont gênés par l'inflation (34 %), quatre sur dix (41 %) indiquent que l'inflation a une incidence déterminante ou considérable sur leurs activités commerciales actuelles.

Tandis que les entreprises se tournent vers l'avenir, leurs priorités financières varient selon leur taille. Et les institutions financières ont pour mission de les éclairer. Le principal objectif des petites entreprises pour les trois prochains mois sera de réduire les coûts et de réaliser des gains d'efficacité, dans la mesure du possible, pour ensuite se concentrer à augmenter leurs ventes au moyen de canaux supplémentaires.

Principale priorité financière des entreprises selon leurs revenus



Les entreprises un peu plus grandes devront également se concentrer pour réduire leurs coûts et augmenter leurs ventes par le biais de canaux supplémentaires, mais pas autant que les petites entreprises.

Intérêt record pour les taux d'intérêt

Les petites entreprises canadiennes sont également confrontées à la volatilité des taux d'intérêt en hausse. Le propriétaire d'entreprise expérimenté ou le néophyte devra normalement emprunter des fonds. Ces prêts, aujourd'hui plus que jamais alourdis par le coût de l'emprunt, peuvent changer la donne pour l'avenir des entreprises.

Bien que les taux d'intérêt ne soient pas aussi préoccupants pour les propriétaires de petites

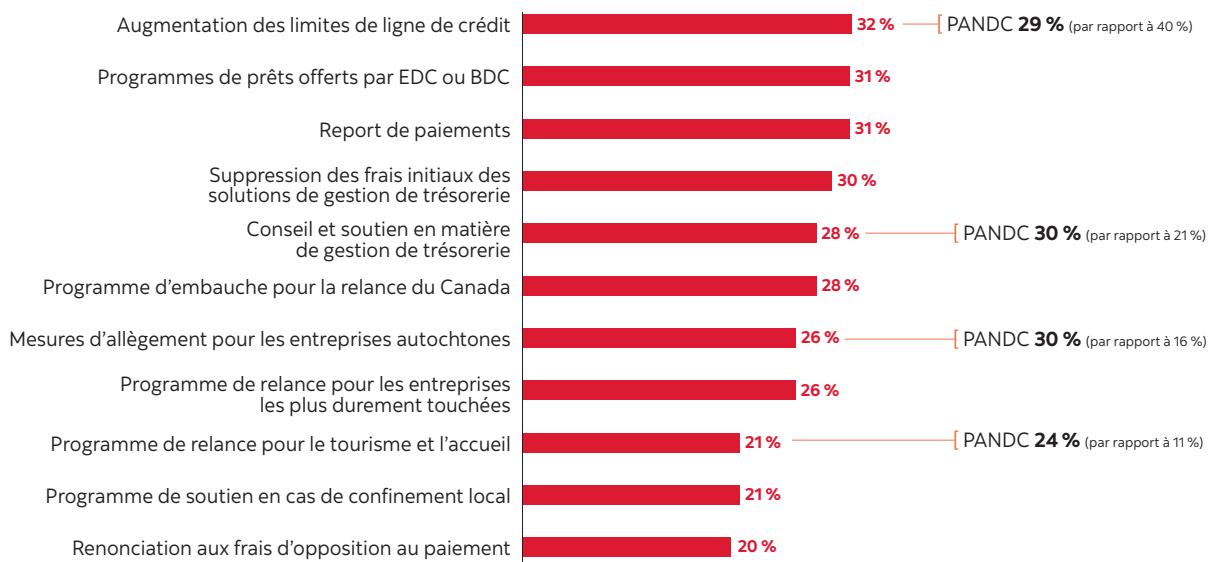
entreprises que les répercussions de l'inflation, selon notre dernier sondage, près du quart des répondants (24 %) affirment qu'il s'agit d'un défi bien présent. Et parmi ceux qui en ressentent les effets, près de la moitié (47 %) indique que l'incidence sur leurs activités est déterminante (5 %) ou considérable (42 %).

Compte tenu des hausses des taux depuis le début de l'année, de l'inflation et de diverses autres préoccupations économiques, les deux tiers des propriétaires d'entreprises (65 %) prévoient que leur besoin en financement sera plus grand à l'avenir pour poursuivre leurs activités, et ce besoin est plus important pour les grandes entreprises. En outre, cette proportion est beaucoup plus élevée chez les propriétaires d'entreprises étant des PANDC (87 %).

Types de soutien financier dont les entreprises auront besoin

65 % des propriétaires de petites entreprises qui prévoient avoir besoin d'une aide financière

Beaucoup plus nombreux parmi : **PANDC 87 %**



Les types de financement varient également : le tiers (32 %) des répondants indiquent qu'ils auraient besoin d'une augmentation de leurs limites de ligne de crédit, et un autre tiers (31 %), d'un report des paiements.

Pénurie de main-d'œuvre et perturbation de la chaîne d'approvisionnement

Lorsque la pandémie a frappé, de nombreuses entreprises ont été contraintes de fermer leurs portes ou de réduire de façon considérable le nombre de visites en personne. Beaucoup ont donc dû procéder à d'importantes réductions d'effectifs. Mais la nouvelle réalité du marché des travailleurs entre maintenant en jeu. Les employeurs ne doivent plus réduire leur personnel; ils doivent désormais composer avec des pénuries de grande ampleur et un marché du travail de plus en plus concurrentiel, dans lequel recruter des travailleurs qui possèdent les compétences et les qualifications nécessaires. En effet, le quart (25 %) des répondants à notre sondage indiquent qu'il leur est difficile de recruter des employés compétents. Ils sont également préoccupés par le stress et l'épuisement professionnel des employés (23 %).

S'il a toujours été un rude combat de recruter et de maintenir en poste de bons travailleurs, dans l'environnement actuel, la reprise après pandémie n'en est que de plus en plus difficile. Pour compenser, certains petits commerces travaillent à capacité réduite, des restaurants ont dû fermer pour le service du midi, ou fermer plus tôt les soirs de semaine, et d'autres commerçants ont réduit leurs heures d'ouverture en raison du manque de personnel.

En outre, plus du quart des propriétaires de petites entreprises (27 %) indiquent que les pénuries d'approvisionnement et les longs délais sont un autre problème auquel ils sont confrontés. Le coût du transport des produits du point A au point B a toujours été une préoccupation majeure pour les propriétaires, mais compte tenu des perturbations constantes de la chaîne d'approvisionnement, de l'augmentation marquée des frais de transport et des autres obstacles logistiques qui subsistent, les petites entreprises doivent modifier leur façon de faire.

Malgré ces difficultés, les propriétaires restent optimistes quant à l'avenir de leur entreprise. La majorité d'entre eux se disent mieux outillés aujourd'hui pour supporter une nouvelle vague de la pandémie et y survivre (83 %), et 81 % se disent prêts à faire face à une éventuelle récession.

Il existe des moyens d'atténuer tous ces obstacles, et la Banque Scotia est là pour aider les propriétaires d'entreprise à les surmonter.

L'importance des conseils

Tandis que les propriétaires d'entreprises doivent faire face à une forte inflation, à des hausses de taux d'intérêt et à des problèmes de main-d'œuvre et de chaîne d'approvisionnement, il est plus important que jamais qu'ils suivent les conseils d'une source fiable.

Fait encourageant, 90 % des propriétaires d'entreprises ont demandé les conseils ou le soutien d'une personne au cours des deux dernières années. Bien que les sources soient diversifiées, la moitié d'entre eux se sont tournés vers leur institution financière pour demander conseil, soit en personne à un conseiller, soit par l'entremise de ressources numériques. Le quart (25 %) des propriétaires d'entreprises demandent chaque mois l'avis de leur conseiller en services bancaires, et près de la moitié (49 %) le font tous les trimestres.

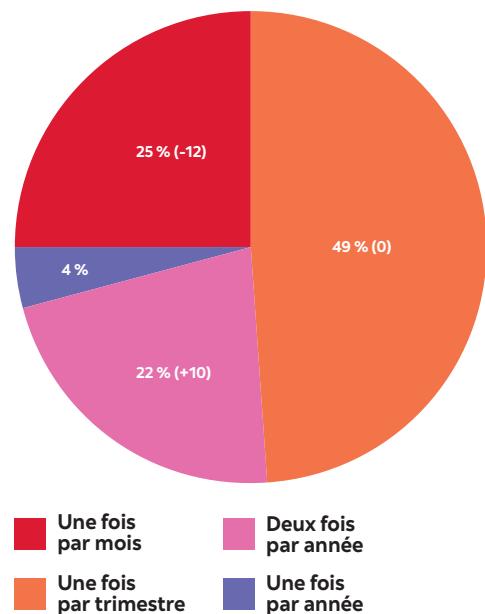
Les conseillers ne font pas qu'aider les propriétaires d'entreprises à obtenir des fonds ou les orienter dans la bonne direction. Ils peuvent répondre à des besoins quotidiens. Parmi les répondants qui se sont tournés vers leur institution financière ou un conseiller de confiance pour obtenir des conseils, 49 % affirment avoir amélioré leur situation. Par comparaison, parmi ceux qui n'ont pas cherché à obtenir des conseils crédibles, 29 % seulement affirment mieux s'en sortir.

Si les entreprises sont désireuses de se tourner vers l'avenir, elles reconnaissent également qu'un soutien accru peut contribuer à leur essor. La majorité (83 %) des propriétaires de petites entreprises interrogés affirment qu'un soutien ou des outils les aideraient à maintenir ou à développer leur entreprise à l'avenir, et près de la moitié (44 %) indiquent qu'il leur serait profitable

d'avoir davantage accès à des conseils financiers. Compte tenu du relâchement des contraintes liées à la pandémie et des nouveaux défis qui se profilent à l'horizon, les banques ont elles aussi dû adapter leurs services-conseils à cet environnement financier en constante évolution. Parmi les cinq grandes banques, la Banque Scotia a obtenu la note de satisfaction la plus élevée en matière de conseils, ce qui fait d'elle une banque renommée pour ses services-conseils. Les trois quarts (77 %) des propriétaires de petites entreprises qui font partie de la clientèle principale de la Banque Scotia se sont dits satisfaits des conseils qu'ils ont reçus, ce qui représente une hausse de 35 points par rapport à l'an dernier. La satisfaction générale de la clientèle principale de la Banque Scotia s'est également améliorée. Une hausse de 19 points a en effet été constatée depuis l'année dernière.

Alors que le paysage économique est en pleine transformation, la Banque Scotia et son équipe de conseillers, Petites entreprises continuent de démontrer leur engagement envers les propriétaires de petites entreprises et de veiller à ce qu'ils soient en mesure de s'adapter, peu importe ce que l'avenir leur réserve.

Fréquence du recours à un conseiller en services bancaires (Base : s'est adressé à un conseiller par l'entremise d'une institution financière, n=209)



Prêtes pour l'avenir

Quelle que soit la préoccupation actuelle ou la crise éventuelle, les entreprises doivent s'adapter et être prêtes à tout. Qu'il s'agisse des fluctuations de l'inflation, de la hausse des taux d'intérêt ou des problèmes de personnel attribuables à la pénurie de main-d'œuvre, les mesures ci-dessous peuvent aider toutes les entreprises, petites ou grandes, à surmonter les obstacles qui se dressent devant elles.

1. Étudiez les possibilités de financement de façon proactive

Si vous croyez que votre entreprise a besoin de fonds supplémentaires pour résister aux vents contraires du paysage économique, il est préférable d'être proactif et d'en discuter avec votre conseiller, Petites entreprises le plus tôt possible. Que vous souhaitiez augmenter votre ligne de crédit, vous renseigner sur d'autres programmes de prêt ou présenter une demande au titre d'un programme d'aide gouvernementale, votre conseiller, Petites entreprises peut vous aider à établir un plan d'action afin d'assurer un bel avenir à votre entreprise.

2. Ne laissez pas les pratiques inutiles entraver vos résultats financiers

Compte tenu des pressions inflationnistes croissantes et des nombreux autres défis économiques de notre époque, il n'a jamais été aussi important de veiller à rationaliser le plus possible votre entreprise. Étant donné que 15 % des petites entreprises jugent que leur priorité immédiate est de réduire autant que possible leurs coûts, entretenez-vous dès aujourd'hui avec votre conseiller, Petites entreprises afin de déterminer comment effectuer des gains d'efficacité dans le cadre des activités de votre organisation, et ce, afin de vous assurer d'optimiser vos revenus.

3. Gardez une longueur d'avance sur les tendances et prévoyez un plan d'urgence

En tant que propriétaire d'entreprise, il est essentiel de planifier et de prévoir tout changement à l'environnement commercial, que ce soit dans votre marché ou votre secteur, dans votre communauté ou dans votre vie personnelle. Plus de 80 % des propriétaires de petites entreprises interrogés ont indiqué avoir bénéficié d'une certaine forme d'aide financière de la part du gouvernement pendant la pandémie, et ils s'endettent davantage tandis que les taux d'intérêt continuent d'augmenter. Certains de ces prêts d'allègement arriveront à échéance l'an prochain; il est donc important de se pencher sur une stratégie de remboursement dès maintenant. Compte tenu de la récession possible, de la volatilité persistante des taux d'intérêt, de l'augmentation des coûts de fret et des perturbations continues de la chaîne d'approvisionnement, l'établissement d'un plan d'urgence est l'une des meilleures lignes de défense.

4. Faites des technologies numériques une priorité

L'économie mondiale et les progrès technologiques ont créé un énorme marché mondial qui offre une multitude d'occasions pour le commerce, la recherche de talents et le recrutement de nouveaux clients pour votre entreprise. Par ailleurs, toutes les entreprises n'ont pas besoin d'avoir pignon sur rue. Si vous avez une forte présence numérique, une grande partie de vos activités générales pourraient être menées depuis votre propre domicile. Et il s'avère que le travail à distance et le travail hybride sont des options qui perdureront. La Banque Scotia peut également vous aider à vous y retrouver dans ce monde évolutif des capacités numériques maintenant offertes.

5. Repérez les nouvelles occasions d'affaires

Un excellent moyen de développer votre entreprise et de lui donner un nouvel élan consiste à évoluer et à tirer des leçons des réussites et des échecs du passé. Reconsidérez vos produits et services existants et voyez s'il est possible d'y ajouter quelques nouveautés. Inspirez-vous des tendances dans votre secteur et tenez-vous au courant de l'actualité. Soyez ouvert à la découverte de nouvelles occasions et faites appel à un conseiller, Petites entreprises, qui peut vous aider à planifier votre prochaine grande idée.