



Les affaires électroniques  
au service de  
votre entreprise

# En quoi consistent les affaires électroniques ?

Lorsqu'on évoque la notion d'affaires électroniques, on pense souvent aux sites Web, qu'ils soient informationnels ou transactionnels.

En effet, le site Web permet d'augmenter :

- La visibilité de l'entreprise
- Les services offerts à la clientèle
- Les occasions d'affaires
- L'efficacité des promotions et des campagnes de marketing
- Les ventes
- Etc.

Toutefois, les « solutions d'affaires électroniques » sont bien plus qu'un site Web. Il s'agit d'un éventail d'avantages concrets pour accroître la productivité de l'entreprise :

*« L'impact de l'introduction des affaires électroniques...  
plein d'impacts ! C'est pouvoir sauver du temps donc  
faire plus de choses avec moins d'efforts. »*

*Entreprises INOX - PME manufacturière*

> **Meilleure gestion et développement** des compétences requises au niveau des ressources humaines ;

- Exemple : **la formation en ligne**  
*Mode d'apprentissage qui permet de consulter à distance des contenus pédagogiques en tout temps. L'intérêt que portent les employés à ce type de formation réside principalement dans sa flexibilité. Pour les employeurs, il représente une diminution de certains coûts normalement liés à la formation traditionnelle, tels que les frais de déplacement. Un ordinateur avec accès Internet est souvent suffisant pour accéder à une formation en ligne.*

> **Plus grande efficacité globale** (administrative, comptable, informationnelle, de production, etc.);

- Exemple : **les systèmes ERP**  
*Il s'agit d'un logiciel qui permet de mieux gérer l'ensemble des processus d'une entreprise. Il intègre toutes les fonctions de l'entreprise (la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, l'aide à la décision, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement, le commerce électronique, etc.).*

«Pour nous, ça nous a permis d'améliorer nos processus internes en plusieurs points.»

*Grande entreprise manufacturière*

> **Optimisation des relations d'affaires** avec les clients et/ou les fournisseurs ;

- Exemple: **une place d'affaires virtuelle (portail)**  
*C'est un site Web destiné à faciliter les relations d'affaires interentreprises. Généralement consacré à un secteur d'activité particulier, il permet de faire, en toute sécurité, des affaires entre acheteurs et fournisseurs.*

> **Orientation stratégique plus efficace** ;

- Exemple: **la veille**  
*C'est l'activité qui consiste à rechercher et à analyser l'information la plus récente sur ses compétiteurs, sur son marché, etc., afin d'aider les gestionnaires à prendre des décisions éclairées, à assurer une saine gestion et qui permet à une entreprise de se positionner dans son marché. Avec la venue d'Internet et des technologies de l'information, ce type de recherche et d'analyse est maintenant accessible à l'ensemble des entreprises.*

> **Pertinence et efficacité des communications et des transactions** avec les fournisseurs ;

- Exemple: **l'approvisionnement électronique**  
*Ces applications permettent à une entreprise de commander des matières premières, des articles de bureau ou divers services par le biais d'Internet. C'est l'automatisation du traitement des commandes entre l'entreprise et ses fournisseurs.*

Les affaires électroniques sont bien plus qu'une question de transactions passant par Internet. **Ce sont des outils qui permettent à une entreprise d'augmenter l'efficacité au sein de son propre environnement**, tant à l'interne (les processus, les employés, etc.) qu'à l'externe (les fournisseurs, les partenaires, les clients, etc.).

Pour faire des affaires électroniques, une entreprise n'est pas tenue d'avoir une présence sur le Web. Elle doit cependant déterminer le type de solutions qui rejoint ses objectifs stratégiques et qui lui permettra de dégager les bénéfices attendus tout en minimisant les risques encourus au cours du processus d'intégration des affaires électroniques.



## Les affaires électroniques sont-elles rentables ?

Les investissements en affaires électroniques sont des investissements comme les autres en entreprise: il faut financer, déboursier, implanter, gérer, évaluer, amortir et recueillir les bénéfices de ces investissements. L'ensemble du travail nécessaire pour implanter et entretenir les systèmes d'une entreprise est tel que les coûts vont beaucoup plus loin que de simples coûts d'acquisition.

Chaque investissement a un impact sur les fonctions de l'entreprise et sur sa rentabilité globale. Par exemple, certains investissements en affaires électroniques sont des investissements dans le service du marketing, d'autres sont des investissements en productivité, d'autres sont purement stratégiques... Conséquemment, au cours de l'analyse de la rentabilité d'une solution d'affaires électroniques, il faut prendre en considération les bénéfices récoltés dans chaque service.

Le critère primordial à garder en tête au moment d'un investissement en affaires électroniques est sa répercussion sur l'entreprise en général et sur son environnement (marché, clients, fournisseurs, etc.).

**Il ne s'agit donc pas de penser strictement aux résultats financiers.** En d'autres termes, dans quelle mesure les investissements en affaires électroniques peuvent-ils permettre d'atteindre les objectifs stratégiques en cours ? Si les économies tangibles et quantifiables ont une importance indéniable, **il faut également prendre en considération, au cours de l'évaluation du projet, les économies à moyen et à long terme, ainsi que les bénéfices intangibles, non quantifiables qui joueront un grand rôle en termes d'impact plus global sur l'entreprise.**

En voici quelques exemples :

- Meilleure connaissance des occasions d'affaires au sein de son marché
- Accès à un marché étendu
- Amélioration de l'image de l'entreprise
- Optimisation des compétences et de la flexibilité des employés

*« Des inconvénients ? À première vue, nous n'en voyons pas vraiment. » VOIR - PME du secteur de la culture*

## Qu'en est-il des ressources humaines ?

Il est évident que la technologie a son rôle à jouer dans les solutions d'affaires électroniques, mais les ressources humaines représentent un des facteurs déterminants du succès de ces solutions.


Les affaires électroniques ont engendré de nombreux changements en ce qui concerne les postes existants et leur description; quelques nouveaux postes ont été créés, mais très peu ont disparu. On observe que certains services sont plus affectés que d'autres à la suite de l'implantation des affaires électroniques en entreprise: les ventes, le marketing, l'informatique, le service administratif... D'autre part, à l'heure actuelle, peu de postes subissent des changements majeurs au niveau de la direction ou de la production.

*«Je dirais qu'au début, il y a eu une petite réticence au changement mais ça s'est vite dissipé avec l'efficacité que l'on obtient. On arrive à saisir les commandes presque instantanément. Maintenant, il n'y a personne qui voit l'intérêt de rentrer des commandes manuellement.»*

*Coalision - Moyenne entreprise du secteur du vêtement*

De façon plus détaillée, l'implantation des affaires électroniques a un impact sur les postes suivants au sein de l'entreprise :

- > **Ventes et marketing :** vendeurs, divers postes au sein des services du marketing, du service à la clientèle et des achats. Quelques postes créés (marketing), mais principalement des postes en pleine évolution ;
- > **Informatique :** technicien informatique, gestionnaire de réseau, designer et postes liés au développement Web, programmeur et ajout de responsables de projets informatiques. La création de nouveaux postes joue un rôle prépondérant dans ce service ;
- > **Administration :** réceptionniste, secrétaire, contrôleur et divers postes en administration et en comptabilité. Ces postes représentent une partie importante de ceux qui subissent des changements en ce qui concerne la description de tâches ;
- > **Direction :** quelques répercussions dans le travail de la direction des communications, de la direction générale et des gestionnaires ;
- > **Production :** des modifications dans les tâches principalement liées aux commandes.



Certaines tendances se dessinent parmi les nouvelles compétences clés recherchées par les entreprises. On note d'abord une **demande accrue en informatique tandis que les professionnels en affaires électroniques (principalement les gestionnaires) doivent posséder des compétences dites transversales**. En plus d'une bonne connaissance du monde des affaires, d'une bonne compréhension de la technologie, d'une vision globale de l'entreprise et des autres questions reliées aux affaires électroniques, **ces gestionnaires doivent être ni plus ni moins que des généralistes**.

Ils doivent posséder d'excellentes aptitudes de communication et être capables de comprendre en quoi consistent les rôles de chacun dans l'entreprise. Ils ont besoin de connaissances pluridisciplinaires qui touchent aussi bien la gestion, les aspects légaux que les aspects technologiques.

**Pour l'entreprise, il est impératif de comprendre les compétences nécessaires à l'implantation de solutions d'affaires électroniques. Ce n'est qu'à la suite de la compréhension des compétences clés que l'entreprise pourra définir ses besoins en ressources humaines.** Doit-elle former son personnel? Doit-elle recruter de nouvelles ressources ou encore faire appel à des compétences externes spécialisées (consultants)?

Plusieurs raisons pourraient justifier que les entreprises forment le personnel en place au lieu de recruter des ressources externes : la pénurie de main-d'œuvre compétente dans certains domaines et le désir de conserver les employés qui démontrent un bon potentiel en sont quelques-unes. Toutefois, on observe une certaine tendance à rapidement se tourner vers des consultants externes pour des besoins ponctuels et spécialisés.

Enfin, nous conviendrons que chaque situation doit être analysée séparément de façon à bien déterminer les besoins réels de l'entreprise en fonction de ses objectifs stratégiques. Dans l'entreprise, on doit se poser des questions avant d'établir une stratégie en ressources humaines :

- Les nouvelles compétences recherchées sont-elles requises immédiatement ?
- Les compétences requises en affaires électroniques sont-elles très spécialisées ?
- Serait-il judicieux pour l'entreprise de développer ces compétences à l'interne ?
- Les nouveaux profils requis sont-ils présents et disponibles au sein de l'entreprise ?
- L'entreprise doit-elle avoir recours à des ressources supplémentaires ? Si oui, pendant combien de temps ?
- Etc.

## Références - Voici quelques liens de référence qui seront certainement utiles dans une démarche en affaires électroniques.

### **Institut du commerce électronique • [www.ccomm.qc.ca/institut](http://www.ccomm.qc.ca/institut) (une direction de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain)**

Partenaire et ressource de premier plan en affaires électroniques depuis 1990, l'Institut du commerce électronique a pour mission de favoriser, promouvoir et accélérer l'utilisation des affaires électroniques auprès des entreprises.

L'Institut soutient les entreprises qui sont appelées à :

- développer un plan d'affaires stratégique
- intégrer les technologies de l'information dans leur modèle d'affaires
- analyser de nouvelles occasions d'affaires par l'intégration de stratégies et des technologies de l'information
- former leurs employés pour qu'ils deviennent les ressources spécialisées en affaires électroniques de l'entreprise

### **Info entreprises • [www.ccomm.qc.ca/infoentreprises](http://www.ccomm.qc.ca/infoentreprises) (une direction de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain)**

Info entreprises est un leader en matière de livraison d'information intégrée et de qualité sur les services et programmes gouvernementaux destinés aux gens d'affaires et une source privilégiée d'information commerciale. Info entreprises, en partenariat avec Développement économique Canada, offre le service Info entrepreneurs, un des treize Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC).

### **PME QuébeClic • [www.pmequebeclic.com](http://www.pmequebeclic.com)**

Ce portail s'adresse à tout dirigeant de PME qui désire en savoir plus sur les affaires électroniques. Explorez ses différentes sections et découvrez pourquoi, et surtout comment votre entreprise pourrait tirer avantage d'Internet et des technologies de l'information, aux divers stades de son fonctionnement (administration, recherche et développement, vente, etc.).

### **Emploi-Québec • [www.emploiQuebec.net](http://www.emploiQuebec.net)**

Agence gouvernementale offrant aux individus et aux employeurs des services en insertion professionnelle ainsi qu'en maintien, stabilisation et création d'emplois.

### **Table métropolitaine de Montréal • [www.table-metropolitaine.org](http://www.table-metropolitaine.org)**

Partenaire d'Emploi-Québec, la Table métropolitaine de Montréal a pour mission d'établir les problématiques métropolitaines du marché du travail et d'identifier des stratégies et des objectifs métropolitains en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

Vous trouverez dans le site Web de la Table des documents pertinents tels que :

- Planification de projets en affaires électroniques
- Impacts du commerce électronique sur la main-d'œuvre
- 101 profils de compétences en commerce électronique
- Formation en affaires électroniques

### **TECHNOCompétences • [www.technocompetences.qc.ca](http://www.technocompetences.qc.ca) Comité sectoriel de main-d'œuvre en technologies de l'information et des communications**

TECHNOCompétences a pour mission de soutenir et de promouvoir le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi dans les technologies de l'information et des communications en concertation avec les partenaires de l'industrie.

Sur le site Web, vous trouverez un bulletin d'information sur les affaires électroniques : TECHNouvelles.

Ce bulletin présente les grandes tendances du développement des affaires électroniques au Québec et son impact sur la main-d'œuvre (types d'emploi, tâches, compétences). On y trouve également de l'information relative aux besoins des entreprises en la matière.



*Emploi*  
**Québec** 

[www.emploiquebec.net](http://www.emploiquebec.net)