



Taux de rendement sur le capital investi

Importance du taux de rendement	2	Exemple d'une petite entreprise	6
Mesurer le taux de rendement sur le capital investi	2	Sommaire	9
Coût du projet de cybercommerce	4	Ressources	9

Une initiative de :



Financée par :



Diversification de l'économie
de l'Ouest Canada

Western Economic
Diversification Canada

Canada

Importance du taux de rendement

Dans votre entreprise, il existe bon nombre de manières de vous servir de votre investissement et de dépenser l'argent destiné à l'opération. Plusieurs personnes et organismes seront contents de vous montrer comment leur produit ou leur service pourrait aider votre petite entreprise. De nombreuses personnes vont vous téléphoner et vous dire : « J'ai une très bonne affaire pour vous et votre entreprise. Internet et les solutions du commerce en ligne vous présentent de telles possibilités, mais il faut examiner de près les coûts et les bénéfices de votre investissement. Trop souvent, une approche sans réflexion au développement du site Web et aux applications apparentées aboutit à un résultat non rentable -- le taux de rendement sur le capital investi est nul ou même négatif.

Mesurer le taux de rendement sur le capital investi

On peut mesurer le taux de rendement sur le capital investi en affaires électroniques de plusieurs manières. Une telle analyse devrait se faire avant de prendre une décision quelconque. Souvent les entrepreneurs mesurent le taux de rendement sur le capital investi en comptant l'argent reçu comme résultat de l'investissement, mais parfois ce n'est pas si clair. Considérez les possibilités suivantes:

Taux de rendement sur les dollars investis

Voilà la manière la plus simple de mesurer le taux de rendement sur le capital investi. On calcule la totalité des dépenses pour le projet du site Web et, par la suite, on identifie les revenus qu'on peut attribuer directement au site. Le calcul des dépenses est la partie la plus facile. En contrepartie, c'est un vrai défi d'identifier les revenus qui n'auraient pas été générés par d'autres moyens.

Rendement sur les heures de travail investies

Si vous êtes comme la plupart des propriétaires de petites entreprises, vous passez déjà de très longues heures à vous occuper de votre entreprise. Le travail se fait tôt le matin, tard le soir et pendant les fins de semaine. On ne veut pas ajouter un projet personnel qui exige davantage de temps et diminue le temps et l'attention que vous consacrez à l'ensemble de l'entreprise.

Quand vous investissez du temps il faut un taux de rendement significatif. N'oubliez pas que, même si vous engagez quelqu'un pour développer le site Web, vous serez obligé d'investir de votre temps. Mettez ces heures dans votre budget et tenez compte de la valeur réel de votre temps.

Taux de rendement sur les autres biens investis

Réputation et prestige de votre entreprise

Un site Web améliorera l'image de marque de votre entreprise et fera connaître son nom (lui donnera du prestige) ce qui aura comme résultat un rendement plus efficace. En contrepartie, un site Web peu professionnel ou non-existant pourra nuire à la réputation que vous avez déjà établie. Même si la réputation et le prestige d'une entreprise sont difficiles à évaluer, il faut que vous en teniez compte.

Coûts des opportunités manquées

Si vous investissez du temps et de l'argent à créer un site Web, vous risquez de manquer d'autres opportunités en affaires. Il faut garder en tête le « coût des opportunités manquées » en décidant votre niveau d'investissement dans un commerce en ligne.

D'autres priorités

Votre site Web aura un impact sur vos investissements, sur l'utilisation des ressources et sur d'autres priorités. Il faut penser à l'ensemble des dépenses potentiels et à l'impact général sur vous et sur votre entreprise.

Bénéfices non financiers à examiner

Établir une base de données

Un des biens les plus importants quand il s'agit d'une petite entreprise est la base de données des clients et des fournisseurs. Un site Web bien développé peut rendre plus facile l'établissement et l'entretien des contacts.

Préqualification de clients potentiels avant tout contact direct

Dans l'exemple suivant, un de bénéfices surprenant est l'amélioration du rapport indiquant la clôture des ventes. Avant d'avoir un site Web, un entrepreneur avait déterminé qu'il réussissait à conclure 30 % des ventes. Après la mise en place d'un

site Web, ce rapport atteignait 50 %. Les clients qui le contactait connaissaient mieux ses produits et services. Ils avaient eu, avant de lui parler, assez de temps pour passer en revue des exemples de son travail.

Coût du projet de cybercommerce

Les propriétaires de petites entreprises demandent souvent combien d'argent ils seraient obligés de dépenser en préparant le site Web. Il s'agit d'une question ouverte, sans réponse définitive. On doit tenir compte d'un ensemble important d'éléments en déterminant le coût total de votre projet. Voici quelques uns de ces éléments.

Faire le site Web vous-même

On se demande souvent s'il faut concevoir et monter le site Web soi-même ou engager quelqu'un pour le faire. Si la préparation des sites Web est un de vos passe-temps (et si vous vous sentez compétent dans ce domaine), vous pouvez le faire, bien sûr. Si par contre vous vendez des pièces automobiles, fournissez des services de comptabilité ou vendez des vêtements, faites cela. Si vous préparez le site Web vous-même, vous risquez de négliger votre travail à vous. En outre, vous pourrez avoir en fin de compte un site Web amateur et peu professionnel.

Si vous décidez de faire le projet vous-même, vous serez obligé de dépenser des sous pour la préparation du logiciel, peut-être pour un ordinateur plus performant et pour des composants (p.ex. imprimante, numériseur à balayage, appareil photographique digital...).

Engager un développeur du site Web

Vous trouverez ci-dessous des estimations assez générales des coûts si vous confiez la préparation de votre site Web à un développeur compétent. Un conseil: Soyez sûr de ce que vous voulez, décidez auparavant comment le site Web fonctionnera, ce que vous voulez faire au site et choisissez au préalable l'apparence et les caractéristiques générales du site. Si vous n'avez pas décidé ces éléments, une autre personne sera sans doute obligée de le faire pour vous.

Site brochure

Un site brochure est, comme son nom l'indique, une version électronique de la brochure publicitaire de l'entreprise et des matériaux en vente. Ces sites peuvent, bien sûr, être simples ou très complexes. Le plus souvent, pour les préparer, on se sert d'un schéma d'après lequel un spécialiste en informatique est chargé de la conception du site. Un tel site peut suivre des formats standard proposés par le développeur et ne coûter que 800 \$. Le plus souvent, ils coûtent entre 1 200 \$ et 2 500 \$. Si le site est plus complexe il peut coûter entre 2 500 \$ et 5 000 \$.

Site interactif

Un site interactif peut se servir de technologie comme Macromedia Flash ou Shockwave pour présenter des informations ou rassembler des données présentées par les visiteurs au site. Le site peut se servir des bases de données pour stocker des informations et fournir une expérience plus personnalisée. Il faut s'attendre à un minimum de 2 500 \$ pour un tel site et le coût pourrait dépasser 10 000 \$.

Ventes des produits en ligne à partir du catalogue

L'ajout d'un catalogue au site augmente la complexité. Certains services d'hébergement et certains développeurs de sites Web ont des applications en forme de catalogue qu'ils greffent au site pour une somme fixe. On peut y ajouter un logiciel de commerce en ligne et des branchements à un portail pour le processus de paiement direct et un système par lequel le processus de crédit et de paiement se fera par la banque en partant directement d'Internet. Ces services exigent une commission pour commencer, une cotisation mensuelle et un paiement selon le nombre de transactions. Puisque les coûts diffèrent beaucoup selon les entreprises et les situations, nous vous encourageons à contacter votre banquier et le portail de paiement pour des renseignements supplémentaires.

Coûts du capital et d'opération

Voilà une liste des autres dépenses dont vous devrez tenir compte.

- **Matériel et logiciels** -- Le coût des systèmes d'exploitation, des composantes périphériques et des applications.

- **Communications et équipements du réseau** -- Il se peut que vous ayez besoin d'un réseau si vous avez plus d'un ordinateur et si vous voulez partager des ressources -- imprimante, disques de stockage ou numériseur à balayage.
- **Noms de domaine** -- Si un nom de domaine ne coûte que de 15 \$ à 30 \$ par an, vous trouverez que vous devriez enregistrer plusieurs noms de domaine pour protéger votre nom ou votre marque de commerce. Vous devriez, p.ex., acheter les adresses avec « .com » et « .ca » pour l'entreprise et enregistrer les noms qui s'écrivent de façon presque identique.
- **Comptes commerciaux** -- Vous aurez besoin d'un compte commercial sur Internet à votre banque si vous voulez accepter des paiements par carte de crédit en ligne. En fonction des produits et des services, votre banque pourrait exiger que vous versiez un cautionnement pour se protéger dans le cas d'un achat frauduleux.
- **Frais de mise en place du cybercommerce** -- Certains frais de commerce en ligne exigent des frais initiaux. Il est assez courant de demander des frais de mise en place de 250 \$ à 500 \$.
- **Coûts de développement** -- La partie la plus importante de l'investissement initial sera les frais de développement qui varieront en fonction du budget, de la complexité et de la fonctionnalité du site.
- **Conception du site** -- Il est fort probable que vous ayez besoin de demander les services d'un concepteur de design pour la création des éléments suivants: logo, en-tête, enveloppes, brochures et site Web. Le développement de ces matériaux peut coûter plusieurs milliers de dollars.
- **Contenu du site Web** -- Un site Web incomplet peut retarder le fonctionnement du site Web. Vous aurez peut-être besoin d'engager quelqu'un pour écrire le contenu du site Web.
- **Accès à Internet** -- L'accès à Internet vous coûtera entre 10 \$ et 50 \$ par mois en fonction de vos besoins.
- **Hébergement du site** -- L'hébergement du site Web peut se faire par votre fournisseur de service Internet (FSI) ou par une entreprise d'hébergement.

Exemple d'une petite entreprise

Photographe professionnel

L'exemple ci-dessous indique les calculs du taux de rendement sur le capital investi d'une petite entreprise de photographie en Alberta. Le cas pourrait s'appliquer à toute personne voulant établir une entreprise de services telle conseiller, entraîneur, comptable ou avocat.

Coûts projetés

ARTICLE	DESCRIPTION	COÛT
Développement du site Web	On a engagé un développeur pour créer le site Web en tenant compte des critères fournis par le propriétaire.	2 500 \$
Entretien annuel	On pense que le coût annuel de l'entretien atteindra 20 % de l'investissement initial, ou 500 \$. Le développeur fera des changements significatifs et le propriétaire investira 2 heures par semaine pour garder le site à jour	500 \$ (développeur) 104 heures / année (propriétaire)
Création du contenu	Coûts pour compléter le contenu du site pour le développeur -- numérisation des photos, engagement d'un rédacteur pour les parties principales et autres frais	1 000 \$
Heures de travail du propriétaire	<i>Il ne faut pas sous-estimer</i> le temps qu'il faudra pour préparer le site. Un défi important est de préparer et rédiger le contenu du site et de décider ce que vous voulez dans chaque partie du site.	100 heures. (propriétaire)
Noms de domaines	Le propriétaire a acheté deux noms de domaine car son entreprise est connue par son nom d'affaires et par un titre d'appel associé à son fonctionnement. Les deux étaient des domaines en « .com ». Vous voudriez peut-être enregistrer aussi les adresses en « .ca. ».	60 \$ par an
Hébergement du site Web	Il existe de nombreux choix pour l'hébergement du site Web et bon nombre de prix différents. Le propriétaire a choisi l'entreprise d'hébergement recommandé en fonction de sa fiabilité et la qualité de son service.	240 \$ par an
Accès à Internet et fournisseur de services à Internet	L'accès pourrait faire partie de l'offre groupé de l'hébergement ou non. Dans ce cas précis, l'accès à l'Internet a été fourni par une entreprise locale.	420 \$ par an (accès haute-vitesse à

		Internet)
Matériel et logiciels	Le propriétaire avait déjà un ordinateur et des logiciels mais il fallait une mise à niveau de l'ordinateur et l'achat de logiciels pour pouvoir faire lui-même des changements au site Web	360 \$ par an (location du matériel) 750 \$ par an (logiciels)
Coûts en tout (1re année)		5 830 \$
Heures de travail en tout (1re année)		204 heures

Taux de rendement projeté sur le capital investi

Avant le commencement du projet de site Web, le propriétaire a fait un calcul selon lequel le projet était rentable. Voilà le calcul de ce taux de rendement projeté.

ARTICLE	DESCRIPTION	COÛT
De nouveaux clients	Le propriétaire savait qu'il existait deux types de clients -- commerciaux et non commerciaux. Un nouveau client non commercial dépensait 500 \$ en moyenne et un client commercial 1 500 \$. Ces chiffres tenaient compte des premières commandes et non pas de la valeur totale, et à long terme de chaque client. Son but était d'attirer une nouvelle clientèle et un client commercial par mois <i>uniquement à partir du site Web</i> , c'est-à-dire un revenu d'affaires de 30 000 \$ chaque année.	30 000 \$
Opportunités nouvelles	Un nouveau marché potentiel pour le propriétaire sera dans la vente de photos dans une galerie de photos. Il a l'intention de vendre 10 images par mois en se servant de son site Web au prix en moyenne de 100 \$ par mois ce qui lui donnera des revenus de 12 000 \$ par an. Il prévoit, par ailleurs, proposer des cours de photographie à ceux et celles qui sont déjà expérimentés et qui ont comme passe-temps la photographie. Il veut attirer 10 participants par an au prix de 750 \$ par personne, ce qui lui donnera des revenus supplémentaires de 7 500 \$ par an.	19 500 \$
Revenus projetés en tout		49 500 \$

DESCRIPTION	TRCI PROJETÉ
49 500 \$ (nouveaux revenus projetés) / 5 830 \$ (coûts prévus) est 8,5 (approximativement).	8,5 fois
En tenant compte des heures de travail du propriétaire à 75 \$ par heure, la valeur du temps investi est de 15 300 \$. En ajoutant ce coût au calcul, le taux de rendement est toujours 2,3 fois l'investissement.	2,3 fois

Sommaire

Il faut déterminer votre taux de rendement sur le capital investi *avant* d'engager un développeur du site Web. Il faut calculer tous les coûts en dollars et en temps et les suivre jusqu'au bout. Suivez de près le progrès du site en fonction de ces critères initiaux. Faites de l'investissement là où le taux de rendement sur le capital investi est le plus élevé en éliminant les investissements où le taux de rendement est plus bas.

Ressources

- Centre du cyberfutur de l'Alberta
www.cyberfutur.ca/alberta
- ebiz.facile – Taux de rendement sur le capital investi
http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inee-ef.nsf/fr/h_ee00632f.html
- CIO.com – TRCI
www.cio.com/research/ec/roi.html
- EBS – TRCI – Étude de cas
www.ebstrategy.com/insights/SaskTel.htm
- Taux de rendement sur le capital investi, projets de cybercommerce
www.kellogg.northwestern.edu/faculty/jeffery/htm/publication/ROIforITProjects.pdf
- Websphere Advisor: Taux de rendement sur le capital investi de XML
<http://websphereadvisor.com/doc/07170>
- Computerweekly.com – Nouvelles sur le taux de rendement sur le capital investi
www.computerweekly.com/Issue485.htm
- Useit.com – Utilisation du taux de rendement sur le capital investi
www.useit.com/alertbox/20030107.html

Contactez-nous

Le Centre du cyberfutur de l'Alberta, une initiative de *Liaison Entreprise*, est votre premier point de contact en Alberta pour tout renseignement concernant le cybercommerce. Nous offrons des conseils et des renseignements gratuits, impartiaux et faciles à comprendre sur le cybercommerce pour les petites et moyennes entreprises. Notre but est d'aider les entrepreneurs à prendre des décisions éclairées en vue de leur adaptation aux changements technologiques. Si vous avez des questions, une simple visite, un appel téléphonique ou un simple clic de la souris vous permettront d'y trouver réponse.

Le Centre du cyberfutur de Liaison Entreprise

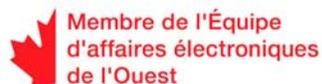
Ligne d'information sur les affaires : 1 800 272-9675

Edmonton : 10237, 104e Rue N.-O., bureau 100, Edmonton (Alberta) T5J 1B1
Tél. : 780 422-7722 Téléc. : 780 422-0055

Calgary : 639, 5e Avenue S.-O., bureau 250, Calgary (Alberta) T2P 0M9
Tél. : 403 221-7800 Téléc. : 403 221-7817

Courriel : info@cyberfutur.ca **Site Web** : www.e-future.ca/alberta

Ce guide a été préparé par *le Centre du cyberfutur de l'Alberta*



Clause d'exonération de responsabilité :

Les renseignements dans ce document sont offerts à titre de guide uniquement et bien que considérés exacts, il sont présentés « tels quels », sans garantie d'aucune sorte. Les membres de l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest, ses directeurs, ses agents ou affiliés ne peuvent être tenus responsables de tous dommages, directs ou indirects, ou perte de revenus découlant de l'utilisation des informations disponibles dans ce document ou des informations contenues sur les sites Web des membres ou de l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest.

Ce matériel peut être utilisé, reproduit, enregistré ou diffusé à des fins non commerciales. Cependant, le nom de domaine et les droits d'auteur de l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest (www.e-ouest.ca) doivent être mentionnés. Ce matériel ne peut pas être utilisé, reproduit, enregistré ni diffusé à des fins commerciales sans l'autorisation écrite, préalable, de l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest.

© 2005 Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest