

Championnes

des idées et des ressources

pour les femmes chefs d'entreprise

commentaire | message

zoom | instantané

Les femmes sont trois fois plus nombreuses que les hommes à fonder leur entreprise et, ainsi que le présent numéro de CHAMPIONNES en témoigne, plusieurs d'entre elles exercent une influence croissante sur notre économie.

Les femmes entrepreneures attendent plus qu'un financement traditionnel de la part des banques. Elles exigent que l'on comprenne leurs besoins particuliers. Elles nous disent, par le biais de nos rencontres et de nos sondages, qu'elles sont toujours à la recherche de moyens d'économiser du temps dans la gestion de leurs affaires. Les services financiers en direct offerts par RBC Banque Royale constituent à cet égard un avantage indéniable.

Ils sont accessibles en tout temps et présentent un large éventail de possibilités telles la vérification des soldes, les virements de fonds, les paiements de factures, un service de déclaration fiscale, le téléchargement des données sur les comptes de l'entreprise et la visualisation de nombreux renseignements vous appartenant.

En outre, un bon nombre des opérations mentionnées plus haut peuvent aussi être réalisées à l'aide des services sans fil de RBC Banque Royale, que ce soit par téléphone cellulaire ou par ordinateur de poche. Notre site Internet contient à cet effet des pages de renseignements que vous trouverez à l'adresse suivante : www.banqueroyale.com/mobile.

J'aimerais souligner en terminant que LA SEMAINE DE LA PETITE ENTREPRISE, qui a eu lieu en octobre, est pour nous une occasion de renouveler notre engagement envers la PME. Au cours des deux dernières années, cet engagement s'est traduit par la création, chez RBC Banque Royale, du Comité consultatif sur la PME et l'entrepreneuriat. Placé sous la direction de Mélanie Kau, présidente de la société MOBILIA, ce comité nous apporte un éclairage précieux sur les besoins des dirigeants de PME et, en particulier, sur ceux des femmes entrepreneures. Nous aurons

le plaisir de vous informer des travaux de ce comité dans notre prochain numéro de CHAMPIONNES.

D'ici là, nous continuerons de vous appuyer.

Johanne Arduin,

vice-présidente, Planification financière et investissement



L'Alliance profite de l'élan mondial

Les porte-étendards de l'Alliance bancaire internationale pour les femmes, qui appuie le développement des entreprises des entrepreneures et l'accroissement de leur avoir, sont (de gauche à droite) : d'Irlande, Angela Leigh-Doyle, directrice sectorielle de la Bank of Ireland pour les petites entreprises ; d'Australie, Amanda Ellis, directrice nationale de la Westpac Banking Corporation's pour les femmes d'affaires ; des États-Unis, Teri Cavanagh, vice-présidente principale chez FleetBoston Financial et directrice de sa filiale pour femmes entrepreneures ; et du Canada, Betty Wood, directrice principale, Marché des femmes entrepreneures, RBC Banque Royale



« **M**erci de participer à ce complot bénéfique. » C'est ainsi que **Gay Mitchell**, vice-présidente directrice, Direction de l'Ontario, RBC Banque Royale, a accueilli les participants au premier sommet de l'Alliance bancaire internationale pour femmes, qui s'est tenu à Toronto et à Boston au mois de juin dernier. À titre de co-fondatrice de l'Alliance, laquelle inclut également FleetBoston, Westpac (Australie) et la Bank of Ireland, RBC Banque Royale avait organisé, pendant deux jours, à Toronto, des tables rondes réunissant des banques internationales et des femmes entrepreneures canadiennes.

« **Nous sommes en train de créer nos propres réseaux** »

L'objectif de l'Alliance bancaire internationale est de partager les expériences de chacun sur les pratiques exemplaires pour favoriser l'accès des femmes chefs d'entreprise dans le monde au financement, aux marchés et aux renseignements. Et le message qui s'est dégagé de ce premier sommet était sans équivoque : les femmes dans le monde sont en train de changer le paradigme des affaires. Les femmes entrepreneures deviennent une force non négligeable dans le monde des affaires, puisqu'on leur doit entre un quart et un tiers des emplois sur la scène internationale. En revanche, les défis qu'elles doivent relever lorsqu'il s'agit de disposer de capital ou de faire partie d'un réseau demeurent les mêmes, et c'est cela que l'Alliance bancaire internationale s'est décidée à changer.

« Nous sommes ravis de faire partie de l'Alliance bancaire internationale », déclare **Betty Wood**, directrice nationale du marché des femmes entrepreneures à RBC Banque Royale, qui a joué un rôle clé dans la création de l'Alliance et la mise sur pied du volet du sommet qui s'est tenu à Toronto.

« Cet événement nous oblige à réagir et à reconsidérer la manière de faire les choses », ajoute-t-elle, en qualifiant ce sommet d'« état-major » spécialisé.

Angela Leigh-Doyle, directrice du marché des petites entreprises à la Bank of Ireland, confirme. « L'Alliance bancaire internationale permet d'échanger des idées et des pratiques exemplaires. C'est tellement réalisateur. Grâce à elle, nous améliorerons tout ce que nous faisons en Irlande. Nous avons beaucoup à apprendre, mais aussi à donner. »

Caroline Avery, présidente et chef de la direction de VentureCluster Inc., était l'une des femmes entrepreneures invitées à la table-ronde organisée à l'intention des banques internationales pour leur expliquer le monde des affaires canadien dans lequel évoluent les chefs d'entreprise féminins.

« C'était vraiment fascinant de voir le chemin parcouru par les femmes au Canada comparativement à d'autres pays et surtout édifiant d'apprendre qu'il y a autant de femmes entrepreneures dans le monde... et donc autant de contacts à établir », explique-t-elle. « Nous sommes en train de créer nos propres réseaux de contacts. »

« La stratégie et la présence de RBC Banque Royale sur le marché des femmes sont clairement définies », a souligné **Elyse Allen**, présidente du Toronto Board of Trade, auprès des banques internationales. « Elle a pris bon nombre de risques sur ce marché – commandant des délégations commerciales ou apportant son soutien à des organismes commerciaux féminins – et je l'en félicite. »

Mais Betty Wood déclare que la banque ne se reposera pas sur ses lauriers. « Nous continuerons, promet-elle, grâce à notre réseau et nos partenariats. »

Table des matières

| | |
|--|---|
| Profil des championnes | 2 |
| Le RFAQ à 20 ans | 3 |
| RBC Banque Royale rend hommage aux femmes entrepreneures | 4 |
| La vérité sur les garanties personnelles et de conjoint | 6 |
| Les femmes entrepreneures prennent le Web d'assaut | 6 |
| Manchettes et ressources | 8 |

cliente championne

Nom : Sandra Topper 1-888 Tea-Tree (832-8733) aroma@naturalsense.com

Description du poste : Propriétaire, Natural Sense Aromatherapy

Lieu : Bowmanville (Ontario)

Citation : « N'hésitez pas à demander de l'aide à votre banque. »

Il y a quelques années, un grand parfumeur a voulu recruter **Sandra Topper** pour son nez fin. La société en question cherchait des « nez » professionnels pour développer de nouvelles fragrances, et Sandra était réputée pour son expertise dans l'aromathérapie et les huiles essentielles. « Il m'aurait fallu déménager à Manhattan, mais j'avais de jeunes enfants et le moment n'était pas propice. »

Âgée de neuf ans à peine, Sandra plongeait des pétales de rose dans un vase caché sous son lit. Depuis, elle vit d'aromathérapie. Sa passion a donné naissance à deux entreprises prospères dans le domaine connexe de la santé.

Formée en réflexologie, en herbologie, en homéopathie et en nutrition, Sandra a ouvert la boutique Natural Nut Health à Orono en Ontario en 1995 après avoir quitté une carrière de secrétaire juridique à Toronto. « Je n'avais même pas de permis de conduire lorsque j'ai déménagé à la campagne avec ma famille, pour obtenir une meilleure qualité de vie. » Elle a donc appris à conduire, a suivi des cours dans les soins de santé holistiques et commencé à développer une gamme de produits pour l'aromathérapie dans son sous-sol. Elle a ouvert une boutique avec le soutien de son mari et 12 000 \$ en « financement familial » de la part de sa mère.

Il ne lui a pas fallu longtemps avant de chercher des locaux plus spacieux dans la municipalité proche de Bowmanville. Abrités dans un immeuble centenaire, la boutique Natural Nut Health offre des produits naturels ainsi que la gamme complète de produits d'aromathérapie de Sandra. Les clients peuvent même demander des mélanges créés sur mesure par Sandra et son personnel hautement qualifié.

« Depuis des millénaires, les huiles essentielles ont été d'une grande utilité dans diverses civilisations et on les trouve aujourd'hui dans l'industrie de l'alimentation, des produits cosmétiques et des parfums, explique-t-elle. De plus en plus, on découvre que l'aromathérapie permet d'améliorer les lieux et les ambiances. L'odorat est un sens raffiné qui déclenche le système limbique du cerveau, qui contrôle nos émotions. »

« Je n'arrivais plus à remplir toutes les nouvelles commandes à partir de mon sous-sol, et je devais faire quelque chose. »

Sandra a lancé Natural Sense Aromatherapy pour distribuer, comme grossiste, sa gamme de 100 produits et accessoires dans les magasins de détail, chez les professionnels de l'aromathérapie, les esthéticiens et les massothérapeutes. Elle propose même une gamme de produits pour enfants, Kid-Sense. Et elle vient de franchir une nouvelle étape de son développement en louant un entrepôt de 1000 pieds carrés pour l'emballage et la distribution, grâce à un prêt de RBC Banque Royale et au soutien de sa directrice de comptes, Jane Ritchuk.



« Je suis absolument enchantée de l'aide que Jane m'a apportée ! raconte Sandra. Je n'arrivais plus à remplir toutes les nouvelles commandes à partir de mon sous-sol, et je devais faire quelque chose. » Mais elle était intimidée par les démarches requises pour une demande de financement. « Dans ma tête, j'avais un plan d'affaires qui avait fait ses preuves, mais je ne l'avais pas mis sur papier. J'étais trop occupée à servir mes clients. »

« Avec Internet, je fais des ventes partout dans le monde ! »

Angoissée, épuisée, submergée par les dossiers et les commandes, elle s'est rendue chez Jane, qui lui a mis en place un prêt pour équipement et une marge de crédit pour l'expansion. « Quel énorme soulagement, admet Sandra. Je suis certaine qu'il y a beaucoup de femmes comme moi qui craignent de demander l'aide d'une banque. Maintenant, Jane est pour moi une source d'idées. C'est comme si votre meilleure amie - la banque - se trouvait de l'autre côté de la rue ! »

Sandra profite aussi des séances d'information et de ressources que RBC Banque Royale organise à l'intention des femmes. « Je suis surprise de constater à quel point ils aident les femmes entrepreneures. » Dans sa région, on la considère comme une guru des produits santé et on l'invite à donner des conférences. Elle adore initier un auditoire aux effets des arômes et aux huiles essentielles. Elle a même construit plusieurs sites Web, dont www.naturalsense.com. « Avec Internet, je fais des ventes partout dans le monde ! »

Nom : Jane Ritchuk (905) 474-4031 jane.ritchuk@royalbank.com

Description du poste : Directrice de comptes, services financiers aux particuliers

Lieu : Markham (Ontario)

Citation : « Les femmes ont besoin d'un miroir qui leur renvoie des idées. C'est mon rôle. »

La vocation de **Jane Ritchuk** auprès des entreprises a été motivée par la passion et la fougue des propriétaires de PME telles que sa cliente Sandra Topper. « Il suffit de poser la question "Quoi de neuf ?" à un entrepreneur pour obtenir une histoire passionnante. C'est vraiment fascinant de les entendre raconter leurs projets et leurs problèmes, et comment ils ont relevé les défis. »

Entrée au service de RBC Banque Royale en 1972 comme caissière-dactylo, Jane a occupé divers postes jusqu'à son arrivée au Centre d'affaires de Durham il y a trois ans. « J'aime le contact avec les clients et les dossiers des PME. » Ses clients vont de propriétaires d'ateliers de débosselage jusqu'à des abattoirs et des fabricants, en passant par les routiers... et de plus en plus elle sert des femmes. Le marché des femmes d'affaires s'est révélé une force économique dans le monde des affaires, et la Banque m'a encouragé à recruter davantage de femmes parmi ma clientèle. »

Pour cela, Jane participe à des groupes de maillage pour les femmes d'affaires de la collectivité. « Les entreprises prospèrent avec le soutien et l'aide des banques, j'essaie donc de promouvoir l'idée que le service que j'offre comporte une valeur importante. »

Jane retire une impression très positive de sa rencontre avec Sandra à la succursale de Durham. « Elle est très professionnelle et ouverte, et elle comprend très bien la nature de son entreprise. » Jane croit que Sandra est un excellent modèle parce qu'elle est disposée à partager les recettes et les pièges à éviter pour parvenir à la réussite.

Outre les besoins financiers, qui incluaient le financement d'installations de fabrication, Jane soutient Sandra en lui présentant de nouveaux clients et groupes professionnels. Et lorsque Sandra a pris le virage du commerce électronique, Jane l'a mise en contact avec le groupe *VISA* de la Banque et avec d'autres experts chargés de l'aider dans son projet d'expansion.

Elle croit que les ventes de Sandra par Internet augmenteront et que son entreprise continuera de croître. « Gérer un point de vente achalandé, élever trois enfants très actifs, s'occuper d'une propriété à la campagne et d'une famille élargie, Sandra parvient à combiner tout cela. Je suis vraiment fière de son succès ! »



Nicole Beaudoin, Présidente et Chef de la direction

Le RFAQ a 20 ans

NOM : Réseau des femmes d'affaires du Québec Inc. (RFAQ)

QU'EST-CE QUE C'EST ? Un réseau panquébécois chargé de veiller à la réussite des femmes d'affaires (entrepreneures, gestionnaires et professionnelles), par le maillage, les contacts et l'entraide.

QU'EST-CE QU'ON EN RETIRE ? Maillage, encadrement, conférences et ateliers, réductions de tarifs et mini-réseaux qui se réunissent chaque mois pour échanger de l'information et fournir des conseils.

COÛT : 195 \$ par année

INFO : (514) 521-2441 ou 1 800 332-2683
Courriel à nbeaudoin@rfaq.ca www.rfaq.ca

Depuis ses modestes débuts, avec moins de 100 membres et un maigre répertoire il y a 20 ans, le **Réseau des femmes d'affaires du Québec Inc.** (RFAQ) - maintenant fort de ses 3 000 membres - établit sa marque dans la province de Québec et souligne la vigueur de l'entrepreneuriat féminin en tant que vecteur de l'économie. À partir de son siège social de Montréal et de ses 20 bureaux régionaux, ce réseau d'affaires privé fournit aux entrepreneures et aux dirigeantes des occasions de maillage, d'encadrement et de formation, de même que des liens avec des groupes d'affaires dans le monde entier.

Le réseau doit surtout son succès au dynamisme et à la passion de **Nicole Beaudoin**, qui a acheté l'organisation il y a quelques années en parvenant à maintenir la vision puissante de l'ancienne directrice. « C'est par l'union que les femmes deviennent fortes et réussissent en affaires, explique-t-elle. La principale clé du succès réside dans les contacts, et c'est ce que nous offrons aux femmes. »

Comptable agréée, titulaire d'un MBA en finances, Nicole a ouvert la voie dans le monde des grandes entreprises à titre de première femme à occuper des postes de direction dans les secteurs très masculins du transport ferroviaire et des pâtes et papiers. « J'ai dû prouver qu'une femme peut être compétente dans des professions traditionnellement masculines », raconte-t-elle, précisant qu'elle a acheté le réseau « parce que je voulais redonner quelque chose à la société ». En janvier, elle a transféré son entreprise chez RBC Banque Royale, séduite par le leadership de la Banque en matière d'entrepreneuriat féminin. « RBC Banque Royale reconnaît que les femmes entrepreneures créent des emplois et de la prospérité, et que nous avons besoin du soutien des institutions financières. »

Les mini-réseaux, appelés « cellules d'entraide » comptent parmi les avantages inédits du réseau de Nicole. Cinquante de ces petits groupes de 15 personnes sont disséminés à travers la province. Ils sont tous dotés d'un banquier, d'un comptable et d'un avocat de même que d'un expert en ressources humaines et en marketing, et un leader désigné par les membres, qui reçoit une formation du RFAQ. Les réunions ont lieu chaque mois, et les membres obtiennent un soutien professionnel et personnel, de façon confidentielle.

Les membres du réseau jouissent d'un autre avantage : la promotion de leur entreprise par des véhicules tels que le site Web récemment remanié de l'organisation. Le RFAQ a célébré son 20^e anniversaire avec des événements

spéciaux pendant la semaine des femmes d'affaires, du 15 au 21 octobre, période pendant laquelle a eu lieu également l'assemblée annuelle. Les projets de Nicole sont axés sur les liens internationaux pour les membres. « Avec Internet, nous ne devons plus nous confiner », souligne-t-elle. Elle revient d'un

voyage de prospection dans le Sud-est asiatique et en Europe.

« Voilà 20 ans que j'observe l'évolution des femmes dans le monde des affaires, et je crois que nous avons eu notre utilité en proposant aux jeunes femmes des modèles qu'elles pouvaient émuler, pour aller encore plus loin, explique Nicole. Dans ma jeunesse, je passais le plus clair de mon temps à prouver que j'étais compétente. Aujourd'hui, avec 3 000 membres dans le Réseau pour montrer ce que nous avons à offrir, nous pouvons miser sur la solidarité pour parvenir à la réussite, comme jamais auparavant. Nous sommes trop modestes, nous devons apprendre à foncer ! »

champions/championnes du marché des femmes d'affaires

Pour de plus amples renseignements au sujet des services offerts par RBC Banque Royale et des initiatives locales à l'intention des femmes entrepreneures, veuillez communiquer avec la championne de votre région.*

Colombie-Britannique :

Rosemary Lee
Direction de la C.-B.
Tél. : (604) 665-0717
rosemary.lee@royalbank.com

Alberta :

Murray Gartner
Direction des Prairies
Tél. : (403) 292-3189
murray.gartner@royalbank.com

Manitoba :

Vi Desrochers - Winnipeg
Tél. : (204) 988-4268
vi.desrochers@royalbank.com

Saskatchewan :

Tina Gatward - Régina
Tél. : (306) 780-2697
tina.gatward@royalbank.com

Ontario :

Lynne Bain
Direction de l'Ontario
Tél. : (416) 974-5434
lynne.bain@royalbank.com

Kathie Emms - Ottawa

Tél. : (613) 564-4884
kathie.emms@royalbank.com

Québec :

Maryse Gosselin
Direction du Québec
Tél. : (514) 874-8411
maryse.gosselin@royalbank.com

Andrée Potvin - Montréal Est

Tél. : (514) 493-5846
andree.potvin@royalbank.com

Cécile Gilbert - Laval

Tél. : (450) 686-3384
cecile.gilbert@royalbank.com

Francine Fortin - Montréal Ouest

Tél. : (514) 856-8605
francine.fortin@royalbank.com

Johanne Grenier - Québec

Tél. : (418) 692-6848
johanne.grenier@royalbank.com

Rachel Belzil - Rive sud

Tél. : (450) 442-5695
rachel.belzil@royalbank.com

Atlantique :

Colleen Ivimey
Direction de l'Atlantique
Tél. : (902) 421-8234
colleen.ivimey@royalbank.com

* La liste des championnes n'est pas exhaustive. Communiquez avec le représentant de votre région pour obtenir d'autres noms.

RBC Banque Royale rend hommage aux femmes entrepreneures

Les femmes entrepreneures du Canada adhèrent avec enthousiasme aux programmes et aux projets que RBC Banque Royale offre ou commandite pour les aider à mieux gérer leur entreprise et soutenir leur croissance. Voici quelques exemples :



Nom : Betty Penny, présidente

Société : Penny & Associates Inc., Port Perry, (Ontario)
(905) 985-0712 ou 1-800-699-6190 bpenny@pennyinc.com www.pennyinc.com

Description : Firma avant-gardiste de comptabilité et de gestion fondée en 1994 qui offre des services de comptabilité en sous-traitance, depuis la tenue de livres sur place jusqu'à la comptabilité par Internet, et la préparation d'états financiers mensuels avec soutien de gestion à distance.

Défi particulier : Après avoir développé une entreprise gagnante à l'échelle nationale, Betty a voulu proposer ses services aux États-Unis et sur les marchés internationaux.

Comme beaucoup de propriétaires de PME, elle a découvert que l'argent et le temps requis par les déplacements et la prospection étaient prohibitifs. Elle préférait tester le marché avant d'engager des frais de développement et de marketing.

Participation à un programme : TradeBuilders Virtual Trade Mission avec Atlanta, automne 2000 ; Women's Trade Mission à Los Angeles, printemps 1999 ; Canada/US Businesswomen's Trade Summit, printemps 1999 ; Mission commerciale des femmes d'affaires du Canada à Washington, automne 1997.

Retombées : « Cela m'a permis d'établir des contacts sans avoir à encourir de frais de déplacements, car les missions disposaient d'un processus pour réunir les entreprises ayant des intérêts et des besoins semblables. J'ai ainsi signé plusieurs lettres d'intention. Depuis 1997, RBC Banque Royale a joué un rôle de chef de file en appuyant diverses initiatives commerciales, comme ces missions, dirigées par des femmes entrepreneures à l'échelle internationale. La participation à chacun de ces projets a aidé mon entreprise à passer de un à 15 employés et à prospérer. Un avantage supplémentaire : visibilité à l'échelle internationale. »



Nom : Barb McCallum, propriétaire

Société : Clay Knoll Emu Products, St. Thomas (Ontario)
(519) 631-5583

Description : Enseignante de formation, Barb a fondé avec son mari Ross la société Clay Knoll Emu Products il y a sept ans, à l'aide d'un prêt de RBC Banque Royale. Après avoir étudié les options d'élevage d'animaux requérant peu de soins, ils ont décidé d'élever des émeus, animaux originaires d'Australie qu'on a implantés avec succès dans des élevages partout dans le monde. Parmi les produits offerts à la boutique de leur ferme, on trouve de l'huile d'émeu (pour la peau irritée et les douleurs aux jointures,

grâce à ses propriétés hypoallergénique et anti-inflammatoires), le savon (doux et calmant à base d'huile d'émeu), la viande d'émeu (viande rouge faible en gras et en cholestérol) et des bijoux et ornements (fabriqués à partir des plumes et des coquilles d'œuf).

Défi particulier : Bien que l'industrie de l'émeu connaisse une forte croissance - surtout dans l'Ouest, dans la foulée de la conscientisation du consommateur à l'égard des produits santé - Barb n'a pas rencontré le succès escompté dans l'Est du pays.

Participation à un programme : Uniquely Ontario, février 2001

Retombées : « Uniquely est un programme fascinant. Il est particulièrement intéressant pour les PME qui n'ont ni les fonds ni le volume pour occuper un kiosque dans un salon professionnel. J'ai établi d'excellents contacts et j'espère qu'ils m'amèneront des ouvertures auprès d'autres commerçants.



Nom : Thérèse Fredette, présidente

Société : Centre de Recherches et d'Analyses sur les Corporations Itée (C.R.A.C.), Montréal (Québec) 1-800-361-5744 tfredette@crac.com
www.crac.com

Description : Firme de recherches et de services aux entreprises fondée en 1979, le C.R.A.C. aide les entreprises à s'y retrouver dans le dédale de plus en plus complexe de la réglementation des entreprises. Elle offre des services de recherche sur la classification des entreprises et apporte son aide à des clients qui veulent se constituer en société en enregistrant les noms des sociétés, en effectuant des recherches sur les

domaines d'activités et les marques déposées et en obtenant les documents juridiques nécessaires. Après avoir obtenu son diplôme en droit en 1978, Thérèse s'est rendu compte qu'un besoin pour de tels services n'avait pas été comblé sur le marché. Et puisque la fibre entrepreneuriale vibrait déjà en elle – son père et son grand-père étant tous les deux des entrepreneurs – elle a mis sur pied sa propre entreprise. Aujourd'hui, celle-ci compte 40 employés et dégage un revenu annuel de plus de 5 millions de dollars.

Défi particulier : Après avoir développé avec succès une plateforme de services interentreprises, Thérèse transforme aujourd'hui le C.R.A.C. en un service Internet interactif accessible par tout un chacun. Le défi consiste désormais à convaincre ses clients existants, qui sont pour la plupart des avocats et des comptables, à utiliser ce nouveau service.

Services utilisés : Des services bancaires par Internet aux services de conversion des devises, Thérèse s'est appuyée sur les ressources, l'expertise et le soutien financier de RBC Banque Royale, et ce, depuis l'ouverture de son entreprise. Voici ce qu'elle en dit aujourd'hui : « La Banque saura certainement m'apporter l'aide voulue pour ce qui est du paiement électronique des services offerts sur le Web. »

Relation avec la Banque : Thérèse croit en l'établissement d'une relation étroite avec son banquier. Elle reçoit fréquemment des bulletins d'information ainsi que des invitations pour assister à des séances de planification financière de la part de RBC Banque Royale. Mais, avant tout, son banquier l'aide à prendre les bonnes décisions financières. « Ma banque fait beaucoup pour les femmes entrepreneurs. »



Nom : Laraine Kaminsky, présidente

Société : MALKAM Cross-Cultural Training, Ottawa (Ontario)
(613) 761-7440 kaminsky@malkam.com www.malkam.com

Description : Spécialisée dans la formation interculturelle et le langage idiomatique, MALKAM se consacre à promouvoir la diversité culturelle et linguistique en vue de favoriser les communications entre employés et une gestion efficace. En offrant des services de recherche, de formation et des conseils en matière de diversité culturelle, ainsi que des programmes de pré-embauche, MALKAM a pour but d'aider les particuliers et les entreprises à réussir sur une scène internationale culturellement variée.

Défi particulier : « Nous vendons un service qui n'est pas considéré comme étant essentiel ; nous devons donc constamment faire valoir le rendement sur l'investissement et aider les gens à saisir l'importance des problèmes interculturels qui peuvent se poser dans une économie mondiale. » Depuis le démarrage de son entreprise en 1989, Laraine a su maintenir le cap à travers bon nombre de transformations économiques nationales et internationales. « Il faut déceler les occasions qui se présentent au sein d'une économie en constant changement et ajuster ses activités en conséquence. »

Services/programmes utilisés : Services bancaires par Internet, délégations commerciales virtuelles, maillage.

Relation avec la Banque : Conférencière et consultante de calibre international, Laraine est appelée à voyager fréquemment pour faire part de son expertise en matière de culture et d'affaires. Dans ses allocutions, elle rappelle que les femmes entrepreneurs ont besoin de travailler avec des fournisseurs de services professionnels, comme les banques. Elle invite également les banques à intervenir dans ses séances de formation afin d'expliquer le système bancaire aux nouveaux Canadiens. Elle-même déclare que sa banque comprend parfaitement la complexité de ses propres besoins en la matière. Et elle n'hésite pas à tirer profit d'événements commandités par la banque, comme les délégations commerciales virtuelles. « Tout ce qui peut m'aider à élargir mon réseau de contacts m'intéresse. »

Un hommage spécial



Les Canadiens ont réagi unanimement à la tragédie des attentats terroristes à New York en faisant preuve de bonne volonté et de générosité. RBC Banque Royale tient à rendre spécialement hommage

à sa cliente Marianne Bertrand pour son geste humanitaire. De concert avec Drs. Foster & Smith, maison spécialisée dans la vente par correspondance d'articles pour animaux domestiques, Marianne, présidente de Muttluks (www.muttluks.com) à Toronto, a fait don de 800 paires de bottines de protection pour chiens à l'unité canine du département de police de New York afin d'équiper tous les chiens affectés aux recherches dans les décombres du World Trade Center.

Initiatives pour les femmes entrepreneurs

Que vous exploitiez une entreprise à domicile ou une société de grande envergure faisant des affaires à l'échelle internationale, vous pouvez compter sur l'engagement de RBC Banque Royale à l'égard des entreprises appartenant à des femmes, engagement qui se matérialise par la mise sur pied de divers événements et programmes. Nous savons que l'expansion d'une entreprise ne passe pas seulement par le financement. Voilà pourquoi nous nous sommes associés, entre autres, aux projets suivants :



Uniquely Creative Arts Shows

Un programme novateur de stimulation des affaires pour aider les artisans à pénétrer le marché de la vente en gros et à profiter d'ouvertures internationales. Le programme culmine avec des salons professionnels en Colombie-Britannique, dans les Prairies et en Ontario.
Renseignements : Barbara Mowat 1 800 672-0103
www.uniquelycanada.com



Women in International Trade - Ontario (WITO)

La première section canadienne d'une organisation mondiale vouée à l'augmentation des débouchés en matière de commerce international pour les femmes dans plus de 30 pays.
(416) 487-5204 ou anne.rose@sympatico.ca
www.wito.ca



BusinessMatchMaker^{MC}

Un programme de jumelage pour le maillage à l'échelle nationale et internationale, disponible en direct. Pour un essai gratuit, communiquez avec le réseau de RBC Banque Royale pour les femmes entrepreneurs à l'adresse www.banqueroyale.com/pme/femmes/fr_become_member.html
Renseignements : (905) 940-1649 ou info@businesstree.net

Pour connaître les initiatives locales destinées aux femmes chef d'entreprise, communiquez avec la championne de votre région (voir liste à la page 4).

La vérité sur les garanties personnelles et de conjoint

De nombreuses rumeurs veulent que les femmes chef d'entreprise ne puissent obtenir un prêt bancaire sans la signature de leur mari. Existe-t-il vraiment un préjugé négatif à l'endroit des femmes ou s'agit-il d'un besoin légitime des institutions financières de demander des garanties personnelles et de conjoint ? Nous avons demandé à **Stacey Petersen**, (stacey.petersen@royalbank.com) de RBC Banque Royale de démystifier la question des garanties personnelles et de conjoint.

Q : Pourquoi les banques exigent-elles des garanties personnelles sur les prêts ?

R : Il est courant de voir une banque demander des garanties personnelles à des propriétaires d'entreprise lorsque les immobilisations ou l'avoir des actionnaires n'est pas suffisant. En d'autres termes, s'il n'existe pas de garantie subsidiaire ou si ces garanties ont une valeur commerciale limitée par rapport à la valeur du prêt consenti. Il se peut aussi que l'institution financière cherche ainsi à vérifier le sérieux de l'engagement du client, surtout si l'entrepreneur n'a pas investi beaucoup de fonds personnels dans son entreprise. Chaque cas est différent et doit être abordé avec discernement.

Q : Selon vous, quelle est la plus grande croyance non fondée au sujet des garanties de conjoint ?

R : Celle que les banques exigent des garanties de conjoint seulement aux femmes entrepreneures. Si une banque demande une garantie de conjoint, elle applique les mêmes critères, que l'entreprise soit dirigée par un homme ou une femme. Tout dépend du propriétaire des éléments d'actif hors de l'entreprise. La perception voulant que seules les femmes soient tenues de fournir de telles garanties n'est pas fondée.

Q : Quand et pourquoi une banque peut-elle demander une garantie de conjoint ?

R : En règle générale, il s'agit pour la banque de se protéger parce que le conjoint a une part de propriété (soit réelle ou planifiée pour l'avenir) sur les biens donnés en garantie collatérale pour le prêt (par exemple, la résidence familiale). Divers facteurs commanderont à une banque d'exiger du conjoint qu'il obtienne les conseils de son avocat pour s'assurer qu'il ou elle comprend clairement les implications et obligations associées à la signature d'un titre de garantie.

Q : Si une femme croit que sa demande de prêt est refusée ou qu'elle doit fournir une garantie de conjoint seulement en raison de son sexe, que doit-elle faire ?

R : D'abord, elle doit favoriser un dialogue ouvert avec le banquier et demander des explications détaillées. Si celles-ci ne sont pas satisfaisantes, elle doit s'adresser au superviseur du banquier ou suivre le processus de recours à un niveau supérieur normalement prévu par la Banque. Chez RBC Banque Royale, nous disposons d'un processus formel et publié qui permet aux clients de discuter de toutes leurs préoccupations jusqu'à ce qu'ils obtiennent une solution appropriée. Par ailleurs, votre avocat, comptable ou un autre membre d'une profession libérale en qui vous avez confiance devrait être en mesure de vous fournir une opinion impartiale.

Les femmes entrepreneures prennent le Web d'assaut

Non seulement les femmes sont plus nombreuses à utiliser le Web que jamais auparavant (voir l'encadré en page 7), mais beaucoup de femmes chefs d'entreprises ont découvert que les affaires électroniques peuvent accroître leur productivité et faire croître le chiffre d'affaires et les bénéfices. Voici quelques solutions inédites mises au point par des femmes d'affaires du Canada :



Service à la clientèle

Mona El-Tahan, présidente et chef de la direction de CORETEC Inc. St John's (Terre-Neuve) www.coretec.nf.net

Contexte : Société de R et D fondée par Mona en 1988, CORETEC est spécialisée dans l'ingénierie environnementale et extra-côtière, les aides à la navigation maritime, la gestion des glaces et des déversements de pétrole, et la consultation informatique. Un des premiers projets de l'entreprise a consisté à fournir des prévisions sur la présence des icebergs pour la plateforme Hibernia. Aujourd'hui, CORETEC compte de nombreux partenaires internationaux, et Mona se rend constamment à l'étranger pour rencontrer des ministres du commerce et des géants du transport maritime.

Utilisation du Web : CORETEC utilise le Web pour fournir un ensemble inédit de systèmes informatiques qui fournissent à ses clients des données de navigation telles que l'emplacement des icebergs et la vitesse des vents. Son produit principal, appelé IIFS (système de prévisions intégrées) est le premier dans le genre à l'échelle mondiale.

Avantages commerciaux : « L'utilisation du Web en affaires, qu'il s'agisse de fournir un service aux clients ou de leur permettre d'acheter nos produits en direct, est un concept vraiment avantageux. Internet permet aux clients d'accéder instantanément à des données actualisées sur la société et sur ses produits, et il constitue un instrument efficace pour communiquer avec elle au moment qui convient le mieux. La solution Internet, c'est une façon logique de travailler. »



Maillage

Donna Messer, présidente, ConnectUs Communications Canada, Oakville (Ontario) www.connectuscanda.com

Contexte : ConnectUs Communications Canada est une firme de communications fondée par Donna en 1993 pour démontrer les avantages du maillage par l'intermédiaire de séminaires, de programmes de formation, de livres et de documents audio et vidéo. Reconnue comme une conférencière internationale et une « guru » du maillage, Donna a reçu plusieurs prix, notamment le prix Women on the Move (femmes en marche) du Toronto Sun en 1997.

Utilisation du Web : Donna exploite le courrier électronique de façon intensive pour établir des contacts et partager les avantages du maillage avec d'autres personnes.

Avantages commerciaux : « Conçu à l'origine en 1996, le site Web de ma société est un prolongement de ma personne, un endroit où je partage mes ressources et mes contacts. Ce site m'a aidé à construire mon entreprise sur le marché intérieur et à l'étranger. Toutes les femmes entrepreneures ont besoin d'un site Web qui vient compléter leur carte professionnelle. Dans le monde moderne, nous devons nous connecter à d'autres entreprises rapidement et efficacement, et c'est exactement ce qu'un bon site Web permet de faire. »

Expansion internationale

Annie Wood, fondatrice et présidente, Inventive Women Inc.
Toronto (Ontario) www.inventivewomen.com

Contexte : Annie a lancé l'entreprise en 1997 pour faire des recherches, pour documenter et promouvoir les femmes inventeurs après une expérience d'enseignante qui lui a révélé une mine de renseignements sur les inventions féminines. Inventive Women prévoit un partenariat avec des organismes scolaires pour amener les découvertes d'Annie jusque dans les salles de cours et elle développe une série télévisée pour présenter les talents des femmes inventeurs. Annie est elle-même une sorte de pionnière, car elle a contribué à enrichir le secteur de l'édition pour enfants, en sa qualité d'éditrice et de membre fondatrice de Kids Can Press.

Utilisation du Web : Annie a développé un site Web interactif qui sert de ressource d'enseignement pour les enfants et les professeurs, et aussi de carrefour pour les femmes qui ont l'esprit inventif. Sa société se spécialise aussi dans la conception graphique et le design Web auprès de clients canadiens et internationaux.

Avantages commerciaux : « Le Web a décuplé nos capacités à l'échelle internationale, et nous commençons à octroyer des licences pour notre logiciel de jeu à l'étranger. C'est un outil de marketing extrêmement efficace. Un site Web de grande qualité vaut son pesant d'or. »

Expansion des affaires

Lisa Bako et Sigrid Froese, cofondatrices de Ingenuity.com Inc.
Winnipeg (Manitoba) www.ingenuity-software.com

Contexte : Fondée par ce duo de jeunes femmes en 1997, Ingenuity.com développe des logiciels Web pour aider les sociétés à créer, en toute simplicité, des sites Internet et Intranet personnalisés et interactifs. Lisa et Sigrid ont reçu le Young Entrepreneur Award en 2000 de la part de la Banque de développement du Canada (BDC), qui souligne le travail d'entrepreneurs canadiens de moins de 30 ans qui ont réussi à faire croître leur entreprise et à innover.

Utilisation du Web : pionnières des outils d'enrichissement de sites Web, Lisa et Sigrid ont mis sur pied une entreprise qui exploite et endosse à fond la technologie Web.

Avantages commerciaux : « Sans l'Internet, nous ne serions pas ici. On parle d'un média à coût avantageux qui nous permet de batailler sur un pied d'égalité avec les grands pour promouvoir et communiquer en direct. Nous ne sommes pas très différents d'IBM. Le Web rend la vie plus facile à nos clients qui cherchent des renseignements sur nous et qui veulent bien comprendre nos produits. »

Le saviez-vous ?

La plus récente vague d'études de marché sur le taux d'utilisation d'Internet par les femmes révèle une activité en croissance qui continue de dépasser celles des hommes.

- Plus de 6 millions de canadiennes utilisent Internet de façon active.
- 42 % des internautes sont des femmes, un bond de 30 % depuis 1996.
- Les femmes représentent 49 % des acheteurs en direct.
- 90 % des internautes féminins consultent Internet tous les deux jours.
- La majorité des femmes consacrent leur temps d'accès à recueillir de l'information et à communiquer par courrier électronique.

Source : *The Canadian Women Online Study par DoubleClick Canada*
(416-598-9261)

Marketing

Diana Young, directrice administrative Ambassador TravelPlus
Abbotsford (Colombie-Britannique) www.ambassadortravelplus.com

Contexte : Diana et son mari ont acheté cette agence de voyage primée en 1990, qui s'est classée en 2000 au premier rang de la productivité chez Canada 3000, Air Transat et Signature Vacations.

Utilisation du Web : Diana utilise le Web de façon intensive et créatrice pour le marketing électronique. Au cours des saisons d'automne et d'hiver, elle envoie un bulletin hebdomadaire (aux quinze jours pendant le printemps et l'été) à ses clients existants et à ses prospects, pour les nourrir d'offres spéciales de voyages. Et elle inclut toujours sa touche personnelle, telle qu'un message de souhaits à Noël et à Pâques.

Avantages commerciaux : « Nos bulletins nous permettent de garder le contact avec nos clients. Ils génèrent aussi beaucoup de réservations. En lisant les offres, les clients décident de faire un voyage. De plus, ils peuvent trouver des renseignements sur les destinations sur le Web, et ils sont mieux renseignés lorsqu'ils viennent nous consulter. Nous sommes capables de leur donner de meilleurs conseils parce que nous pouvons jouer le rôle de consultant, et fournir des données précises sur les tarifs aériens et les chambres d'hôtel. »

Six formes d'aide par Internet

Comment Internet peut-il donner des armes aux femmes entrepreneures ? Judy Murchison, première directrice, Alliances et marketing électronique, Services aux particuliers et aux entreprises, RBC Banque Royale, présente six avantages stratégiques :

- 1 Commodité :** Les femmes entrepreneures occupées peuvent gagner un temps précieux en utilisant les services bancaires en direct pour des opérations courantes comme le paiement de factures. Vous pouvez aussi suivre votre portefeuille par les services de placement en direct ou utiliser les outils et les calculateurs pour pondérer les mérites respectifs de décisions financières importantes. Les services bancaires mobiles par le téléphone cellulaire et par ordinateur de poche, sont d'autres options qui peuvent accommoder les femmes en constants déplacements.
- 2 Contrôle :** Avec un minimum d'organisation, vous pouvez établir votre centre de contrôle financier sur votre bureau, pour mieux atteindre vos objectifs financiers, à titre d'entreprise ou d'individu.
- 3 Choix :** Internet regorge de sites qui offrent une pléthore de produits et services. Magasinez pour trouver la meilleure offre.
- 4 Connaissances :** Reliez-vous au réseau pour chercher des renseignements sur les secteurs d'activité, les ressources gouvernementales et les outils de recherche en direct. Ou encore adonnez-vous à la veille industrielle et observez ce que font vos concurrents.
- 5 Communications :** Utilisez Internet pour le maillage et le partenariat. Communiquez avec vos employés et vos clients par le courrier électronique et entrez sur des sites Web pour le recrutement, ou accédez à des groupes de discussion pour obtenir de l'aide, des ressources et des contacts.
- 6 Perspectives d'affaires :** Vous pouvez augmenter votre chiffre d'affaires par voie électronique en vendant des produits et services sur un site Web et en plaçant des annonces sélectives grâce à des commandites et à des liens.

Extrait du séminaire Au-delà du Web 2001 : Le commerce électronique au service des femmes chefs d'entreprises, tenu dans le cadre de la journée internationale des femmes en mars à Toronto, présenté par Industrie Canada en partenariat avec RBC Banque Royale. Pour obtenir l'exposé complet de Judy, visitez le site www.banqueroyale.com/pme/femmes/fr_beyond_web.html

Profitez de ces ressources – c'est gratuit !

RBC Banque Royale vient de revamp son site Web pour les femmes entrepreneurs. Rien de plus simple que d'adhérer à notre communauté en direct pour rejoindre un mouvement passionnant et en pleine croissance. Voici comment procéder :

1. Visitez le site www.banqueroyale.com/pme/femmes/index.html pour accéder à un guichet unique de renseignements pratiques

2. Adhérez à notre Réseau en accédant à www.banqueroyale.com/pme/femmes/fr_become_member.html pour obtenir un éventail de ressources utiles, notamment :
- un essai gratuit du service BusinessMatchMaker
- publications et livres gratuits à votre choix
- annonce d'événements axés sur les femmes entrepreneurs

3. Participez à des forums animés par des experts dynamiques dans notre microsite partagé avec Chatelaine, en accédant à <http://royalbank.chatelaine.com/francais/>

Moneris ou le paiement électronique simplifié



Si vous offrez à vos clients la possibilité d'effectuer leurs paiements au moyen de cartes de crédit ou de débit, sachez qu'un nouveau service visant à simplifier le traitement des paiements effectués par voie électronique est à votre disposition. Finis les comptes multiples, les frais de service multiples et les relevés bancaires multiples auprès d'institutions financières multiples.

Solutions Moneris, une toute nouvelle co-entreprise unique en son genre au Canada et mise sur pied par RBC Banque Royale et Banque de Montréal, offre un guichet unique pour la prise en charge des opérations Visa, MasterCard, Interac et celles aux terminaux point de vente. Tous les dépôts sont traités à partir de votre terminal électronique point de vente Moneris et sont transmis directement à un seul et même compte d'entreprise de RBC Banque Royale ou à tout autre compte de votre choix. Le traitement des dépôts peut également s'effectuer à partir d'un terminal portatif mobile, d'un téléphone à touches ou d'un site Web de commerce électronique. « Moneris fait bénéficier les commerçants d'avantages immédiats, puisque les services proposés sont pratiques, simples à utiliser et peu coûteux », explique Wendy Porter, vice-présidente directrice, Marketing et ventes – Amérique du Nord, chez Moneris. Pour obtenir des renseignements, composez le 1 866 319-7450, envoyez un courriel à info@moneris.com ou visitez le www.moneris.com.



Le Guide sur la mise au point de l'entreprise

Examinez votre petite ou moyenne entreprise à la loupe grâce au dernier numéro de notre collection de Guides, le Guide sur la mise au point de l'entreprise. Peaufinez vos

stratégies d'entreprise en vous concentrant sur les questions suivantes : Quelle est votre cycle d'exploitation ? Vaut-il mieux viser plus de ventes ou plus de bénéfices ? Quelle est la taille idéale pour votre entreprise ? Et il y en a bien d'autres. Vous pouvez vous le procurer gratuitement en composant le 1 800 ROYAL 7-0 (1 800 769-2570) ou en visitant le www.banqueroyale.com/entreprises/miseaupoint/indexad.html.



Le site Web « Les Femmes d'affaires et le commerce » a été réaménagé

Visitez la toute nouvelle section du site du Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (www.infoexport.gc.ca/business)

destinée aux femmes d'affaires. Ce guichet d'information unique et exhaustif a été conçu pour les femmes entrepreneurs désireuses de se préparer au marché de l'exportation et d'y réussir. Le contenu du site réaménagé est très dynamique : il propose une section WiTwisdom où s'expriment des consultantes et des exportatrices chevronnées, des centaines de contacts clés, des avis d'événements commerciaux, des débouchés et des occasions d'affaires. Info : Andrea Kucey au (613) 996-4785 ou à andrea.kucey@dfait-maeci.gc.ca.



Le bulletin **Championnes** est publié par **RBC Banque Royale, Services aux particuliers et aux entreprises**

Rédactrice en chef : Susan Baka, *Bay Communications*

Conception graphique : Nora Camps, *DUO Strategy and Design Inc.*

Nous voulons connaître votre opinion



Contactez-nous. Si vous avez des suggestions d'articles ou des conseils d'affaires à partager, communiquez avec Susan Baka, rédactrice en chef, au :

Tél. : (416) 410-1654 Téléc. : (416) 467-4630 Courriel : sbaka@interlog.com

Pour un complément d'information sur les projets de RBC Banque Royale pour le marché des femmes entrepreneurs, communiquez avec Maryse Gosselin, directrice, Soutien aux ventes, Services aux entreprises, RBC Banque Royale, au :

Tél. : (514) 874-8411 Téléc. : (514) 874-5377 Courriel : maryse.gosselin@royalbank.com

RBC Banque Royale, Services aux particuliers et aux entreprises
1 Place Ville-Marie, 10e étage, Aile Est, Montréal (Québec) H3C 3A9
www.banqueroyale.com/pme/femmes/index.html

Dites-nous

Pour faire ajouter votre nom à notre liste de distribution ou pour recevoir des exemplaires supplémentaires du bulletin Championnes, envoyez une demande à :

Nom : Maryse Gosselin
Télécopieur : (514) 874-5377
Courriel : maryse.gosselin@royalbank.com

Les manchettes

Maxine Westaway, vice-présidente directrice d'America-Asian & Associates Corp, deviendra la première présidente non américaine d'International Alliance of Professional and Executive Women, organisme qui chapeaute toutes les organisations destinées aux femmes chefs d'entreprise dans le monde. Maxine est présidente sortante de la Canadian Association of Women Executives & Entrepreneurs... Autre grande première pour une Canadienne : **Astrid Pregel**, consule générale du Canada à Atlanta, est la première Canadienne à recevoir le prestigieux prix Woman of the Year, décerné par la Organization of Women in International Trade (OWIT). Ce prix vise à souligner les efforts des femmes qui ont contribué, par l'excellence et l'innovation, à améliorer le statut des femmes dans le secteur du commerce international. Astrid a été l'instigatrice de délégations commerciales pour le compte d'exportatrices canadiennes, commanditées par RBC Banque Royale... **Shauneen Bruder** de RBC Banque Royale a été nommée présidente de RBC Centura Banks Inc. en Caroline du Nord, au mois de juillet dernier. Elle est ainsi devenue la première femme à occuper une telle fonction à Centura. RBC Banque Royale a fait l'acquisition de Centura, compagnie de services financiers dotée d'un actif de 12 milliards de dollars US, cet été en vue de créer une plateforme de services bancaires destinés aux particuliers aux États-Unis.