

**Sources d'information**

**pour femmes entrepreneures**

Publié par la Direction des communications, MIC

Cette étude a été réalisée, à la demande du ministère de l'Industrie et du Commerce (MIC) et du Groupe-conseil sur l'entrepreneuriat féminin, par la Chaire de développement et de relève de la PME, École des Hautes études commerciales, Montréal.

**Conception :** Graphissimo communication visuelle

Pour toute demande d'exemplaire de cette publication, veuillez vous adresser à :

**Ministère de l'Industrie et du Commerce**

Direction des communications  
710, place D'Youville, 9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Y4

Téléphone : (418) 691-5950  
Télécopieur : (418) 644-0118  
Courriel : [info@mic.gouv.qc.ca](mailto:info@mic.gouv.qc.ca)  
Internet : <http://www.mic.gouv.qc.ca>

Dépôt légal, Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN : 2-550-36673-5

© Gouvernement du Québec, 2000

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
<b>MÉTHODE</b>	
1 Identification des thèmes d'intérêt	5
2 Recherche bibliographique	6
3 Sites Internet pour les femmes entrepreneures	6
<b>ANALYSE ET RECOMMANDATIONS</b>	<b>7</b>
<b>ANNEXE 1 : SOURCES D'INFORMATION PAR THÈMES ET SUJETS TRAITÉS</b>	<b>8</b>
<b>ANNEXE 2 : QUELQUES SITES INTERNET DÉDIÉS AUX FEMMES ENTREPRENEURES</b>	<b>35</b>

## INTRODUCTION

Ce document fait suite aux recommandations du rapport « Entreprendre au féminin », qui identifiait le besoin de favoriser chez les femmes entrepreneures l'acquisition de connaissances et d'habiletés liées au financement et à la gestion d'entreprises.

L'objectif du présent rapport est d'augmenter la diffusion du matériel existant et d'identifier les secteurs où certains besoins sont à combler. En tout, plus de 200 titres et 10 sites Internet ont été identifiés et classés en fonction de thèmes liés à la gestion des entreprises. Une brève revue de certains sites destinés à l'entrepreneurship féminin est également présentée.

Alors que plusieurs sources documentaires ont pu être identifiées dans la plupart des domaines liés à la gestion, il apparaît que très peu de documents s'adressent spécifiquement

aux femmes entrepreneures. De plus, certains thèmes d'intérêt pour ces dernières semblent traités moins abondamment. C'est le cas, par exemple, des aspects relatifs aux habiletés de négociation. Enfin, peu de sites Internet s'adressent en français aux femmes d'affaires.

Le texte qui suit présente d'abord la méthode utilisée pour procéder à la cueillette de l'information, un bref compte rendu des propos recueillis auprès de certains intervenants et des recommandations relatives aux constats qui se dégagent de la recherche documentaire effectuée. L'annexe 1 présente les sources documentaires regroupées en 10 tableaux et l'annexe 2 fournit une liste de sites Internet destinés aux femmes entrepreneures.

## MÉTHODE

### 1. Identification des thèmes d'intérêt

Dans un premier temps, nous avons rencontré quelques intervenants avec l'objectif de dégager les principales préoccupations des femmes entrepreneures. En tout, cinq entrevues ont été réalisées auprès de personnes-ressources des organismes suivants :

- Info-entrepreneurs ;
- Les Cercles d'emprunt de Montréal ;
- Le Centre d'entrepreneurship de l'Université de Montréal ;
- Intervenants (2) du plateau financement de l'*Objectif Entrepreneurship* de juin 1999 à Montréal.

Les constats suivants se dégagent des entrevues réalisées :

- Bien que les intervenants constatent une hausse du nombre de femmes venant les consulter, il n'en demeure pas moins que les demandes leur sont surtout adressées par des hommes. Les cercles d'emprunt de Montréal se distinguent à cet égard, puisque leurs services étaient réservés exclusivement aux femmes encore tout récemment.
- Les femmes qui viennent chercher de l'information se retrouvent plus souvent dans le secteur des services et seraient plus souvent des travailleuses autonomes.
- Les intervenants consultés éprouvent des difficultés à distinguer les préoccupations des hommes de celles des femmes. Tous s'entendent par ailleurs pour dire que l'accès au financement est un des sujets le

plus souvent abordés par les personnes qui s'adressent à eux. Aux cercles d'emprunt de Montréal, on mentionne que les besoins des femmes se situent surtout dans les domaines suivants: financement, capacité à vendre et à se vendre (à un juste prix) et négociation. Les femmes ont également besoin de conseils en ce qui a trait à la conciliation famille-travail et à l'utilisation des réseaux. Tous les intervenants mentionnent également qu'il leur apparaît plus difficile pour les femmes que pour les hommes d'accéder au financement.

Afin d'identifier les préoccupations des entrepreneures, nous avons également répertorié un certain nombre de questions posées par ces dernières lors de forums qui leur sont destinés. Les principaux thèmes sont le financement, l'exportation, les réseaux, de même que les particularités relatives à l'enregistrement des brevets, marques de commerce et droits d'auteur. Finalement, les organismes suivants ont été consultés afin de compléter l'identification des thèmes susceptibles de présenter un intérêt pour les femmes entrepreneures :

- Corporations de développement économique communautaire;
- Info-entrepreneurs;
- Communication Québec;
- Banque de développement du Canada;
- Banque de Montréal;
- Banque Royale;
- Banque Nationale.

Les thèmes identifiés sont au nombre de 10 et pour chacun d'entre eux, plusieurs sous-thèmes ont pu être dégagés. Les sources documentaires relatives à chacun des thèmes sont ensuite présentées.

### **2. Recherche bibliographique**

La recherche documentaire a été effectuée en fonction des thèmes identifiés dans la première étape. Plusieurs sites Internet et bibliothèques ont été consultés. L'annexe 1 présente, pour chacun des 10 thèmes identifiés, d'abord une liste des sujets traités, puis une liste des sources identifiées et finalement, le degré de difficulté du document (facile, moyen, difficile). Les documents disponibles sont nombreux. Toutefois, pour rendre la recherche plus efficace, nous nous sommes limités aux sources d'ordre pratique, de langue française et qui préconisent une approche normative.

### **3. Sites Internet pour les femmes entrepreneures**

Étant donné qu'il était difficile d'identifier des thèmes propres aux femmes entrepreneures, nous avons procédé à une recherche de sites s'adressant spécifiquement aux femmes entrepreneures. Nous incluons dans cette liste quelques sites en anglais, qui nous apparaissaient, quant à leur structure, présenter un intérêt. L'annexe 2 donne un aperçu de l'information que l'on peut retrouver sur ces sites.

## ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

L'examen des divers tableaux apparaissant à l'annexe 1 nous montre, sans contredit, que de nombreux documents existent déjà sur beaucoup de thèmes reliés à la gestion. De plus, la nature de la documentation est aussi, très variée. De nombreux livres sont disponibles, de même que des documents publiés par les gouvernements, institutions financières et autres organismes. Certains de ces documents sont même accessibles gratuitement sur Internet. Les aspects relatifs au financement, au démarrage d'entreprise et à l'exportation semblent très bien couverts.

En ce qui a trait au financement, la Banque de développement du Canada a produit un document qui s'adresse spécifiquement aux femmes. Le démarrage d'entreprise est très bien couvert et présente une source inestimable d'organismes et de documents couvrant, entre autres, le plan d'affaires. Le thème de l'exportation est aussi très bien traité, d'autant plus que le site Internet « Les femmes d'affaires et le commerce » s'adresse spécifiquement aux femmes en affaires.

Quant aux habiletés de négociation, elles ont fait l'objet de peu d'écrits et aucun ne s'adresse spécifiquement aux femmes entrepreneures. On sait pourtant que c'est peut-être sur ce plan que les besoins sont les plus élevés. Le même commentaire s'applique aux publications sur les réseaux, qui sont, somme toute, moins nombreuses, mais combien importantes pour les femmes. Il faut dire que la négociation, ça se « pratique » plus que ça se « lit » et on peut dire la même chose des réseaux. On sait que les réseaux sont importants et, bien

que certains conseils soient utiles, c'est certainement surtout en les utilisant que l'on découvre leur force et leur puissance.

Néanmoins, le présent document est un point de départ du regroupement de l'information à la disposition des entrepreneurs. Cette information est nombreuse, certes, mais très dispersée. Un outil de référence permettant de mettre la main rapidement sur une source d'information pertinente a son utilité. Les sources d'information pourraient être présentées, par exemple, en regroupant les volumes, puis les documents disponibles sur Internet, etc.

Ce que la recherche documentaire effectuée fait aussi ressortir, c'est qu'il existe très peu d'information en français qui s'adresse spécifiquement aux femmes entrepreneures. Si on croit à leur spécificité, force est de constater que certains efforts restent à faire en ce sens. Les recherches dans Internet ont permis de découvrir l'existence de plusieurs sites en anglais (Canada, États-Unis) qui visent les femmes entrepreneures. Bien que l'information disponible sur ces sites soit inégale (Certains sites présentent des documents d'aide, d'autres, des recherches, d'autres permettent uniquement d'établir des contacts.), leur existence témoigne d'une préoccupation pour la réalité propre de ces femmes. Bien que le site « Les femmes d'affaires et le commerce » existe, nous pensons qu'il y a un besoin au Québec pour un site qui s'adresse spécifiquement à l'entrepreneuriat féminin.

## ANNEXE 1 : Sources d'information par thèmes et sujets traités

# 1

### FINANCE

SUJETS TRAITÉS	VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La finance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les finances et la PME</li> <li>- L'initiation au langage financier</li> <li>- Les notions de base en finance</li> <li>- Lexique financier</li> </ul> </li> </ul>	3, 13, 18, 19
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les états financiers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le bilan</li> <li>- L'état des résultats</li> </ul> </li> </ul>	3, 10
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'analyse financière</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'utilité de l'analyse financière</li> <li>- Les critères de performance</li> <li>- Les ratios</li> </ul> </li> </ul>	3, 9, 15, 18, 23
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La planification financière</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques de prévision des ventes</li> <li>- Le budget de caisse</li> <li>- L'analyse de sensibilité</li> <li>- La marge de crédit</li> <li>- La projection des profits</li> <li>- Les logiciels</li> </ul> </li> </ul>	1, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 15, 18
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le financement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles du jeu</li> <li>- Les types de financement</li> <li>- Les sources de capitaux</li> <li>- L'estimation des besoins financiers</li> </ul> </li> </ul>	1, 2, 4, 5, 6, 11, 12, 13, 16, 22
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le prêt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les concepts de base</li> <li>- Les pratiques courantes</li> <li>- La préparation de la demande</li> <li>- Le coût des services financiers</li> <li>- Le coût des prêts</li> <li>- La négociation</li> <li>- L'évaluation des prêteurs</li> <li>- Les prêteurs spécialisés</li> <li>- La réponse du prêteur</li> <li>- Les garanties</li> <li>- L'évaluation des garanties</li> <li>- La proposition de remboursement</li> </ul> </li> </ul>	2, 5, 8, 11, 12, 13, 14, 17, 19

### SUJETS TRAITÉS (suite)

### VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La comptabilité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principaux registres comptables</li> <li>- La comptabilité de gestion</li> <li>- Le comportement des coûts</li> <li>- Le contrôle</li> <li>- Le rendement par action</li> </ul> </li> </ul>	16
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les indicateurs de performance</b></li> </ul>	20
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La gestion des risques financiers</b></li> </ul>	21

### SOURCES D'INFORMATION FINANCE

### DIFFICULTÉ

1 Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>La gestion financière</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1998 Adresse Internet: <a href="http://www.mic.gouv.qc.ca">http://www.mic.gouv.qc.ca</a>	Moyen
2 Fondation de l'entrepreneurship, <i>Mieux réussir : guide à l'intention des participants</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1992	Moyen
3 Louis-Jacques Filion, <i>Réaliser son projet d'entreprise</i> , Fondation de l'entrepreneurship, Montréal, 1999	Moyen
4 Association des banquiers canadiens, <i>Lancer son entreprise : comment planifier pour mieux réussir son affaire</i> , juillet 1998 Adresse Internet: <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi01288f_pr201.sgml">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi01288f_pr201.sgml</a>	Facile
5 Régis Fortin, <i>Comment gérer son fonds de roulement : pour maximiser sa rentabilité</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1995	Moyen
6 Info-entrepreneurs, <i>Info guide : Démarrage d'une entreprise au Québec : Sources d'aides financières et techniques</i> , Info-Fax no 6001 Adresse Internet: <a href="http://infoentrepreneurs.org">http://infoentrepreneurs.org</a>	N. d.

## SOURCES D'INFORMATION FINANCE (suite)

## DIFFICULTÉ

7	Banque Royale, <i>Pensez grand pour votre entreprise</i> Adresse Internet : <a href="http://www.banqueroyale.com/entreprises/">http://www.banqueroyale.com/entreprises/</a>	Facile
8	Association des banquiers canadiens, <i>Financer une petite entreprise</i> , 1999 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi01288f_pr201.sgml">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi01288f_pr201.sgml</a>	Facile
9	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>Analyse d'états financiers par ratios pour le PDG de PME</i> , 1998 Adresse Internet : <a href="http://www.mic.gouv.qc.ca">http://www.mic.gouv.qc.ca</a>	Moyen
10	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>Comptabilité de gestion</i> , 1999 Adresse Internet : <a href="http://www.mic.gouv.qc.ca">http://www.mic.gouv.qc.ca</a>	Moyen
11	Association des banquiers canadiens, <i>Le financement d'une petite entreprise</i> , 1996 Association des banquiers canadiens Tél. : 1 800 263-0231 Adresses Internet : <a href="http://www.cba.ca">http://www.cba.ca</a> <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi01164f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi01164f.html</a>	Facile
12	Banque de développement du Canada, <i>Financer une petite entreprise : un guide pour les femmes entrepreneures</i> , 1996 Adresses Internet : <a href="http://www.bdc.ca">http://www.bdc.ca</a> <a href="http://strategis.ic.gc.ca/sc_mangb/contact/resourc1/frndoc/99ee.html">http://strategis.ic.gc.ca/sc_mangb/contact/resourc1/frndoc/99ee.html</a>	Facile
13	Banque Royale, <i>Le premier guide annuel du financement des PME canadiennes</i> , 1997 Adresse Internet : <a href="http://www.banqueroyale.com/entreprises/">http://www.banqueroyale.com/entreprises/</a>	Facile
14	Chroniques PME, <i>Financement des exportations</i> , 1997 Adresse Internet : <a href="http://www.magma.ca/~marcelp/pme/">http://www.magma.ca/~marcelp/pme/</a>	Facile
15	Chroniques PME, <i>Des outils d'analyse financière pour l'entreprise</i> , 1998 Adresse Internet : <a href="http://www.magma.ca/~marcelp/pme/">http://www.magma.ca/~marcelp/pme/</a>	Facile
16	Chroniques PME, <i>Financement des entreprises</i> , 1998 Adresse Internet : <a href="http://www.magma.ca/~marcelp/pme/">http://www.magma.ca/~marcelp/pme/</a>	Facile

## SOURCES D'INFORMATION FINANCE (suite)

## DIFFICULTÉ

17	Association des banquiers canadiens, <i>Le financement d'une petite entreprise – les garanties : la clé du financement bancaire</i> , 1999 Association des banquiers canadiens Tél. : 1 800 263-0231 Adresses Internet : <a href="http://www.cba.ca">http://www.cba.ca</a> <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi01101f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi01101f.html</a>	Facile
18	Claude Choquette et Jean Brunelle, <i>Le management de la PME</i> , Éditions Bo-Pré, 1985	Moyen
19	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>Prêt pour un prêt</i> , Les Publications du Québec, 1999 Adresse Internet : <a href="http://www.mic.gouv.qc.ca">http://www.mic.gouv.qc.ca</a>	Facile
20	Morin, E.M., Guindon, M. et Boulianne, E., <i>Les indicateurs de performance</i> , Guérin, 1996	Moyen
21	Lapointe, M.A., <i>La gestion des risques financiers</i> , Guérin, 1997	Moyen
22	Page, J.P., Lavallé, M. et Bourgeois, J., <i>Les aspects pratiques du financement des entreprises</i> , 1998	Moyen
23	L'Her, J.F. et Suret, J.M., <i>Analyse financière et valeur ajoutée</i> , Guérin, 1998	Moyen

SUJETS TRAITÉS	VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :
• Le plan d'affaires	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 20
• Les types d'entreprise	2, 10
• Les formes juridiques	2, 6, 7, 8, 10
• Les organismes d'aide technique et de financement	2, 6, 8, 10, 13
• Les formes de contrats	8
• Les formes de protection de l'actif incorporel	8
• Les conventions entre associés ou actionnaires	8, 15, 27
• Les régimes matrimoniaux	8
• Franchisage ou achat d'entreprise	8, 16
• Conciliation entre la vie personnelle et la vie professionnelle	8
• Le système de gestion d'une entreprise qui démarre	9
• Les sources d'idées pour se lancer en affaires	3
• Les démarches et les exigences municipales et gouvernementales	10, 18, 19
• Se lancer en affaires à domicile	14
• Le partenariat	15, 17

SOURCES D'INFORMATION DÉMARRAGE D'ENTREPRISE	DIFFICULTÉ
1 Association des banquiers canadiens, <i>Lancer son entreprise</i> , 1998 Adresse Internet: <a href="http://www.cba.ca/fr/Tools/Brochures/tools_small.html">http://www.cba.ca/fr/Tools/Brochures/tools_small.html</a>	Facile
2 Yai, A., <i>Le cahier PME: J'ai une idée! Je démarre mon entreprise pas à pas</i> , SCCP, 1994	Facile
3 Laferté, S., <i>Trouvez votre idée d'entreprise et devenez entrepreneur</i> , Fondation de l'entrepreneurship du Québec, 1994	Facile
4 Perreault, Y.G., <i>Un plan d'affaires stratégique vers le succès</i> , Gaetan Morin, 1994	Moyen
5 Fondation de l'entrepreneurship, <i>Mieux réussir: Guide à l'intention des participants</i> , 1992	Facile

6 Éditions PRN, <i>ISBN 2-9805063-0-3</i> , 1998	Moyen
7 Vallée, D., <i>Guide de démarrage</i> , Éditions Autonomie: Groupe entreprendre inc., 1993	Moyen
8 Fortin, P.A., <i>Devenez entrepreneur pour un Québec plus entrepreneurial</i> , Publications Transcontinental inc., 1992	Moyen
9 Sammut, S., <i>Jeune entreprise: La phase cruciale du démarrage</i> , Harmattan, 1998	Moyen
10 Communication Québec, <i>Fonder une entreprise</i> , Les Publications du Québec, 1999	Facile
11 Association des banquiers canadiens, <i>Qu'est-ce qu'un plan d'affaires?</i> , 1999 Adresse Internet: <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi01288f_pr201.shtml">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi01288f_pr201.shtml</a>	Facile
12 Agence de promotion économique du Canada atlantique, <i>Comment préparer un plan d'entreprise</i> , 1999 Adresse Internet: <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02687f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02687f.html</a>	Moyen
13 Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>Le démarrage d'entreprise et le plan d'affaires</i> Adresse Internet: <a href="http://www.reseau-sadc.qc.ca/liens.html">http://www.reseau-sadc.qc.ca/liens.html</a>	Facile
14 Mowat, B. et James, T., <i>Se lancer en affaires à domicile</i> , 1996 Adresse Internet: <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi01308f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi01308f.html</a>	Facile
15 Industrie Canada, <i>À la recherche d'un partenaire</i> , 1997 Adresse Internet: <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi04328f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi04328f.html</a>	Facile
16 Industrie Canada, <i>Acheter une entreprise</i> , 1997 Adresse Internet: <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi04329f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi04329f.html</a>	Facile
17 Girard, A.G., <i>S'associer pour le meilleur et pour le pire</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1998	Moyen
18 Industrie Canada, <i>Guide de la petite entreprise pour la constitution en société de régime fédéral</i> , 1998	Facile
19 Revenu Canada, <i>Guide pour les petites entreprises</i> , 1997	Moyen
20 Fillion, L.J., <i>Réaliser son projet d'entreprise</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1999	Moyen

## SUJETS TRAITÉS VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :

SUJETS TRAITÉS	VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :
• Entrepreneur et définitions	1, 2, 11
• Entrepreneurship et définitions	1, 2, 6, 11
• Les motivations de l'entrepreneurship	1, 3
• Les aptitudes, les attitudes et les habiletés de l'entrepreneurship	1, 2
• L'innovation	2
• Profil de l'entrepreneur	3, 6, 13
• Entrepreneurship technologique	4
• Vision et planification	5, 6
• Pour mieux se connaître	7
• Entreprise familiale	8, 14
• Le travail à domicile	9
• Entrepreneurship féminin	10, 15, 16
• Les besoins des entrepreneurs	12

## SOURCES D'INFORMATION ENTREPRENEURSHIP

## DIFFICULTÉ

1 Gasse, Y. et D'Amours, A., <i>Profession : entrepreneur</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1993	Moyen
2 Bodel, R.W., Rabbior, G.W. et Smith, L.W., <i>Entrepreneuriat : l'esprit d'ouverture</i> , Les Éditions de la Chenelière inc., 1994	Moyen
3 Développement des ressources humaines Canada, <i>Avez-vous des chances de réussir dans une petite entreprise</i> , 1999 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi03743f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi03743f.html</a>	Facile
4 Blais, R. et Toulouse, J.M., <i>Entrepreneurship technologique</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1992	Moyen
5 Bureau fédéral de développement régional (Québec), <i>Vision et planification</i> , 1999 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02676f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02676f.html</a>	Moyen

## SOURCES D'INFORMATION ENTREPRENEURSHIP (suite)

## DIFFICULTÉ

6 Fillion, L.J., <i>Vision et relations</i> , Les éditions de l'entrepreneur, 1991	Moyen
7 Corbeil, P., <i>Entreprendre par le jeu</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1995	Moyen
8 Samson, A., <i>Famille en affaires</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1994	Facile
9 Dubuc, Y. et Coillie-Tremblay, B. V., <i>En affaires à la maison</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1994	Moyen
10 Banque de développement du Canada, <i>Les femmes entrepreneurs au Canada : tournées vers la réussite</i> , 1997	Moyen
11 Laferté, S., <i>Trouvez votre idée d'entreprise et devenez entrepreneur</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1994	Facile
12 Fortin, P.A., <i>Devenez entrepreneur pour un Québec plus entrepreneurial</i> , Publications Transcontinental inc., 1992	Moyen
13 Communication Québec, <i>Fonder une entreprise</i> , 1999	Facile
14 Girard, A.G., <i>S'associer pour le meilleur et pour le pire</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1998	Moyen
15 Simard, C. et Plasse, M., <i>Gérer au féminin</i> , Agence d'ARC, 1989	Moyen
16 Lapointe, J. et Bédard, M.H., <i>Un temps nouveau ou l'entrepreneurship au féminin</i> , Fondation de l'entrepreneurship (format du document : vidéo documentaire)	N. d.

## 4

## RÉSEAUX

SUJETS TRAITÉS	VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :
• Définition d'un réseau	1, 6
• Pourquoi fonctionner en réseau	1, 7
• Le réseautage et la PME	1, 6, 7
• Les avantages du réseautage	1, 7
• Les inconvénients du réseautage	1
• Comment établir des réseaux	2, 3, 5, 6, 7
• Comment fonctionnent les réseaux	3, 6, 8
• Les 10 erreurs les plus graves dans le réseautage	4, 9

SOURCES D'INFORMATION	RÉSEAUX	DIFFICULTÉ
1	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>Les réseaux d'entreprises</i> Adresse Internet : <a href="http://www.mic.gouv.qc.ca/outils-gestion/index.html">http://www.mic.gouv.qc.ca/outils-gestion/index.html</a>	Facile
2	Association canadienne des professionnels de la vente, <i>Faire des réseaux la voie du succès</i> , 1999 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi03672f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi03672f.html</a>	Facile
3	Raye-Johnson, V., <i>Tissez-vous un réseau de relations efficaces</i> , Les Presses du Management, 1990	Facile
4	Mackay, H., <i>Les dix erreurs les plus graves dans le réseautage</i> , 1997 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/sc_mangb/contact/resourc1/frndoc/99o.html">http://strategis.ic.gc.ca/sc_mangb/contact/resourc1/frndoc/99o.html</a>	Facile
5	Corbeil, P., <i>Entreprendre par le jeu</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1995	Moyen
6	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>Les réseaux d'entreprises</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1999	Moyen
7	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>Ma force c'est la force de mon réseau</i> , 1995 (format : cassette vidéo, cassette audio et brochure)	N. d.
8	Chartier, L., <i>30 outils pour réussir vos réseaux d'entreprises</i> , Publications CFC, 1995	Moyen
9	Leyder, Isabelle, <i>Répertoire des réseaux d'entreprises au Québec</i> , Ministère de l'Industrie et du Commerce, 1996	N. d.

## 5

## MANAGEMENT

SUJETS TRAITÉS	VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :
• Évaluation de la gestion de l'entreprise	1, 18, 19, 20
• Les relations clients-fournisseurs	2
• La communication	3, 4
• La négociation	5, 17
• La prise de décision	6, 14
• L'anxiété	7
• La conciliation entre la vie personnelle et la vie professionnelle	8
• La gestion du temps	9, 15
• L'animation des réunions	10
• Parler en public	11
• La délégation	12
• Le risque	13
• Les mesures juridiques et la réglementation	16

SOURCES D'INFORMATION	MANAGEMENT	DIFFICULTÉ
1	Bureau fédéral de développement régional (Québec), <i>Autodiagnostic de l'entreprise : un outil d'évaluation, de discussion et d'action</i> , 1999	Facile
2	Baron, S. et Desbiens, R., <i>Les relations clients-fournisseurs</i> , Les Publications CFC, 1994	Facile
3	Bozek, P.E., <i>50 secrets pour mieux communiquer</i> , Les Presses du Management, 1992	Facile
4	Decker, B., <i>L'art de la communication</i> , Les Presses du Management, 1990	Facile
5	Maddux, R.B., <i>Devenez un négociateur qui gagne</i> , Les Presses du Management, 1990	Facile
6	Pokras, S., <i>Sachez résoudre les problèmes et prendre les décisions efficaces</i> , Éditions Agence D'Arc inc, 1990	Facile
7	Fossum, L., <i>Maîtrisez votre anxiété</i> , Éditions Agence D'Arc, 1991	Moyen

## SOURCES D'INFORMATION MANAGEMENT (suite)

## DIFFICULTÉ

8	Conrad, P.J., <i>Sachez équilibrer carrière et foyer</i> , Les Presses du Management, 1990	Moyen
9	Haynes, M.E., <i>L'art de manager son temps</i> , Les Presses du Management, 1990	Moyen
10	Haynes, M.E., <i>Animez des réunions efficaces</i> , Éditions Agence D'Arc, 1988	Moyen
11	Mandel, S., <i>Sachez parler en public</i> , Les Presses du Management, 1994	Moyen
12	Maddux, R.B., <i>Délégez</i> , Les Presses du Management, 1995	Moyen
13	Kindler, H. S., <i>Osez : Prenez les bons risques</i> , Les Presses du Management, 1996	Facile
14	Welford, B., <i>Prenez vos décisions à temps</i> , BPW & Associés, 1999 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi06684f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi06684f.html</a>	Facile
15	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>La gestion du temps</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1999	Moyen
16	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>Les mesures légales et la réglementation</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1999	Moyen
17	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>L'art de négocier</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1999	Moyen
18	Bontje, J. C., <i>Faites l'audit et le plan stratégique de votre entreprise</i> , Maxima, 1991	Moyen
19	Levasseur, P., Bruley, C. et Picard, J., <i>Autodiagnostic : l'outil de vérification de votre gestion</i> , Publications Transcontinental, 1991	Moyen
20	Bureau fédéral de développement régional (Québec), <i>Vision et planification : regard sur l'avenir de votre entreprise</i> , 1995	Moyen

## 6

## EXPORTATION / IMPORTATION

## SUJETS TRAITÉS

## VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'exportation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'exportation et la petite entreprise</li> <li>- La planification avant l'exportation</li> <li>- Le lancement d'une opération d'exportation</li> <li>- Les secrets de la réussite</li> <li>- Les erreurs de l'exportateur</li> </ul> </li> </ul>	5, 17
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le marché</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La sélection des marchés à l'exportation</li> <li>- Le choix du segment du marché</li> <li>- Le choix du canal de distribution</li> <li>- L'identification des acheteurs potentiels</li> <li>- L'identification et l'évaluation de la concurrence</li> <li>- Les barrières culturelles</li> <li>- Les barrières tarifaires et non tarifaires</li> <li>- L'établissement d'une stratégie de développement à l'exportation</li> <li>- L'établissement d'une stratégie de marketing à l'exportation</li> </ul> </li> </ul>	1, 6, 17
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le processus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les normes</li> <li>- La propriété intellectuelle</li> <li>- L'étiquetage</li> <li>- Le conditionnement</li> <li>- L'emballage</li> <li>- La palettisation</li> <li>- La conteneurisation</li> <li>- La douane</li> <li>- Le transport des marchandises</li> <li>- L'inspection des marchandises</li> <li>- Le suivi des commandes d'importation</li> </ul> </li> </ul>	1, 7, 8, 9, 17
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les incoterms</b></li> </ul>	3, 7, 9, 10, 14
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les documents usuels</b></li> </ul>	7, 14, 17
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le crédit documentaire</b></li> </ul>	7
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les auxiliaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le transporteur</li> <li>- L'assureur</li> <li>- Le transitaire</li> <li>- Le banquier</li> </ul> </li> </ul>	9, 10, 14, 17

SUJETS TRAITÉS (suite)	VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les modes de transport</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maritime</li> <li>- Aérien</li> <li>- Continental routier et ferroviaire</li> <li>- Autres modes de transport</li> </ul> </li> </ul>	8, 9, 14, 17
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La vente par catalogue aux États-Unis</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Où trouver une maison de vente par catalogue</li> <li>- Comment entrer en contact avec une maison de vente par catalogue</li> <li>- Comment mettre sur pied une association réussie</li> </ul> </li> </ul>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le contrat de vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les obligations du vendeur et de l'acheteur</li> <li>- Les clauses du contrat de vente internationale</li> <li>- Les contrats complémentaires</li> </ul> </li> </ul>	1, 3, 10
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les aides à l'exportation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Investissement Québec</li> <li>- La Société pour l'expansion des exportations (SEE)</li> <li>- Le réseau d'appui à l'exportation</li> <li>- Les ressources Internet sur le commerce international</li> <li>- L'aide gouvernementale</li> </ul> </li> </ul>	5, 15, 16, 17
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le paiement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les modes et techniques de paiement</li> <li>- Les principaux moyens de paiement dans 120 pays</li> </ul> </li> </ul>	4, 8, 14
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'exportateur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le carnet de route de l'exportateur</li> <li>- La trousse du chef d'entreprise planifiant son premier voyage</li> <li>- Les conseils pour la femme qui voyage</li> <li>- Le guide des marchés internationaux (23 pays)</li> <li>- Les adresses Internet recommandées par la SEE</li> <li>- Les coutumes administratives, juridiques et financières dans 120 pays</li> </ul> </li> </ul>	4, 5, 11, 13, 16, 17, 18
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'importation</b></li> </ul>	12

## SOURCES D'INFORMATION EXPORTATION / IMPORTATION DIFFICULTÉ

1	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), <i>Guide de l'exportateur canadien aux États-Unis</i> , 1995 MAECI, InfoCentre 125, promenade Sussex, Ottawa (Ontario) K1A 0G2 Tél. : 1 800 267 8376	Moyen
2	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), <i>La vente par catalogue aux États-Unis: Guide de l'exportateur canadien</i> , 1992 MAECI, Infocentre 125, promenade Sussex, Ottawa (Ontario) K1A 0G2 Tél. : 1 800 267 8376	Facile
3	Ramberg, J., <i>Guide des incoterms 1990</i> , ICC Publishing S.A., Paris, 1991 (traduit par Jean Laude de Gassart)	Moyen
4	Moniteur du commerce international (MOCI), <i>Les moyens de paiement des importations dans 120 pays</i> , Sedec S.A., Paris, 1998	Facile
5	Banque Royale du Canada, <i>Le premier guide annuel de l'exportation pour la PME canadienne</i> , No 2, 1998	Facile
6	Ordre des comptables généraux licenciés du Québec, <i>L'exportation: le défi du commerce international</i> , Série PRO-GESTION, 1994 Ordre des comptables généraux licenciés (CGA) 445, boul. Saint-Laurent, bureau 450, Montréal (Québec) H2Y 2Y7 Tél. : (514) 861 1823 / 1 800 463 0163	Moyen
7	Thibaud O., <i>Import-Export en pratique courante</i> , Chotard Éditeurs, Paris, 1991	Moyen
8	Graumann-Yettou S., <i>Guide pratique du commerce international: Exportation / Importation</i> , Éditions Litec, Paris, 1997	Moyen
9	Chevalier D. et Duphil F., <i>Le transport</i> , Collection DEFI-EXPORT, Les éditions Foucher, HE 593 C527T	Moyen
10	Rigault D., <i>Le contrat d'exportation</i> , 1987 HF 1009.5 R566C	Moyen
11	Vigny G., <i>Comment gagner la course à l'exportation</i> , Les Éditions Transcontinental inc., 1998	Moyen
12	Canadian Importers Association inc., <i>Import Canada: A Step by Step Guide on How to Start an Import Business</i> , 1993	Moyen

## SOURCES D'INFORMATION EXPORTATION / IMPORTATION (suite)

## DIFFICULTÉ

13	Sowdon S., <i>Le guide international du voyage d'affaires</i> , First inc., 1988	Facile
14	Folco R., <i>La logistique à l'export</i> , Les éditions d'organisation, Paris, 1987	Moyen
15	SEE, <i>Créer la capacité: une évaluation du rôle de la SEE dans le régime de crédit à l'exportation du Canada</i> , mars 1999	Moyen
16	Chroniques PME, <i>Exportation: Des réponses bien concrètes à vos questions</i> , 1996 Adresse Internet: <a href="http://www.magma.ca/~marcelp/pme/">http://www.magma.ca/~marcelp/pme/</a>	Facile
17	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>L'exportation</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1999	Moyen
18	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, <i>Voyager au féminin: Conseils pour la femme qui voyage</i> , No de cat.: E2-172/1998F-1, décembre 1998	Facile

## 7

## MARKETING

SUJETS TRAITÉS	VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le marketing</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation d'un service de marketing</li> <li>- Les liens entre le marketing, la vente et les autres fonctions de l'entreprise</li> <li>- Le marketing direct</li> </ul> </li> </ul>	3, 11, 15
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La publicité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La publicité, c'est quoi?</li> <li>- La fabrication des messages</li> <li>- Les genres de titres qui donnent les meilleurs résultats</li> <li>- Les 70 mots qui vendent à tout coup</li> <li>- Les textes longs et les textes courts</li> <li>- Les sortes d'illustrations les plus efficaces</li> <li>- La signification cachée des couleurs</li> <li>- Le choix d'un média</li> <li>- L'évaluation de l'efficacité d'un message</li> <li>- L'erreur la plus fréquente en publicité</li> <li>- Le dépliant de présentation</li> <li>- L'annonce publicitaire</li> <li>- Le budget de publicité</li> <li>- Les différents types d'agences</li> <li>- Le choix d'une agence</li> <li>- Le moment de travailler avec une agence</li> </ul> </li> </ul>	4, 8, 9, 19, 28
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le plan de marketing stratégique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse de l'environnement</li> <li>- L'analyse de la situation</li> <li>- Les stratégies de marketing</li> <li>- La planification du marketing</li> <li>- L'exécution d'un plan de marketing</li> </ul> </li> </ul>	1, 6, 23
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'enquête et le sondage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire ses enquêtes et ses sondages soi-même</li> <li>- Quelles sortes de questions poser</li> <li>- Quelques trucs pour concevoir un questionnaire de sondage ou d'enquête</li> <li>- Huit trucs pour augmenter le rendement d'un sondage par la poste</li> <li>- Comment déceler les réponses mensongères</li> </ul> </li> </ul>	2, 18

## SUJETS TRAITÉS (suite)

## VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La force de vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La structure de la force de vente</li> <li>- Le recrutement des vendeurs</li> <li>- Les méthodes de travail de l'équipe de vente</li> <li>- L'évaluation des vendeurs</li> <li>- Les méthodes de vente, de négociation et de prospection</li> <li>- L'animation des réunions commerciales</li> <li>- La ligne de conduite pour la motivation de la force de vente</li> </ul> </li> </ul>	7, 16, 20, 24, 29
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La prospection</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan de découverte du prospect</li> <li>- Le premier contact avec le prospect</li> <li>- La réussite de la première rencontre</li> <li>- Les pièges du premier entretien</li> <li>- Le deuxième contact avec le prospect</li> <li>- Le deuxième entretien de prospection et les entretiens intermédiaires</li> <li>- L'argumentation en prospection</li> <li>- Les objections classiques et les réponses qui leur conviennent</li> <li>- L'organisation du suivi des prospects</li> <li>- La panoplie des relances</li> </ul> </li> </ul>	3, 12
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le plan de communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs</li> <li>- L'axe de communication</li> <li>- Les techniques, les médias et les supports</li> <li>- Le message</li> <li>- Le budget et le calendrier</li> <li>- L'évaluation</li> </ul> </li> </ul>	3, 10, 14
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les 14 bonnes questions à vous poser avant de commencer votre prochaine action commerciale</li> <li>- L'embauche d'un directeur des ventes</li> <li>- La gestion des ventes</li> <li>- La vente par téléphone</li> </ul> </li> </ul>	5, 17, 25, 26, 30
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le marketing sur Internet</b></li> </ul>	13
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Service à la clientèle</b></li> </ul>	21, 22, 27

## SOURCES D'INFORMATION MARKETING

## DIFFICULTÉ

1 Filiatraut P., <i>Comment faire un plan de marketing stratégique</i> , Les Éditions Transcontinental, 1997	Difficile
2 Chiasson M., <i>Marketing gagnant: Pour petit budget</i> , Les Éditions Transcontinental inc., 1995	Moyen
3 Rock G. et Couturier G., <i>Communication et représentation commerciale</i> , Chenelière/McGraw-Hill, 1999	Difficile
4 Dupont L., <i>1001 trucs publicitaires</i> , Les Éditions Transcontinental inc., 1993	Moyen
5 Bobichon G., <i>30 recettes pour réussir vos ventes</i> , Éditions Hommes et techniques, 1985	Moyen
6 Weissman A., <i>PME: votre marketing sur mesure: 10 étapes pour réussir</i> , Les Éditions d'Organisation, 1992	Moyen
7 Zeyl A. et Dayan A., <i>Force de vente: direction, organisation et gestion</i> , Les Éditions d'Organisation, 1996	Difficile
8 Moors B., <i>Publicité et petits budgets: 12 réussites</i> , Les Éditions d'Organisations, 1992	Moyen
9 Desrochers S., <i>La publicité éclairée</i> , Éditions Agence D'Arc, 1991	Moyen
10 Dagenais B., <i>Le plan de communication</i> , Les presses de l'Université Laval, 1998	Moyen
11 Samson A., <i>Ouvrez vite! Faites la bonne offre, au bon client, au bon moment</i> , Les Éditions Transcontinental inc., 1995	Moyen
12 Elfiky I., <i>1001 trucs pour augmenter ses ventes</i> , Les Éditions Transcontinental inc., 1993	Moyen
13 Chroniques PME, <i>Marketing sur Internet</i> , 1997 Adresse Internet: <a href="http://www.magma.ca/~marcelp/pme/">http://www.magma.ca/~marcelp/pme/</a>	Facile
14 Ministère du l'Industrie et du Commerce, <i>Aide-mémoire pour l'élaboration d'un plan de communication</i> , 1998 Adresse Internet: <a href="http://www.mic.gouv.qc.ca/outils-gestion">http://www.mic.gouv.qc.ca/outils-gestion</a>	Facile
15 Ministère du l'Industrie et du Commerce, <i>Le plan d'amélioration de la fonction marketing</i> Adresse Internet: <a href="http://www.mic.gouv.qc.ca/outils-gestion">http://www.mic.gouv.qc.ca/outils-gestion</a>	Moyen

SOURCES D'INFORMATION *MARKETING* (suite)

## DIFFICULTÉ

16	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>L'embauche d'un directeur des ventes</i> Adresse Internet : <a href="http://www.mic.gouv.qc.ca/outils-gestion">http://www.mic.gouv.qc.ca/outils-gestion</a>	Moyen
17	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>La gestion des ventes – un aide-mémoire</i> Adresse Internet : <a href="http://www.mic.gouv.qc.ca/outils-gestion">http://www.mic.gouv.qc.ca/outils-gestion</a>	Moyen
18	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>Analyse comparative de la valeur des produits par clientèle</i> , 1998 Adresse Internet : <a href="http://www.mic.gouv.qc.ca/outils-gestion">http://www.mic.gouv.qc.ca/outils-gestion</a>	Difficile
19	Cossette C., <i>Comment faire sa publicité soi-même</i> , Publications Transcontinental inc., Montréal, 1989	Moyen
20	Moulinier R., <i>La direction d'une force de vente</i> , Les Éditions d'Organisation, 1989	Difficile
21	Scott, D., <i>Sachez satisfaire vos clients</i> , Éditions Agence D'Arc inc., 1990	Facile
22	Lacombe, D. et Pinet, J., <i>Service à la clientèle: un guide pratique</i> , Éditions Stratégie, 1994	Moyen
23	Payet, G., <i>Le marketing direct, c'est magique</i> , Les Presses du Management, 1994	Moyen
24	Johnson, T., <i>Sachez manager votre force de vente</i> , Éditions Agence D'Arc inc., 1991	Moyen
25	Chapman, E.N., <i>Les secrets de la vente: Devenez un vendeur efficace</i> , Éditions Agence D'Arc, 1988	Facile
26	Freestone, J. et Brusse, J., <i>La vente par téléphone</i> , Éditions Agence D'Arc, 1990	Facile
27	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>La qualité des services à la clientèle</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1999	Moyen
28	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>La publicité et la promotion</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1999	Moyen
29	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>La gestion de la force de vente</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1999	Moyen
30	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>La vente et sa gestion</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1999	Moyen

## 8

## TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

SUJETS TRAITÉS	VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :
• Évaluation des besoins	1, 2
• Cahiers des charges	1, 2
• Processus d'implantation de l'informatique	1, 2, 3
• Évaluation de l'implantation informatique	1
• La sélection d'un système informatique	2
• Les contrats informatiques	2
• La sécurité informatique	2
• EDI	4, 5
• Le dirigeant et l'informatique	3
• Le gestionnaire et l'informatique	6
• Comment choisir un logiciel	7
• Internet et le commerce électronique	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21
• Les technologies de l'information	12

SOURCES D'INFORMATION *TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION*

## DIFFICULTÉ

1	La Chambre de commerce du Canada, <i>L'informatique: un guide pour la PME</i> , Collection Objectif 2000, 1994	Moyen
2	Bergeron, F., Raymond, L. et Reix, R., <i>Informatiser son entreprise</i> , Gaetan Morin, 1992	Moyen
3	Busnel, A., <i>Le dirigeant face à l'informatique</i> , Masson, 1995	Moyen
4	CEFRIO, <i>Grille d'évaluation de la capacité d'adoption de l'EDI</i> , 1995	Facile
5	CEFRIO, <i>L'EDI et les PME</i> , 1995	Moyen
6	Laframboise, R., <i>Monsieur Bitnaif: Les gestionnaires face à l'informatique</i> , Éditions Agence D'Arc, 1987	Facile
7	Lafrance, A.A. et Girard, D., <i>Guide avant d'acheter un logiciel</i> , Éditions G. Vermette inc., 1989	Moyen

## SOURCES D'INFORMATION TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (suite)

## DIFFICULTÉ

8	Frigon, P. et Poirier, P., <i>L'Encyclopédie mondiale du commerce électronique interactif et personnalisé</i> , Les Éditions TIC eComm, 1998	Moyen
9	Chroniques PME, <i>Marketing sur Internet</i> , 1997 Adresse Internet: <a href="http://www.magma.ca/~marcelp/pme/">http://www.magma.ca/~marcelp/pme/</a>	Facile
10	Banque Royale, <i>Le guide du commerce électronique pour les petites entreprises</i> , no. 6, 1999	Facile
11	Banque Royale, <i>10 minutes de conseils pour faire des affaires sur Internet</i> , 3ième édition, 1998	Facile
12	Chambre de commerce du Canada, <i>Les technologies de l'information: un guide pour la PME</i> , Collection Objectif 2000, 1990	Facile
13	La société des comptables en management du Canada, <i>Le commerce électronique</i> , 1994	Facile
14	Kosiur, D., <i>Comprendre le commerce électronique</i> , Microsoft Press, 1997	Moyen
15	Iteann, O., <i>Internet et le droit</i> , Eyrolles, 1996	Moyen
16	Ethier, J., <i>L'Internet comme outil de gestion</i> , Éditions de la mémoire paginée, 1999	Moyen
17	Rechenmann, J.J., <i>L'Internet et le marketing</i> , Éditions d'Organisation, 1999	Moyen
18	Duguay, E. et Samson, A., <i>Se lancer en affaires dans l'Internet</i> , Éditions Transcontinental, 1998	Moyen
19	Banque Royale, <i>Le guide du commerce électronique: comment profiter de l'Internet</i> , 1999	Facile
20	Chroniques PME, <i>Devez-vous avoir une page Web?</i> , 1997 Adresse Internet: <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi04128f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi04128f.html</a>	Facile
21	Mallett, T., <i>Le net</i> , FCEI, 1998 Adresse Internet: <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi06281f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi06281f.html</a>	Facile

## 9

## RESSOURCES HUMAINES

SUJETS TRAITÉS	VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :
• La fonction des ressources humaines	3, 5, 7, 8, 13
• Les rôles de la direction des ressources humaines	1, 2, 3, 8
• Les rôles des gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines	1, 2, 3, 4
• La planification de la succession	1
• La préparation du processus d'embauche	2, 8
• Le recrutement	1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 13
• La sélection	1, 2, 4, 7, 9, 13
• L'orientation et la formation	1, 2, 4, 5, 7, 8, 13
• L'évaluation du rendement	1, 2, 4, 6, 7, 9, 13
• La rémunération	1, 2, 4, 5, 6, 8
• Les avantages sociaux	1
• Les stratégies de motivation	1
• La représentation syndicale et la négociation collective	1, 2
• Le contrat individuel de travail	2, 4
• Le cadre juridique en matière de santé et de sécurité du travail	2, 4
• La motivation, la communication et la participation	4, 5, 7, 8, 14
• La mobilisation du personnel	10, 14
• La loi sur l'équité salariale	11
• Autres :	13
Planification des ressources humaines :	
- Travail :	
- Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail	
- Prévention des incendies	
- Normes du travail	
- Sécurité et santé au travail	
- Équité au travail	
- Renseignements sur les lois du travail au Canada	

## SUJETS TRAITÉS (suite)

- Le bureau des ressources humaines pour les employeurs :
  - Le recrutement et l'embauche
  - La paie
  - Les avantages sociaux
  - La santé et la sécurité au travail
  - Les relations de travail et les relations avec les employés
  - La formation et le perfectionnement
  - L'indemnisation des accidentés du travail
  - Les licenciements et les cessations d'emploi

Services électroniques de placement et de recrutement

Programmes nationaux de DRHC à l'intention des employeurs :

- Assurance-emploi – employeurs ;
- Régimes de retraite

## SOURCES D'INFORMATION RESSOURCES HUMAINES

## DIFFICULTÉ

1	Cascio, W.F., Thacker, J.W. et Blais R., <i>La gestion des ressources humaines</i> , Chenelière/McGraw-Hill, 1999	Difficile
2	Réhayem, G.P., <i>Supervision et gestion des ressources humaines</i> , Gaetan Morin, 1997	Moyen
3	Guérin, G. et Wils, T., <i>La gestion des ressources humaines : Du modèle traditionnel au modèle renouvelé</i> , Les Presses de l'Université de Montréal, 1992	Facile
4	René, B., <i>Les ressources humaines : l'atout concurrentiel</i> , Les Presses Inter Universitaires, 1996	Moyen
5	Martory, B. et Crozet, D., <i>Gestion des ressources humaines</i> , Éditions Nathan, 1989	Moyen
6	Meyssonier, J., <i>Gestion individuelle et collective des ressources humaines</i> , Eyrolles, 1991	Moyen
7	Cauden J., <i>Gestion des ressources humaines</i> , Berger-Levrault, 1988	Moyen
8	Châtelet, J.P., <i>Les cadres sur le divan</i> , Les Éditions d'Organisation, 1992	Moyen
9	Choquette C. et Brunelle, J., <i>Le management de la PME</i> , Éditions Bo-Pré, 1985	Moyen

## SOURCES D'INFORMATION RESSOURCES HUMAINES (suite)

## DIFFICULTÉ

10	Bureau fédéral de développement régional (Québec), <i>La mobilisation du personnel</i> , 1995 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02673f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02673f.html</a>	Facile
11	McCarthy Tétrault, <i>La Loi sur l'équité salariale</i> , 1999	Facile
12	Le bureau des ressources humaines pour les employeurs, service aux employeurs. Adresse Internet : <a href="http://www.hrdc-drhc.gc.ca/Common/employrx.shtml">http://www.hrdc-drhc.gc.ca/Common/employrx.shtml</a>	N. d.
13	Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>La gestion des ressources humaines</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1999	Moyen
14	Bigras, Y., <i>Mobilisation et motivation du personnel des secteurs du commerce de détail et de gros : guide des principaux éléments organisationnels</i> , ministère de l'Industrie et du Commerce, 1996	Moyen

SUJETS TRAITÉS	VOIR SOURCES D'INFORMATION NO :
• Processus d'amélioration continue	1,3, 17
• La norme ISO 9000	2, 4, 10, 13
• Le système qualité	4, 12, 15, 16
• La résolution des problèmes de qualité	5
• La qualité totale et le service	6, 7, 8, 9
• Les avantages d'ISO	11
• La manutention et le stockage	14, 17
• L'aménagement des postes de travail	14
• La sécurité et la performance des machines	14
• Le contrôle des substances dangereuses	14
• L'éclairage	14
• Les installations et les services de bien-être	14
• Les locaux	14
• L'organisation du travail	14
• Le contremaître	16
• L'aménagement d'une usine	16
• La planification des opérations et des approvisionnements	16
• Marques de commerce, droits d'auteur, brevets et dessins industriels	18, 19, 20, 21

## SOURCES D'INFORMATION GESTION DES OPÉRATIONS

## DIFFICULTÉ

1 Bureau fédéral de développement régional (Québec), <i>Processus d'amélioration continue</i> , 1995 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02665f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02665f.html</a>	Facile
2 Conseil canadien des normes, <i>ISO 9000: le Conseil canadien des normes et vous</i> , 1998 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi04978f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi04978f.html</a>	Facile
3 Herniaux, G. et Noyé, D., <i>Organiser et améliorer les processus</i> , Éditions INSEP, 1996	Moyen

## SOURCES D'INFORMATION GESTION DES OPÉRATIONS (suite)

## DIFFICULTÉ

4 Mouvement français pour la qualité, <i>Guide qualité à l'usage des entreprises</i> , 1993	Moyen
5 Le Groupe Qualité Plus, <i>Résoudre les problèmes de qualité: un guide pratique</i> , Éditions Stratégie, 1992	Moyen
6 Baruche, J.P., <i>La qualité du service dans l'entreprise</i> , Les Éditions d'Organisation, 1992	Difficile
7 Les Éditions Transcontinental, <i>La passion du client: viser l'excellence du service</i> , 1993	Moyen
8 Association canadienne de normalisation, <i>L'ABC de la qualité</i> , QMI, 1989	Facile
9 Underdown A. & Associates, <i>Qu'est-ce qu'une approche de la qualité totale?</i> , 1999 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02476f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02476f.html</a>	Facile
10 Underdown A. & Associates, <i>Qu'est-ce que l'homologation ISO 9000?</i> , 1999 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02397f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02397f.html</a>	Facile
11 Underdown A. & Associates, <i>Quels sont les avantages d'ISO?</i> , 1999 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02327f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02327f.html</a>	Facile
12 Underdown A. & Associates, <i>Résumé des critères d'évaluation de la qualité (ISO 9001 et 9002)</i> , 1999 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02473f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02473f.html</a>	Facile
13 Bureau fédéral de développement régional (Québec), <i>Certification ISO 9000</i> , 1999 Adresse Internet : <a href="http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02677f.html">http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi02677f.html</a>	Facile
14 Thurman, J.E., Louzine, A.E. et Kogi, K., <i>Accroître la productivité et améliorer la qualité de la vie au travail</i> , Bureau international du travail, Genève, 1992	Moyen
15 Mouvement québécois de la qualité, <i>Les outils de la qualité</i> , 1999 Adresse Internet : <a href="http://www.qualite.qc.ca/courrier.html">http://www.qualite.qc.ca/courrier.html</a>	N. d.
16 Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>La gestion des opérations</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1999	Moyen
17 Ministère de l'Industrie et du Commerce, <i>La gestion des stocks</i> , Fondation de l'entrepreneurship, 1999	Moyen

SOURCES D'INFORMATION *GESTION DES OPÉRATIONS* (suite)

## DIFFICULTÉ

18	Office de la propriété intellectuelle du Canada, <i>Le guide des dessins industriels</i> , 1994 Adresse Internet: <a href="http://opic.gc.ca">http://opic.gc.ca</a>	Facile
19	Office de la propriété intellectuelle du Canada, <i>Le guide des marques de commerce</i> , 1997	Facile
20	Office de la propriété intellectuelle du Canada, <i>Le guide des droits d'auteur</i> , 1994	Facile
21	Office de la propriété intellectuelle du Canada, <i>Le guide des brevets</i> , 1998	Facile

## ANNEXE 2 : Quelques sites Internet dédiés aux femmes entrepreneurs

<http://www.infoexport.gc.ca/businesswomen/menu-f.asp>

## LES FEMMES D'AFFAIRES ET LE COMMERCE

Français

- Information sur la façon de se préparer aux marchés d'exportation et d'y réussir;
- Information sur les ressources nécessaires pour le démarrage et la croissance.

MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET DU COMMERCE INTERNATIONAL

<http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/mi05452f.html>

## RESSOURCES POUR LES FEMMES D'AFFAIRES

Français

- Information portant sur le soutien à l'entreprise et sur le financement (programmes, articles, organismes, bureaux d'aide aux femmes d'affaires, sites utiles, etc.)

INDUSTRIE CANADA, CONTIENT LE RÉSEAU CANADIEN DE GESTION

<http://www.bizbureau.com/aawbo/faawbo.htm>

## ASSOCIATION DES FEMMES ENTREPRENEURES DE L'ATLANTIQUE

Français

- Information sur les objectifs de l'association, ses membres, ses activités, etc.

ASSOCIATION DES FEMMES ENTREPRENEURES DE L'ATLANTIQUE

<http://www.banqueroyale.com/pme/femmes.index.html>

## LES FEMMES ENTREPRENEURES

Français

- Conseils et information sur la croissance et le financement de l'entreprise, et références à certaines publications

LA BANQUE ROYALE

<http://www.wec.ca/>

## LES FEMMES CHEFS D'ENTREPRISE DU CANADA

Français

- Mise en contact des femmes d'affaires par l'organisation d'événements et autres activités

SECTION CANADIENNE DE L'ORGANISME « LES FEMMES CHEFS D'ENTREPRISES MONDIALES » (FCEM)

<http://www.cdnbizwomen.com/>

## CANADIAN WOMEN'S BUSINESS NETWORK

Anglais

- Information sur de nombreux sujets d'intérêt pour la femme d'affaires, répertoire des membres et liens possibles, annonce d'événements, bibliothèque.

CANADIAN WOMEN'S BUSINESS NETWORK

<http://www.wboc.ca/>

**WOMEN BUSINESS OWNERS OF CANADA INC.**

*Anglais*

- Mise en contact des membres entre eux à travers le pays et à travers le monde ;
- Développement d'une base de données sur les femmes chefs d'entreprise et sur les ressources destinées aux femmes chefs d'entreprise.

WOMEN BUSINESS OWNERS OF CANADA INC.

<http://www.nfwbo.org/>

**NATIONAL FOUNDATION OF WOMEN BUSINESS OWNERS**

*Anglais*

- Conduite de recherches portant sur divers sujets et permettant de favoriser la croissance des entreprises des femmes

NATIONAL FOUNDATION OF WOMEN BUSINESS OWNERS (ÉTATS-UNIS)

<http://www.onlinebc.org/entry.html>

**ON LINE WOMEN'S BUSINESS CENTER**

*Anglais*

- Information sur la gestion des entreprises (information exchange, marketing mall, finance center, management institute, technology tower, procurement place), liens avec 60 Women Business Centers et annonce d'événements

US SMALL BUSINESS ADMINISTRATION

<http://www.womenconnect.lycos.com/LocLink/BIZC/>

**WOMEN IN BUSINESS – LYCOS**

*Anglais*

- Information portant sur le démarrage d'entreprise, l'entreprise à domicile, le financement, le voyage d'affaires, le déjeuner d'affaires, les caractéristiques des femmes en affaires, etc.

WOMEN IN BUSINESS – LYCOS (ÉTATS-UNIS)