



# Table des matières

<b>PRÉFACE DE LOUIS JACQUES FILION</b> .....	7
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	9
<b>Partie 1</b> <b>L'entrepreneur et son entreprise</b>	
<hr/>	
<b>CHAPITRE 1</b>	
<b>Introduction au management de la PME</b> .....	13
Définitions et concepts clés .....	14
Les PME au Québec. ....	22
La PME et l'innovation .....	23
Plan de la création à la croissance. ....	25
Questions – Chapitre 1. ....	27
<b>CHAPITRE 2</b>	
<b>D'entrepreneur à gestionnaire</b> .....	33
Six types d'entrepreneurs pour y voir plus clair .....	36
Notre modèle d'évolution des organisations. ....	41
L'entrepreneur d'un point de vue « psychométrique ». ....	44
Questions – Chapitre 2. ....	50
<b>Partie 2</b> <b>Les fonctions primaires</b>	
<hr/>	
<b>CHAPITRE 3</b>	
<b>La théorie de la légitimité.</b> .....	57
Définition de la théorie .....	58
Ventes / Service à la clientèle .....	61
Production / Logistique .....	64



## Le management de la PME

---

Marketing .....	67
Éthique .....	71
Questions – Chapitre 3.....	72

### CHAPITRE 4

<b>La gestion des impressions</b> .....	77
Définition de la théorie .....	78
Ventes / Service à la clientèle .....	80
Production / Logistique.....	84
Marketing .....	88
Éthique .....	93
Questions – Chapitre 4.....	94

### CHAPITRE 5

<b>La théorie institutionnelle</b> .....	99
Définition de la théorie .....	100
Ventes / Service à la clientèle .....	102
Production / Logistique.....	106
Marketing .....	110
Éthique .....	114
Questions – Chapitre 5.....	116

### CHAPITRE 6

<b>Le choix rationnel</b> .....	121
Définition de la théorie .....	122
Ventes / Service à la clientèle .....	123
Production / Logistique.....	127
Marketing .....	133
Éthique .....	136
Questions – Chapitre 6.....	138

### CHAPITRE 7

<b>Dépendance envers les ressources</b> .....	143
Définition de la théorie .....	144
Ventes / Service à la clientèle .....	147
Production / Logistique.....	152
Marketing .....	156
Éthique .....	159
Questions – Chapitre 7.....	160

**CHAPITRE 8**

<b>La théorie des parties prenantes</b> .....	165
Définition de la théorie .....	166
Ventes / Service à la clientèle .....	171
Production / Logistique .....	174
Marketing .....	178
Éthique .....	182
Questions – Chapitre 8 .....	183

**Partie 3****Les fonctions de soutien****PRÉAMBULE**

<b>des chapitres 9 à 11</b> .....	191
La théorie de l'agence .....	192
À noter .....	195

**CHAPITRE 9**

<b>La gestion administrative et financière</b> .....	197
Le plan d'affaires et la planification stratégique .....	199
Étude de marché, prévisions financières, financement et garanties personnelles .....	202
Faire le choix de l'internationalisation .....	207
Faire le choix de l'innovation .....	209
Faire le choix de ses partenaires (ou associés) .....	212
Choisir à quel moment faire quel projet .....	213
Questions – Chapitre 9 .....	217

**CHAPITRE 10**

<b>Les ressources humaines</b> .....	223
<b>À la manière de la grande entreprise</b> .....	224
Dotation .....	225
Les relations de travail .....	226
La gestion de la paye et des avantages sociaux .....	226
Le développement organisationnel .....	226
<b>À la manière de la PME</b> .....	227
Comment déléguer en situation d'agence .....	229
Et pour que le loup n'entre pas dans la bergerie .....	230
Quelques mises en garde .....	231
Améliorer sa gestion des RH en quelques conseils .....	235
Questions – Chapitre 10 .....	240



**CHAPITRE 11**

<b>Les technologies de l'information</b> .....	245
Réduire les risques .....	247
Où commencent et s'arrêtent les TI dans les PME.....	247
Connaître ses besoins .....	248
Élaborer son modèle d'affaires avec les TI.....	249
Dompter la bête .....	257
Questions – Chapitre 11.....	260
 <b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	 265