

Table des matières

PRÉFACE DE LOUIS JACQUES FILION	7
REMERCIEMENTS.....	9

PARTIE 1 L'ENTREPRENEUR ET SON ENTREPRISE

CHAPITRE 1 Introduction au management de la PME	13
Définitions et concepts clés	15
Les PME au Québec.....	23
La PME et l'innovation	25
Plan de la création à la croissance.....	27
Questions.....	30
CHAPITRE 2 D'entrepreneur à gestionnaire	35
Six types d'entrepreneurs pour y voir plus clair	39
Notre modèle d'évolution des organisations.....	44
L'entrepreneur d'un point de vue « psychométrique »	48
Questions.....	54

PARTIE 2 LES FONCTIONS PRIMAIRES

CHAPITRE 3	La théorie de la légitimité.....	61
	Définition de la théorie	62
	Ventes / Service à la clientèle	66
	Production / Logistique.....	71
	Marketing	74
	Éthique	78
	Questions.....	80
CHAPITRE 4	La gestion des impressions.....	85
	Définition de la théorie	86
	Ventes / Service à la clientèle	88
	Production / Logistique.....	94
	Marketing	100
	Éthique	105
	Questions.....	107
CHAPITRE 5	La théorie institutionnelle.....	111
	Définition de la théorie	112
	Ventes / Service à la clientèle	116
	Production / Logistique.....	121
	Marketing	126
	Éthique	132
	Questions.....	134
CHAPITRE 6	Le choix rationnel.....	139
	Définition de la théorie	140
	Ventes / Service à la clientèle	143
	Production / Logistique.....	148
	Marketing	155
	Éthique	160
	Questions.....	161
CHAPITRE 7	Dépendance envers les ressources.....	165
	Définition de la théorie	166
	Ventes / Service à la clientèle	172
	Production / Logistique.....	178

Marketing	184
Éthique	187
Questions	188
CHAPITRE 8 Les théories en préambule aux fonctions de soutien.....	193
Définition de la théorie	194
Stratégie de gestion des parties prenantes	202
Comment la PME fonctionne au quotidien avec ses parties prenantes.....	207
La théorie de l'agence	210
Le comportement des humains.....	213
À noter	215
Questions.....	216
CHAPITRE 9 La gestion administrative et financière.....	221
Le plan d'affaires et la planification stratégique	224
Quelques outils, astuces et conseils	228
Choisir à quel moment faire quel projet	242
Questions	245
CHAPITRE 10 Les ressources humaines	251
À la manière de la grande entreprise	250
À la manière de la PME.....	254
Questions.....	269
CHAPITRE 11 Les technologies de l'information.....	273
Réduire les risques	275
Où commencent et s'arrêtent les TI dans les PME.....	276
Connaître ses besoins	277
Élaborer son modèle d'affaires avec les TI	278
À quel prix le faire – du point de vue économique.....	286
Dompter la bête	287
Questions.....	291
NOTES DE FIN	295
BIBLIOGRAPHIE	303
INDEX DES SUJETS	307
CRÉDITS PHOTO	313