



entrepreneuriat

SEO

L'INCUBATEUR  
francophone ontarien

000

CLASSE 08

# CONSTITUER VOTRE ÉQUIPE

SEO-ONT.CA

## CLASSE

# 8

## Constituer votre équipe

Dans la classe 7, nous avons abordé la planification du marketing, les stratégies de marketing sortant et entrant et la stratégie de marque pour votre entreprise, c'est-à-dire, la façon dont vous voulez apparaître aux yeux des clients et comment vous allez communiquer avec eux. Maintenant, dans la classe 8, nous allons parler de la constitution de votre équipe de risque, soit les personnes qui vous entourent avant et après le lancement de votre nouvelle entreprise. Votre entreprise est aussi bonne que les personnes qui la composent. Dès le début de votre carrière de petite entreprise, trouvez, embauchez, formez et reprenez les meilleures personnes possibles pour leurs compétences, pas vos meilleurs copains. Communiquez votre vision et vos valeurs fondamentales à tous les membres de votre entreprise. Créez une culture de la réussite dès le début. Essayez de ne pas gérer chaque détail de votre petite entreprise au fur et à mesure de son développement donc apprenez à déléguer des responsabilités aux personnes formidables que vous avez embauchées.

Nous aborderons également certaines compétences en matière de communication et fournirons quelques conseils pour la gestion du temps, la gestion du stress et l'organisation. Enfin, nous aborderons la question du passage du flambeau lorsque vous serez prêt à passer à autre chose, ainsi que l'importance du travail caritatif et du bénévolat. Nous aborderons l'aspect juridique de l'embauche d'employés, notamment les contrats, la gestion de la paie et les avantages sociaux, en classe 12.

**Que se passe-t-il dans les feuilles de travail des modules de base de l'entreprise ?**

Dans les fiches de travail de la classe 8, nous examinerons certains des processus que vous devrez suivre et quand vous devrez décider d'embaucher vos propres employés. Nous travaillerons sur les descriptions de postes et les questions d'entretien. Nous vous aiderons également à évaluer la valeur exacte de votre temps, un moyen utile de savoir si l'embauche ou l'externalisation est une bonne décision. Enfin, nous vous aiderons à faire les premiers pas dans la planification de votre stratégie de sortie.

**Qu'est-ce que j'y gagne ?**

Dans cette classe, nous vous aiderons à :

- Comprendre les rôles et les responsabilités des membres de votre équipe.
- Comprendre les caractéristiques uniques de la gestion d'un petit cabinet.  
Apprendre à planifier, contrôler et diriger efficacement.
- Savoir quand embaucher ou externaliser.
- Savoir comment trouver les meilleurs employés, et comment les garder.
- Apprendre comment obtenir les meilleures performances de votre personnel.
- Déterminer la rémunération et les incitations pour vos employés.
- Apprendre à gérer efficacement votre temps, votre stress et vos ressources.
- Vous verrez comment vous organiser et rester organisé.
- Planifier votre sortie de l'entreprise.
- Comprendre l'importance des actions caritatives et des dons.

# CONSTITUER VOTRE ÉQUIPE

*Les dirigeants qui travaillent le plus efficacement, me semble-t-il, ne disent jamais «je». Et ce n'est pas parce qu'ils se sont entraînés à ne pas dire «je». Ils ne pensent pas «je». Ils pensent «nous», ils pensent «équipe». Ils comprennent que leur travail consiste à faire fonctionner l'équipe. Ils acceptent la responsabilité et ne l'éluent pas, mais le mérite en revient à «nous». C'est ce qui crée la confiance, ce qui vous permet d'accomplir la tâche.*

PETER F. DRUCKER  
Consultant en gestion

Créer ou développer une entreprise est une entreprise sérieuse. Très peu d'entre nous naissent avec toutes les compétences dont nous aurons besoin pour faire prospérer une petite entreprise. L'une des façons d'améliorer nos chances de réussite est de nous entourer de personnes qui complètent nos compétences. Il est important de choisir des personnes qui en savent plus que nous sur le marketing, la comptabilité, les finances, les opérations ou la stratégie. Dans cette section, nous allons passer en revue cinq équipes ou conseils que vous pouvez constituer, composés de personnes clés, certaines formelles, d'autres informelles, qui peuvent vous aider à réussir. Il n'y a rien que les entrepreneurs à succès aiment faire plus que d'aider d'autres entrepreneurs à créer et à gérer une entreprise de qualité. C'est leur façon de rendre la pareille. À Entrepreneuriat SEO, nous avons bénéficié de l'aide de près de quarante autres chefs d'entreprise prospères qui nous ont donné leurs avis et leurs conseils parce qu'ils voulaient s'assurer de notre réussite. Cool, non ?

## Équipe fondatrice

Il a été dit que les investisseurs en capital-risque et les investisseurs providentiels préfèrent investir dans une équipe de premier ordre avec une idée de second ordre que dans une équipe de second ordre avec une idée de premier ordre. Il est très important que vous vous entouriez d'une équipe fondatrice de premier ordre. Ne dupliquez pas les compétences que vous possédez déjà. Les membres de cette équipe doivent être expérimentés, brillants et dignes de faire partie de votre entreprise. La taille et les responsabilités de l'équipe fondatrice varient selon les secteurs et les caractéristiques de l'entreprise. Les membres de l'équipe fondatrice sont généralement les actionnaires de l'entreprise.

## Conseil consultatif

Certains autres membres de votre équipe seront membres de votre conseil consultatif. Votre conseil consultatif fournira des conseils et des recommandations à la direction, mais n'aura pas le pouvoir de voter ou d'appliquer les décisions de l'entreprise. Il s'agit essentiellement d'une caisse de résonance et d'un groupe de réflexion vers lesquels vous pouvez vous tourner pour obtenir des informations.

En général, un conseil consultatif est composé de professionnels expérimentés du secteur qui peuvent offrir un aperçu et une expertise des problèmes de l'entreprise. Assurez-vous que les membres de votre conseil consultatif sont en mesure d'offrir des compétences et des

expériences diverses. Ils doivent être capables de résoudre des problèmes et de communiquer. Et n'ayez pas peur de demander aux PDG ou aux professionnels lors du recrutement, le pire qui puisse arriver est qu'ils disent non.

Pour une petite entreprise, deux à cinq membres suffisent généralement pour un conseil consultatif. Des réunions trimestrielles doivent être organisées pour discuter des questions commerciales. Lors de ces réunions, l'entrepreneur (lire : vous) invite généralement les membres du conseil à déjeuner ou leur verse des honoraires pour leur temps et leur contribution. Veillez à préparer vos questions à l'avance pour éviter les pertes de temps. Réfléchissez à ce que vous espérez vraiment obtenir de ce conseil, quels conseils ou commentaires pourraient-ils vous donner qui aideront votre entreprise à être plus performante qu'elle ne l'aurait été sans leur aide.

## Conseil de mentors

Outre un comité de conseillers, il peut également être bénéfique pour votre entreprise de disposer d'un conseil de mentors auxquels vous pouvez faire appel pour obtenir des recommandations et des orientations. Les mentors doivent avoir une expérience de l'entrepreneuriat ou de votre secteur d'activité spécifique. Un mentor peut souvent remplacer certaines des caractéristiques d'un patron, car il peut vous fournir un endroit où vous pouvez vous tourner pour obtenir des réponses, des opinions et du soutien. C'est une connaissance que vous n'avez pas toujours lorsque vous êtes le patron ! Les mentors vous aideront à apprendre de leurs propres erreurs et à élargir votre réseau social. En général, une longue relation de confiance ...

Une relation à long terme se construit avec un mentor d'affaires qui sert de modèle. Choisissez vos mentors en fonction de leur capacité à consacrer du temps, de leurs opinions précieuses, de leur soutien enthousiaste et positif et de leurs commentaires constructifs. Recherchez des programmes de mentorat ou cherchez dans votre propre réseau pour voir si des professionnels que vous connaissez déjà pourraient être disposés à vous servir de mentor. Et n'ignorez pas votre intuition. Vous devez pouvoir faire confiance à vos mentors pour vous conseiller sur votre gagne-pain. Soyez avisé, si vos personnalités s'opposent, cela ne fonctionnera pas.

## Conseil d'administration

Afin de gérer et de diriger efficacement vos employés, il peut être nécessaire de mettre en place un conseil d'administration au sein de votre entreprise. Le conseil d'administration peut être composé d'un directeur général, d'un directeur des opérations, d'un directeur financier, d'un directeur du marketing, d'un directeur de la technologie et d'un président. Cela semble intimidant, n'est-ce pas ? Dans de nombreuses petites entreprises, le propriétaire (c'est-à-dire vous !) porte tous les chapeaux des membres d'une équipe de gestion, y compris celui de concierge. L'équipe de gestion surveille les progrès des différents départements de votre entreprise et gère les employés. Ces types de conseils sont plus courants dans les grandes entreprises et les entreprises en croissance.

# CONSTITUER VOTRE ÉQUIPE

## Conseil des mentors :

*Différent d'un conseil consultatif, un conseil de mentorat est composé de professionnels expérimentés dans le secteur qui peuvent fournir des conseils et des avis spécifiquement liés à l'entrepreneuriat et aux détails de haut niveau de la gestion de votre entreprise.*

## Conseil d'administration :

*Un conseil d'administration est composé des cadres ou des dirigeants de votre entreprise. On ne les trouve pas souvent dans les petites entreprises en démarrage.*

## Trouver un professionnel Conseillers

En fonction des besoins de votre entreprise, vous devriez envisager de demander l'aide d'un avocat, d'un comptable, d'un banquier, d'un agent d'assurance et d'un conseiller en gestion. Faites des recherches et obtenez des références avant de décider de faire affaire avec des conseillers potentiels.

Ces services peuvent souvent être très coûteux, alors assurez-vous d'en avoir le plus possible pour votre argent. Consultez les ressources crédibles qui sont à votre disposition pour votre recherche. Contactez votre chambre de commerce locale ou vos associations professionnelles pour demander des références. Renseignez-vous auprès de votre réseau pour savoir si quelqu'un peut vous recommander un conseiller professionnel crédible et efficace.

Avec tous vos conseillers et votre entourage professionnel, assurez-vous de mettre en place des accords de non-divulgaration et de non-concurrence afin de protéger votre entreprise. Les feuilles de travail accompagnant ce cours passent en revue le contenu habituel des accords de non-divulgaration et de non-concurrence pour vous aider à démarrer. Planifiez à l'avance les besoins en temps de chaque membre du conseil d'administration et fournissez les ordres du jour des réunions dans la mesure du possible. Enfin, avant de commencer, déterminez si vous allez ou non procéder à une rotation des membres de chaque conseil et, le cas échéant, à quelle fréquence vous prévoyez de le faire.

## Les 100 compétences essentielles pour les petites entreprises

### **COMPÉTENCE n° 50 : Équipe fondatrice**

***Développez une équipe fondatrice efficace pour votre entreprise, mettez en place un conseil consultatif, un conseil de mentorat, un conseil de gestion et une équipe de conseillers professionnels imbattables.***

## Membres de l'équipe

Le lancement d'une nouvelle entreprise peut impliquer la constitution d'une équipe de personnes compétentes qui complètent vos forces et vos compétences. Les investisseurs en capital-risque financent des équipes, et non des plans d'affaires, car ils savent que ces plans peuvent changer tous les jours en fonction des conditions du marché et des nouvelles opportunités qui se présentent. Ils recherchent une équipe solide capable de faire ces ajustements et de pivoter rapidement.

Chez Entrepreneuriat SÉO, notre équipe initiale partageait plusieurs philosophies de base, dont la plus importante était l'engagement à lancer et à bâtir la principale entreprise de formation pour les petites entreprises au Canada. Les membres de notre équipe de base sont en place depuis le premier jour, évoluant à partir d'une équipe d'étrangers qui s'est unie à une famille d'éducateurs, d'écrivains, de concepteurs et d'entrepreneurs engagés et talentueux. Nous vous proposons nos conseils pour constituer une équipe d'entreprise de qualité.

### **Ne commencez pas par une couche de cadres.**

Si c'est vous qui avez la vision de votre entreprise, vous avez probablement plus besoin de rôles fonctionnels que d'une liste de vice-présidents. Nous avons commencé avec un seul fondateur et une équipe d'écrivains et de créateurs. Nous nous complétions à tous points de vue : un professionnel des affaires et une équipe créative. Alors que nous étions comme le yin et le yang, nous devions nous assurer que nous nous entendions.

Les seuls membres de l'équipe dont vous avez besoin sont les personnes que vous aimeriez voir quand vous vous regardez dans le miroir.

### **Apportez de l'expérience aux rôles fonctionnels.**

Vous serez peut-être fondateur ou PDG pour la première fois dans votre nouvelle entreprise et vous aurez beaucoup à apprendre sur le tas. Ne vous entourez pas de personnes qui inventent au fur et à mesure. L'expérience compte.

### **Les généralistes sont sous-estimés.**

Au début, vous aurez besoin de personnes capables de faire beaucoup de choses, de réfléchir en dehors de leur fonction et de voir comment leur rôle affecte les autres. Pour garantir l'enracinement de ce cadre dans votre jeune entreprise, engagez les compétences techniques de base dont vous avez besoin, mais entourez-les de «généralistes profonds», c'est-à-dire de personnes qui ont un rôle spécifique, mais qui ont la capacité avérée d'en assumer d'autres.

**Recherchez les échecs.**

Les personnes qui ont échoué et se sont relevées sont meilleures que celles qui n'ont jamais échoué. L'échec est une grande source de compréhension, mais plus encore, les personnes qui ne sont pas entravées par l'échec et qui peuvent trouver comment se relever ont la bonne personnalité pour une nouvelle petite entreprise. Un des premiers membres de l'équipe d'Entrepreneuriat SÉO n'a pas pu supporter les changements constants de stratégie qui accompagnent une nouvelle entreprise. Elle préférerait la sécurité d'une entreprise plus grande et mieux établie.

**N'engagez pas des gens comme vous.**

Vous avez besoin d'expériences, de philosophies et de talents différents pour une pollinisation croisée. Cela dit, engagez des personnes que vous appréciez, car vous passerez beaucoup de temps avec elles. Concentrez-vous toujours sur l'étape suivante. Chaque personne que vous embauchez est un aimant pour les futurs recrutements. N'engagez jamais un abruti, quel que soit son talent, et n'engagez jamais un égoïste, quel que soit son degré de réussite. Ils feront plus de dégâts à votre culture que leur talent ne peut en compenser.

**Faites confiance à la plus grande expérience des autres.**

Vous ne savez pas ce qu'ils savent, sinon vous ne les auriez pas engagés. Cela dit, cherchez toujours à comprendre comment ils appliquent leur expérience à votre entreprise. Vous apprendrez, et vous serez en mesure de guider la manière dont les pièces s'assemblent.

**Rien ne peut remplacer la passion.**

Si vous êtes comme beaucoup de nouvelles petites entreprises, vous ne pouvez pas payer le talent au prix fort et vous ne voulez pas être un tremplin vers un salaire plus élevé dans une entreprise. Vous avez donc besoin que votre équipe partage votre passion pour ce que vous faites.

Ils doivent vouloir changer le monde au travers votre entreprise et que leur passion soit aussi importante sinon plus que leur rémunération. S'ils ne sont pas passionnés, s'ils n'ont pas l'impression de changer le monde avec vous, ils traiteront votre passion comme leur travail et vous détesterez cela.

**Éliminez rapidement les personnes peu performantes.**

Si vous partez de zéro, vous devez voir l'entreprise progresser chaque jour. Vous ne pouvez financer que des joueurs A.

Toute entreprise qui réussit s'appuie sur une équipe tout aussi performante. La première étape consiste à constituer et à encourager une équipe capable de piloter votre activité, qu'il s'agisse de mode, de technologie, d'hôtellerie ou de tout autre domaine dans lequel vous souhaitez changer le monde !

*Inspirez vos collaborateurs à penser comme des entrepreneurs, et quoi que vous fassiez, traitez-les comme des adultes. Le plus dur des maîtres à penser est la conscience d'une personne, donc plus vous donnez de responsabilités à vos employés, mieux ils travaillent pour vous.*

RICHARD BRANSON

Dans son livre, *Business Stripped Bare*

Une fois que vous avez recruté une équipe solide, vous devez établir des relations de travail positives avec votre personnel pour permettre une communication et une résolution des conflits efficaces. La gestion d'une petite entreprise est très différente de celle d'une grande société. Il y a beaucoup de caractéristiques distinctes que vous rencontrerez en tant que gestionnaire d'une petite entreprise.

La trajectoire de l'avenir de l'entreprise, y compris sa vision et ses objectifs, change beaucoup plus fréquemment que dans une grande entreprise. Cela peut entraîner des difficultés lors de la planification des stratégies. Les budgets sont beaucoup plus réduits, ce qui vous obligera à faire des économies chaque fois que possible.

Passez en revue certains de nos conseils d'économie de la classe 6 pour trouver des moyens d'économiser de l'argent dans votre entreprise.

Cependant, certaines choses peuvent être plus faciles dans une petite entreprise comme la communication et la reconnaissance. Avec un personnel réduit, il est plus facile de rencontrer les employés individuellement pour discuter des problèmes en tête-à-tête. Profitez de cette facilité de communication pour fixer des objectifs clairs et mesurables et développer un ensemble compatible et cohérent de valeurs et de vision pour l'ensemble de l'entreprise.

Les petites entreprises impliquent souvent que plusieurs personnes effectuent des tâches différentes. Déléguez les responsabilités et planifiez soigneusement afin de ne pas manquer de temps lorsqu'un employé ne peut pas venir travailler. Dans cette section, nous allons passer en revue les caractéristiques de la gestion des petites entreprises.

## Les 100 compétences essentielles pour les petites entreprises

### COMPÉTENCE n° 51 : Gestion des risques

***Tactiques et compétences à développer pour gérer les risques de manière appropriée.***



**Gérer le risque**

Le risque fait partie de la vie des affaires. Comprendre où se situe le risque permet à l'entrepreneur de se préparer à l'avance et de développer des stratégies pour minimiser les risques commerciaux.

Pour gérer les risques et prendre des décisions efficacement, il existe un certain nombre de compétences que vous devez développer en tant que manager. La prise de décision et la gestion des risques sont des compétences qui peuvent être apprises par tout le monde, mais il vous appartient de les renforcer autant que possible. En tant que manager, vous serez confronté à des décisions inattendues ainsi qu'à des décisions routinières et planifiées. Il est donc important d'être capable de gérer les deux. Lorsque vous prenez des décisions, gardez ces éléments à l'esprit :

- Avoir une compréhension claire de la décision à prendre
- Tenir compte de la vision et des valeurs de l'entreprise
- Évaluer les conséquences et les résultats de votre décision
- Réfléchissez à autant d'alternatives que possible
- Évaluer le pour et le contre de chaque alternative
- Assurez-vous que la personne appropriée prend la décision
- Comprendre le délai dans lequel la décision doit être prise

Une fois que vous avez pris votre décision, vous devez la réexaminer et examiner les effets qu'elle a eus.

Évitez de trop vous fier aux informations des experts, mais demandez l'avis des autres lorsque c'est nécessaire. Soyez réaliste lorsque vous évaluez les alternatives et évitez d'entendre uniquement ce que vous voulez entendre. N'oubliez pas l'importance de la décision, mais ne vous concentrez pas sur l'importance de la décision au point d'être trop stressé pour faire une évaluation efficace.

En matière de gestion des risques, nous avons de bonnes nouvelles : les petites et moyennes entreprises sont meilleures que les grandes. La gestion du risque peut être un facteur important dans la réussite d'une entreprise, ainsi que dans le niveau de stress de l'équipe de direction de l'entreprise.

Il existe trois catégories générales de risques auxquelles vous serez généralement confronté en tant qu'entrepreneur : le risque de marché, le risque opérationnel et le risque financier. Quel que soit le risque, restez pratique et réaliste.

Évitez de suranalyser la situation ou d'être stressé par l'importance de vos décisions et actions. Les risques doivent être identifiés, analysés et classés par ordre de priorité afin de faciliter les décisions de la direction.

# CONSTITUER VOTRE ÉQUIPE

Tout d'abord, déterminez les conséquences possibles qui pourraient en résulter, puis dressez une liste de moyens de réduire le risque. Vous pouvez choisir d'éviter, de réduire ou de transférer le risque. Atténuez le risque autant que possible en utilisant des ressources technologiques et humaines. Par exemple, vous pouvez atténuer ou transférer les risques en souscrivant une assurance.

Une fois que vous avez évalué les alternatives et décidé d'un plan d'action, définissez un cadre et un calendrier pour vos actions. Veillez à inclure toutes les personnes concernées lors de l'élaboration d'un plan de gestion des risques, comme votre responsable des relations publiques si le risqué concerne l'image de l'entreprise, ou votre comptable si le risqué concerne les finances de l'entreprise.

Il existe plusieurs types de risques auxquels vous serez normalement confronté en tant qu'entrepreneur : le risque lié au canal (ou à la chaîne) d'approvisionnement, le vol de la propriété intellectuelle, l'augmentation des réglementations et des taxes, la responsabilité du produit ou du service, le cyber-vol, le risqué de marché (baisse des ventes), la planification de la succession (incapacité à trouver la bonne personne ou la bonne équipe pour reprendre l'entreprise lorsque vous voudrez vous retirer), le risque global lié à l'environnement et à la santé, et bien sûr, le risque financier. Examinons brièvement chacun d'entre eux.

## Risque de la chaîne d'approvisionnement

Comme vous l'apprendrez plus tard dans le cours, votre chaîne d'approvisionnement est constituée des entreprises qui vous fournissent des matières premières, des activités de fabrication et d'assemblage, ou des stocks. Lorsqu'un fournisseur est confronté à des difficultés financières et qu'il ne peut pas fournir ses produits et que le propriétaire de l'entreprise n'a pas de fournisseur de secours, le risque pour l'entreprise est grand, soit des pertes de ventes ou des pertes de clients. Trouver un fournisseur de réserve ou de secours est un élément important de la gestion du risque des petites entreprises.

## Propriété intellectuelle Vol

Le vol de la propriété intellectuelle est une autre réalité de la vie des affaires, en particulier avec la mondialisation croissante. Le piratage ne peut pas être arrêté, mais le chef d'entreprise avisé peut enquêter sur les fournisseurs et les fabricants avant de s'engager à faire des affaires avec eux, et enregistrer toutes les marques dans tous les pays où l'entreprise fait des affaires.

## Changements réglementaires

Le risque d'une augmentation de la réglementation, des taxes, des nouvelles lois et règles est bien réel et une petite entreprise ne peut pas faire grand-chose pour s'y préparer. Les réglementations et la paperasse sont frustrantes pour les entreprises en croissance et le coût de la conformité. Il faut prendre le temps et les ressources nécessaires pour qu'un propriétaire de petite entreprise se conforme aux règles et règlements gouvernementaux augmente chaque année.

# CONSTITUER VOTRE ÉQUIPE

## Produit ou service Responsabilité civile

Une petite entreprise en pleine croissance, en particulier celle qui fabrique un produit, doit prévoir une éventuelle action en responsabilité du fait des produits (litige) à un moment donné de son histoire.

L'atténuation du risque de responsabilité du fait des produits dès le début, en gérant une opération efficace avec des normes claires de sécurité et de qualité des produits, contribuera à éviter un champ de mines juridique.

## Le cyber-risque

Pour les petites entreprises qui font des affaires en ligne, l'un des risques les plus récents auxquels elles sont confrontées est le cyber-risque : les pirates informatiques qui attaquent les réseaux informatiques, les attaques de phishing (accès à des données sensibles telles que les noms d'utilisateur et les informations sur les cartes de crédit) et les virus. Une étude récente menée par le FBI a révélé que 29 % des entreprises américaines avaient souscrit une police d'assurance pour gérer les risques liés à Internet. Assurez-vous que votre police d'assurance vous couvre si vous exercez une partie de votre activité en ligne.

## Baisse des ventes

Une baisse des ventes est généralement accueillie avec déni par l'entrepreneur. Dans les très petites entreprises, l'entrepreneur est souvent le seul employé responsable de toutes les opérations quotidiennes de l'entreprise. Souvent, il perd de vue les désirs et les besoins des clients et les conditions changeantes du marché qui l'entourent. Baisser les prix n'est généralement pas la meilleure réponse à un ralentissement des ventes. Si les clients comprennent la valeur d'un produit ou d'un service, la baisse des prix est souvent source de confusion pour les clients existants. Lorsqu'une entreprise en croissance constate pour la première fois une baisse des ventes, il est temps de trouver la cause profonde et de procéder à des changements stratégiques.

## Perte de personnes clés

Aucune entreprise ne peut compter sur le maintien à vie des membres clés de son équipe ou de son personnel. Les gens changent, les circonstances changent. La planification de la succession, c'est-à-dire l'identification des personnes susceptibles de reprendre l'entreprise en cas d'urgence ou de la reprendre définitivement lorsque l'entrepreneur souhaite se retirer, est un élément important de la gestion du risque commercial, en particulier pour les petites entreprises. La formation croisée des personnes clés est un moyen de limiter le risque qu'une entreprise se retrouve sans personne pour la diriger.

## Risque mondial pour l'environnement et la santé

Les banques centrales et autres autorités considèrent désormais le changement climatique comme un risque pour la stabilité financière. Selon l'Alliance mondiale pour l'investissement durable, les investisseurs, eux aussi, accordent une place plus centrale au climat dans leurs activités. L'année dernière, plus de 30 000 milliards de dollars US de fonds étaient détenus dans des investissements durables ou verts dans le monde, soit une augmentation de 34 % en deux ans seulement.

La pandémie mondiale de Covid-19 est un exemple de risque sanitaire mondial qui a eu un impact important sur les petites entreprises du monde entier. Apprenez-en davantage sur les défis auxquels sont confrontés notre environnement et notre santé mondiale. Renseignez-vous ! Créez un plan d'action climatique pour votre entreprise et analysez l'environnement commercial pour y déceler les menaces potentielles et les moyens de subsistance de votre petite entreprise. Créez un plan d'action qui peut être mis en oeuvre rapidement. Il faut prévenir pour mieux agir !

## Risque financier

Enfin, le risque financier est le risque ultime pour la plupart des entrepreneurs : si vous perdez votre entreprise, vous perdez votre investissement. La gestion des risques réglementaires, opérationnels et de marché limitera le risque financier lié à la gestion d'une entreprise. Quels que soient les risques auxquels vous êtes confronté dans votre entreprise, restez pratique et réaliste. Évitez de suranalyser la situation ou de vous stresser sur l'importance de vos décisions et de vos actions. Les risques doivent être identifiés, analysés et classés par ordre de priorité afin de faciliter les décisions de la direction.

Ne vous laissez pas tromper par le terme «entreprise» : nous ne parlons pas seulement des entreprises. Quelle que soit l'entreprise dans laquelle vous vous engagez, quel que soit le secteur, vous ferez l'expérience de ce que l'on appelle une culture d'entreprise. La culture de votre lieu de travail peut avoir un impact énorme sur le bonheur et la productivité de votre personnel, qui à son tour a un impact énorme sur le succès de votre entreprise. La culture est constituée de valeurs, de traditions et de coutumes qui découlent de la vision de l'entreprise et la rendent unique par rapport aux autres.

Ces cultures au sein des entreprises sont souvent créées inconsciemment au fil du temps. Elles ne sont généralement pas choisies ou conçues par l'équipe de direction même si quelques coups de pouce dans la bonne direction ne font jamais de mal à personne. Faites l'effort supplémentaire de féliciter les employés, d'envoyer des cartes d'anniversaire, d'organiser de petites célébrations, des fêtes ou des barbecues. Vous devez faire en sorte que votre lieu de travail soit attrayant pour les employés potentiels, notamment parce que vos salaires sont probablement inférieurs à ceux des grandes entreprises qui embauchent. Il est important de comprendre la dynamique de votre culture d'entreprise et de votre culture organisationnelle lorsque vous introduisez de nouveaux membres sur votre lieu de travail. Avant d'embaucher de nouveaux employés ou de signer des contrats avec de nouveaux conseillers, prenez le temps d'examiner dans quelle mesure cette personne travaillera avec votre personnel et évaluez comment elle s'intégrera à la culture actuelle de l'entreprise. Cela est particulièrement important lorsqu'il s'agit de vendre ou de transférer la propriété de votre entreprise à une nouvelle personne, ce dont nous parlerons vers la fin de ce cours.

*La culture est tout. Tout le reste peut être copié.*

HEATHER REISMAN  
Président et PDG d'Indigo Books

## La culture organisationnelle :

*Cet aspect se définit par les attitudes, les valeurs, les croyances et l'expérience d'une entreprise. Cette culture façonne les interactions et les processus de l'entreprise.*

### Planification

La planification et l'organisation sont deux caractéristiques très importantes que vous devez posséder en tant que gérant de l'entreprise. Fixez des objectifs à court et à long terme pour l'entreprise et planifiez la manière dont vous allez les atteindre. La ponctualité et les compétences en matière de gestion du temps sont indispensables.

Si l'on vous a dit de donner l'exemple à vos frères et soeurs lorsque vous étiez enfant, les affaires ne sont pas différentes ! Montrez à vos employés les caractéristiques que vous aimeriez qu'ils possèdent. Arriver en retard à une réunion du conseil d'administration et ne pas se souvenir des sujets à discuter ne sont pas des traits de caractère souhaitables pour un gestionnaire. Démontrez des compétences supérieures en matière de planification non seulement à votre personnel et à votre équipe, mais aussi aux clients et aux fournisseurs en étant toujours bien préparé et à jour.

Pensez stratégiquement et considérez toujours ce qui est le mieux pour votre entreprise dans son ensemble, plutôt que vos préférences personnelles. Vos collègues doivent pouvoir compter sur vos compétences en matière de planification et avoir confiance dans l'efficacité des dispositions et des préparatifs lorsqu'ils vous sont confiés.

Gardez à l'esprit, tout au long de vos processus de gestion, que le changement est inévitable. Soyez prêt à accepter des changements et des modifications dans la façon dont vous faites des affaires, et soyez prêt à vous adapter aux changements du marché. En tant qu'entrepreneur, vous devez vous rendre compte dès le début que votre situation actuelle n'est probablement pas celle à laquelle vous aboutirez. Les changements sont si fréquents et si rapides pour

## Les 100 compétences essentielles pour les petites entreprises

### COMPÉTENCE n° 52 : Culture d'entreprise et d'organisation

***Pourquoi est-ce important et comment faire en sorte que votre culture d'entreprise soit la meilleure possible ?***

*Il n'y a aucune limite à ce qu'une personne peut faire ou jusqu'où elle peut aller si elle ne se préoccupe pas de savoir à qui revient le mérite.*

ROBERT WOODRUFF  
Coca Cola

les entrepreneurs, en particulier pendant les phases de planification, lorsque de nouvelles opportunités et idées se présentent. Soyez prêt à accepter le changement et à vous adapter en conséquence.

## Le contrôle

Le contrôle et la surveillance des processus au sein de votre organisation sont des responsabilités très importantes pour un gérant ou chef de l'organisation. Si vous ne supervisez pas les activités de l'entreprise et ne vous assurez pas qu'elles sont menées correctement et efficacement, qui le fera ? Veillez à contrôler les résultats et à comparer les différentes solutions en permanence. Vous devez toujours être à la recherche de domaines qui pourraient être améliorés et trouver des moyens d'y parvenir. Comparez les performances avec les prévisions précédentes et avec les concurrents et les normes du secteur. Réviser les buts et les objectifs et évaluez dans quelle mesure ils sont atteints.

Le contrôle est un processus continu, étroitement lié au processus de planification. Vous devez non seulement contrôler et surveiller les processus de votre entreprise, mais aussi les personnes qu'elle implique, soit le personnel, les fournisseurs et les clients. Recueillez les commentaires de ces personnes sur les performances de votre entreprise afin d'identifier les domaines dans lesquels le contrôle doit être amélioré. Si vous n'êtes pas en mesure de surveiller vous-même les activités quotidiennes, envisagez d'engager un superviseur supplémentaire, dans la mesure du possible, pour vous aider à assumer les responsabilités de contrôle.

## Les 100 compétences essentielles pour les petites entreprises

### **COMPÉTENCE n° 53 : Gestion**

***Comment planifier, contrôler et diriger efficacement au sein d'une petite entreprise ?***

### **COMPÉTENCE n° 54 : Délégation**

***Quand et comment déléguer efficacement ?***

## Leadership

Les leaders qui réussissent sont des enseignants, des apprenants et des visionnaires. Vos employés vous admireront pour votre motivation, vos conseils et aussi comme modèle pour leurs propres performances. Pour diriger efficacement, vous devez considérer votre entreprise et son personnel comme une équipe. Tout ce qui est fait doit viser à renforcer et à améliorer votre équipe.

Les caractéristiques d'un leader efficace comprennent des normes éthiques solides et une stabilité émotionnelle. Il faut constamment faire face au stress et à la frustration, il est donc important de pouvoir gérer les problèmes efficacement sans s'emporter ou prendre les choses personnellement. En tant que leader, vous devez être capable d'absorber les risques ou les obstacles majeurs, et être performant pendant les périodes chaotiques.

Les leaders sont pratiques et logiques, même dans des situations stressantes, de sorte que les décisions sont prises de manière rationnelle. En tant que personne responsable, il est important de se concentrer non seulement sur les effets à court terme mais aussi à long terme des décisions que vous prenez. Ces décisions doivent également être prises en toute confiance, sans avoir besoin de l'approbation des autres.

En tant que leader de votre entreprise, vous devez avoir des normes élevées pour vous-même et pour les autres et reconnaître le potentiel de votre équipe. Vous devez toujours vous efforcer de faire de votre mieux, et encourager les membres de votre équipe à faire de même. Vous voulez que vos employés soient satisfaits de leur travail et de leur lieu de travail, alors essayez de faire en sorte qu'ils se sentent bien dans leur peau et dans leur travail. L'enthousiasme est contagieux, soyez énergique et passionné par votre travail et vous encouragerez votre personnel à faire de même. Infusez la vision et les valeurs de l'entreprise dès le début, même par des moyens informels et apparemment insignifiants.

Avoir la peau dure et être dominant sont d'autres caractéristiques importantes. Apprenez à bien accepter les critiques et à faire preuve d'assurance dans vos attitudes au travail pour vous aider à gagner du temps.

Respectez et motivez les autres. Toutefois, ne vous accaparez pas tout le leadership, délégez des tâches et des responsabilités lorsque cela est nécessaire. Il est très important que vous soyez capable de déléguer et de superviser efficacement, plutôt que de diriger et de prendre le contrôle.

Si vous avez l'impression de perdre le contrôle, vous apprendrez que déléguer vous aidera à vous sentir moins prisonnier de votre entreprise. En donnant aux autres le pouvoir de prendre des décisions et d'assumer des responsabilités, l'entreprise pourra continuer à fonctionner pendant que vous jouez au golf ou que vous vous faites masser au spa. Sans

compter que cette délégation prouve que vous reconnaissez la valeur de votre équipe et les résultats supérieurs que le travail d'équipe peut souvent produire. Donner à vos employés le pouvoir de prendre des décisions par eux-mêmes est une excellente façon de leur montrer que vous avez confiance en eux et en leurs capacités. Faites preuve de maturité dans vos activités quotidiennes en faisant passer votre propre reconnaissance après celle de vos employés et de votre entreprise. Nous savons que cette entreprise est votre bébé, mais sans employés heureux et productifs, vous risquez de ne plus avoir d'entreprise du tout.

Lorsque vous devez faire face à un conflit, traitez-le avec maturité et de manière productive. Recherchez une situation gagnant-gagnant chaque fois que possible. Prenez également le temps de découvrir la véritable raison qui se cache derrière les problèmes insignifiants et les désaccords récurrents. Respectez votre parole lorsque vous faites des promesses ou des plans, afin que vos employés aient un leader cohérent et fiable. Cette tâche apparemment simple diminue à elle seule beaucoup de conflits. Comprenez les différences de caractère et de psychologie, et adaptez votre réponse à la personnalité et aux préférences de l'employé. Si vous avez affaire à une personne sur la défensive et facilement irritable, adaptez votre réponse pour qu'elle soit apaisante et compréhensive. Si vous avez affaire à un employé qui a un grand besoin d'approbation et de reconnaissance, prenez le temps de reconnaître ses réalisations tout en gérant le conflit. Il est très important de bien connaître vos employés et leurs personnalités individuelles pour gérer les conflits de la manière la plus efficace possible.

Comme nous le verrons plus loin dans ce cours, la capacité à prendre des décisions et à gérer le risque sont des capacités vitales, et la capacité de penser sur-le-champ dans des situations stressantes sera une exigence courante.

Vous devez être capable de vous mettre à la place de l'autre et d'envisager les situations sous plusieurs angles pour bien les comprendre. N'hésitez pas à tenir compte de l'opinion de vos employés, mais cherchez plutôt à combiner leurs idées avec les vôtres afin d'obtenir le meilleur résultat possible. Vous avez déjà l'impression d'être un super-héros ? Vous pouvez certainement vous en approcher. Afin d'être le meilleur leader possible, travaillez dur pour améliorer et renforcer ces compétences afin de pouvoir motiver et diriger efficacement votre équipe.



Selon la Bond Street Newsletter, ces cinq compétences constituent la boîte à outils essentielle pour un leadership efficace dans une petite entreprise.

### **1. Empathie**

Les employés se plaignent souvent de ne pas avoir l'impression d'être écoutés.

Cependant, un leader qui écoute ne fait que la moitié de ce qui est nécessaire. Pour aller plus loin, vous devez essayer de comprendre non seulement ce que l'employé dit, mais aussi d'où il vient. L'empathie est la capacité de comprendre et de partager les sentiments d'une autre personne. Reconnaître simplement n'est pas la même chose que partager. Un leader est capable d'envisager la situation du point de vue de l'employé et de comprendre comment il en est arrivé à ressentir ce qu'il ressent. Les leaders qui font preuve d'empathie comprennent qu'ils doivent donner la priorité aux besoins des autres.

Un employé vous donne une grande partie de sa vie et de son temps. En retour, un bon leader doit se soucier réellement de son bien-être. Répondre aux besoins émotionnels et de productivité de vos employés ne peut se faire que si vous comprenez vraiment leur point de vue, en faisant preuve d'empathie.

### **2. Esprit de décision**

Au cours de la gestion d'une entreprise, vous allez faire des erreurs. Il y aura toujours plus d'informations qui pourraient vous aider à prendre une meilleure décision. Cependant, si vous voulez obtenir le soutien de votre équipe, vous devez prendre des décisions. Vous devez être en mesure de communiquer à votre équipe les raisons pour lesquelles chaque décision est prise. Idéalement, vos employés sauront instantanément pourquoi vous avez pris la décision que vous avez prise.

L'esprit de décision crée la confiance. Comment vos employés pourront-ils vraiment comprendre ce qu'ils sont censés faire si vous ne pouvez pas l'exprimer clairement ? De même, comment peuvent-ils vous soutenir s'ils ne comprennent pas votre processus décisionnel ?

Les bonnes et les mauvaises décisions sont toutes, en fin de compte, de la responsabilité du dirigeant. Soit vous prenez les décisions, soit vous choisissez les personnes qui prennent les décisions. Vous pouvez toujours résoudre un problème, mais si les gens attendent toujours que vous agissiez, ils ne peuvent pas faire leur travail.

Les bonnes décisions ont un sens. Si quelqu'un doit vous demander pourquoi vous avez pris une décision et que vous êtes frustré parce qu'il ne comprend pas, il y a de fortes chances que votre décision ait besoin d'être améliorée. Les bonnes décisions sont faciles à expliquer et à soutenir par votre équipe.

### 3. Collaboration

L'une des façons les plus difficiles de diriger est de faire en sorte que votre équipe soit cloisonnée en fonction de ses différents rôles. Une bonne entreprise dispose d'une énorme quantité de matière grise collective. Quel que soit le type d'entreprise que vous dirigez, la communication doit être aussi ouverte que possible. Par exemple, la comptabilité remarque peut-être quelque chose qui échappe à vos vendeurs ou bien, il y a un modèle qui est apparent lorsque vous regardez les chiffres, mais qui n'est pas clair lorsque vous traitez des transactions granulaires.

Les dirigeants qui n'encouragent pas l'esprit de collaboration n'ont pas créé une culture d'entreprise qui valorise les réalisations de l'équipe. Ce qui devrait se passer, c'est que vos employés comprennent que ce qui est bon pour l'un d'entre nous est bon pour nous tous. Cela se traduira inévitablement par de meilleurs résultats pour l'ensemble de l'entreprise, que vous pourrez diffuser pour maintenir votre équipe heureuse.

Lorsque les gens sont séparés, ils sont inefficaces. Ce n'est pas seulement mauvais pour les résultats financiers, c'est mauvais pour les gens. On ne se sent pas bien quand on est lent et difficile. On se sent bien quand les choses sont rapides et faciles. Le travail d'équipe permet de travailler rapidement et facilement. Les groupes sont presque toujours plus aptes à résoudre un problème qu'un individu seul.

La collaboration permet aux employés de bénéficier de votre confiance. Elle leur montre que vous leur faites confiance. Elle leur permet d'apporter des contributions qui vont au-delà de leur rôle individuel et les fait se sentir valorisés. Les bonnes idées ne viennent pas d'un seul endroit, et il est peu probable qu'un membre de votre équipe fasse un travail qui n'affecte personne d'autre. Constituez des équipes de personnes qui veulent travailler ensemble pour créer un lieu de travail prospère.

### 4. Planification

La planification consiste à prendre de grandes idées et à les mettre en oeuvre. Deux des choses dont on parle le plus souvent en matière de leadership sont la stratégie et la vision. Cependant, elles ne valent rien sans planification ni organisation, peu importe la grandeur ou la beauté de vos idées si vous ne pouvez pas mettre en place un plan pour les réaliser.

Les équipes sont plus performantes lorsqu'il existe un processus, une série d'étapes ou un calendrier pour aller de l'avant. La vision et la stratégie de haut niveau peuvent souvent sembler vagues aux personnes qui essaient simplement de faire leur travail. C'est pourquoi il est nécessaire de distiller votre vision en un ensemble d'objectifs aussi clairs que possible, afin que cette vision puisse être décomposée en tâches pouvant être accomplies par vos employés.

Les dirigeants peuvent avoir la vision et ils peuvent souvent concevoir la stratégie, mais le plan bénéficiera de la matière grise commune de l'équipe de collaboration mentionnée ci-dessus. Le cas échéant, laissez votre équipe vous aider à décomposer votre vision en étapes. Chacun comprendra mieux le processus s'il a participé à son élaboration.

La vision est l'endroit où le plan va vous mener. La stratégie est le plan décomposé en petites étapes. Une personne qui fait son travail doit savoir quand elle a accompli la tâche ou terminé l'étape sur laquelle elle travaille. Cela donnera à votre équipe un sentiment satisfaisant de progrès dans la réalisation de ses objectifs. Cela aidera également à donner un sens au plan en tant qu'élément réalisable.

Atteindre un grand objectif semble difficile. Atteindre 100 petits objectifs n'est généralement pas difficile. C'est juste du travail, et c'est pour cela que nous sommes là.

### **5. Soutien**

Être un leader qui soutient, c'est être disponible pour ses employés. Toutes les compétences susmentionnées sont liées à la notion de «soutien». Les leaders de soutien sont empathiques, peuvent expliquer leurs décisions, collaborer et donner à leur équipe la structure d'un plan raisonnable.

Le soutien peut prendre la forme d'encouragements quotidiens ou, plus généralement, d'une curiosité à l'égard de ce que font vos employés, tant au travail que, si vous entretenez ce type de relation, dans leur vie en dehors du travail.

Le soutien consiste à améliorer le moral. Chaque obstacle sur le lieu de travail est un élément susceptible de miner le moral. Un leader qui apporte son soutien fait tout ce qu'il peut pour minimiser les obstacles et aider les gens à surmonter ce qui les empêche de faire un meilleur travail.

En définitive, le soutien consiste à montrer, à chaque occasion, que vous faites partie de la même équipe. Que vous êtes personnellement investi dans la réussite de tous ceux qui travaillent pour vous.

*Les dirigeants exceptionnels font tout leur possible pour renforcer l'estime de soi de leur personnel. Si les gens croient en eux-mêmes, c'est incroyable ce qu'ils peuvent accomplir.*

SAM WALTON  
Fondateur de Walmart

# CONSTITUER VOTRE ÉQUIPE

## **Voici le scoop - Apprenez des vrais entrepreneurs :**

*Établie à Maple Ridge, en Colombie-Britannique, Douglas Communications fournit la substance derrière le grésillement. La propriétaire, Jean Douglas, a bâti sa carrière sur la conception et la réalisation de sondages auprès des employés et de groupes de discussion. Son activité consiste à fournir des enquêtes sur les employés qui ont non seulement une belle apparence, mais qui couvrent également tous les aspects nécessaires. Jean conçoit des solutions personnalisées pour mesurer l'engagement des employés, afin que les gestionnaires puissent concevoir une meilleure entreprise. Elle sait que son travail repose sur une véritable communication, et elle écoute vraiment ce que veulent ses clients, plutôt que de leur donner un modèle préétabli. Elle croit aussi beaucoup au potentiel des jeunes autochtones et à la façon dont ils peuvent faire la différence sur le marché du travail.*

*Douglas Communications est un exemple de soutien qui existe pour vous aider à devenir un grand leader en sachant ce que pensent vos employés. Vous serez aussi un meilleur gestionnaire.*

## **ÉCRIVEZ VOS PENSÉES ICI**

## Quand embaucher

L'embauche d'employés peut être très coûteuse et prendre beaucoup de temps pour votre entreprise, qu'elle soit effectuée en interne ou externalisée. Lorsque nous avons interrogé des entrepreneurs qui ont réussi, l'une des difficultés qu'ils ont rencontrées dans leur entreprise était la décision de savoir quand embaucher des employés. Considérez l'impact financier que le recrutement aura sur votre entreprise ainsi que sur la culture d'entreprise et les opérations quotidiennes. Évaluez les différentes options qui s'offrent à vous, emploi à temps plein, emploi à temps partiel, à contrat ou embauche d'un étudiant. Si vous n'êtes pas prêt à vous engager à enrôler un nouvel employé, envisagez de sous-traiter ou d'externaliser le travail par le biais de réseaux personnels ou de sites Web tels que Upwork ou Guru. Pour d'autres sites de recrutement de freelances, voir les conseils et ressources économiques à la fin de ce cours.

Considérez l'activité commerciale qui se déroulera dans le mois, les trois mois et les six mois à venir. S'agit-il d'une charge de travail que vous êtes en mesure d'assumer seul ? Réfléchissez aux processus commerciaux dont vous êtes actuellement responsable et pour lesquels vous pourriez engager de l'aide, comme la comptabilité, l'administration, la fabrication, la conception de sites Web, le marketing et les relations publiques. Examinez les finances de votre entreprise et calculez votre capacité à payer les salaires. Résumez le tout dans une grande liste de pour et de contre. Identifiez les avantages qu'un employé pourrait apporter à votre entreprise, ainsi que les inconvénients et les coûts qui en résulteraient.

Une fois que vous avez calculé votre budget d'embauche, demandez-vous si vous pouvez vous permettre un employé à temps partiel ou à temps plein ou s'il serait plus avantageux de sous-traiter le travail. Dans quelles activités commerciales êtes-vous particulièrement doué ? Lesquelles pourraient être améliorées ? Il n'est souvent pas judicieux d'engager quelqu'un pour effectuer une activité dans laquelle votre entreprise est particulièrement compétente.

Prenons l'exemple des processus comptables. Nous nous sommes entretenus avec un expert-comptable qualifié, qui dirige actuellement son propre cabinet, afin de mieux comprendre les postes de comptable et d'aide-comptable et de savoir quand ils sont utiles pour votre entreprise. Un comptable (une personne qui prépare vos documents comptables internes) est généralement engagé sous contrat pour venir une fois par semaine environ pour vous aider avec votre système de tenue de livres, traiter les transactions financières et élaborer des états financiers. Si vous ne comprenez pas ces processus, vous aurez besoin d'aide pour les développer.

Évaluez votre niveau de confort avec ces processus. Envisagez l'achat d'un logiciel qui vous permet de le comprendre facilement, ou organisez des réunions préliminaires avec des comptables potentiels pour comprendre les coûts et les avantages de ces services.

De nombreuses entreprises tentent de lier le poste de comptable à un poste administratif afin d'obtenir un emploi à temps plein. Cela peut s'avérer délicat car il peut être très difficile de trouver un employé qualifié qui soit à la fois bon dans les tâches administratives et dans les responsabilités de la comptabilité. De plus, si une personne a suivi toute la formation nécessaire pour devenir comptable, elle ne voudra peut-être pas effectuer des tâches administratives telles que le classement et l'archivage ou répondre au téléphone. Nous suggérons d'engager un comptable sous contrat dans un premier temps, et si vous pouvez justifier son embauche en tant qu'employé salarié, vous pourrez alors évaluer soigneusement la décision de combiner les postes.

Outre le comptable, vous devrez peut-être faire appel à un comptable externe à la fin de l'année pour vous assurer que vous avez produit correctement tous les documents dont l'Agence du revenu du Canada a besoin. Un comptable peut être en mesure de vous fournir des conseils précieux et un aperçu de vos habitudes de dépenses et des points à améliorer. Il peut également vous aider à établir vos relations avec les institutions financières si vous avez un financement en place. Les comptables sont particulièrement utiles lorsque vous modifiez la structure de votre entreprise ou que vous recherchez un financement.

La crédibilité est l'une des préoccupations des personnes qui s'associent à un comptable. Assurez-vous de demander si le comptable possède ou non un titre professionnel, car il arrive souvent que des personnes se disent comptables sans avoir été désignées en tant que telles.

Recherchez les comptables professionnels agréés, les comptables en management accrédités ou les comptables généraux accrédités lorsque vous effectuez votre processus d'embauche. Il existe une distinction très importante entre un employé et un entrepreneur. Lorsque vous engagez quelqu'un pour effectuer un travail pour vous, que ce soit dans le cadre d'un contrat ou en tant qu'employé, certaines conditions doivent être remplies afin d'être légalement classé comme entrepreneur plutôt que comme employé. Nous en discuterons plus en détail dans la classe 13.

*Lorsque deux hommes d'affaires sont toujours d'accord, l'un d'eux est inutile..*

WILLIAM WRIGLEY JR.,  
Fondateur de la société Wm. Wrigley Jr. (chewing-gum de marque Wrigley)

# CONSTITUER VOTRE ÉQUIPE

## Trouver les meilleurs employés

Vous avez besoin d'employés, mais vous craignez une avalanche de CV ou redoutez de passer des entretiens. N'ayez crainte, il existe de nombreuses options pour recruter des employés potentiels. Outre l'offre d'emploi classique, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de vos réseaux de contacts pour savoir si l'un de vos pairs peut vous suggérer un candidat qualifié. Vous devriez également envisager d'embaucher à l'interne si l'un des membres de votre personnel actuel est qualifié pour le poste. Cela peut signifier moins de formation et c'est excellent pour le moral du personnel.

## Descriptions de poste

Lors de la rédaction de descriptions de postes, un certain nombre d'éléments doivent être inclus. Tout d'abord, le titre et l'objectif du poste doivent être clairement décrits. Une liste des fonctions et des responsabilités doit suivre, ainsi qu'une description des relations et des rôles qui accompagnent le poste. Indiquez également les qualifications et les exigences du poste, le lieu de travail, le salaire ou la fourchette de salaires, les heures et les jours de travail prévus, l'équipement à utiliser et, surtout, soyez aussi clair que possible. Si votre temps et vos finances vous le permettent, faites paraître des annonces pendant une longue période afin que les candidats qualifiés aient la possibilité de les voir. Veillez également à respecter les exigences légales tout au long du processus d'embauche. Selon la Loi canadienne sur les droits de la personne, les annonces d'emploi, les pratiques d'embauche et les salaires ne doivent pas être discriminatoires en raison de la race, du lieu d'origine, de la religion, de la couleur, de l'ascendance, des convictions politiques, du sexe, de l'état civil, de l'orientation sexuelle, de la situation familiale, d'une condamnation antérieure non liée ou d'un handicap physique ou mental.

Utilisez l'Information sur le marché du travail du Canada (information sur le marché du travail.ca) pour rechercher des descriptions de poste dans tous les secteurs d'activité afin de rendre celle que vous rédigez aussi complète que possible. Cette description de poste doit être affichée dans votre annonce. Soyez clair quant à vos attentes tout en soulignant les avantages du poste, comme les conditions de travail, la formation, les possibilités d'avancement, les primes ou les heures supplémentaires, et/ou la flexibilité des horaires.

Pensez à faire de la publicité dans les journaux, les petites annonces ou les tableaux d'affichage des offres d'emploi en ligne, les agences de placement, les universités, écoles, collèges, les salons de l'emploi, les contacts personnels, le site Web de votre entreprise et les agences gouvernementales. Si vous souhaitez embaucher des étudiants, Enternships.com est un excellent service en ligne visant à mettre en relation des petites entreprises avec des étudiants entrepreneurs à la recherche d'un emploi. Ce service est flexible et propose des périodes d'embauche à temps partiel, à temps plein ou pour des projets spécifiques. Le service n'est actuellement offert qu'aux États-Unis, mais il faut s'attendre à ce que des services similaires fassent leur apparition au Canada. Vous pouvez également confier votre recherche d'employés à des agences de recrutement.

# CONSTITUER VOTRE ÉQUIPE

Si la recherche d'employés vous laisse perplexe, il existe de l'aide. Là encore, vous pouvez confier la recherche à une société de recherche professionnelle. Par exemple, Spirit Staffing Inc. aide les entreprises à trouver le personnel qui correspond vraiment à leurs besoins et à leur culture d'entreprise. L'entreprise a été fondée en 1998 par Janice Larocque, qui avait alors 18 ans d'expérience en ressources humaines et en gestion. Pendant huit ans, elle a géré un centre d'emploi et de formation, et c'est là qu'est née l'idée de créer une agence de recrutement pour l'égalité des chances.

Spirit Staffing est fier de sa sélection et de son analyse approfondie de tous les candidats à l'emploi et, bien sûr, du niveau de compétence de ces candidats. Fournir des employés culturellement diversifiés, souvent multilingues et toujours sympathiques est la raison d'être de Spirit Staffing.

Un autre exemple d'organisation de recherche d'emploi est Higgins International, une entreprise nationale de recherche de cadres autochtones, qui a vu le jour en 1998 dans le bureau à domicile de Brenda LaRose. À ce moment-là, elle avait déjà près de 20 ans d'expérience dans des agences de placement dans les grandes villes du Canada, et avait acquis de l'expérience en matière d'entrevue comportementale et de profilage. Aujourd'hui, Higgins International a des bureaux à Winnipeg et à Ottawa, et a mené à bien des centaines de missions de recherche pour des entreprises dans un large éventail de secteurs.

Higgins International vise à promouvoir les carrières des cadres autochtones de haut niveau ainsi qu'à aider les professionnels non autochtones à trouver des carrières enrichissantes dans les organisations autochtones.

Que vous décidiez de trouver vos propres employés ou de confier la recherche à un professionnel, sachez que trouver (et garder) les bons employés est souvent considéré comme l'un des défis les plus difficiles pour un entrepreneur.

*Les gens qui font le travail sont la force motrice du Macintosh. Mon travail consiste à créer un espace pour eux, à dégager le reste de l'organisation et à le maintenir à distance.*

STEVE JOBS  
Cofondateur et PDG d'Apple Inc.



Visitez le site Web du gouvernement du Canada à l'adresse [canada.ca](http://canada.ca) pour en savoir plus sur les programmes suivants offerts aux employeurs canadiens :

Subvention incitative aux apprentis Programme de protection des salariés Régime de pensions du Canada

Partenariats du marché du travail Apprentissage Création d'emplois Crédit d'impôt

Programmes pour travailleurs étrangers temporaires Information sur l'assurance-emploi Emplois d'été au Canada

## Les 100 compétences essentielles pour les petites entreprises

### **COMPÉTENCE n° 55 : Embauche**

*Sachez quand il est temps d'embaucher du personnel supplémentaire, comment trouver les meilleurs employés, comment tirer le meilleur parti de votre processus d'entretien et comment conserver des employés de grande qualité.*

### **COMPÉTENCE n° 56 : Gérer les employés**

*Comment obtenir les meilleures performances de votre personnel et comment décider de la rémunération et des incitations pour vos employés ?*

## Entretien d'embauche

Maintenant que votre annonce est remplie de CV, il est temps de penser au processus d'entrevue. Voici quelques éléments à garder à l'esprit :

- Essayez de décider à l'avance du nombre de candidats que vous souhaitez avoir avant de commencer la procédure des rencontres.
- Lorsque le moment est venu d'entamer le processus d'entrevue, sélectionnez soigneusement les candidats. Ne contactez que les candidats qui vous semblent vraiment convenir au poste.
- Demandez à chaque candidat de fournir des références professionnelles d'anciens employeurs.
- Examinez soigneusement les CV avant chaque entretien, en notant les questions spécifiques que vous aimeriez poser à chaque candidat.
- Il est également utile de relire la description du poste avant de commencer les entretiens pour vous rappeler les compétences et les qualités que vous recherchez.
- Fixez des limites de temps raisonnables pour chaque rencontre afin de vous assurer que votre propre journée de travail ne sera pas écourtée et que vous ne ferez pas attendre les autres candidats.
- Préparez une liste de questions générales afin de pouvoir facilement comparer les résultats de chaque employé potentiel une fois les entretiens terminés.
- Ne vous contentez pas de réponses courtes ou vagues. Si vous voulez plus de détails sur la réponse d'une personne interrogée - comme ses points forts ou une réalisation antérieure - demandez !
- Prenez des notes tout au long de chaque entretien afin de pouvoir vous y référer à la fin du processus d'entretien.
- N'oubliez pas que la personne interrogée est également en train de décider s'il s'agit d'une entreprise pour laquelle elle souhaite travailler. Habillez-vous pour l'occasion et organisez l'entretien dans un environnement approprié.
- Écoutez attentivement et évitez de trop parler pendant ce temps précieux avec le candidat.
- Essayez de bien comprendre la personnalité de l'employé potentiel et évaluez comment il peut s'intégrer dans la culture d'entreprise actuelle.
- Si nécessaire, demandez à des partenaires commerciaux ou à des actionnaires de participer aux entretiens afin d'obtenir un retour d'information sur chaque candidat.

Organisez une réunion de prise de décision avec ceux qui ont participé aux entretiens, ou avec toute autre personne de l'entreprise qui pourrait avoir des opinions et des commentaires précieux, pour vous aider à prendre la décision finale. N'hésitez pas à contacter des références pour entendre le point de vue d'une autre personne sur la qualité du travail et l'éthique professionnelle de ce candidat. Organisez un deuxième ou un troisième entretien si vous avez encore du mal à prendre votre décision.

## Fidélisation des employés

Lorsque vous aurez pris votre décision quant au choix de l'employé, vous pourrez envisager de l'engager pour une période d'essai afin de voir comment les choses se passent. Dans tous les cas, élaborer un contrat de travail qui sera signé par chaque partie. Lorsque vous accueillez le ou les nouveaux employés sur le lieu de travail, veillez à ce qu'ils se sentent les bienvenus et faites tout votre possible pour les intégrer à la culture d'entreprise, par exemple en les invitant à sortir avec les autres membres du personnel à vos déjeuners du vendredi au restaurant voisin.

Vous devriez également contacter les autres candidats que vous n'embaucherez pas et les remercier pour le temps qu'ils vous ont consacré. Cela leur permet de poursuivre leur recherche d'emploi et renforce la réputation professionnelle de votre entreprise.

Maintenant que vous avez embauché les meilleurs employés, comment allez-vous les garder à bord ? Après avoir consacré du temps à la formation et au développement des employés, il peut être très préjudiciable pour l'entreprise de les perdre. Payez les employés équitablement, en fonction des emplois similaires sur le marché, et donnez des primes ou des récompenses en reconnaissance du travail accompli. Élaborez un manuel de l'employé afin de disposer d'une trace écrite

des politiques de l'entreprise, telles que les avantages sociaux, les responsabilités des employés, les exigences en matière de sécurité au travail et les informations relatives à l'évaluation des performances.

Lorsque nous avons demandé à des entrepreneurs expérimentés quel était leur meilleur conseil pour ceux qui lancent de nouvelles entreprises ou qui se développent, beaucoup d'entre eux ont mentionné les évaluations de performance. Il est important de s'entretenir régulièrement en privé avec chaque employé dans le cadre de l'évaluation des performances, afin de discuter des attentes et des performances. Cette discussion permet d'identifier éventuellement les domaines dans lesquels une formation complémentaire, un développement ou des récompenses et une reconnaissance sont nécessaires. Ces réunions privées doivent également permettre une communication ouverte où vous pouvez écouter les préoccupations des employés. Une bonne communication est extrêmement importante dans toute entreprise, ainsi, veillez à ce que vos employés puissent vous faire part de leurs préoccupations, de leurs idées et de leurs questions. C'est une excellente occasion pour vous d'être un bon leader.

Nous avons tous eu des emplois où les choses ne se passaient pas comme nous le voulions, et la façon dont nos superviseurs ont réagi à ces situations a probablement contribué dans une large mesure à notre satisfaction professionnelle globale.

Dans la prochaine partie, nous aborderons la question de l'obtention des meilleures performances de votre personnel. Nombre de ces stratégies vous aideront également à conserver vos meilleurs employés. Inévitablement, vous perdrez des employés à un moment ou à un autre de la vie de votre entreprise, que ce soit parce que vous les avez licenciés ou parce qu'ils ont choisi de quitter l'entreprise.

Si les choses ne vont pas bien avec un employé, il est crucial d'évaluer soigneusement vos options avant de le licencier. Il existe de nombreuses méthodes de licenciement contraires à l'éthique qui peuvent vous attirer des ennuis avec le Conseil canadien du travail. Examinez votre contrat de travail et assurez-vous que l'employé ne respecte pas le contrat, c'est-à-dire le fait de ne pas accomplir les tâches requises ou de ne pas assumer les responsabilités documentées, pour être sûr que votre licenciement soit légal.

Les procédures de résiliation doivent être énumérées dans le contrat de travail, y compris les détails concernant le préavis requis ou le paiement dû en remplacement du préavis requis. Ces périodes de préavis doivent être conformes aux normes d'emploi de votre province, dont nous discuterons dans le cours 13.

Une fois que vous êtes absolument sûr que le licenciement est acceptable sur le plan juridique et éthique et que vous avez remis l'avis de licenciement, organisez un entretien de départ avant le dernier jour de travail de l'employé. Les entretiens de départ sont essentiels puisqu'ils aident l'employé sortant à comprendre les problèmes et les raisons qui motivent le licenciement. Si vous licenciez l'employé, expliquez clairement les raisons de ce licenciement et les avertissements qui ont été donnés. Si l'employé décide de quitter l'entreprise, posez-lui des questions sur la culture d'entreprise, les attentes professionnelles et les préoccupations qu'il a pu avoir au cours de son expérience professionnelle.

Le licenciement d'un employé doit suivre les mêmes procédures, quelle que soit son identité, et la situation ne doit pas être discutée avec d'autres personnes sur le lieu de travail.

## Obtenir les meilleures performances de votre Personnel

Obtenir les meilleures performances du personnel est une préoccupation universelle pour tout propriétaire d'entreprise ayant des employés. Cependant, il existe de nombreuses façons d'y parvenir. Dispensez à votre personnel une formation adéquate, tant au début de l'emploi que tout au long de la période d'emploi. Il existe de nombreuses méthodes de formation différentes, comme le mentorat et le coaching, la formation sur le tas, la formation en ligne, la formation en classe ou en conférence, la vidéoconférence, la formation collaborative ou même les jeux. Par exemple, Cold Stone Creamery, en Californie, enseigne le service à la clientèle et le contrôle des portions par le biais d'un jeu téléchargeable ressemblant à un dessin animé. Canon Inc. utilise également une simulation similaire au jeu de société

## Stratégie Marketing des médias sociaux

«Opération» pour enseigner au personnel de réparation comment réparer les pièces d'un copieur, ce qui a permis d'améliorer les résultats de la formation de 5 à 8 %.

Que les jeux vidéo conviennent ou non à votre entreprise, pensez aux possibilités illimitées de formation de votre personnel afin d'améliorer les performances de votre entreprise. Encouragez les employés à suivre des formations et des cours supplémentaires pour améliorer leurs compétences et offrez des responsabilités accrues aux employés qui prennent l'initiative d'améliorer leur propre formation.

Les employés sont beaucoup plus susceptibles de rester dans un emploi où ils ont le sentiment d'apprendre en permanence, car après tout, à quel point aimez-vous être coincé dans une ornière ?

La reconnaissance et la responsabilisation sont deux autres éléments très importants lorsqu'il s'agit d'obtenir les meilleures performances de votre personnel. Félicitez vos employés et reconnaissez leurs efforts supplémentaires aussi souvent que possible. Si les clients vous font part de commentaires positifs sur votre personnel, faites-le leur savoir. Veillez à ce que chaque employé ait l'impression que son travail acharné soit récompensé et reconnu et aidez-les à voir comment leurs contributions aident l'entreprise à progresser. Ne faites pas de favoritisme. Traitez vos employés sur un pied d'égalité. Le fait de sentir qu'une entreprise et un employeur sont équitables peut avoir un impact majeur sur la satisfaction professionnelle des employés.

Il est important non seulement de reconnaître les employés pour leurs réalisations, mais aussi de les tenir responsables de leurs dérapages et de leurs échecs. Prévoyez des sanctions clairement définies pour les problèmes courants tels que les retards et l'utilisation inappropriée du temps de travail. Si vous ne voulez pas que vos employés se sentent surveillés, vous ne voulez pas non plus qu'ils aient l'impression de pouvoir s'en tirer à bon compte. Il y a un juste milieu entre être trop dur et inaccessible, être trop souple et laisser passer les choses. Veillez à trouver un terrain d'entente, où vous pouvez fixer les règles et gagner le respect de vos employés.

*Notre déclaration de mission, qui consiste à traiter les gens avec respect et dignité, n'est pas qu'une simple parole, mais un credo que nous appliquons chaque jour. Vous ne pouvez pas attendre de vos employés qu'ils dépassent les attentes de vos clients si vous ne dépassez pas les attentes des employés envers la direction.*

HOWARD SCHULTZ  
Fondateur et président de Starbucks

# CONSTITUER VOTRE ÉQUIPE

Dans la mesure du possible, donnez aux employés les moyens de prendre leurs propres décisions et de contrôler leurs propres responsabilités. C'est un excellent moyen d'améliorer leur productivité et leur satisfaction au travail. Partagez votre vision, vos objectifs et vos plans avec les employés afin que leurs décisions soient cohérentes avec l'orientation générale de l'entreprise. Fournissez des informations qui aideront les employés à se sentir en confiance avec leurs décisions et à éviter d'avoir à interrompre les autres pour obtenir leur avis.

Un autre aspect important de la responsabilisation des employés est le retour d'information. Montrez à vos employés que vous appréciez leur excellent travail et leurs prises de décision, et encouragez-les à continuer. Fournissez un retour sur les résultats de leurs efforts afin qu'ils puissent comprendre les stratégies et prendre confiance dans leurs décisions futures. La recherche permanente de nouveaux moyens de motiver les employés peut être une tâche fastidieuse mais bénéfique pour les gérants. Énoncer clairement vos attentes et vos politiques dans un manuel d'emploi est une bonne première étape pour motiver votre personnel.

Les employés savent ainsi ce que l'on attend d'eux et où ils doivent concentrer leur énergie. Vos réunions d'évaluation des performances sont également une excellente occasion de motiver les employés tout en reconnaissant leurs réalisations. Prenez le temps de comprendre les éléments que vos employés apprécient afin de trouver des moyens de les motiver à travers leurs intérêts personnels. Adaptez les facteurs de motivation à la culture de l'entreprise. Par exemple, si vous avez remarqué que les employés ont commencé à s'intéresser à la santé au bureau, offrez à l'employé ayant réalisé les meilleures ventes ce mois-là une séance d'achat de vêtements de yoga ou un abonnement mensuel à la salle de sport locale. Envisagez d'afficher des outils de motivation dans des lieux communs, comme la salle à manger, afin que les employés puissent voir leurs progrès et être reconnus pour leurs réalisations. N'oubliez jamais l'importance de la satisfaction au travail et de la motivation de vos employés. Prenez le temps, chaque mois, de chercher des moyens nouveaux, uniques et novateurs d'amener vos employés à travailler au maximum de leur potentiel.

*Il y a deux choses que les gens veulent plus que le sexe et l'argent : la reconnaissance et les louanges.*

MARY KAY ASH  
Fondatrice de Mary Kay Cosmetics

**Rémunération et Incitations** Les formules d'emploi peuvent comprendre des avantages tels que des congés payés, des services de garde d'enfants ou de personnes âgées en cas d'urgence, des services de garde d'enfants sur le lieu de travail, une aide financière pour les frais de garde d'enfants, une pension de retraite, des semaines de travail comprimées, des horaires flexibles, le télétravail, des congés de maternité, de paternité ou de maladie, des commissions, la promotion du bien-être et de la santé, des options d'achat d'actions, des incitations salariales, le partage d'emploi et une assurance maladie collective.

Le gouvernement du Canada montre que le personnel coûte entre 10 et 30 % de plus que les salaires et les traitements, en fonction des avantages offerts. Vous pouvez trouver des informations actualisées sur les salaires et traitements dans votre région et votre secteur d'activité sur le site Web de l'information sur le marché du travail du gouvernement du Canada (canada.ca). Décidez des avantages qui seraient les plus avantageux pour vos employés et envisagez de négocier des forfaits d'emploi. Assurez-vous que les avantages et les mesures incitatives que vous offrez à vos employés sont non seulement abordables et avantageux pour votre entreprise, mais aussi précieux et souhaités par les employés. Nous reviendrons sur la gestion de la paie, des avantages sociaux et des salaires dans notre section sur la conformité gouvernementale de la classe 13.

**Communication** En tant qu'entrepreneur, vous devez posséder de solides compétences en communication, non seulement sur le lieu de travail, mais aussi avec les fournisseurs, les conseils d'administration, les clients et toute autre personne avec laquelle vous interagissez au nom de votre entreprise.

Être un bon communicateur signifie que vous savez aussi écouter. Prêtez attention aux employés et à leurs préoccupations. Comme nous l'avons déjà mentionné, les rencontres individuelles avec vos employés peuvent être très importantes pour le succès de votre entreprise. Cela permet à la communication de circuler librement et aux employés d'être rassurés en sachant qu'ils ont la possibilité de discuter de leurs opinions lors de la prochaine réunion d'évaluation des performances, lorsqu'ils ont votre entière attention. Toutefois, ces réunions ne suffisent pas à elles seules à favoriser une bonne communication.

Soyez attentif et prévenant envers l'autre partie dans toutes vos réunions, en examinant sérieusement ses préoccupations et en écartant toute interruption. Évitez d'utiliser des termes vagues, les gens apprécieront votre honnêteté et votre franchise. Lorsque vous disposez d'informations qui affectent vos employés, informez-les dès que possible afin de maintenir une bonne relation de travail. Vous perdrez la confiance et le respect si vous cachez des informations que vos employés ont le droit de connaître.

Avant tout, soyez cohérent. Traitez vos employés de la même manière et communiquez régulièrement avec eux, en personne si possible. Se cacher derrière des courriels et des appels téléphoniques n'est pas professionnel et peut amener les employés à perdre confiance en vous en tant que leader. Lors d'une conversation en personne, faites attention non seulement aux mots, mais aussi à la communication non verbale et au langage corporel que l'on peut observer en personne, par exemple, le fait de croiser le regard de l'autre, les bras, le tapotement des doigts et le ton de la voix. Lorsque vous devez rédiger des lettres ou des courriels d'affaires, vous devez tout de même pratiquer des techniques de communication efficaces. La communication écrite peut être très importante pour la façon dont votre entreprise est perçue. Comme pour la communication verbale, soyez clair, direct, professionnel et concis.

Pour des méthodes de communication peu coûteuses, consultez les conseils et ressources économiques à la fin de ce cours.

## Externalisation

Il arrive que la charge de travail soit trop lourde pour vous et vos employés, ou que les exigences de l'entreprise dépassent les compétences et l'expérience de votre personnel. En d'autres termes, vous croulez sous le travail. À ce stade, il est peut-être temps d'envisager la possibilité de sous-traiter des activités commerciales à d'autres entreprises ou à des entrepreneurs.

En externalisant, vous faites appel à une autre entreprise pour réaliser l'activité à votre place, comme la conception d'un site web ou la fabrication d'un produit. Examinez les finances de votre entreprise et comparez les coûts de la formation et du développement internes avec les avantages et les coûts de l'externalisation de cette activité. L'externalisation permet souvent d'utiliser les ressources de l'entreprise de manière plus économique et plus efficace, en produisant des résultats beaucoup plus rapidement et avec moins d'erreurs tout en permettant à votre entreprise d'être plus productive et de se concentrer sur ce qu'elle sait faire.

*La chose la plus importante dans la communication est d'entendre ce qui n'est pas dit.*

PETER F. DRUCKER  
Consultant en gestion



*Le meilleur dirigeant est celui qui a assez de bon sens pour choisir des hommes de qualité pour faire ce qu'il veut faire, et assez de retenue pour ne pas se mêler d'eux pendant qu'ils le font.*

THEODORE ROOSEVELT  
Ancien président des États-Unis

### **Voici le scoop - Apprenez des vrais entrepreneurs :**

*Angie et Barbara Bruce aident les entreprises à fonctionner plus harmonieusement, tant au Manitoba qu'ailleurs au Canada. En tant que cofondatrices d'AMR Planning & Consulting de Winnipeg, elles apportent leur aide dans les domaines de la planification d'événements, des relations publiques, des ressources humaines, du développement organisationnel et de la recherche. Elles l'ont fait dans plusieurs secteurs d'activité. Angie Bruce est un chef de file de la communauté autochtone du Canada, avec une expérience dans les services bancaires aux entreprises autochtones, les collectes de fonds et le domaine des soins de santé. Barbara Bruce a siégé au conseil d'administration de nombreuses organisations autochtones et est elle-même une entrepreneure chevronnée. Ensemble, elles s'efforcent d'offrir aux clients un excellent résultat tout en étant respectueuses, accueillantes et en faisant preuve de la plus grande intégrité. Il s'agit d'un excellent exemple du pouvoir de l'externalisation du travail à d'autres entreprises qui peuvent se charger d'une partie de votre charge de travail à votre place.*

## Réseautage

Être un bon employeur et embaucher et conserver de bons employés sont deux des compétences que vous devrez développer tout au long de votre carrière d'entrepreneur. Vous devrez également développer votre propre réseau d'autres entrepreneurs et de conseillers sur lesquels vous pourrez compter pour obtenir des conseils, accéder à des capitaux et trouver des employés potentiels.

Comme nous l'avons vu en classe 7, le réseautage et les médias sociaux sont des ressources commerciales émergentes très importantes dont il faut tenir compte lors du développement de votre entreprise. Des sites Web comme LinkedIn, Facebook et Twitter sont utilisés dans le monde entier comme un moyen peu coûteux d'atteindre une plus grande partie de votre marché. La création d'un compte gratuit sur ces sites est simple et facile. Si votre entreprise a des photos ou des vidéos à partager, vous pouvez envisager de créer des comptes sur Instagram, Flickr ou YouTube. Parmi les autres sites utiles, citons Reddit, où les internautes partagent du contenu et des nouvelles qu'ils ont trouvés sur le web, et Medium, où les gens peuvent écrire des articles informatifs pour une communauté intéressée par ce sujet. Plus spécifiquement, si vous êtes à la recherche d'un réseau d'entrepreneurs, consultez Cofounder. Avec toutes les sources existantes, il est important que vous établissiez rapidement une

présence en ligne pour votre entreprise. Si vos clients potentiels ne peuvent pas vous trouver rapidement et facilement sur l'internet, ils risquent de ne pas s'intéresser davantage à votre entreprise.

Bien souvent, la première chose qu'une personne fait lorsqu'elle entend parler d'une nouvelle entreprise est de taper son nom dans Google et de chercher des informations complémentaires. Votre présence sur les sites de médias sociaux contribuera à faire connaître votre entreprise et à tenir les clients informés. Si vous travaillez dans le secteur des services aux entreprises ou si vous êtes impliqué dans tout ce qui touche à la technologie ou à l'internet, ces sites de réseautage et de médias sociaux sont une évidence. Pour voir d'autres liens vers des sources de réseaux et de médias sociaux afin de fournir à votre entreprise un marketing viral gratuit, consultez les conseils et ressources économiques à la fin de cette classe.

## Gestion du temps, gestion du stress et sens de l'organisation

Les compétences en matière de gestion du temps sont extrêmement importantes pour un entrepreneur performant. Avec une longue liste de responsabilités au quotidien, vous devez être capable de gérer votre temps pour accomplir toutes les tâches requises. Le travail administratif peut s'empiler sur votre bureau à mesure que votre boîte vocale se remplit, que vos efforts de marketing deviennent de plus en plus désuets et que les opérations quotidiennes vous prennent tout votre temps. Les problèmes inattendus qui nécessitent une attention immédiate font partie de la vie d'une entreprise. Il est important de s'y préparer et de prévoir une certaine flexibilité dans votre emploi du temps.

La procrastination est une mauvaise habitude à laquelle vous devrez rapidement mettre un terme en tant qu'entrepreneur. Si vous vous retrouvez à remettre à plus tard une tâche que vous n'avez pas envie d'accomplir, vous risquez également de vous occuper d'autres tâches sans intérêt, juste pour justifier votre évitement de la tâche indésirable. Oui, réorganiser votre système de classement tout en «pensant au rapport à rendre» est considéré comme de la procrastination. Mettez les choses au point dès le départ : confiez à quelqu'un d'autre la responsabilité des tâches que vous ne voulez pas faire, ou prévoyez un bloc de temps pendant lequel vous devrez accomplir cette tâche. Classez vos tâches par ordre de priorité, avec des étoiles ou un marqueur rouge pour les tâches les plus importantes et les plus urgentes, afin de pouvoir déterminer rapidement et facilement les tâches à accomplir en premier. Comme nous l'avons vu plus haut dans ce cours, il est important de savoir quand déléguer. Dans les feuilles de travail qui suivent ce cours, nous vous aiderons à évaluer exactement la valeur de votre temps, et ce, à la minute près. Si l'une de vos tâches est quelque chose que vous redoutez ou pour laquelle vous n'êtes pas très doué, délégez-la et arrêtez de perdre du temps. Transmettez-la à un autre employé expérimenté, ou sous-traitez si nécessaire. Après avoir acquis une certaine expérience des responsabilités courantes de votre poste, vous serez mieux à même d'estimer le temps nécessaire à l'exécution de chaque tâche. Cela vous aidera à mieux organiser votre temps.

Si vous voulez éviter de rester scotché à votre bureau à cause d'appels téléphoniques ou d'e-mails importants, utilisez le renvoi d'appel ou procurez-vous un appareil mobile de poche afin de pouvoir rester branché lorsque vous êtes en déplacement. Vous pouvez également garder vos listes de choses à faire et vos calendriers à portée de main grâce à un agenda ou un appareil portable.

Aidez-vous à vous organiser en vous procurant un agenda, numérique ou papier. Conservez les listes de tâches et les responsabilités courantes dans un endroit où vous pouvez les voir. Ainsi, non seulement vous vous rappellerez de ce qui doit être fait, mais vous vous sentirez plus accompli lorsque vous verrez les éléments de votre liste cochés. C'est un sentiment bien meilleur que la culpabilité de la procrastination !

Conservez les informations relatives aux réunions, notamment le lieu, l'heure et l'itinéraire si nécessaire, dans votre agenda afin d'éviter les réservations en double ou les oublis. Il existe de nombreuses tactiques que vous pouvez utiliser pour organiser votre espace de travail.

Utilisez des éléments tels que des chemises de couleur, des onglets ou des notes autocollantes si cela vous aide à organiser et à catégoriser vos affaires. Numérisez les cartes de visite dans une base de données pour éviter d'ajouter un encombrement supplémentaire à votre espace de travail. Vous pouvez également envisager un système de télécopie électronique, de sorte que lorsque des télécopies arrivent, elles sont automatiquement numérisées et arrivent sur votre écran sous forme de copie électronique, ce qui évite d'ailleurs, le gaspillage de papier et le désordre supplémentaire. Recherchez des programmes d'organisation qui vous aideront à rester organisé. Envisagez l'adoption d'un système de gestion de la relation client ou CRM afin de garder soigneusement la trace de tous vos clients, de leurs adresses, de leurs coordonnées et de leurs préférences. GoldMine CRM est un logiciel CRM très populaire. Il existe également des logiciels CRM conçus spécialement pour les petites et moyennes entreprises, tels que InfusionSoft, CenterBase, Prophet CRM et Relenta. La plupart de ces programmes sont compatibles avec Microsoft Outlook et peuvent être basés sur le Web ou hébergés sur votre propre serveur. Si vous recherchez des alternatives gratuites ou bon marché, consultez nos conseils et ressources pour économiser.

*Notre activité est tellement diversifiée aujourd'hui, elle se développe dans tellement de domaines différents et elle est sollicitée dans tellement de domaines différents, qu'il est essentiel que le commissaire, quel qu'il soit, soit capable d'effectuer plusieurs tâches à la fois.*

ARTHUR BLANK  
Cofondateur de Home Depot.

Bien sûr, il arrive que des problèmes inattendus surviennent ou que des tâches de routine nécessitent une attention supplémentaire, prenant plus de temps que d'habitude. Les appels téléphoniques, les courriels et les factures peuvent s'accumuler rapidement, ce qui vous donne l'impression d'être à nouveau désorganisé et en retard. Le nombre d'exigences et de responsabilités auxquelles vous devrez faire face, auxquelles s'ajoutent les conflits, les relations aigres, les changements constants et le manque de sécurité de l'emploi, vous procureront forcément quelques moments de stress. Vous devez mettre en place des tactiques de gestion du stress afin d'être prêt à correctement faire face à ces situations. Ces tactiques sont différentes pour chacun, mais le fait de s'éloigner du bureau pendant un court laps de temps peut faire une énorme différence.

Envisagez de courir ou de faire de l'exercice, de prendre une douche froide et de vous y remettre afin de vous donner une nouvelle perspective. Il est très important de se maintenir en bonne santé lorsqu'il s'agit de gérer le stress. Parfois, des exercices de respiration tels que ceux utilisés dans le yoga peuvent vous aider à vous calmer. Il peut être utile d'avoir un tableau de rêve ou une citation motivante autour de votre bureau pour vous donner de l'inspiration et de la motivation pendant les périodes de stress.

Le fait de garder votre bureau organisé et désencombré peut également contribuer à réduire un environnement de travail stressant, ce qui peut aussi vous faire gagner du temps pendant lequel vous n'auriez pas à vous consacrer à la recherche de numéros de téléphone ou de morceaux de papier. Classez vos tâches par ordre de priorité afin de vous attaquer d'abord aux responsabilités les plus importantes avant de passer aux tâches moins prioritaires.

## Les 100 compétences essentielles pour les petites entreprises

### **COMPÉTENCE n° 57 : Gestion du temps et du stress**

***Apprenez à gérer votre temps pour éviter la procrastination, Augmentez votre productivité et veillez à ce que vos tâches les plus importantes soient accomplies. Apprenez également des exercices et des compétences pour gérer efficacement le stress.***

### **COMPÉTENCE n° 58 : Organisation**

***Conseils et astuces pour être et rester organisé.***

Si vous avez accompli des tâches importantes, vous risquez moins d'être stressé par des tâches plus petites et moins importantes. Pour éviter d'accumuler du stress à long terme, veillez à vous impliquer dans des activités en dehors du lieu de travail. Rejoignez un club, suivez une routine d'entraînement, faites du sport ou passez simplement du temps avec votre famille. À la fin de la journée, avant d'aller vous coucher, faites quelque chose qui vous fasse oublier le travail pour ne pas y penser, regardez une émission de télévision sans intérêt ou lisez un magazine à potins. Quoi que vous fassiez, essayez de ne pas vous coucher en pensant au travail. Surtout, prenez du recul par rapport à la situation et respirez profondément. Il est important de garder à l'esprit que, le plus souvent, les petits problèmes qui vous préoccupent ou les situations problématiques auxquelles vous pouvez être confrontés ne sont pas vraiment la fin du monde.

**Voici le scoop - Apprenez des vrais entrepreneurs :**

Des entrepreneurs expérimentés nous ont fait part de la rapidité avec laquelle ils ont compris l'importance d'être bien organisé. Voici quelques conseils sur les tâches routinières que vous devriez inscrire dans votre calendrier hebdomadaire afin de vous mettre en ordre et de vous assurer que tout est fait :

- *Prévoyez du temps pour être productif. Une fois par semaine, disons tous les jeudis de 9 h à 12 h, prévoyez un moment où vous n'accepterez ni appels, ni courriels, ni autres distractions. Vous serez surpris de voir tout ce que vous pouvez accomplir pendant ces quelques heures sans aucune interruption.*
- *Organisez votre bureau et votre espace de travail au moins une fois par semaine. Fixez un moment précis et planifié, par exemple le vendredi après-midi avant de partir pour le week-end ou le lundi matin dès que vous arrivez. S'il y a un moment où les affaires sont particulièrement lentes, par exemple le mercredi après-midi entre 13h et 14h, choisissez ce moment pour vous organiser. Videz votre bureau, envoyez votre courrier, débarrassez-vous de vos prospectus et de votre courrier indésirable, déchiquettez les documents dans votre corbeille, classez la pile de papiers sur votre bureau. Vous pourrez penser beaucoup plus clairement en vous débarrassant de toutes ces choses.*
- *Connaissez vos tâches hebdomadaires essentielles. Vous apprendrez rapidement quelles sont les tâches qu'il est absolument nécessaire de suivre et d'avoir terminées à la fin de chaque semaine. Prenez conscience du temps que ces*

- tâches vous prendront et programmez vos rendez-vous au café et vos réunions du conseil d'administration en fonction de celles-ci.*
- *Sauvegardez constamment votre disque dur. Procurez-vous un disque dur externe et configurez-le avec votre ordinateur pour que vos fichiers soient automatiquement sauvegardés pendant la nuit ou le week-end. Cette opération devrait être effectuée une fois par semaine. Envisagez de conserver une copie externe du disque dur de votre ordinateur dans le nuage ou sur un serveur Internet, au cas où une catastrophe surviendrait dans vos bureaux.*
  - *Prévoyez une période de temps chaque jour pour répondre aux appels et aux courriels. Il serait probablement préférable de le faire l'après-midi si possible, afin de pouvoir répondre à tous les courriels et appels de la journée. Ainsi, vous n'oublierez pas de répondre aux appels ou aux courriels importants ou urgents. Si vous réservez un temps spécifique chaque jour, cela vous permettra d'être plus productif avec les autres tâches que vous avez à accomplir sans être interrompu par chaque appel téléphonique ou courriel. N'ayez pas peur de laisser votre boîte vocale ou votre boîte aux lettres électronique faire son travail. Veillez à désactiver la fonction d'envoi et de réception automatiques de votre programme de messagerie car il n'y a rien de plus distrayant que la notification d'un nouvel e-mail arrivant dans votre boîte de réception qui apparaît dans le coin de votre écran. Des études ont montré qu'il faut en moyenne 30 minutes pour recentrer son attention sur la tâche à accomplir après une telle interruption.*
  - *Si vous n'avez pas d'assistant administratif ou de personne qui s'occupe de vos factures et de vos finances, assurez-vous de fixer un moment régulier pour cette tâche également.*

*Vous savez, dans le monde des affaires d'aujourd'hui, si vous êtes en retard dans vos courriels, vous perdez très vite le contact.*

MICHAEL DELL  
Fondateur et PDG de Dell Inc.

En tant que propriétaire d'entreprise, l'une de vos responsabilités les plus importantes est la planification des stratégies de sortie. Vous devez avoir une idée claire de la manière dont vous allez vous retirer de l'entreprise, que ce soit dans quelques mois ou dans plusieurs années. Vous devez consacrer autant de temps et d'efforts à la planification de la sortie de votre entreprise que vous en avez consacré à sa création.

Réfléchissez à qui pourrait être intéressé par l'achat ou la reprise de votre entreprise. Si personne au sein de votre entreprise n'est en mesure de la poursuivre, pensez aux membres de votre famille, aux personnes de votre réseau social ou à d'autres personnes qui cherchent à acquérir une nouvelle opportunité commerciale. Vous voudrez tirer le meilleur parti possible de votre sortie, compte tenu de tout ce que vous avez investi dans l'entreprise. Vous devrez peut-être réduire progressivement les effectifs avant de vous retirer complètement. Cette situation sera très différente selon le type d'entreprise. Quelle que soit votre décision, assurez-vous que votre stratégie est bien pensée, planifiée et mise en oeuvre correctement. Il n'y a pas de mal à consulter des personnes de votre réseau qui ont peut-être déjà quitté leur propre entreprise. Demandez-leur s'ils peuvent vous donner des conseils utiles. Jetons un coup d'oeil à certaines de vos options.

### **Vente à découvert**

Si vous envisagez de vendre votre entreprise, reportez-vous aux feuilles de travail de la classe 13 sur l'achat d'une entreprise. Utilisez-les du point de vue du vendeur, plutôt que de l'acheteur, afin de fournir des informations complètes aux acheteurs potentiels. Vous pouvez décider de vendre l'entreprise à un parfait inconnu ou vous pouvez envisager de vendre l'entreprise à un concurrent important qui pourrait être intéressé. Vous pouvez envisager d'engager un courtier professionnel en affaires pour vendre votre entreprise, plutôt que d'essayer de publier des annonces et de passer au crible les escroqueries pour trouver vous-même les véritables acheteurs potentiels. Si vous décidez de confier cette lourde tâche à un courtier, assurez-vous d'avoir signé les accords appropriés, en particulier un contrat d'inscription. Si vous envisagez de vendre l'entreprise vous-même, veillez à faire effectuer une évaluation professionnelle de l'entreprise afin de connaître sa valeur. Vous devez connaître non seulement un prix au comptant pour l'entreprise, mais aussi diverses combinaisons de prix et de conditions afin d'être flexible pendant la vente. Pour un outil d'évaluation en ligne gratuit, consultez les conseils et ressources économiques à la fin de ce cours. Utilisez certains des conseils de négociation que nous avons abordés dans la classe 6 pour vous aider dans vos négociations de vente, et assurez-vous de mettre en place les contrats et accords appropriés. Soyez honnête à propos de l'entreprise. Couvrir les problèmes de l'entreprise ou mentir sur les problèmes potentiels ne vous mènera pas très loin.

Il est recommandé de préparer un memorandum de vente, exposant les détails de l'entreprise aux acheteurs potentiels. Surtout, soyez patient. Il faut parfois plus de deux ans pour vendre une maison sur le marché, et les entreprises ne sont pas tellement différentes. Faites une bonne publicité et couvrez vos frais pendant la période de vente du mieux que vous pouvez.

### **Transfert de propriété**

Plutôt que de vendre l'entreprise à un parfait inconnu, vous pouvez décider de transférer la propriété de l'entreprise à une personne qui travaille déjà dans l'entreprise ou à un membre de la famille. Si vous choisissez cette voie, le nouveau propriétaire peut soit acheter l'entreprise directement, soit accepter ce que l'on appelle un rachat par emprunt. Dans ce dernier cas, le nouveau propriétaire emprunte de l'argent pour payer un prix convenu au vendeur, puis l'entreprise est rachetée.

Les actions du nouveau propriétaire sont mises en gage pour garantir le prêt. Le transfert de propriété à un autre permet généralement une transition beaucoup plus douce et une moindre perturbation de la culture d'entreprise, car le nouveau propriétaire est déjà bien connu des employés et des autres personnes impliquées dans l'entreprise.

### **ESOPs**

Un autre moyen de transférer la propriété de l'entreprise à un membre existant est le plan d'actionnariat des salariés. Cette option, cependant, se fait sur un certain nombre d'années et constitue une transition beaucoup plus lente. Cette option permet aux employeurs de quitter progressivement l'entreprise, ce qui laisse le temps de préparer les nouveaux propriétaires et de planifier l'avenir.

### **Récolte**

Si vous ne cherchez pas à vendre ou à transférer la propriété de votre entreprise, une autre option pour récolter votre entreprise est de la rendre publique par le biais d'offres publiques initiales (IPO). Ce processus peut être très coûteux et prendre beaucoup de temps à l'entreprise. Bien que ce processus, s'il est couronné de succès, permette à l'entreprise d'accéder à une grande quantité de liquidités, le taux de réussite des introductions en bourse est en réalité très faible.



**Faillite**

Cependant, nous savons tous que les choses ne se passent pas toujours exactement comme prévu. Disons, dans le pire des cas, que vous avez négligé de suivre vos finances. Disons que vous avez suivi la mentalité du «achetez maintenant et l'argent suivra», mais que l'argent n'a jamais vraiment suivi. Disons que vos factures ont commencé à s'accumuler, et que vous ne recevez pas non plus de paiements des personnes qui vous doivent de l'argent. La faillite, même si ce n'est pas drôle d'en parler, peut être une option très réelle pour certains entrepreneurs. La faillite commerciale est différente de la faillite personnelle, bien que pour les entrepreneurs, les lignes peuvent parfois se chevaucher.

Les alternatives à la faillite comprennent les ordonnances de consolidation (combinant toutes vos dettes en un seul montant final, et déterminant le montant que vous devez payer à la Cour de façon périodique), les propositions de consommateurs (disponibles pour les personnes ayant des dettes de moins de 75 000 \$), et les propositions de la division I (travaillant avec un syndic et offrant un pourcentage payé aux créanciers sur une période de temps). Il est important de considérer vos options, peu importe à quel point vous avez envie d'abandonner. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la faillite, consultez le site Web du Bureau du surintendant des faillites Canada (une division d'Industrie Canada) à l'adresse [ic.gc.ca](http://ic.gc.ca).

**Les 100 compétences essentielles pour les petites entreprises****COMPÉTENCE n° 59 : Stratégie de sortie**

*Quand il est temps de passer à autre chose, utilisez votre stratégie de sortie.*

## Bénévolat et charité

En tant que propriétaire d'une entreprise prospère, il est important de rendre à la communauté ce qu'elle a reçu, par le biais d'activités caritatives ou de bénévolat, chaque fois que cela est possible. Les entreprises sont les visages publics de la communauté et, outre le fait qu'il s'agit simplement d'une bonne chose à faire, le bénévolat ou le travail caritatif améliorera la réputation de votre entreprise.

Recherchez des organisations caritatives auxquelles vous pouvez vous identifier et auxquelles vous croyez. Selon le niveau d'engagement que vous êtes prêt à offrir, il existe de nombreuses options dans chaque communauté pour les dons de charité. Envisagez de parrainer une équipe sportive, un événement communautaire ou un projet communautaire. Si vous préférez donner de votre temps plutôt que de votre argent, concentrez-vous sur les points forts de votre entreprise. En tant que cabinet comptable, vous pouvez, pendant la saison des impôts, aider des mères célibataires ou des familles défavorisées à remplir leur déclaration de revenus. En tant qu'entreprise de construction, vous pouvez envisager de rassembler une équipe pour participer à la construction d'un centre de lutte contre la violence domestique dans votre communauté, ou contribuer au dernier projet d'Habitat pour l'humanité. En tant qu'agriculteur, vous pouvez envisager de donner le produit d'une partie de votre récolte à la banque alimentaire locale.

Il existe de nombreuses façons de s'impliquer et d'aider votre communauté, ce qui vous permettra non seulement de vous sentir bien dans votre peau mais aussi de faire connaître le nom de votre entreprise dans les médias. Dans la mesure du possible, envisagez de contribuer à des actions récurrentes telles que le parrainage d'un marathon annuel ou l'octroi d'une bourse d'études annuelle pour une université ou un collège local. Il est important d'inculquer ces valeurs à vos employés et de communiquer à votre entreprise l'importance de redonner à la communauté. Envisagez des actions caritatives dont les investissements correspondent le mieux aux valeurs et aux convictions de votre entreprise et faites-en un élément de votre culture d'entreprise.

Faire un don peut être plus facile que vous ne le pensez. Les salons de coiffure se sont associés à Matter of Trust, une organisation à but non lucratif qui utilise les coupes de cheveux pour fabriquer des tapis de cheveux qui servent à nettoyer les déversements de pétrole. Ces cheveux, qui auraient de toute façon été balayés et jetés, sont ramassés et donnés à Matter of Trust pour aider à contenir les déversements. Regardez ça : vous pouvez être socialement responsable simplement en donnant quelque chose que vous auriez jeté de toute façon ! Cela ne semble pas si difficile.

## Conseils et ressources pour économiser

Voici quelques ressources utiles pour vous aider à rester organisé et à respecter les délais :

- **Free CRM** : [freecrm.com](http://freecrm.com) - Un système gratuit de gestion de la relation client basé sur le web.
- **Mx-Contact** : [exchangewise.com](http://exchangewise.com) - Un autre logiciel CRM gratuit, compatible avec Microsoft Outlook.
- **SalesForce CRM** : [salesforce.com](http://salesforce.com) - Offre une version d'essai gratuite pendant 30 jours.
- **Planet Soho** : [planetsoho.com](http://planetsoho.com) - Outil intégré de gestion des contacts et des affaires.
- **Google Agenda** : [google.com/calendar](http://google.com/calendar) - Agenda en ligne gratuit qui peut être partagé avec d'autres personnes.
- **Google Drive** : [drive.google.com](http://drive.google.com) - Collaborez à des documents en ligne, suivez les modifications et accédez à votre document où que vous soyez.
- **Slack** : [slack.com](http://slack.com) - Service gratuit de messagerie et de chat vocal pour les équipes. Créez des canaux séparés et des discussions privées.
- **Trello** : [trello.com](http://trello.com) - Outil d'organisation pour gérer divers projets, tâches et personnes.
- **Basecamp** : [basecamp.com](http://basecamp.com) - Hub central pour organiser les projets, les fichiers, le temps, les personnes et les chats.
- **FreshBooks** : [freshbooks.com](http://freshbooks.com) - Logiciel en ligne de suivi du temps, de facturation et de gestion des frais professionnels.
- **ActiTime** : [actitime.com](http://actitime.com) - Logiciel gratuit de suivi du temps en ligne - enregistre les dépenses en temps par client ou par projet, les rapports à des fins de facturation et de gestion et les calculateurs d'heures supplémentaires/supplémentaires. Les collègues peuvent partager des informations, les responsables peuvent définir des droits d'accès individuels et le programme peut être intégré à Quickbooks.

- **Doodle** : [doodle.com](http://doodle.com) - Coordonnez et planifiez des réunions en ligne de manière collaborative.
- **BizEquity** : [bizequity.com](http://bizequity.com) - Outil gratuit d'évaluation d'entreprise en ligne pour vous aider à évaluer votre entreprise lors de la vente.
- **Skype** : [skype.com](http://skype.com) - Appels et discussions, gratuit sur Internet avec d'autres utilisateurs Skype. Des appels vidéo sont également disponibles.
- **Vonage** : [vonage.ca](http://vonage.ca) - Service téléphonique peu coûteux qui transmet les appels via votre connexion Internet en utilisant un téléphone et en vous fournissant un numéro de téléphone.
- **Carbonite** : [carbonite.com](http://carbonite.com) - Service de sauvegarde et de restauration en ligne pour les entreprises.
- **Cofoundr** : [cofoundr.com](http://cofoundr.com) - Un réseau social mondial en ligne pour les entrepreneurs.
- **LinkedIn** : [linkedin.com](http://linkedin.com) - Un réseau social professionnel en ligne pour votre entreprise.
- **Facebook** : [facebook.com](http://facebook.com) - Une ressource de réseau social en ligne. Vous pouvez créer une page spécifique pour votre entreprise : [facebook.com/pages](http://facebook.com/pages).
- **Instagram** : [instagram.com](http://instagram.com) - Une application de partage de photos et de vidéos, très populaire, utilisée par des millions de personnes.
- **Pinterest** : [pinterest.com](http://pinterest.com) - Un site web pour partager et découvrir de nouvelles idées visuelles.
- **Twitter** : [twitter.com](http://twitter.com) - Service de messagerie courte reliant les personnes et les entreprises.
- **KillerStartups** : [killerstartups.com](http://killerstartups.com) - Communauté en ligne de start-ups sur Internet.
- **Upwork** : [upwork.com](http://upwork.com) - Site web de recrutement de freelances en ligne.
- **Guru.com** : [guru.com](http://guru.com) - Site web de recrutement de freelances en ligne.
- **GroupSite** : [groupsite.com](http://groupsite.com) - Communauté de collaboration sociale.

## Que vient-il de se passer ?

Dans ce cours, nous nous sommes penchés sur toutes les personnes impliquées dans votre entreprise. Il est important que les personnalités ne s'opposent pas et que les compétences soient complémentaires afin de constituer la meilleure équipe possible. Outre les caractéristiques que vous devez rechercher chez le personnel et les conseillers, nous avons également examiné les caractéristiques que vous devez posséder en tant que gestionnaire et leader. Nous avons évoqué certaines des façons dont vous pouvez améliorer et renforcer vos compétences en matière de leadership, de gestion du temps, d'organisation et de délégation afin de diriger efficacement votre équipe. Nous avons examiné les circonstances dans lesquelles votre entreprise devrait embaucher et les processus à suivre lors de l'embauche. Enfin, nous avons examiné l'importance des oeuvres de bienfaisance et des dons au sein de votre entreprise, et comment passer le flambeau lorsque vous êtes prêt à vous séparer de votre entreprise. Dans le prochain cours, nous examinerons plus en détail le choix du lieu d'implantation de votre entreprise. À bientôt!

### Les 100 compétences essentielles pour les petites entreprises

#### **COMPÉTENCE n° 60 : Charité**

#### ***Comprendre l'importance du bénévolat et du travail caritatif.***

#### **Entrepreneuriat SÉO**

#### **Avis sur la propriété intellectuelle**

La propriété intellectuelle de ce matériel appartient à La Société Économique de l'Ontario (SÉO) et est protégée par les lois du Canada. Tous les droits sont réservés. Vous pouvez lire ce matériel à des fins personnelles et non commerciales. Vous ne pouvez pas modifier cette information, la distribuer, l'afficher ou la vendre.

#### **Avis de droit d'auteur**

Le droit d'auteur de ce matériel appartient à GoForth Education Inc., et est protégé par les lois du Canada. Tous droits réservés. Vous pouvez lire ce matériel à des fins personnelles et non commerciales. Vous ne pouvez pas modifier ces informations, les distribuer, les retransmettre ou les vendre.

ISBN : 978-0-9865136-0-2