

# La boîte à outils PME

## Adresse du site :

[http://  
africa.smetoolkit.org/](http://africa.smetoolkit.org/)

Le département du développement des petites et moyennes entreprises de la Société Financière Internationale (Groupe de la Banque mondiale) a conçu un outil au service des PME des marchés émergents. Cet outil, initialement créé en anglais sous le nom SME Toolkit a été traduit en huit langues et diffusé sous la forme d'un CD-Rom reprenant l'ensemble des ressources proposées sur le site <http://www.smetoolkit.org/>. L'adaptation française, à destination de l'Afrique principalement, est accessible à l'adresse <http://africa.smetoolkit.org/>. Comment se présente-t-il ? Quelles informations peut-on y trouver ? Cette synthèse propose de vous en donner un aperçu le plus fidèle possible.

## LA BOÎTE À OUTILS PME, QU'EST-CE QUE C'EST ?

### À qui s'adresse-t-elle ?

La Boîte à outils PME s'adresse aux créateurs d'entreprises, entrepreneurs, promoteurs et dirigeants de petites et moyennes entreprises sur les marchés émergents. Elle les aide à démarrer, formaliser et développer leurs activités.

### Quel type d'information offre-t-elle ?

Elle fournit des informations sur le management d'entreprise au sens large pour les PME. Les domaines spécifiquement traités sont : la comptabilité et finance, le plan d'affaires, les ressources humaines, le marketing et la vente, les opérations et technologies de l'information. Il s'agit d'informations de base qui permettent la compréhension des principes élémentaires.

### Sous quelle forme se présente l'information ?

L'information est gratuite, diffusée par accès au site ou sur CD-Rom. Elle prend plusieurs formes :

- des articles explicatifs,
- des formulaires (feuilles de calcul, modèles, tableaux, etc.),
- des outils (outils de calcul, d'évaluation),
- des fiches pédagogiques pratiques (extraites d'un cours en ligne sur le démarrage d'une activité).

Des exercices d'auto-évaluation sont inclus dans le cours en ligne.

### Limites de l'outil

La première limite est celle liée à tout site web. L'utilisation confortable nécessite une bonne connexion, d'autant que certaines rubriques sont un peu longues à accéder. Par ailleurs le fonctionnement de la rubrique Ressources est aléatoire (ceci étant, il s'agit d'une rubrique de liens qui n'est pas fondamentale du point de vue du contenu).

La deuxième limite concerne l'organisation de l'information, qui semble un peu complexe à première vue. L'information est dense, et à entrées multiples. Il est donc utile d'avoir un aperçu de la logique de structuration des informations. En outre, il ne faut pas s'attendre à une information exhaustive sur chaque thème traité. Certains sous-thèmes ne sont que partiellement couverts, voire non développés (droits d'auteur par exemple).

Enfin, la traduction française du texte est parfois inexacte, la terminologie utilisée ne doit pas être nécessairement reproduite telle quelle.

## ORGANISATION DE L'INFORMATION

Les informations sont accessibles par deux entrées principales. Une entrée est thématique, l'autre par type d'information.

### Thèmes traités par la Boîte à outils

#### ● Comptabilité et finance

Ce thème recouvre les questions de **budgetisation et de prévisions** (comment

faire des économies de base dans une entreprise, comment déterminer et maintenir les prix, outils de calcul des budgets, des besoins de trésorerie, entre autres), de **comptabilité et gestion de trésorerie** (bases de comptabilité et tenue des registres, prévision des flux de trésorerie, modèles d'états financiers), de **crédit et de recouvrement des factures** (comment lire un rapport de solvabilité, pratiques de facturation efficaces, etc.), de **gestion financière** (gestion des dettes, prévention de la fraude, calcul de ratios, etc.), de **paie** (feuille de présence des employés), de **recherche de financement** (comment financer votre entreprise, modèle de demande de prêt bancaire, outil de calcul de remboursement d'un emprunt, etc.).

#### ● **Droit et assurance**

Cette rubrique traite l'**assurance des entreprises et des employés** (notions d'assurance pour la petite entreprise, évaluation des besoins en assurance), les **bases juridiques** (comment choisir et travailler avec un avocat, la propriété intellectuelle), le **choix du statut d'entreprise** et des partenaires, les **contrats et règlements** (rédaction d'un contrat de société) et les droits d'**auteur et brevets** (non développé).

#### ● **Marketing et vente**

Ce thème donne accès aux sous-rubriques suivantes : **affaires internationales** (normes internationales essentiellement), **site web et marketing en ligne** (idées fausses courantes sur les sites web, préparation à la vente en ligne), **salons professionnels** (comment vendre pendant des salons, planification d'un salon commercial), **gestion des ventes** (argumentation de vente, suivi de clientèle, etc.), **publicité** (notions élémentaires de rédaction publicitaire), **marketing par courrier** (modèle de lettre de prospection), **recherche et planification marketing** (analyse de la concurrence, création d'un plan de marketing, étude de marché, etc.), **relations publiques** (modèle de communiqué de presse, éléments d'une campagne de presse réussie), **service clients** (fournir un service clients supérieur, formulaire d'enquête sur la satisfaction du client), **trouver des prospects** (comment connaître les besoins des clients potentiels, démarchage, etc.).

#### ● **Opérations**

Ce thème recouvre les questions d'**achat** (l'achat de véhicules d'occasion est le seul thème traité), d'**équipement et fournitures de bureau** (location d'équipements, protection des biens et du stock, organisation), d'**immobilier** (checklist du bail immobilier, lieu d'implantation et location), de **responsabilité écologique** (notamment comment créer un Système de gestion de l'environnement), de **télécommunications** (ordinateurs et outils de communication de base). Le sous-thème **voyages** ne comprend qu'une checklist pour l'achat de véhicules d'occasion.

#### ● **Planification des affaires**

Cette rubrique détaille les thèmes suivants : **acheter une entreprise** (les bases du rachat d'une entreprise, méthodes d'évaluation d'une entreprise), **affaires internationales** (normes internationales essentiellement), **constitution en société anonyme** (choisir un conseil d'administration), **démarrer une entreprise** (étapes, prise de décisions, pièges à éviter), **franchises** (les bases du commerce en franchise, checklist pour les contrats de franchise), **plans d'affaires** (analyse de la concurrence, concept d'affaires, modèles de plans d'affaires, etc.).

#### ● **Ressources humaines**

Le thème Ressources humaines couvre les aspects de l'**assurance employés** (notions d'assurance pour la petite entreprise), de la **rémunération** (graphique d'activités indemnisables, modèle de congés des employés et politique des congés), des **politiques et règlements internes** (indemnisation d'accidents de travail, dispositions concernant l'usage du tabac, le harcèlement sexuel, la sécurité, etc.) du **personnel temporaire** (modèle de contrat d'un prestataire de service), de **gestion des employés** (apprendre à déléguer, mener une réunion, problèmes disciplinaires avec les employés, etc.) de la **paie** (fixation des primes essentiellement), du **recrutement** (conseils pour réussir vos entretiens de recrutement, rédiger un profil de poste, modèles de lettres, outil de recrutement interactif, etc.) et de **résiliation du contrat de travail**.

#### ● **Technologie**

Dans cette rubrique sont traités les sujets suivants : **commerce électronique** (glossaire et guide de démarrage), **conception**

et **développement web** (créez un site web de petite entreprise, idées fausses courantes sur les sites web), **site web et marketing en ligne** (idées fausses courantes sur les sites web, préparation à la vente en ligne), **hébergement web** (que doit proposer votre hébergeur ?), **navigation sur internet** (apprendre à surfer), **matériel et télécommunications** (ordinateurs et outils de communication de base), **réseaux** (non développé).

#### Les types d'information

Les informations qui précèdent sont accessibles par leur entrée thématique, mais sont aussi classées par ailleurs en fonction de leur nature. Pour chaque thème, plusieurs types d'informations sont en effet proposés.

#### ● **Articles explicatifs**

Il s'agit de textes introductifs et explicatifs qui traitent le sujet ou, plus souvent, un aspect spécifique du sujet, de manière simple et synthétique. Chacun des sept grands thèmes traités compte cinq à dix-huit articles explicatifs. Ils peuvent prendre la forme de **conseils pratiques** (par exemple « Évitez les impayés », « Affinez vos compétences d'argumentation de vente »), de **notions de base** (« Notions d'assurance pour la petite entreprise », « Méthode d'évaluation d'une entreprise ») ou de **modèles** (de lettre par exemple). Suivant le sujet, leur longueur varie de une ou quelques pages à un ensemble organisé plus dense (le thème « Créer un système de gestion de l'environnement » est organisé en onze chapitres).

Les informations sont souvent extraites du site « OPEN: The Small Business Network » d'American Express. Il s'agit d'une division d'American Express qui fournit aux petites entreprises un ensemble de produits, d'outils et de services. Voir l'encadré « Pratiques de facturation efficaces » page suivante.

#### ● **Formulaires d'affaires**

Sous cette appellation sont regroupés un ensemble de modèles (sous forme de fichiers téléchargeables) qui servent d'exemples concrets et de guides pour l'utilisateur. Cinq des sept thèmes comprennent des formulaires. Les rubriques de comptabilité et finance et de ressources humaines sont particulièrement

### Exemple d'article : pratiques de facturation efficaces

Adapted from content excerpted from the American Express® OPEN Small Business Network

Les entreprises peuvent accélérer le recouvrement de leurs comptes-clients et éviter les problèmes de paiement en retard en développant un plan de facturation efficace. Voici quelques mesures que vous pouvez prendre pour vous protéger contre les clients qui payent lentement.

**Créez une facture efficace** > Assurez-vous que vos factures sont claires, exactes, détaillées et faciles à déchiffrer. Chacune devrait inclure le montant dû, un numéro de bon de commande, le nom et l'adresse du client ainsi que le nom, l'adresse et le numéro d'identification de votre entreprise. Vous devriez également inclure le nom et le numéro de téléphone de la personne à contacter dans votre entreprise s'il y a des questions. Si possible, fournissez le détail des frais. Il est difficile de contester une facture détaillée, et s'il y a un désaccord sur un des montants, vous pouvez raisonnablement demander d'être payés pour les montants non contestés. Les factures devraient également contenir une clause demandant au client de communiquer avec vous en cas de problèmes avec vos services et une indication claire des frais pour paiement en retard.

**Envoyez rapidement les factures** > Le plus rapidement vous sortez les factures, le plus rapidement les paiements rentreront. Certaines petites entreprises facturent une fois par mois, mais ceci est une erreur car cela peut retarder certains comptes-clients de deux à trois semaines. Essayez plutôt d'envoyer les factures de un à deux jours après la livraison ou la fin du projet.

**Facturez la bonne personne** > Envoyer une facture à la mauvaise personne peut retarder le paiement de 30 à 60 jours pendant qu'elle est acheminée à travers la société. Parlez directement avec votre client et demandez-lui à qui vous devez envoyer la facture. Si la facture va ailleurs qu'à votre contact habituel, appelez et présentez-vous avant d'envoyer la facture par la poste. Si vous envoyez une facture à un aide-comptable ou au service de comptabilité de votre client, envoyez en une copie à votre client et faites le suivi avec un appel téléphonique.

**Suivi** > Il est plus facile pour un aide-comptable d'ignorer une facture s'il n'y pas de suivi par téléphone pour s'enquérir de l'avancement. Une vérification rapide peut confirmer que la facture a été reçue et qu'on s'en occupe. Si un paiement n'arrive pas à la date due, vérifiez à nouveau avec l'aide comptable pour savoir quand la facture sera payée et faites le suivi toutes les semaines jusqu'à ce que vous receviez le paiement.

Copyright © 1995-2005, American Express Company. All Rights Reserved.

bien étayées. Un certain nombre de ces modèles sont des **feuilles de calcul** simples, téléchargeables au format Excel et accompagnées d'une courte description des avantages et des fonctionnalités (par exemple Feuille de calcul du budget familial mensuel). D'autres sont des **modèles de documents**, format texte ou Excel, également téléchargeables (modèle de plan d'affaires, modèle de bilan, etc.). D'autres encore sont des **formulaires** (formulaire d'enquête, formulaire de vérification des références, par exemple) ou des **checklists**.

#### ● Outils

Un certain nombre d'outils se présentent sous la forme de calculateurs, qui, contrairement aux feuilles de calcul mentionnées dans le paragraphe précédent, ne sont pas téléchargeables mais direc-

tement opérationnels à partir de la page du site. L'utilisateur peut ainsi calculer le ratio du rendement de l'actif de son entreprise ou calculer le remboursement d'un emprunt en rentrant directement ses données dans le calculateur. D'autres constituent de **mini ateliers** comprenant des exercices en ligne (par exemple pour la création d'un plan d'affaires). Les outils peuvent également prendre la forme d'un **logiciel**, comme le « Planificateur d'affaire miniature ».

#### ● Formations

Dans six des sept thèmes sont rattachés quelques extraits du cours « Ma propre affaire » (voir plus bas).

#### ● Ressources

Les ressources sont des liens directs vers des sites web en rapport avec l'aspect

traité. Les intitulés ne correspondent pas toujours aux noms des sites (« Ressources en micro-prêts » mène à [www.accion.org](http://www.accion.org)) et les liens ne sont pas toujours très adaptés (« Trouver un avocat » conduit au site [www.lawyers.com](http://www.lawyers.com), qui n'est pas nécessairement très utile à un petit entrepreneur).

### « MA PROPRE AFFAIRE » : FORMATION EN LIGNE

Outre les informations thématiques détaillées plus haut, la Boîte à outils PME offre un petit cours en ligne pour apprendre l'essentiel sur le démarrage d'une entreprise et établir un plan d'affaires.

Ce cours est organisé en douze sessions auxquelles l'utilisateur accède successivement. Il est invité à les suivre dans l'ordre.

1. Décisions initiales de l'entrepreneur
2. Le plan d'affaires
3. Ordinateurs et outils de communication de base
4. Organisation
5. L'assurance
6. Lieu d'implantation et location
7. Comptabilité et trésorerie
8. Comment financer votre entreprise
9. Commerce électronique
10. Acheter une entreprise ou une franchise
11. Lancement et marketing
12. Développement et gestion des problèmes

Chacune des sessions est ponctuée de témoignages d'entrepreneurs ou d'autres acteurs et comprend, à la fin, un quiz pour permettre à l'utilisateur d'évaluer ses connaissances. À partir de la deuxième session, le cours comprend une rubrique qui permet de bâtir progressivement un plan d'affaires. Il est recommandé de remplir chaque rubrique du plan de développement au fur et à mesure que l'utilisateur avance dans le cours.

Si l'on peut regretter que ce site fournisse des informations inégales selon les rubriques, il offre néanmoins un ensemble concret de supports, d'outils et de notions de base pour guider les entrepreneurs dans la plupart des aspects de gestion d'une petite ou moyenne entreprise. ■