



# COIN DES PETITES ENTREPRISES



**Le point sur les petites entreprises : 2006**

## LE PERSONNEL est le moteur de la croissance des petites entreprises dans la **ROBUSTE** économie ontarienne

L'économie musclée de l'Ontario lance un défi à certains propriétaires de petite entreprise : trouver des employés compétents dans un marché du travail limité. Autre défi de taille : alors qu'un nombre record de propriétaires de petite entreprise approchent de l'âge de la retraite, il deviendra indispensable de bien planifier la succession. Un certain nombre d'outils sont mis gratuitement à la disposition des propriétaires de petite entreprise et ils feraient bien d'en profiter pour pouvoir relever ces défis.

Suite page 2

### Mois de l'hommage à la petite entreprise

**Le personnel est le moteur de la croissance des petites entreprises dans la robuste économie ontarienne**

> pages 1-3

**Message du ministre**

> page 2



**Démarrer et exploiter une petite entreprise prospère**

> page 4



**Le respect des lois et l'administration fiscale simplifiés pour les petits entrepreneurs**

> page 5

**Centres d'encadrement des petits entrepreneurs - Un soutien aux entrepreneurs de l'Ontario**

> page 6

**Le ministre a profité du congé d'été pour étudier les façons d'aider les petites entreprises**

> page 7

**Les collectivités célèbrent le Mois de la petite entreprise**

> page 8



**Des panneaux de protection améliorés**

> page 9

**Les étudiants de l'Ontario se préparent à l'entrepreneuriat**

> page 10

**Real Tech Inc. veut devenir une autorité mondiale en matière d'analyse de la qualité de l'eau**

> page 11

**Demandez une preuve par écrit!**

> page 12



**Servez-vous d'Internet pour démarrer et développer votre petite entreprise**

> page 13



**Du sang, de la sueur et des larmes... et le succès pour un entrepreneur de Wawa**

> page 14

**Un passe-temps qui rapporte**

> page 15

**FELL-FAB : des auvents au Canadarm**

> page 16

« Nous avons demandé un rapport spécial sur la planification de la succession, il y a environ deux ans, a expliqué Judith Klein, chef du développement des activités – partenariats du ministère des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat. Nous avons sondé 169 directeurs généraux d'entreprises en pleine croissance et découvert que moins de la moitié d'entre eux avaient mis en place un plan de succession. En se fondant sur les résultats du sondage et l'expérience des directeurs généraux, nous avons dressé une liste des bonnes pratiques en matière de planification de la succession. »

Le rapport répartit la planification de la succession en cinq étapes :

- Préparer un plan de succession écrit.
- Prévoir suffisamment de temps pour la mise en œuvre du processus de succession.
- Mettre sur pied une équipe de gestion conforme aux plans du directeur général.
- Établir clairement ce qui est exigé du successeur.
- Obtenir des conseils d'un professionnel pour la structure du contrat.

#### Liste de vérification de la succession

« Il y a une foule de détails à prendre en compte, précise Mme Klein, et notre rapport (*CEO Perspectives: Planning for Succession*, consultable en ligne à [www.sbe.gov.on.ca](http://www.sbe.gov.on.ca)) contient une liste de vérification complète ainsi que des profils de sociétés qui sont parvenues à mettre en place une succession sans encombre. C'est une ressource précieuse pour ceux qui sont sur le point d'entamer le processus de succession. »

Afin d'aider les propriétaires de petite entreprise à relever ces nouveaux défis, le gouvernement de l'Ontario a créé un ministère qui est consacré aux affaires des petites entreprises. Harinder Takhar, ministre des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat, possède de nombreuses années d'expérience directe dans le secteur des petites entreprises.

#### Ministère consacré aux petites entreprises

« La création du premier ministère de l'Ontario entièrement consacré aux petites entreprises témoigne du fait que le gouvernement reconnaît l'importance et les réalisations de ce secteur économique dynamique, a affirmé le ministre. Le secteur des petites entreprises augmente la prospérité pour tous les Ontariens et Ontariennes en créant des emplois, en innovant et en investissant. Nous entretenons un dialogue fertile avec le secteur des petites entreprises qui nous aide déjà à répondre rapidement aussi bien aux défis qu'aux débouchés. »

Les propos de Mme Klein au sujet de la planification de la succession sont partagés par Elspeth Murray, directrice générale du Queen's Centre for Business Venturing, à Kingston (Ontario).

« La succession s'inscrit dans le cadre d'un problème de dotation en personnel plus vaste qui continuera de peser sur les petites entreprises pendant quelques années, a expliqué Mme Murray. Une grande partie des propriétaires de petite entreprise ont pris leur retraite, et bien d'autres encore suivront. Ils se doivent non seulement de mettre en place des plans de succession mais également de trouver des employés compétents et énergiques qui travailleront pour eux, avant leur départ à la retraite, et pour leurs successeurs. »

Les petites entreprises sont également confrontées à une concurrence acharnée dans leur quête des bons employés. Le réservoir de main-d'œuvre se rétrécissant, bon nombre de chercheurs d'emploi se tournent vers les grandes sociétés dans l'espoir d'y gagner une plus grande sécurité de l'emploi et de meilleures chances d'avancement. Les petites entreprises doivent donc soutenir la concurrence des grandes sociétés et de leurs offres alléchantes de salaires, avantages sociaux et avantages accessoires.

« Les grandes sociétés mènent leur campagne de recrutement avec beaucoup d'agressivité, fait observer Mme Murray. Les petites entreprises doivent examiner d'un œil critique leurs pratiques d'emploi afin de pouvoir attirer et garder les meilleurs travailleurs. »



Les petites entreprises sont partout. Promenez-vous sur n'importe quelle rue principale : vous verrez des magasins de détail au milieu des restaurants et des cabinets d'experts-conseils à côté de petites boutiques familiales. Regardez n'importe quel quartier : les gens s'affairent dans leurs bureaux à domicile. Prenez les centres-villes et les quartiers commerciaux : les tours de bureaux, les usines et les entrepôts fourmillent d'activités. Chaque petite entreprise a sa clientèle attirée. Chacune répond à un besoin particulier des consommateurs. Et chacune a été créée par une personne qui avait une idée originale et l'ambition de se frayer son chemin dans le monde des affaires.

L'Ontario a désigné le mois d'octobre comme étant le Mois de la petite entreprise pour rendre hommage à la collectivité des petites entreprises et aux centaines de milliers de personnes qui relèvent le défi de devenir leur propre patron. Ce sont ces entrepreneurs qui contribuent à la diversité économique de notre province, à sa formidable capacité d'innovation et à sa compétitivité sur le marché international; ils ont non seulement créé leurs propres débouchés, mais aussi fourni des emplois et amélioré la qualité de vie pour des millions d'autres personnes. Ils possèdent et exploitent les petites et moyennes entreprises qui constituent 99 pour 100 de toutes les sociétés de l'Ontario, et dont la contribution à la réussite de notre province est considérable.

Ce numéro du *Coin des petites entreprises de l'Ontario* rend hommage à l'extraordinaire collectivité de nos petites entreprises. Nous racontons des histoires de réussite exemplaire. Nous appelons l'attention sur les nombreux programmes et services qui sont mis à la disposition des entrepreneurs pour les aider à réussir. Nous offrons des conseils pratiques sur le développement d'une entreprise florissante. Nous regardons les façons dont la province célèbre le Mois de la petite entreprise – et les raisons de célébrer ne manquent vraiment pas.

Je l'ai constaté moi-même cet été. En ma nouvelle qualité de ministre des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat, j'ai visité de nombreux propriétaires de petites entreprises dans toute la province et observé les résultats de leur esprit d'innovation et de leurs efforts soutenus. Je vous rends hommage. Je rends hommage à votre engagement, à votre détermination, à vos succès. Et je me joins au premier ministre Dalton McGuinty pour reconnaître l'immense contribution de la collectivité des petites entreprises à la force et à la prospérité de l'Ontario.

Notre gouvernement continuera à s'appuyer sur les nombreuses initiatives mises en place pour soutenir les entrepreneurs et permettre aux petites entreprises de toute la province de se développer et de prospérer. Nous nous réjouissons de célébrer avec vous le Mois de la petite entreprise de l'Ontario.

#### Harinder Takhar

Ministre des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat

## Ils se doivent non seulement de mettre en place des plans de succession mais également de trouver des employés compétents et énergiques qui travailleront pour eux, avant leur départ à la retraite, et pour leurs successeurs. »

### Attirer les meilleurs travailleurs

Comment un propriétaire de petite entreprise peut-il se maintenir à flot dans la guerre du recrutement? La première chose à faire serait de savoir ce que les employés en poste pensent *réellement* de leur travail. Le Queen's Centre for Business Venturing propose maintenant gratuitement aux employeurs un sondage auprès des employés (en collaboration avec les consultants en ressources humaines, Hewitt Associates) qui permet aux petites entreprises d'évaluer leur propre performance en tant qu'employeur. Le sondage donne aux employeurs une idée de l'engagement de leurs employés et de leurs niveaux de satisfaction, et leur indique le rang obtenu par leur société par rapport à d'autres petites entreprises du Canada (*voir encadré*).

« La connaissance est essentielle pour les petites entreprises à la recherche des meilleurs travailleurs, affirme Mme Murray. Notre sondage sur les bonnes pratiques d'emploi est un outil gratuit que les petites entreprises peuvent utiliser pour évaluer leur propre performance. »

À titre d'exemple, mentionnons une petite entreprise qui prend ses pratiques d'emploi au sérieux : High Road Communications, basée à Toronto, qui a obtenu la 2<sup>e</sup> place dans le sondage national de 2006. Les 63 employés de High Road fournissent des services de marketing et de relations publiques pour des sociétés high-tech au Canada. La société existe depuis dix ans et sa croissance a été rapide en raison des bonnes pratiques qu'elle a établies dans plusieurs secteurs : possibilités de carrière, motivation des employés et leadership des cadres. À High Road, un programme intitulé Opération heure de lunch (Operation Lunch Hour) encourage les cadres à déjeuner avec les employés avec lesquels ils n'ont pas l'habitude de travailler. Le roulement du personnel n'est que de quatre pour cent, un chiffre étonnant dans l'industrie des relations publiques si mobile.

« Compter parmi les "meilleurs employeurs" est indispensable dans le marché du travail actuel, fait remarquer Mme Murray. Si vous ne pouvez ni attirer ni garder les employés compétents dont vous avez besoin, votre viabilité à long terme est compromise. »



## VOULEZ-VOUS COMPTER PARMIS LES MEILLEURS PETITS ET MOYENS EMPLOYEURS DU CANADA?

Le Queen's Centre for Business Venturing (QCBV) offre un service gratuit aux petites et moyennes entreprises qui veulent évaluer leurs qualités d'employeur. Des sondages en ligne confidentiels dans trois domaines (équipe de leadership, pratiques en ressources humaines, opinion des employés) produisent des données qui notent votre société par rapport à d'autres sociétés du pays. Les 20 premières sociétés sont présentées dans la revue *Report on Small Business*, et tous les participants reçoivent un rapport contenant les principales conclusions du sondage sur leur société ainsi qu'une description de la réalité actuelle du milieu de travail.

Pour de plus amples renseignements, visitez [www.business.queensu.ca/qcbv/sme](http://www.business.queensu.ca/qcbv/sme) ou composez le 1 877 955-1800.

# Démarrer et exploiter

## une petite entreprise prospère



Rien n'est plus simple que de créer une petite entreprise. Le problème est d'en faire une entreprise rentable, dynamique et florissante à long terme – ce qui ne se produit pas tout seul! Le succès des petites entreprises dépend de nombreux éléments. L'Ontario dispose des personnes, des programmes et des ressources nécessaires pour aider les entrepreneurs à éviter les pièges – et à réaliser leurs rêves.

L'une des premières questions à laquelle un entrepreneur doit pouvoir répondre est celle-ci : « Est-ce que je sais ce qui m'attend? » Démarrer une entreprise, ce n'est pas seulement mettre un produit ou un service sur le marché et le vendre. Cela représente souvent un changement complet de mode de vie pour l'entrepreneur et pour sa famille, qui peut aussi affecter sa sécurité. La première étape, par conséquent, consiste à se renseigner et à lire. Lisez des livres sur l'entrepreneuriat et des livres écrits par des entrepreneurs. Parlez-en autour de vous. Discutez avec votre famille et avec d'autres personnes qui ont franchi le pas. Sachez qui vous êtes. Avez-vous le profil de l'entrepreneur? Sachez ce que cela implique. La publication très prisée diffusée par le gouvernement de l'Ontario, *Votre guide de la petite entreprise* (disponible sur le site Web du ministère des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat), vous donnera une excellente vue d'ensemble de la question.

Vous avez décidé que vous étiez fait pour l'entrepreneuriat? C'est maintenant que le vrai travail commence. Vous devez étudier votre idée d'entreprise dans le plus grand détail pour déterminer sa viabilité. La directrice générale du Centre d'encadrement des petites entreprises de Guelph-Wellington, Judi Riddolls, met en avant trois étapes clés :

1. Faites des recherches pour cerner votre marché cible et étudiez la situation actuelle de ce marché.
2. Demandez-vous ce que vous pouvez offrir, sur votre marché cible, que vos concurrents ne proposent pas déjà. Cet examen vous permettra d'élaborer des messages de promotion.
3. Élaborez un plan d'exploitation de manière à positionner votre entreprise sur le marché cible. Cette démarche débouchera sur un plan financier quand vous commencerez à chiffrer votre projet.

« C'est seulement après avoir franchi ces trois étapes que vous aurez une bonne vue d'ensemble et que vous pourrez décider objectivement si votre idée mérite d'être poursuivie, dit Riddolls. Et quoi que vous en pensiez, vous aurez *toujours* des concurrents. »

Les 44 Centres d'encadrement des petits entrepreneurs de l'Ontario ont pour mission d'aider les entrepreneurs pour toutes les questions relatives au démarrage d'une entreprise – par

exemple, étude de marché, élaboration d'un plan d'activités, plan de financement, évaluation des débouchés, établissement d'un réseau – grâce à un encadrement et à des consultations individuelles avec des conseillères et conseillers commerciaux. Pour de nombreux entrepreneurs, le Centre d'encadrement local reste un interlocuteur précieux pendant toutes les premières années de l'exploitation et de la croissance de leur entreprise.

« Beaucoup d'entrepreneurs ne réalisent pas que le produit ou le savoir-faire qu'ils offrent n'est qu'un minimum de base quand on exploite une entreprise, dit Riddolls. Un entrepreneur doit toujours penser à l'avenir, à la prochaine avancée technologique, au prochain marché à cibler, à la prochaine augmentation des prix. Si vous vous laissez envahir par les tâches quotidiennes et ne planifiez pas l'avenir, votre entreprise ne pourra pas se développer. Dans ce domaine, nous pouvons aider. »

Pour assurer le maintien et la croissance d'une entreprise, un propriétaire doit prendre les mesures suivantes :

1. Établir des prix qui permettent de faire un bénéfice. Les bénéfices sont indispensables au financement de nouvelles orientations et de la croissance.
2. Tenir à jour des registres détaillés. Il est important de comprendre le flux de trésorerie et de savoir où va l'argent. Il faut prévoir un budget et planifier les éventuels aspects saisonniers de l'entreprise. Par exemple, les magasins de détail feront moins de ventes et auront moins de recettes en janvier que pendant la période précédant les fêtes de fin d'année.
3. S'informer sur le marché cible et réagir à toute évolution.

« Planifier, toujours planifier, et encore planifier : c'est la clé de la réussite d'une entreprise, conclut Riddolls. Les entrepreneurs qui font des recherches, gardent des relations étroites avec les professionnels et les mentors du monde des affaires, fixent des objectifs, suivent une stratégie, et comprennent vraiment ce qu'ils font et pourquoi ils le font sont ceux qui réussissent le mieux. »

*Pour en savoir plus sur le Centre d'encadrement des petits entrepreneurs le plus proche, les services consultatifs auprès des entreprises et les ressources disponibles pour le démarrage et l'exploitation d'une petite entreprise en Ontario, veuillez visiter le site Web [www.sbe.gov.on.ca](http://www.sbe.gov.on.ca).*

## Le respect des lois et l'administration fiscale

# simplifiés pour les petits entrepre- neurs



Se lancer dans le monde des affaires avec sa propre entreprise se traduit souvent par toute une série de « premières » : élaborer un plan d'affaires pour la première fois; négocier un prêt pour la première fois; commercialiser pour la première fois un produit ou un service qu'on a créé soi-même.

Dans la plupart des cas, c'est aussi la première prise de conscience des obligations fiscales et réglementaires relatives à l'exploitation d'une petite entreprise en Ontario. De l'enregistrement d'une nouvelle entreprise à la déclaration et au paiement des impôts et des taxes en passant par le respect des règlements spécifiques à un secteur donné, le temps consacré aux obligations administratives et à la paperasserie peut paraître aussi décourageant à un créateur d'entreprise que toutes les autres « premières » réunies.

Le gouvernement McGuinty s'est engagé à faciliter ce processus – et c'est dans ce but qu'il a constitué l'Agence pour les petites entreprises de l'Ontario. Créée l'année dernière pour défendre les intérêts des petites entreprises à Queen's Park, l'agence a pour principale mission d'alléger le fardeau de la réglementation et de la paperasserie qui pèse sur les petites entreprises, et d'améliorer leurs interactions avec le gouvernement.

« Cet été, j'ai voyagé dans toute la province pour rencontrer des propriétaires exploitants de petites entreprises. Et j'ai très bien compris que le poids de la paperasserie et de la réglementation pouvait poser de sérieux problèmes à une petite entreprise qui s'efforce de se développer », a dit Harinder Takhar, ministre des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat. « Je collabore étroitement avec l'Agence pour les petites entreprises de l'Ontario en vue de réduire ces obstacles. »

Le gouvernement a tenu compte des difficultés rencontrées par les entrepreneurs pour s'informer sur les obligations à respecter et les règlements existants ou nouveaux – une recherche qui prend beaucoup de temps et se révèle souvent frustrante. Un nouveau guichet unique sur Internet, le Registre de réglementation (<http://www.sbe.gov.on.ca/registry/index.jsp?language=fr>), permet désormais aux entrepreneurs et à toute personne intéressée de se renseigner sur les projets de règlements qui pourraient toucher leurs affaires et de soumettre leurs commentaires directement au ministère responsable de l'élaboration du règlement. Une fois approuvés, les règlements sont affichés et accessibles sur le site. Le Registre de réglementation permet aussi aux décideurs du gouvernement de suivre les nouvelles exigences réglementaires établies pour les entreprises.

Plus tôt cette année, le gouvernement McGuinty a aussi présenté un projet de loi visant à alléger plus encore le fardeau de la réglementation. Si elle est adoptée, la *Loi de 2006 sur la modernisation de la réglementation* (Projet de loi 69) permettra à 13 ministères et organismes du gouvernement chargés d'appliquer un large éventail de lois à se communiquer certains renseignements. Cette collaboration contribuerait à réduire la répétition inutile des efforts du gouvernement pour faire respecter les lois ainsi que les obligations administratives qui pèsent sur les entreprises. Le projet de loi relève d'un plan global de modernisation du respect des lois en Ontario, qui prévoit également d'aider les petites entreprises à se conformer aux règlements en les aidant à mieux connaître et comprendre leurs obligations. Dans le cadre de ce plan, un projet pilote est en cours en partenariat avec l'industrie de la réparation de carrosseries d'automobiles. Le Centre d'information sur la conformité des réparations de carrosseries d'automobiles est un « service à guichet unique » qui rassemble tous les renseignements sur la réglementation nécessaires à un propriétaire d'atelier sur un seul site Web convivial ([www.serviceontario.ca/autobody](http://www.serviceontario.ca/autobody)).

Le gouvernement continue à s'efforcer de simplifier et de réduire les procédures relatives à l'administration fiscale. Ainsi, le Comité consultatif sur l'administration fiscale touchant les petites entreprises, composé de membres représentant les propriétaires de petites entreprises et le ministère des Finances, se réunit régulièrement pour trouver des moyens d'améliorer les formalités et les exigences de l'administration fiscale, en particulier en matière de taxe de vente au détail. Les processus de vérification ont également été simplifiés et intégrés. Et les gouvernements provincial et fédéral étudient ensemble les moyens d'harmoniser le recouvrement de l'impôt sur les sociétés.

« La collectivité des petites entreprises est un partenaire indispensable à la réussite de l'Ontario, dit Takhar. Notre gouvernement est à l'écoute de leurs préoccupations, allège le fardeau de la réglementation et de la paperasserie et laisse les entrepreneurs se consacrer à ce qu'ils savent faire le mieux : innover, proposer des produits et des services de haute qualité, et créer des emplois et de la prospérité pour la population de notre province. »

## Centres d'encadrement des petits entrepreneurs –

# Un soutien aux entrepreneurs de l'Ontario

Tanya Moore avait confiance dans son idée d'entreprise. La difficulté, elle le savait, viendrait plutôt de la mise en pratique.



« J'avais du mal à trouver pour mes enfants des aliments frais et biologiques pour bébés, et j'ai pensé que de nombreux parents devaient avoir le même problème, dit Tanya. J'ai donc décidé que la seule solution était de créer ma propre entreprise. »

Représentante en produits pharmaceutiques de son métier, Tanya savait qu'elle aurait besoin d'aide pour réussir. Après avoir fait un peu de recherche préliminaire, elle est donc allée consulter le Centre d'encadrement des petits entrepreneurs de la région de Durham, à Oshawa.

« Les gens du Centre a été formidables, dit-elle. Ils m'ont aidée à préparer mon plan d'activités, m'ont orientée vers des sources de financement possibles et m'ont mis en relation avec des personnes très utiles, notamment au Guelph Food Technology Centre – ce qui s'est révélé être un premier pas crucial vers l'élaboration de mon produit pour la vente au détail. »

Il existe 44 centres d'encadrement des petits entrepreneurs, dans 53 villes de l'Ontario, et, tous les ans, des milliers d'entrepreneurs comme Tanya bénéficient de leurs services.

Les centres, qui sont exploités en partenariat avec les municipalités locales, favorisent et appuient les entrepreneurs en leur donnant les outils nécessaires pour lancer et développer leurs petites entreprises. Dans chaque centre, des professionnels du monde des affaires offrent aux entrepreneurs des conseils à divers niveaux.

« Nos services sont axés sur le processus de la planification d'entreprise », dit Carol Ann Walker, directrice générale du Centre d'encadrement des petites entreprises de la région de Durham. « Une bonne idée n'est qu'une première étape. Pour réussir, les entrepreneurs doivent déterminer exactement ce qu'ils ont à faire avant, pendant et après le démarrage de leur entreprise – et c'est en cela que nous les aidons. »

Les centres d'encadrement des petits entrepreneurs offrent un point d'accès unique à des ressources utiles pour les entrepreneurs à tous les stades du développement de leur entreprise. Les services comprennent des conseils pour l'élaboration d'un plan d'activités, des renseignements sur les documents nécessaires au démarrage et à l'expansion d'une entreprise, un accès à des conseillers comme des avocats, des

comptables et des spécialistes en commercialisation, ou encore une information sur l'importation et l'exportation. Les centres donnent également accès à une documentation actualisée ainsi qu'à des possibilités d'encadrement et de réseautage.

« Nous nous efforçons constamment d'améliorer notre service, dit Carol Ann. Nous nous réunissons chaque année pour examiner les moyens de mieux servir notre clientèle. Nous organisons aussi des réunions régionales en vue de discuter de sujets d'importance particulière à nos localités. »

Il a fallu 18 mois à Tanya pour passer de l'idée au lancement de l'entreprise, en travaillant trois jours par semaine. Elle devait apprendre à développer son produit – « préparer des aliments biologiques pour bébés dans ma cuisine était une chose; en produire de grandes quantités... c'en était une autre » –, à localiser des fournisseurs de produits bio, à trouver un établissement pour préparer et emballer ses produits et à choisir un distributeur. Elle devait aussi persuader des magasins de proposer ses produits.

Tanya a dû travailler dur, mais Healthy Sprouts est maintenant une entreprise en pleine activité. Les aliments bio pour bébés, à base de produits biologiques récoltés, réduits en purée et surgelés pour en conserver les éléments nutritifs et le goût, sont disponibles dans divers magasins en Ontario, au Québec et en Nouvelle-Écosse.

« J'adore gérer ma propre entreprise. C'est passionnant et je peux passer davantage de temps à la maison avec mes enfants, dit Tanya. Jusqu'à présent, Healthy Sprouts n'est distribué que dans les magasins de produits diététiques. La prochaine étape sera donc de placer mes produits dans les magasins d'alimentation grand public. »

Comme l'a découvert Tanya, les difficultés ne manquent pas quand on exploite une petite entreprise. C'est la raison pour laquelle, où que vous soyez en Ontario, les centres d'encadrement des petits entrepreneurs sont là pour vous apporter un appui constant.

Pour trouver le centre d'encadrement des petits entrepreneurs le plus proche de chez vous, veuillez consulter le site Web : [http://www.sbe.gov.on.ca/ontcan/sbe/fr/st\\_sbec\\_fr.jsp](http://www.sbe.gov.on.ca/ontcan/sbe/fr/st_sbec_fr.jsp).

## Le ministre a profité du congé d'été pour étudier les façons d'aider les petites entreprises



**Le ministre Harinder Takhar rencontre des étudiants du programme Entreprise d'été au centre d'encadrement des entrepreneurs de Mississauga**

« Je voulais écouter ce que le personnel des centres d'encadrement des petits entrepreneurs et des propriétaires de petites sociétés avaient à dire sur la manière dont nous pourrions contribuer encore davantage à la réussite des petites entreprises », dit le ministre, qui a visité Halton, Guelph, Hamilton, Barrie, Ottawa, Mississauga, Oshawa et Kitchener-Waterloo. À chaque étape, son programme comportait des tables rondes avec le personnel des centres, des rencontres avec des étudiantes et étudiants participant au programme Entreprise d'été et, dans certains cas, une tournée de petites entreprises représentatives de la région.

Le ministre a notamment visité Sports Systems Unlimited, un fabricant de panneaux de protection de haute technologie pour le hockey, qui sont utilisés par Maple Leaf Sport and Entertainment, ainsi que Theta/TTS, à Barrie, qui produit des composants estampés de précision pour l'industrie automobile et l'électronique grand public.

« Tout le monde sait qu'Ottawa compte de grandes sociétés internationales de haute technologie comme Nortel et Cognos », dit Michael Darch, directeur général (Marketing global) du Centre de recherche d'innovation d'Ottawa (OCRI), où le ministre s'est rendu le 1<sup>er</sup> août. « Mais ce sont l'énergie et l'innovation de nos PME qui nous permettront de rester compétitifs à l'avenir. »

« Le message essentiel que nous voulions transmettre au ministre est que notre compétitivité est basée sur deux éléments clés : l'accès au marché et une main-d'œuvre

Le ministre des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat Harinder Takhar a profité du congé d'été de l'Assemblée législative de l'Ontario pour se documenter en rendant visite à huit centres d'encadrement des petits entrepreneurs répartis dans toute la province.

qualifiée. C'est pourquoi les initiatives qui sont prises dans le domaine de la commercialisation à l'export et en matière de formation continue et d'éducation axées sur les besoins de l'industrie sont pour nous les deux questions fondamentales. »

M. Darch ajoute : « Le ministre a été très réceptif. »

Kathy Weiss, qui dirige le Centre d'encadrement des petits entrepreneurs de la région de Waterloo, a également trouvé le ministre très réceptif lors de sa visite à Kitchener-Waterloo.

« Les deux grands sujets de préoccupation de nos clients sont le financement – il est difficile de trouver des fonds de démarrage – et la paperasserie », dit K. Weiss, qui a assisté aux rencontres du ministre avec six des entreprises clientes du centre.

Elle ajoute : « Le ministre a écouté ce que nos clients avaient à dire avec le plus grand intérêt. »

Pendant sa tournée des centres, le ministre a également pris le temps de rencontrer des étudiantes et des étudiants choisis pour participer à Entreprise d'été 2006. Le ministre et les étudiants ont discuté de la façon dont le programme a aidé leurs entreprises à se développer, et quels changements pourraient être apportés pour répondre à l'évolution de leurs besoins.

Le ministre estime que sa tournée d'été a été d'une grande utilité.

« Mes rencontres avec les jeunes du programme Entreprise d'été et avec des propriétaires de petites entreprises florissantes m'ont rendu très optimiste pour l'avenir des petites entreprises en Ontario, dit Harinder Takhar. Ma tournée m'a également donné une meilleure connaissance des difficultés que rencontrent les PME et des idées pour les aider davantage. »

# Les collectivités célèbrent le Mois de la petite entreprise



Événements en l'honneur des petites entreprises : London 2005

Où que vous habitez, les petites et moyennes entreprises apportent beaucoup à l'économie et à la qualité de vie locales. Elles fournissent des emplois et contribuent à l'assiette fiscale municipale; elles achètent des produits, du savoir-faire et des services; elles appuient les œuvres de bienfaisance et les causes locales. En vérité, les petites entreprises sont le moteur de l'économie de notre province. Leur contribution mérite d'être célébrée, et c'est la raison pour laquelle le gouvernement de l'Ontario a désigné le mois d'octobre comme étant le Mois de la petite entreprise.

Pendant tout le mois, les collectivités de la province rendent hommage aux réalisations des petites entreprises, célèbrent l'entrepreneuriat et incitent les Ontariennes et les Ontariens à envisager de choisir pour carrière la création de leur propre entreprise.

Les 44 centres d'encadrement des petits entrepreneurs de la province organisent des séminaires et des ateliers en vue d'appuyer et d'informer les créateurs d'entreprise. Pour beaucoup d'entre eux, le moment phare sera la journée de *L'entraide, une solution d'affaires*. Ce programme, offert conjointement par le ministère des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat et le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario, est un événement de formation et de réseautage d'une journée où fourmillent les bonnes idées pour aider les entrepreneurs à réussir.

À London, le 8<sup>e</sup> événement *L'entraide, une solution d'affaires* aura lieu le 18 octobre et devrait réunir plus de 220 personnes. La journée comportera des séminaires, des tables rondes et une foire commerciale qui permet aux entrepreneurs de présenter leur entreprise et leur « fournit une occasion idéale d'affiner leur argumentation commerciale », dit Allan Simm, conseiller commercial du Centre d'encadrement des petits entrepreneurs de London.

Cette année, le principal conférencier invité à London sera Sean Wise, de Wise Mentor Capital, qui a récemment été décrit par le *Canadian Business Magazine* comme l'un des plus grands spécialistes de l'obtention de capital-risque au Canada. M. Wise est aussi conseiller dans le domaine de l'industrie et animateur d'une nouvelle émission vérité intitulée « Dragon's Den », qui débute cet automne sur CBC, dans laquelle des entrepreneurs canadiens présenteront leurs idées à un groupe d'investisseurs.

Les chambres de commerce de la province se préparent elles aussi à célébrer le Mois de la petite entreprise. À Thunder Bay, le calendrier des événements, du 16 au 20 octobre, est chargé. Les propriétaires de petites entreprises et les chefs d'entreprise peuvent choisir de participer à un déjeuner sur le commerce et l'exportation, dont le conférencier principal sera Bob Armstrong, spécialiste en commerce international et président de Armstrong Trade and Logistics Advisory Services; à des séminaires et à des ateliers de formation; au plus grand événement *After Business* de l'année de la chambre de commerce, avec sa mini foire commerciale et ses remarquables occasions de réseautage; et à un sommet sur les mesures d'adaptation qui portera principalement sur la diversification et la reprise économiques. La chambre de commerce organise ce sommet en collaboration avec le Comité de formation du Nord Supérieur et divers partenaires communautaires.

« Soixante-quinze pour cent de nos membres sont des petites entreprises, et nous nous employons à leur proposer de nombreux événements intéressants et pertinents pendant toute la semaine », explique Gail Brescia, vice-présidente de la politique d'adhésion et des communications avec les membres de la Chambre de commerce de Thunder Bay. « C'est un travail d'équipe qui souligne fortement l'importance des petites entreprises pour notre collectivité et notre économie. »

De toutes les manières possibles, le Mois de la petite entreprise vise à célébrer et soutenir les propriétaires des petites entreprises. Comme le dit Simm, « il s'agit d'encourager les entrepreneurs à sortir, à faire du réseautage et à s'informer, à prendre un peu de temps pour travailler pour leur entreprise plutôt que dans leur entreprise. »



## Des panneaux de protection améliorés



La commercialisation réussie d'une innovation intelligente porte ses fruits pour Sport Systems Unlimited Corps. (SSU), basé à Waterloo en Ontario. Le système unique de panneaux de protection en aluminium pour patinoires proposé par l'entreprise est en train de devenir la norme dans le secteur des installations sportives en Amérique du Nord et partout dans le monde.

SSU a connu une croissance rapide dès sa création en 1996. Son président et fondateur Trevor Brodie a détecté la possibilité d'appliquer d'une façon nouvelle les principes de conception utilisés pour la pose des fenêtres dans les immeubles de bureaux. L'entreprise a développé un procédé exclusif d'aluminium extrudé pour fabriquer des panneaux de protection pour patinoires durables, très faciles à installer et à entretenir.

Les clients au Canada comme à l'étranger ont immédiatement reconnu les avantages considérables de ces panneaux par rapport aux panneaux en acier et en bois, beaucoup moins pratiques. L'entreprise a enregistré une croissance de 323 pour 100 depuis 1999. SSU a récemment remporté le prix Or de l'innovation pour la région du sud-ouest aux Prix ontariens d'excellence en commerce international.

« Pour nos clients, c'est un achat unique et de faible entretien », dit David Staines, directeur des ventes et du marketing de Sport Systems. « Les anciens panneaux ne tenaient pas bien et il fallait les entretenir en permanence. Nos panneaux sont fabriqués à partir d'aluminium anodisé, ce qui évite la corrosion de la surface, et ils attachés mécaniquement avec un simple système de vis. L'aluminium ne pèse pas même la moitié de l'acier, donc leur installation est aussi beaucoup plus simple. »

Malgré la nouveauté de son produit, manifestement supérieur aux produits concurrents, la partie n'était pas encore gagnée pour SSU. L'entreprise de Waterloo devait encore attirer l'attention des directeurs de patinoires et les convaincre de l'intérêt d'investir pour installer ses panneaux de haute précision en aluminium. Dès le début, la stratégie de commercialisation de SSU a été axée sur

les foires commerciales et les revues professionnelles de manière à garder ses innovations et ses lignes de produit les plus récentes sous les projecteurs. L'accent est mis constamment sur la valeur à long terme d'un investissement dans des panneaux sans entretien et pratiquement indestructibles.

« Pour notre secteur, le plus grand salon commercial est le North American Rink Conference and Expo, dit Staines. Nous y avons toujours une forte présence, et nous appartenons à plusieurs groupes de l'industrie qui couvrent les directions des installations de patinoires et de terrains de sport. Nous constatons aussi une hausse de nos ventes à partir de notre site Web. Nous avons récemment réalisé deux ventes, en Russie et à Nunavut, grâce à des relations établies sur notre site.

Les Etats-Unis constituent le premier marché à l'exportation de SSU, qui a également des clients en Europe et en Australie. Les systèmes de panneaux de l'entreprise sont en place dans plus de 100 installations sportives au Canada, du Ricoh Centre à Toronto à la Blueberry River School à Buick, en Colombie-Britannique. SSU a réalisé plus de 75 installations aux Etats-Unis et 8 dans d'autres pays.

« Le soccer en salle est un marché en pleine expansion pour nous, dit Staines, surtout aux Etats-Unis et au Canada. Nous avons développé une nouvelle ligne de produits spécifiquement conçus pour le soccer en salle. C'est un débouché au potentiel considérable, car les parents sont de plus en plus nombreux à juger que le soccer est un excellent sport récréatif pour leurs enfants. »

# Les étudiants de l'Ontario se préparent à l'entrepreneuriat



« D'après les statistiques, un élève des écoles secondaires sur trois rêve de devenir entrepreneur et de posséder sa propre entreprise », dit Gale Carey, présidente-directrice générale de Junior Achievement of Central Ontario.

Le programme Junior Achievement (JA) Titan donne aux élèves la possibilité de découvrir tous les aspects de l'exploitation d'une entreprise sans avoir besoin de prendre de risques, ce qui leur permet d'acquérir des compétences en leadership et une assurance de soi qui augmentent fortement leurs chances de réussir plus tard.

Encourager l'esprit d'entreprise et de leadership chez les jeunes, c'est exactement l'objectif du programme du gouvernement de l'Ontario Partenariats entrepreneuriat jeunesse, qui offre des subventions à des organismes non lucratifs.

En juin, le ministre des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat Harinder Takhar a annoncé les six projets retenus à la suite du premier appel de propositions du programme. Junior Achievement of Ontario, l'un des bénéficiaires, a reçu une subvention de 97 500 \$ pour soutenir et développer son programme novateur, JA Titan.

Lancé à Ottawa il y a trois ans, JA Titan est un programme interactif de simulation sur Internet, qui permet à des « sociétés » formées par des équipes d'élèves du palier secondaire de se livrer à une concurrence commerciale sur des marchés fictifs. Les élèves planifient et mettent en application tous les aspects de la stratégie d'une entreprise virtuelle – établissement des prix, commercialisation, dépenses en immobilisations, recherche et développement. Ils prennent des décisions cruciales et résolvent des problèmes virtuels. Ils sont encadrés en salle de classe pendant les six à huit semaines du programme par des bénévoles du monde des affaires et peuvent ensuite concourir avec d'autres équipes d'élèves à l'échelle provinciale, nationale et internationale. La subvention unique attribuée au titre des Partenariats entrepreneuriat jeunesse a permis à JA Titan d'être étendu aux conseils scolaires et à certaines écoles secondaires du sud de l'Ontario.

« JA Titan correspond parfaitement aux cours d'introduction aux affaires et aux études en entrepreneuriat que suivent de nombreux élèves dans les premières années du palier secondaire », dit Gale Carey. C'est une introduction utile au développement d'un produit et à la constitution d'une entreprise prospère, du point de vue d'un président-directeur général. » Elle

convient que les bénévoles du programme sont l'une des raisons clés de son succès. « Les bénévoles donnent des conseils mais permettent aux élèves de prendre des décisions eux-mêmes. Puis ils étudient les résultats de leur action, leur expliquent quel impact pourrait avoir une telle décision dans le monde réel des affaires et comment une autre décision aurait peut-être eu de meilleurs effets. » Les élèves peuvent alors modifier leur décision et en voir immédiatement les conséquences en ligne.

Cette façon novatrice d'améliorer les compétences en entrepreneuriat et en leadership peut également élargir les perspectives d'avenir des élèves.

Seul un tiers environ des élèves font des études universitaires. Les autres cherchent des possibilités de carrière, que ce soit au collège, en apprentissage, dans l'entrepreneuriat, ou passent directement de l'école à un emploi. Les compétences en matière de pensée critique, de prise de décisions et de résolution de problème sont très précieuses dans tous les secteurs du monde des affaires. Les élèves qui cultivent ces compétences seront appréciés par leurs futurs employeurs – et inspireront leurs futurs employés.

L'appui du gouvernement de l'Ontario au programme JA Titan a également eu des effets positifs inattendus à l'organisme Junior Achievement. Gale Carey explique que le vote de confiance du gouvernement les a aidés à attirer de nouvelles sociétés commanditaires et de nouveaux bénévoles prêts à participer au programme pour qu'un plus grand nombre d'élèves de l'Ontario bénéficient de l'atout que représente l'acquisition de compétences en leadership et en entrepreneuriat.

Le deuxième appel de propositions du programme Partenariats entrepreneuriat jeunesse est clos à présent, et le nom des bénéficiaires sera bientôt annoncé. Les prochains appels de propositions seront affichés sur le site Web du ministère des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat à [www.sbe.gov.on.ca](http://www.sbe.gov.on.ca).

*Pour en savoir plus sur le programme JA Titan, veuillez consulter le site [www.jacentralontario.org](http://www.jacentralontario.org).*

# Real Tech Inc.

## veut devenir une autorité mondiale en matière d'analyse de la qualité de l'eau

Quand les étudiants en ingénierie, Andrew Glover, et en commerce, Jodi Hallett, ont été admis au programme Entreprise d'été en 2001, ils n'imaginaient pas qu'ils seraient un jour partenaires dans une entreprise prospère et qui s'apprête à connaître une expansion considérable.

« Mon entreprise d'été s'appelait Southern Exposure Solar Heating Systems et je vendais des panneaux solaires que j'avais dessinés et construits pour chauffer les piscines, raconte Jodi. L'entreprise d'Andrew, Andrew's Pool Services, fournissait le système automatique pour mes panneaux de chauffage solaire. »

Les deux entreprises furent un succès et, à la fin de l'été, Andrew et Jodi étaient passionnés par l'entrepreneuriat.

« Nous avons tellement appris du programme Entreprise d'été, dit Jodi. Cette expérience nous a convaincus que nous voulions créer notre propre entreprise, et elle nous a donné les outils et la confiance nécessaires. »

Quand Jodi est retournée à l'Université McMaster à l'automne, elle s'est inscrite à des cours d'entrepreneuriat. En septembre 2004, Jodi et Andrew, qui s'étaient mariés un an plus tôt, lançaient Real Tech Inc. Cette entreprise basée à Oshawa conçoit et fabrique des appareils testeurs des ultraviolets (UV) destinés à l'industrie du traitement de l'eau. Andrew apporte ses connaissances en ingénierie; Jodi, en ventes et en marketing.

« Mesurer la teneur de l'eau en substance organique est capital pour l'application de nombreux traitements de l'eau, explique Andrew. Les paramètres de la qualité de l'eau, la transmission des UV (UVT) et l'absorption des UV (UVA), utilisent la technologie photométrique pour analyser la teneur de l'eau en substance organique, avec une efficacité très supérieure aux autres méthodes de test. Il est également possible de concevoir du matériel beaucoup plus rentable qui fournit une surveillance en temps réel. Ainsi, les installations de traitement de l'eau et des eaux usées peuvent réduire leurs coûts et améliorer leur efficacité. »

Real Tech a déposé des demandes de brevets pour deux dessins d'appareils de mesure des paramètres de transmission et d'absorption des UV dont l'entreprise est certaine de retirer un atout concurrentiel important.

Le premier produit de Real Tech, le Real UVT Meter portable, est vendu dans 10 pays du monde entier. Et son nouveau produit, le Real UVT Online Monitor, dont le lancement est prévu pour le début de 2007, éveille déjà beaucoup d'intérêt.

Cet intérêt s'explique par la demande importante – et croissante – d'analyse des paramètres de transmission et d'absorption des UV, et par le fait que la technologie de Real Tech est supérieure à celle utilisée par tous ses concurrents.

« Nos produits sont faciles d'emploi, d'un coût compétitif et à haut rendement », dit Jodi. Les ventes de Real Tech au cours des six premiers mois de 2006 représentent plus du double des ventes réalisées pendant toute l'année 2005.

« C'est une période très excitante pour nous, dit-elle. L'analyse de la qualité de l'eau est un marché mondial de 4 milliards de dollars, et notre ambition est de devenir l'autorité mondiale de l'analyse des paramètres de transmission et d'absorption des UV. »

Andrew ajoute : « Tout a commencé avec Entreprise d'été. C'est là que nous avons tous les deux découvert nos capacités, et pris conscience de notre passion pour l'entrepreneuriat. »

Pour en savoir plus sur Entreprise d'été ou être prévenu lorsque le processus de demande sera lancé pour l'année prochaine, rendez-vous sur le site Web : [http://www.sbe.gov.on.ca/ontcan/sbe/fr/youth\\_summerco\\_fr.jsp](http://www.sbe.gov.on.ca/ontcan/sbe/fr/youth_summerco_fr.jsp).

Andrew Glover  
et Jodi Hallett  
de Real Tech



# Demandez une preuve par écrit!

Les propriétaires de petites entreprises évitent souvent de recourir à un conseil juridique, en général en raison du coût des consultations. *Le Coin des petites entreprises de l'Ontario* a demandé à l'avocat Andrey Pinsky, de Toronto, à quel moment et pour quelle raison il estime nécessaire d'obtenir un avis juridique.



**Andrey Pinsky**, membre du Barreau de l'Ontario et diplômé de la faculté de droit de l'Université Queen's, est spécialisé dans les questions concernant les petites entreprises. Site Web : [www.pinskylaw.ca](http://www.pinskylaw.ca).

## **Le Coin des petites entreprises : Je démarre une petite entreprise en Ontario. Je n'ai pas besoin d'un avocat dès le démarrage, n'est-ce pas?**

**Andrey Pinsky :** Vous ne lanceriez pas votre entreprise sans aller voir votre banque. Pourquoi risquer de tout perdre en ne prenant pas conseil auprès d'un avocat? Même pour créer la plus simple entreprise, vous avez besoin de conseils sur deux principes directeurs. Premièrement, vous devez veiller à séparer complètement votre passif financier de vos biens personnels. Deuxièmement, vous devez tenir compte des conséquences de vos choix en matière d'imposition. Dès le démarrage, vous avez donc besoin de conseils avisés sur le type d'entreprise qui correspond le mieux à votre situation : entreprise individuelle, société de capitaux, différents types de partenariats. Dans certaines industries, il est même impossible de créer une entreprise sans avocat. Si vous avez des investisseurs, ils réclameront d'ailleurs certainement la participation d'un avocat.

## **Le Coin : Si je propose un produit ou un service unique, dois-je obtenir un brevet?**

**A. P. :** Toute idée doit être protégée, sous peine d'être volée. Il existe six types de protection pour une idée : les brevets, les marques de commerce, les droits d'auteur, les dessins industriels, l'enregistrement et les ententes sur les secrets commerciaux. Malheureusement, on ne peut pas protéger n'importe quelle idée. Il faut qu'elle réponde à certains critères, notamment à l'exigence de nouveauté. La procédure relative aux brevets peut être longue, complexe et coûteuse. Là encore, il s'agit d'une décision compliquée qui requiert un avis professionnel.

## **Le Coin : Ai-je besoin d'un avocat pour embaucher quelqu'un?**

**A. P. :** Il faut tenir compte de très nombreux éléments avant d'embaucher quelqu'un, car le marché de l'emploi est strictement réglementé. Les relations de travail sont soumises à un ensemble de lois fédérales et provinciales sur l'emploi qui établissent des normes pour diverses questions comme le salaire minimum, la durée maximale du travail, le paiement des heures supplémentaires, le congé de maternité, les congés payés et les indemnités de départ. Les employeurs sont tenus de respecter ces normes minimales d'emploi. Les jeunes

entreprises doivent se conformer à la réglementation et trouver le juste équilibre entre les besoins de l'entreprise et les droits des employés. Les tribunaux ont toujours estimé que tout contrat de travail, qu'il soit rédigé par écrit ou non, comportait une clause implicite suivant laquelle aucun employé ne peut être renvoyé sans préavis ou indemnité raisonnable, à moins que l'employeur ne puisse fournir un motif valable de mettre fin au contrat. Dans le cas d'un renvoi injustifié, l'employeur peut être tenu responsable des dommages financiers inévitablement subis par l'employé pendant la durée d'un préavis raisonnable.

## **Le Coin : Dans quels autres cas aurai-je besoin d'un conseil juridique?**

**A. P. :** Dans de nombreux cas, mais ce sont les contrats commerciaux qui me viennent immédiatement à l'esprit. Je suis stupéfait de voir le nombre de gens d'affaires qui n'ont pas rédigé de contrat pour établir les droits et les obligations de chacun avant d'effectuer des transactions financières. Il faut également toujours essayer d'obtenir un paiement anticipé, dans la mesure du possible, avant d'accomplir une grande partie du travail. Si un client ne peut pas payer à l'avance, demandez une lettre de crédit de sa banque. Et veillez à vous faire représenter par votre propre avocat. N'ayez jamais recours aux services de l'avocat de votre client : il représente votre client, pas vous. La responsabilité du fait des produits et les règlements gouvernementaux sont deux autres domaines dans lesquels un conseil juridique est absolument indispensable.

## **Le Coin : Un dernier conseil?**

**A. P. :** Certaines personnes considèrent que les frais d'avocat sont comme les contraventions, c'est-à-dire un mal nécessaire. Ils correspondent pourtant à un service qui les protège, et protège leurs entreprises, de nombreuses expériences malheureuses, petites ou grandes. Je dis à mes clients qu'ils devraient essayer de trouver un avocat qui comprend leur secteur commercial et connaît leur ambition pour leur entreprise. Un dernier mot : **toujours** demander une preuve par écrit.



## Prenez-vous d'Internet

### pour démarrer et développer votre petite entreprise

Internet est un point de départ remarquable pour obtenir des renseignements sur toutes les étapes de la vie d'une petite entreprise, depuis le démarrage et l'obtention du financement jusqu'à l'exportation sur les marchés internationaux. Bon nombre des sites indiqués ci-dessous offrent des outils interactifs pour vous aider à rédiger un plan d'affaires, à faire une étude de marché, à vérifier votre situation financière, et même à trouver des investisseurs et des organismes de prêt.

Affaires étrangères et Commerce international Canada	<a href="http://www.dfait-maeci.gc.ca">www.dfait-maeci.gc.ca</a>
Association canadienne du capital de risque et d'investissement	<a href="http://www.cvca.ca">www.cvca.ca</a>
Association des banquiers canadiens	<a href="http://www.cba.ca">www.cba.ca</a>
Banque CIBC	<a href="http://www.cibc.com">www.cibc.com</a>
Banque de développement du Canada	<a href="http://www.bdc.ca">www.bdc.ca</a>
Banque de Montréal	<a href="http://www4.bmo.com">www4.bmo.com</a>
Banque Scotia	<a href="http://www.scotiabank.com">www.scotiabank.com</a>
Centre de services aux entreprises	<a href="http://www.cbsc.org/ontario">www.cbsc.org/ontario</a>
Credit Union Central of Ontario	<a href="http://www.ontariocreditunions.com">www.ontariocreditunions.com</a>
Exportation et développement Canada	<a href="http://www.edc-see.ca">www.edc-see.ca</a>
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante	<a href="http://www.cfib.ca">www.cfib.ca</a>
Federation of International Trade Associations (FITA)	<a href="http://www.fita.org">www.fita.org</a>
FedNor (Federal Economic Development Initiative for Northern Ontario)	<a href="http://www.fednor.ic.gc.ca">www.fednor.ic.gc.ca</a>
Gouvernement du Saskatchewan	<a href="http://www.businessgateway.ca">www.businessgateway.ca</a>
Institut de la publicité canadienne	<a href="http://www.ica-ad.com">www.ica-ad.com</a>
Magazine Marketing	<a href="http://www.marketingmag.ca">www.marketingmag.ca</a>
Magazine Profit	<a href="http://www.profitguide.com">www.profitguide.com</a>
Ministère des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat	<a href="http://www.sbe.gov.on.ca">www.sbe.gov.on.ca</a>
Ministère du Développement économique et du Commerce	<a href="http://www.ontariocanada.com">www.ontariocanada.com</a>
Queen's Centre for Business Venturing	<a href="http://www.business.queensu.ca">www.business.queensu.ca</a>
RBC Banque Royale	<a href="http://www.rbcbanqueroyle.com">www.rbcbanqueroyle.com</a>
Ressources humaines et développement social Canada	<a href="http://www.hrdc-drhc.gc.ca">www.hrdc-drhc.gc.ca</a>
Service Ontario	<a href="http://www.serviceontario.ca">www.serviceontario.ca</a>
Strategis	<a href="http://www.strategis.gc.ca">www.strategis.gc.ca</a>
TD Canada Trust	<a href="http://www.tdcanadatrust.com">www.tdcanadatrust.com</a>

## Du sang, de la sueur et des larmes... et le succès pour un entrepreneur de Wawa

HISTOIRE DE RÉUSSITE DE L'ONTARIO

En janvier 2003, l'entrepreneur Gerry Bugyra, de Wawa, avait 1,2 million de dollars de dettes. Il avait encaissé tous ses RRER et ses polices d'assurance et ceux de sa femme, emprunté le maximum possible à sa famille, à ses amis et à sa banque, et se demandait s'il était l'heure de jeter l'éponge.

Deux ans plus tôt, la situation paraissait prometteuse.

Gerry avait créé la NorWa Manufacturing and Distribution Company pour produire des pastilles de combustible écologiques et brûlant sans résidu, destinées aux marchés résidentiel et commercial.

« J'ai eu cette idée quand la mine d'Algoma a fermé et que les ventes ont chuté dans mon magasin d'objets divers, dit-il. L'un des produits que je vendais était des granules de bois que je faisais venir de Colombie-Britannique. Les coûts de transport s'étaient emballés et tout à coup, je me suis demandé : que fait Weyerhaeuser de ses déchets? »

Il découvrit alors que Weyerhaeuser (un géant international des produits de la forêt) payait pour faire enlever ses déchets, et qu'il était intéressé à l'idée de les vendre à Gerry. Avec une source d'approvisionnement à sa disposition et un marché du combustible écologique en plein essor, Gerry était certain d'être sur la bonne voie.

Il passa les dix-huit mois suivants à faire des recherches et à élaborer son plan d'activités. Il finit par acheter une technologie à une entreprise de Colombie-Britannique : une matrice à découper capable de produire des granules à partir de n'importe quel type de résidus, de bois, de déchets agricoles ou de compost; Gerry comprit que ce système lui apporterait de nombreux avantages par rapport au système traditionnel de virole. Il était d'ailleurs tellement impressionné qu'il acheta les droits mondiaux de commercialisation et de vente de la technologie et du dessin de la presse.

Mais, une fois sa presse construite, Gerry dut résoudre de nombreux problèmes.

Il fallut près de deux ans pour y parvenir, et Gerry et sa femme atteignaient la limite de leurs possibilités.

« Je pense que la plupart des entrepreneurs connaissent ce genre d'expérience, dit Gerry. C'était extrêmement éprouvant, mais nous avons confiance dans la technologie et en nous-mêmes, et nous avons décidé d'aller jusqu'au bout. »

Leur ténacité a été récompensée.



Gerry finit par faire fonctionner sa presse correctement et se mit à produire 12 000 tonnes par an de granules de bois de chauffage qu'il vendait dans tout l'Est du Canada et des États-Unis. Son entreprise commença aussi à attirer l'attention en Europe et dans sa propre région.

« Mon système offre de nombreux avantages par rapport au système traditionnel, explique-t-il. Il est petit – il suffit de 3 000 pieds carrés pour l'installer –, portable, évolutif, éconergétique et non polluant. »

En mai 2006, Gerry reçut l'appel dont rêvent bon nombre d'entrepreneurs. Le fabricant de parquets Starwood, de Toronto, était intéressé par le rachat de l'entreprise de Gerry.

« Au départ, Starwood avait pensé que le système lui permettrait de gérer ses déchets, mais ils ont vite compris toutes les possibilités de la technologie, dit Gerry. Starwood a l'intention de créer une division de l'énergie propre et ils ont hâte de disposer de la technologie. »

Quand à Gerry et à son équipe de direction, ils restent dans l'entreprise, qui conservera le nom de NorWa Manufacturing and Distribution Company (<http://www.norwamfg.com/>), et contribueront à son expansion.

« Il y a eu des moments où je me suis franchement demandé si on finirait par réussir, dit-il. La question du financement a toujours été la plus complexe. Convaincre les banques de soutenir une entreprise de haute technologie comme la mienne dans le Nord a été vraiment difficile. Heureusement, des responsables de programmes gouvernementaux ont compris les possibilités de mon projet et n'ont pas hésité à y investir. »

# Un passe-temps qui rapporte

Karem Kalin aime écrire des messages personnels à sa famille et à ses amis. Les cartes produites par son entreprise, Smiles Made Easy ([www.smilesmadeeasy.com](http://www.smilesmadeeasy.com)) permettent à des milliers de personnes d'exprimer plus facilement ce qu'ils ont à l'esprit.



« J'aime écrire des petits mots à mon mari, à ma famille et à mes amis », dit Kalin, qui gère son entreprise depuis son bureau à domicile à Kitchener. « Mais je sais que beaucoup de gens ont du mal à commencer leur message. Trop souvent, on croit qu'il faut trouver le "cadeau idéal" pour quelqu'un de spécial alors que ce qui compte vraiment, c'est de lui dire pourquoi il ou elle compte tant pour nous. J'ai voulu permettre aux gens de communiquer plus facilement entre eux. »

Kalin a donc créé sa propre entreprise, Smiles Made Easy. Les « cartes-pensées » de l'entreprise sont joliment emballées dans une boîte en métal pratique. Cinq séries de cartes sont proposées autour de cinq thèmes : *I Love It When...* (amour), *Remember When...* (souvenir), *You're a Great Mom Because...* (mère), *I Have Fun When...* (plaisirs), et *I Am Proud When...* (fierté).

« C'est une façon simple et élégante de dire ce que vous pensez, dit-elle. Quelle que soit votre humeur, elles vous permettent de vous exprimer facilement. Vous pouvez les glisser dans des sacs-repas, les utiliser pour briser la glace à un mariage ou dans une soirée, créer des invitations originales. Elles offrent mille et une possibilités. »

Kalin a démarré son entreprise en 2003. Diététiste, elle n'avait aucune expérience des affaires. Mais elle avait une idée originale, une immense énergie et une grande curiosité, un sens inné du marketing et un empressement à écouter les spécialistes.

« Je continue à apprendre sur le tas, dit-elle. J'ai suivi un atelier de formation au Centre d'encadrement des petits entrepreneurs de Guelph, qui m'a été très utile, et j'ai demandé conseil au centre à plusieurs reprises depuis que j'ai commencé. »

En matière de commercialisation et de ventes, Kalin n'a pas eu besoin de beaucoup d'aide. Elle diffuse un communiqué de presse chaque fois que possible et courtise les médias appropriés à son entreprise et à son concept. Ses efforts ont été récompensés par des parutions d'articles dans *Canadian Living*, le *Toronto Sun*, le *K-W Record* et plusieurs journaux destinés aux parents, et par des messages sur CKCO News et Good Morning Canada, sur CTV. Son dernier coup de marketing a été d'obtenir que Smiles Made Easy soit inclus dans les sacs-cadeaux offerts aux personnes assistant à la remise des 58<sup>e</sup> Annual Primetime Emmy Awards.

« Je les ai tout simplement appelés et je me suis présentée, explique Kalin. Quand ils ont vu le produit, ils ont trouvé qu'il était parfait pour les sacs-cadeaux des Emmy. Nous avons eu une large couverture médiatique, y compris une citation dans le magazine *TV Guide*. Il ne faut jamais avoir peur d'un refus. On en essuie beaucoup mais, quand on décroche une commande, c'est formidable! »

Les ventes continuent à croître régulièrement, et l'époque à laquelle Kalin et son mari emballaient le produit dans leur sous-sol est révolue. La fabrication est sous-traitée, et Kalin se concentre sur la commercialisation et les ventes.

« Nous réalisons environ 70 pour 100 de nos ventes dans des magasins de détail, dit-elle, et le reste sur notre site Web. Pour l'instant, nous continuons avec cette ligne de produits, mais nous allons bientôt nous lancer sur le marché américain. J'ai l'intention d'essayer de profiter du programme de formation Nouveaux exportateurs aux États-Unis. »



**Karem Kalin a bâti sa société grâce à son bon sens du marketing et un effort concerté de vente.**

**Le slogan de l'entreprise est clair :  
« Nous vous donnons les premiers mots. Vous terminez le message. »**





## FELL-FAB : des auvents au Canadarm

Un fabricant de produits textiles façonnés a effectué en douceur la transition d'une petite entreprise familiale à une société internationale qui emploie 400 personnes. L'expérience de Fell-Fab offre de précieuses leçons à toutes les petites entreprises qui souhaitent se développer.



« Mon père est un entrepreneur », dit Glen Fell, président de Fell-Fab et successeur du président-fondateur de l'entreprise, Don Fell. « En 1952, il a compris qu'il existait un marché pour des auvents, des housses de protection pour bateaux et des bâches pour camions et bateaux fabriqués sur mesure. L'entreprise a grandi de façon constante, principalement parce que mon père et ses collaborateurs créaient des produits novateurs qui répondaient à l'attente de la clientèle. »

Les entrepreneurs, même les plus accomplis, ont souvent du mal à développer leur entreprise au-delà du stade où ils ne peuvent plus en assurer la gestion directement. Don Fell a opté pour une approche différente. En 1985, quand son fils Glen a rejoint l'entreprise, Fell-Fab a adopté les systèmes de gestion professionnelle généralement réservés aux grandes sociétés.

« Nous sommes alors devenus une PME, dit Glen. Une fois qu'une entreprise familiale atteint une certaine taille, il devient difficile de continuer à l'exploiter de la même façon. Nous avons une équipe de direction de cinq personnes pour gérer l'entreprise. Nous avons également un conseil consultatif composé de spécialistes qui ont une expérience approfondie de sociétés comme Dofasco. Fell-Fab fonctionne un peu comme une mini-société par actions. »

La mini-société est loin d'être petite, avec ses 175 employés à Hamilton et un effectif global de 400 personnes. Fell-Fab, qui réalise une grande part de ses ventes aux États-Unis, possède des usines à Atlanta et à Fort Worth et un bureau de vente à Milwaukee. Après avoir démarré comme fabricant de produits textiles spéciaux, l'entreprise s'est transformée en société d'ingénierie qui travaille dans de multiples secteurs, notamment

l'aviation, les transports, la manutention, l'armée et l'aérospatiale. Elle travaille étroitement avec sa clientèle pour fabriquer toutes sortes de produits, des sièges de wagons de train aux vestes de protection balistique ou encore des systèmes textiles destinés au Canadarm et à d'autres projets aérospatiaux.

« Nous travaillons en partenariat avec nos clients et nous faisons du marketing direct, dit Fell. Nos vendeurs ont des rapports personnalisés avec les clients, et entretiennent leurs relations avec les industries qui nous concernent grâce aux foires commerciales et aux congrès. Nous exportons principalement aux États-Unis mais nous avons aussi des clients en Europe, en Afrique et en Asie. »

L'un des nombreux principes de gestion instaurés par le fondateur de l'entreprise Don Fell est de ne jamais oublier que le personnel constitue la clé de la réussite de chaque entreprise. Fell-Fab a mis en place un programme de reconnaissance officielle des employés qui récompense les succès et aide à conserver un peu de l'ancienne atmosphère familiale.

« J'ai dit à mes deux enfants que j'aimerais les voir obtenir un diplôme professionnel, puis travailler pour une entreprise plus importante pendant cinq ans avant d'envisager de rejoindre Fell-Fab, dit Glen Fell. Ce sera alors à eux de faire un choix. Et s'ils décident de nous rejoindre, l'entreprise bénéficiera de personnes dotées de qualification et d'expérience. J'espère que c'est la bonne voie à suivre pour assurer la prochaine génération. »

**Le fondateur de la société Don Fell et son fils Glen Fell espèrent voir la société passer entre les mains d'une troisième génération.**

**Don et Glen Fell attribuent la fondation de la société Fell-Fab d'aujourd'hui à un groupe de base de 30 personnes (sur la photo).**

### ONTARIO

## COIN DES PETITES ENTREPRISES

### Nominations récentes

#### Sandra Pupatello

Ministre du Développement économique et du Commerce

#### Fareed Amin

Sous-ministre des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat, et du Développement économique et du Commerce

### Coin des petites entreprises de l'Ontario

Ministre des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat  
Direction des communications et des relations publiques  
Édifice Hearst, 8<sup>e</sup> étage  
900, rue Bay  
Toronto (Ontario) M7A 2E1, Canada  
Téléphone : 416 325 6666  
Télécopieur : 416 325 6688  
www.sbe.gov.on.ca

Ministre : L'honorable Harinder Takhar  
Sous-ministre : Fareed Amin

Editor: Robert D. Mikel

E-mail: ontario.smallbusinessbeatedt@edt.gov.on.ca

Ce bulletin est axé sur les affaires en Ontario et vise à dégager les tendances, les possibilités, les défis et les questions qui influent sur le climat économique de la province. Les renseignements qu'il contient proviennent de ministères et d'organismes gouvernementaux et de diverses sources du secteur public jugées fiables. Tous les efforts ont été faits afin d'assurer l'actualité et l'exactitude des renseignements publiés.

The English version of the *Coin des petites entreprises de l'Ontario* is available under the title *Ontario Small Business Beat*.

Nous vous invitons à nous communiquer vos commentaires et projets de collaboration, par la poste ou par télécopieur.

