

Le mentorat des nouveaux arrivants entrepreneurs

Guide pour les mentors de la FCJE

Célébrons nos 15 ans



fcje.ca

Année de l'entrepreneur
2011



Introduction2

L'objectif de ce guide2
 Le programme d'entrepreneuriat FCJE pour les nouveaux arrivants2

1. Le mentorat d'un nouvel arrivant au Canada4

Attentes et clarté du rôle4
 Les défis particuliers posés par le mentorat d'un nouvel arrivant5
 Communiquer avec votre protégé6
 Stratégies pour aborder les questions linguistiques7
 Liste de vérification pour la relation de mentorat8

2. La culture entrepreneuriale au Canada9

La communication9
 La culture entrepreneuriale au Canada10
 L'étiquette des affaires11
 Le réseautage12

3. Ressources et liens utiles pour les nouveaux arrivants13

Publications13
 Sites Web14



L'objectif de ce guide

Ce guide a été créé à l'intention des mentors de la Fondation Canadienne des Jeunes Entrepreneurs (FCJE) qui travailleront avec des entrepreneurs nouvellement arrivés au Canada et qui ont reçu du financement de démarrage de la FCJE. Il a été conçu pour servir de complément aux outils et aux documents fournis dans le cadre de l'atelier en ligne Entre Nous^{MD}.

Ce guide a pour but de vous aider à mieux comprendre comment personnaliser votre approche de mentorat, de façon à répondre aux besoins spécifiques des nouveaux arrivants entrepreneurs.

Le Programme d'entrepreneuriat FCJE pour les nouveaux arrivants

Le Programme d'entrepreneuriat FCJE pour les nouveaux arrivants offre des conseils, de l'information et du soutien aux jeunes entrepreneurs nouvellement arrivés au Canada. Les personnes admissibles sont âgées de 18 à 34 ans, résident au Canada depuis moins de trois ans et détiennent un statut de résidents permanents.

La plupart des jeunes sont confrontés à des obstacles, quand ils veulent mettre leur entreprise sur pied. Les nouveaux arrivants au Canada doivent faire face à des barrières supplémentaires – la langue et les différences culturelles, de même que l'absence d'antécédents en matière de crédit et d'expérience de travail au Canada. Le Programme d'entrepreneuriat FCJE pour les nouveaux arrivants répond à ces besoins.



À titre de participant au programme, votre protégé a déjà reçu le [Guide de la FCJE à l'intention des nouveaux arrivants entrepreneurs](#).

Nous vous recommandons chaleureusement de prendre connaissance de ce Guide sur Internet, lequel traite :

- des préoccupations uniques aux nouveaux arrivants;
- des notions de base en affaires : les institutions bancaires, les questions juridiques, les structures d'entreprise possibles, le plan d'affaires et le financement;
- de la culture entrepreneuriale au Canada : les valeurs communes en milieu de travail et l'étiquette des affaires, la tenue vestimentaire en milieu de travail, les relations interpersonnelles et les bonnes manières au restaurant;
- de la communication : surmonter les barrières linguistiques et connaître l'étiquette au téléphone et lors de la correspondance par courrier électronique;
- de réseautage;
- des mentors: le rôle du mentor et ce que le nouvel arrivant peut attendre de lui;
- du perfectionnement professionnel.

Le [Guide de la FCJE à l'intention des nouveaux arrivants entrepreneurs](#) comprend également de nombreux liens vers différents sites Web et des publications en ligne qui fournissent de plus amples renseignements.

À titre de mentor de la FCJE, vous fournissez un encadrement et un appui additionnels au jeune entrepreneur, pendant les premières années critiques de son entreprise. Ce rôle est particulièrement important pour ceux qui travaillent avec de nouveaux arrivants au Canada.



Attentes et clarté du rôle

Pour vivre une relation de mentorat fructueuse, les individus devraient, d'entrée de jeu, définir les rôles et discuter de la façon dont chacun peut contribuer à la relation.

L'atelier en ligne Entre Nous^{MD}, vous offre la possibilité, de même qu'à votre protégé, de discuter, de vous entendre et de mettre par écrit vos rôles respectifs. Il sera peut-être nécessaire de consacrer plus de temps à cette discussion avec un nouvel arrivant au Canada.

Les mentors de jeunes entrepreneurs peuvent ressentir de la pression en assumant le rôle d'un instructeur, alors que le propriétaire d'entreprise recherche un encadrement et une orientation spécifiques. Voici quelques suggestions pour vous aider à clarifier les rôles et les attentes :

- explorez, avec votre jeune entrepreneur, le rôle des mentors et des conseillers au sein d'une grande entreprise canadienne. Faites la comparaison avec la façon dont les guides et les sages sont considérés dans sa propre culture, s'il y a lieu;
- aidez votre jeune entrepreneur à comprendre le rôle du mentor et comparez-le au rôle d'autres personnes qui soutiennent un propriétaire d'entreprise (comme un comptable ou un avocat);
- décrivez à votre entrepreneur comment vous vous comporterez, au sein de la relation de mentorat. Par exemple, un mentor est quelqu'un qui est plus susceptible de poser des questions que de donner des instructions. Un mentor pourra communiquer certaines expériences pour mettre en lumière les issues possibles, pas pour diriger;



- expliquez que le rôle du mentor est de s'assurer que le processus décisionnel soit du ressort de l'entrepreneur. Le mentor améliore la qualité du processus décisionnel en aidant l'entrepreneur à examiner soigneusement toutes les considérations et solutions de rechange;
- parlez de votre motivation. Comme mentor d'un nouvel arrivant, vous devez être en mesure d'expliquer pourquoi vous donnez de votre temps. Votre protégé pourrait apprécier de mieux comprendre les raisons qui justifient vos activités bénévoles. Décrivez les compétences que vous espérez pouvoir améliorer grâce au mentorat, telles que l'accompagnement ou des compétences en commercialisation.

Les défis particuliers posés par le mentorat d'un nouvel arrivant

Comme mentor d'un entrepreneur, vous aiderez votre protégé à comprendre les concepts et la pratique des affaires. À ce titre, vous aurez également à expliquer la culture entrepreneuriale au Canada – des bonnes manières à la langue, en passant par les aspects juridiques et le financement.

Le [Guide de la FCJE à l'intention des nouveaux arrivants entrepreneurs](#) traite des préoccupations uniques aux nouveaux arrivants.

Ces préoccupations peuvent comprendre :

- l'absence d'antécédents en matière de crédit;
- le manque d'information sur la planification d'entreprise;
- les défis liés au fait de ne pas jouir d'un solide réseau constitué de collègues, de clients, d'amis et de membres de la famille;
- le manque de connaissance des différents systèmes et environnements sociaux et professionnels, au Canada;
- les obstacles liés à la langue;
- le manque de reconnaissance des diplômes et des attestations.



Il est important que vous sachiez quelles peuvent être les préoccupations uniques des nouveaux arrivants. Prenez le temps de savoir dans quelle mesure votre protégé connaît l'environnement et la culture des affaires au Canada – ne présumez pas qu'il est familier avec des façons de faire et des traditions que vous tenez pour acquises.

Communiquer avec votre protégé

Les mentors expérimentés, qui ont déjà accompagné des entrepreneurs nouvellement arrivés au Canada, disent souvent que le principal ajustement qu'ils ont dû apporter à leur style de mentorat réside dans leur façon de communiquer. Voici quelques conseils qui vous aideront à établir une communication efficace avec votre jeune entrepreneur :

- soyez franc et direct dans vos conversations. Utilisez un langage simple et allez droit au but. Ne transmettez pas d'information en usant d'une abondance de texte. Commencez avec la question principale et demandez à votre protégé s'il souhaite que vous lui donniez un exemple pour mieux l'illustrer;



Évitez les adages et les dictons. Un nouvel arrivant pourrait vous entendre dire : « Le client a toujours raison » et ressentir plus de confusion que d'encouragement.

- encouragez l'entrepreneur à diriger la conversation. Déterminer un ordre du jour, auquel figurent différents sujets que l'entrepreneur doit aborder à chaque rencontre, peut souvent s'avérer utile. (Cet ordre du jour sera élaboré lorsque vous complétez ensemble l'atelier en ligne Entre Nous^{MD});
- vous préférerez peut-être une autre méthode qui consiste à demander à votre protégé d'identifier trois sujets dont il aimerait parler avec vous – les connaître avant votre rencontre vous permettra d'avoir le temps de préparer quelques questions de suivi de votre cru.



1. LE MENTORAT D'UN NOUVEL ARRIVANT AU CANADA

- Amorcez votre conversation avec des questions fermées, auxquelles il est facile de répondre et poursuivez à partir de là. Cette façon de procéder requerra peut-être, de votre part, une meilleure préparation, mais aura une incidence positive sur l'entrepreneur, surtout lors des premières rencontres de mentorat.

QUESTIONS OUVERTES	QUESTIONS FERMÉES
<i>Les questions ouvertes entraînent sciemment des réponses plus élaborées auxquelles on doit penser ou réfléchir avant de les formuler. Elles commencent généralement par « pourquoi, comment ou qui, que, quoi. ».</i>	<i>Les questions fermées entraînent une réponse courte. On y répond facilement et rapidement. Elles commencent généralement par : « quand, où, est-ce que ».</i>
<i>Quelles sont vos principales préoccupations ou obstacles majeurs?</i>	<i>Quand votre campagne de promotion et de publicité commence-t-elle?</i>

- Abordez le sujet des compétences orales et écrites, lorsque possible. Dans bien des cas, le français est la langue seconde des nouveaux arrivants qui peuvent ne pas être à l'aise à l'oral et à l'écrit. Ne présumez pas qu'un bon communicateur, qui s'exprime oralement très bien, possède également de solides compétences à l'écrit. Bien que votre protégé puisse éprouver une certaine hésitation à discuter de cette faiblesse possible, votre rôle est de vous montrer sensible, tout en l'encourageant à s'ouvrir. En plus d'aider votre jeune entrepreneur à améliorer ses compétences linguistiques, vous pouvez également lui proposer d'évaluer la possibilité de suivre un cours de perfectionnement en communications d'affaires.

Stratégies pour aborder les questions linguistiques

La FCJE essaie de jumeler ses entrepreneurs nouvellement arrivés au Canada avec des mentors avec qui ils peuvent échanger dans leur langue maternelle, lorsqu'ils en font la demande. Si, dans votre cas, telle n'est pas la situation, vous pourriez éprouver certaines difficultés en matière de communication.

Voici quelques conseils pour vous aider à surmonter les questions linguistiques :



- communiquez par écrit. Si vous éprouvez de la difficulté à comprendre votre protégé quand il communique avec vous oralement, demandez-lui de vous transmettre, par courriel avant votre rencontre, ses questions ou les sujets dont il veut vous parler. En plus de clarifier les choses pour le mentor, la communication écrite fournira à l'entrepreneur une nouvelle occasion de s'exercer;
- demandez la permission à votre protégé de le corriger. Entendez-vous d'avance et faites une pause durant laquelle vous pourrez corriger la prononciation ou l'emploi des mots, de même que les erreurs repérées dans la correspondance écrite, comme les courriels;
- exercez-vous à parler de tout et de rien. Chaque fois que vous vous rencontrez, en personne ou au téléphone, amorcez une conversation plus personnelle avec votre protégé. Parlez de sujets et de situations qui se prêtent bien à des conversations plus légères;
- insistez sur l'importance de la précision quand on communique par écrit. Montrez à votre protégé comment employer un langage approprié (en consultant notamment un dictionnaire) et fournissez des exemples d'une bonne rédaction administrative.

Liste de vérification pour la relation de mentorat

Votre protégé a reçu une [Liste de vérification pour la relation de mentorat](#), qui comprend des sujets de discussion que vous devriez aborder dans le cadre de cette relation, tels que les conditions commerciales, les compétences communicationnelles et l'étiquette des affaires et en société. Votre protégé et vous devriez revoir cette liste ensemble et déterminer quels sujets aborder en priorité.



L'expérience a démontré que ce dont un jeune entrepreneur nouvellement arrivé au pays a le plus besoin de son mentor est une solide connaissance du marché de la PME au Canada. Cette information est généralement mieux communiquée en invitant votre protégé à vous décrire les traditions et les pratiques courantes dans d'autres pays où il a vécu et/ou fait des affaires. Ces renseignements vous aideront à mettre en lumière des différences particulières précises et à préparer votre jeune entrepreneur à bien fonctionner dans le climat des affaires canadien.

Voici quelques questions courantes sur la culture des affaires qui pourraient être pertinentes pour un entrepreneur immigrant. Elles sont toutes traitées plus en profondeur dans le [Guide de la FCJE à l'intention des nouveaux arrivants entrepreneurs](#), mais vous pouvez aussi donner un aperçu précieux, plus local ou personnel.

La communication

Puisque vous avez connu du succès, vous savez que la communication est essentielle pour bâtir des relations dans le milieu des affaires. Un entrepreneur doit comprendre comment utiliser la messagerie électronique et le téléphone efficacement pour communiquer avec les autres. Vous pouvez aider votre protégé à comprendre l'importance d'offrir un bon service à la clientèle, au moyen d'une communication rapide et efficace, et lui faire part des pratiques exemplaires à adopter en matière de communication électronique et téléphonique.



Pour en savoir plus :

- Consulter [Immigraffaires](#), un guide d'informations et de références pour les immigrants désirant démarrer une entreprise au Québec



La culture entrepreneuriale au Canada

Comprendre les valeurs communes en milieu de travail peut aider votre protégé à développer des relations avec des clients, des fournisseurs, des partenaires et des employés. Vous souhaitez peut-être discuter de certaines caractéristiques très appréciées au sein des entreprises canadiennes, telles que :

- la capacité de travailler en équipe;
- l'égalité des sexes;
- la créativité, le sens de l'innovation et de l'initiative;
- l'adaptabilité;
- une approche orientée vers les solutions;
- une attitude positive face au changement et à l'incertitude.

Une attitude volontariste est le plus important facteur de succès des nouveaux arrivants dans leur carrière au Canada – elle joue un rôle encore plus grand que les habiletés professionnelles, la formation et l'expérience de travail acquise antérieurement – selon une étude récente de l'Université de la Colombie Britannique.



L'étiquette des affaires

Apprendre les nuances de la communication (verbale ou non-verbale) et la manière de négocier avec les clients, les fournisseurs ou d'autres partenaires est un exercice continu, même pour les gens d'affaires chevronnés. Les nouveaux arrivants peuvent trouver que la plupart de nos façons de faire sont nouvelles ou différentes.

Il pourrait être utile que votre protégé et vous discutiez de quelques-uns des sujets qui suivent et que vous mettiez en lumière de quelle façon les coutumes canadiennes diffèrent de celles d'autres pays :

- l'utilisation des titres de civilité (M. /Mme);
- la négociation;
- la poignée de main et le contact visuel;
- l'étiquette à table;
- la tenue vestimentaire en milieu de travail;
- les cadeaux et les invitations aux clients/collègues.



Le réseautage

Les nouveaux arrivants sont confrontés à un défi de taille : celui de lancer une entreprise dans un tout nouveau marché. Dans de nombreux cas, un entrepreneur nouvellement arrivé au Canada peut commencer par concentrer ses efforts de commercialisation dans son propre groupe ethnoculturel, qu'il connaît bien.

Le cas échéant, vous pouvez encourager l'entrepreneur à étendre la commercialisation au-delà de ce segment de marché. Élargir le marché peut atténuer le risque global de l'entrepreneur, en lui fournissant l'accès à un plus grand nombre de clients. L'examen du plan d'affaires s'avérera peut-être nécessaire pour déterminer des moyens de tirer profit d'un marché plus important.

Pour faire partie d'une communauté d'affaires plus large, l'entrepreneur doit développer son réseau de soutien existant. Voici quelques suggestions pour appuyer les efforts de réseautage de votre protégé :

- discutez du rôle du réseautage dans le milieu d'affaires canadien. Le concept d'interrelations qui soutiennent la croissance d'une entreprise peut être inconnu de votre entrepreneur;
- identifiez les regroupements ou associations d'affaires de votre région qui pourraient offrir de bonnes occasions de réseautage. Encouragez votre protégé à explorer ces groupes et à faire activement partie de l'un ou plusieurs d'entre eux. Votre entrepreneur peut commencer par participer au petit déjeuner-causerie d'un club, communiquer avec l'association professionnelle d'une industrie ou approcher le Club Rotary local pour identifier le regroupement qui lui conviendrait le mieux;
- explorez comment votre propre réseau pourrait aider votre jeune entrepreneur à mieux connaître la communauté d'affaires locale. Pensez à inviter votre protégé à vous accompagner lors vos propres activités de réseautage pour qu'il apprenne par l'exemple comment les réseaux peuvent l'aider à remporter encore plus de succès.



Publications

- [Info-guide sur le lancement d'une nouvelle entreprise pour les nouveaux arrivants au Canada](#)
- [Guide pour les petites entreprises canadiennes](#). Fournit des renseignements utiles sur une vaste gamme de sujets, tels que la mise sur pied d'une entreprise, les TPS/TVH, la taxe d'accise et les différents droits, les retenues à la source et l'impôt sur le revenu.
- [Resource Guide for Business Immigrants to Ontario](#) (en anglais seulement)
- [Canadian Newcomer Magazine](#) (en anglais seulement)
- [Canadian Immigrant Magazine](#) (en anglais seulement)
- Canadian Immigrant Magazine – [Welcome to Canada Guide](#) (en anglais seulement)
- Série sur les nouveaux arrivants au Canada des Presses de l'Université d'Oxford :

Arrival Survival Canada, par Nick et Sabrina Noorani, 2008 (en anglais seulement)

Ce guide vise à aider les nouveaux arrivants pendant leur première année de vie au Canada et traite de nombreux sujets, notamment : savoir ce qu'il faut apporter avant d'émigrer, ouvrir un compte bancaire, créer des antécédents de crédit et comprendre les systèmes d'éducation canadiens .L'ouvrage guide le lecteur à travers les différents aspects de la culture canadienne et propose des solutions aux problèmes fréquemment rencontrés par les nouveaux arrivants. Il leur fournit, de même qu'à ceux qui envisagent la possibilité d'émigrer, des renseignements à partir desquels ils peuvent bâtir leur nouvelle vie.

Le ministère de l'Immigration du Canada propose un [guide d'information](#) très complet pour les nouveaux arrivants.

You're Hired – Now What?, by Lynda Goldman, 2009

Ce guide offre aux nouveaux arrivants, dont les antécédents et les pays d'origine diffèrent, une meilleure compréhension de la culture et des valeurs qui prévalent au sein du milieu de travail canadien. Le document, présenté sous la forme d'un guide général, vise à faciliter l'adaptation à l'environnement professionnel et à expliquer les procédures correspondant généralement aux pratiques exemplaires en milieu de travail. Des exemples sont donnés pour expliquer et illustrer les résultats positifs entraînés par le fait de travailler selon ces directives générales.



Sites Web

- [Entreprises Canada – Services aux entrepreneurs](#) – fournit de l'information personnalisée, incluant des guides pratiques sur le lancement d'une entreprise dans les différentes provinces. Ces guides présentent les principaux aspects liés à la mise sur pied d'une entreprise et la description des programmes et des services offerts par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, ainsi que les réglementations qui peuvent s'appliquer.
- [Citoyenneté et Immigration Canada](#)
- [Établissement.org](#) (Ontario) – une liste de services et de sites Web où vous pouvez trouver de l'information sur le lancement d'une entreprise en Ontario.

Des questions?

Communiquez avec notre responsable des relations avec la clientèle de la FCJE
ou composez le 1-888-646-2922



Des remerciements particuliers à :

