

Guide de la FCJE à l'intention des **Nouveaux arrivants entrepreneurs**

Un document d'information complet pour
les nouveaux arrivants qui se lancent
en affaires au Canada



Célébrons nos 15 ans



fcje.ca

Année de l'entrepreneur
2011

Introduction 4

Comment utiliser ce guide 5

1. Le programme d'entrepreneuriat FCJE pour les nouveaux arrivants . . 6

Quatre programmes de base 6

Faire une demande auprès de la FCJE 7

2. Vérification du statut de l'entrepreneur 8

Voulez-vous diriger votre propre entreprise? 8

Votre statut d'immigrant 9

3. Le défis uniques des nouveaux arrivants 10

Les finances 10

Le plan d'affaires 11

Le réseautage 11

La culture 12

La langue 13

La reconnaissance des diplômes et attestations d'études 14



4. Initiation aux affaires	16
Le plan d'affaires	16
Le financement	17
Les structures d'entreprise possibles	19
L'assurance commerciale	20
Les questions juridiques	21
Les droits des travailleurs et le salaire minimum	24
Les incubateurs d'entreprises	26
Les institutions bancaires	27
Les taxes	27

5. La culture entrepreneuriale au Canada	31
Les valeurs communes en milieu de travail	31
L'étiquette des affaires	31
La tenue vestimentaire en milieu de travail	32
L'approche	33
Au restaurant	34
Les cadeaux	35

6. Communication	36
Surmonter les obstacles linguistiques	37
L'étiquette en matière de courriels	38
La communication téléphonique	38



7. Le Réseautage39

Mythes et réalités du réseautage39
Qui fait partie de votre réseau?40
Les occasions de réseautage40
L'étiquette en matière de réseautage42

8. Les mentors43

Le rôle des mentors43
Ce que vous pouvez attendre de votre mentor de la FCJE44

9. Perfectionnement professionnel46

Ressources clés47



Ce guide a été créé à l'intention des nouveaux arrivants au Canada qui sont intéressés à mettre sur pied leurs propres entreprises.

Tous les jeunes font face à certains défis quand ils veulent se lancer en affaires. Les nouveaux arrivants au Canada sont confrontés à encore plus d'obstacles – les différences linguistiques et culturelles, ainsi que l'absence d'antécédents en matière de crédit et d'expérience de travail au Canada. Le programme d'entrepreneuriat de la Fondation Canadienne des Jeunes Entrepreneurs (FCJE) pour les nouveaux arrivants peut faciliter les choses, en offrant des conseils, de l'information et du soutien aux jeunes qui viennent d'arriver au Canada.

Les nouveaux arrivants que la FCJE considère comme étant admissibles sont :

- **âgés de 18 à 34 ans;**
- **au Canada depuis moins de 36 mois;**
- **détenteurs d'un statut de résident permanent et établis au Canada à temps plein**
- **détenteurs d'un numéro d'assurance sociale (NAS) ne commençant pas par le chiffre « 9 »**

Les entrepreneurs immigrants jouent un rôle important pour l'économie canadienne. Le Canada accepte plus d'immigrants *per capita* que tout autre pays. Au Canada, les petites et moyennes entreprises emploient près de la moitié de toute la main-d'œuvre du secteur privé! Puisque de nombreux nouveaux arrivants lanceront leur propre entreprise, il est important qu'ils profitent d'un bon départ.

Les nouveaux arrivants au Canada nous enrichissent de nouvelles idées, de leurs compétences entrepreneuriales et des contacts qu'ils entretiennent dans les marchés du monde entier. Si le Canada offre des avantages certains aux immigrants qui cherchent à mettre leur entreprise sur pied, les nouveaux arrivants comme vous nous offrent tout l'éventail de leurs possibilités. Le programme d'entrepreneuriat FCJE pour les nouveaux arrivants a été conçu pour vous permettre de réaliser votre plein potentiel.



Comment utiliser ce Guide

Prenez le temps de lire ce guide électronique. Vous souhaitez peut-être le lire par section, de façon à ne pas devoir assimiler trop d'information à la fois. Sauvegardez-le dans vos favoris ou comme marque-page de votre navigateur – cette ressource vous appartient et vous souhaitez peut-être vous y référer souvent.

Au fur et à mesure que se précise votre idée d'entreprise, vous aurez à faire face à de nouveaux enjeux. Ce guide pourra peut-être répondre à vos questions.

Recherchez ces symboles :



« **Ressource FCJE** » indique qu'il s'agit d'un article, d'une publication, d'une vidéo ou d'une page Web de la FCJE, qui contient de l'information plus détaillée.



« **Pour en savoir plus** » indique un lien vers d'autres sites Web que vous pourrez peut-être trouver utiles. Marquez les pages des sites Internet qui détiennent l'information dont vous avez besoin pour pouvoir les repérer facilement.



« **Définition** » vous permet d'obtenir la signification d'un mot ou d'une phrase que vous ne comprenez pas.



« **Point d'intervention** » vous propose une activité pour vous aider à acquérir des compétences et des connaissances.



« **Retour à la table des matières** »



La Fondation Canadienne des Jeunes Entrepreneurs (FCJE) est un organisme caritatif d'envergure nationale qui vise à encourager les bâtisseurs de la communauté entrepreneuriale de demain. La FCJE investit temps et argent dans les projets de jeunes entrepreneurs âgés de 18 à 34 ans qui ont une bonne idée d'entreprise, mais éprouvent de la difficulté à obtenir du financement ou du mentorat des sources traditionnelles.

Fondée en 1996, la FCJE a investi dans les projets de plus de 4 000 jeunes. Leurs entreprises ont généré des millions de dollars en recettes fiscales et en gains à l'exportation et créé plus de 17 560 nouveaux emplois.



Définition: Organisme caritatif : organisation établie pour fournir des avantages au public au lieu de réaliser des profits.

Quatre programmes de base

La FCJE offre à ses clients quatre programmes de base qui ont été conçus à partir du cycle de vie du jeune entrepreneur :

1) Accompagnement au prédémarrage

À l'aide de son réseau de plus de 150 partenaires locaux, la FCJE fournit de l'assistance au prédémarrage – de la recherche à la rédaction du plan d'affaires, en passant par la manière de faire une demande de prêt. L'Entrepreneur en résidence de la FCJE offre de l'assistance personnalisée aux entrepreneurs et aux partenaires locaux.

2) Ressources d'affaires en ligne

Le **Centre de ressources en ligne** de la FCJE vous offre un accès facile à des ressources de qualité, y compris des guides, des articles et des liens dont vous pourriez avoir besoin pendant la planification et l'exploitation de votre entreprise. Surveillez les sites **de médias de sociaux** de la FCJE pour prendre connaissance des dernières nouvelles, des discussions et des articles.



3) Financement de démarrage

La FCJE a fait équipe avec la Banque de développement du Canada (BDC) pour offrir aux nouveaux arrivants du financement de démarrage pouvant atteindre 15 000 \$, assorti de généreux calendriers de remboursement, s'échelonnant sur des périodes de trois à cinq ans. La FCJE a adapté le processus de demande aux nouveaux arrivants au Canada, qui n'ont pas d'antécédents établis en matière de crédit ou des références de longue date.



Ressource de la FCJE : Cliquez [ici](#) pour en savoir plus sur les taux d'intérêts et les conditions des prêts de la FCJE et de BDC.

4) Mentorat de classe mondiale

Les mentors hautement qualifiés de la FCJE mettent leur expérience et leur expertise à la disposition des jeunes entrepreneurs. Les mentors sont jumelés individuellement avec de jeunes entrepreneurs pour une période minimale de deux ans, afin de s'assurer que ces derniers bénéficient d'un précieux appui pendant la phase critique du démarrage de leur entreprise.

Faire une demande auprès de la FCJE

Pour présenter une demande dans le cadre du Programme d'entrepreneuriat FCJE pour les nouveaux arrivants, vous avez besoin d'un plan d'affaires. Ce guide vous offre de l'aide pour en amorcer la rédaction. Aussitôt que vous commencerez, communiquez avec l'un des partenaires locaux de la FCJE. Ils sont là pour vous aider dans votre planification et pour vous guider tout au long du processus de demande de prêt à la FCJE.



Ressource de la FCJE : Découvrez comment entrer en contact avec un [partenaire local de la FCJE](#).



Voulez-vous diriger votre propre entreprise?

Être entrepreneur peut s'avérer très gratifiant, mais ce choix ne convient pas à tous. Il faut avoir une personnalité particulière pour réussir, comme propriétaire d'entreprise. Avant de commencer à vous frayer un chemin sur cette voie, assurez-vous de vous diriger dans la bonne direction.



Définition: Entrepreneur : personne qui organise, gère et assume les risques liés à la création d'une entreprise.

1) Quelles sont mes chances de réussite?

Connections: An Immigrant's Guide to Starting a Business in Alberta (en anglais seulement) est un guide utile, disponible en ligne. Dans la deuxième section, « *Will it Really Work?* », vous trouverez de l'information et des conseils sur la façon d'évaluer adéquatement les bonnes occasions d'affaires et les possibilités offertes par l'acquisition d'une franchise ou d'une entreprise existante ou comment avoir accès aux études de marché. Une activité d'autoévaluation de vos compétences et de votre formation est également proposée.



*Point d'intervention : Complétez l'activité d'autoévaluation, dans la section « *Will it Really Work?* », page 17.*

2) Est-ce que je suis un entrepreneur ? Autoévaluation

Le GoForth Institute offre gratuitement de nombreuses ressources, telles que des vidéos de formation et un service « Demandez l'avis d'un expert » (en anglais seulement).



Point d'intervention : Utilisez l'outil d'évaluation gratuit du GoForth Institute pour évaluer des facteurs pertinent, tels que vos compétences techniques et en affaires, votre formation, votre expérience et vos caractéristiques personnelles.



3) Outil d'autoévaluation du potentiel entrepreneurial

La Banque de développement du Canada (BDC) appuie les entrepreneurs canadiens. Son [site Web](#) propose des ressources exhaustives, ainsi que des conseils. Plus particulièrement, son outil d'autoévaluation du potentiel entrepreneurial, un questionnaire en ligne, permet de mesurer votre motivation, vos aptitudes et votre attitude – et de comparer votre pointage avec celui que d'autres entrepreneurs ont obtenu. Cet outil, offert gratuitement, vous aide à déterminer vos aptitudes à diriger votre propre entreprise.



Point d'intervention : Remplissez le [questionnaire d'autoévaluation du potentiel entrepreneurial](#) de BDC.

Votre statut d'immigrant

Il est important de comprendre le processus d'immigration et votre statut de nouvel arrivant avant d'amorcer la mise sur pied de votre entreprise au Canada.

Voici quelques points importants que vous devez savoir :

- généralement, vous devez être résident permanent (immigrant ayant obtenu le droit d'établissement) ou être citoyen canadien, si vous voulez lancer et exploiter une entreprise au Canada;
- les lois et règlements relatifs à l'immigration peuvent être complexes – vous gagneriez à vous informer directement auprès du gouvernement fédéral, à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC);
- certaines règles s'appliquent aux travailleurs étrangers au Canada;
- les étudiants étrangers peuvent avoir l'autorisation de travailler en certaines circonstances.



Pour en savoir plus sur les questions d'immigration, consultez le site de [Citoyenneté et Immigration Canada](#) ou composez sans frais le 1-888-242-2100.



Comme nouvel arrivant au Canada, vous devez faire face à des défis qui peuvent affecter votre capacité à lancer et à exploiter votre entreprise avec succès – des aspects financiers à une méconnaissance du marché local et tout ce qui se trouve entre les deux. Le fait d’être conscient de ces enjeux peut vous aider à surmonter les obstacles qui se dressent sur votre chemin.

Les finances

À titre de nouvel arrivant, vous ne serez peut-être pas en mesure de fournir toute l’information requise par les banques pour qu’elles acceptent de vous accorder un prêt. Fournir des antécédents en matière de crédit peut s’avérer particulièrement difficile. Si vous souhaitez acheter des stocks, installer une ligne téléphonique, louer des locaux ou obtenir une carte de crédit au Canada, vos antécédents en matière de crédit seront examinés.



Définition: Antécédents en matière de crédit: Un rapport sur la façon dont vous avez toujours payé vos factures et remboursé vos prêts.

La cote de crédit que vous aviez dans votre pays ne sera pas considérée au Canada, et ce, même si elle était bonne. Vous devez établir votre cote de solvabilité canadienne, de sorte que les banques et autres prêteurs puissent évaluer votre admissibilité au crédit. Vous pouvez :

- Ademander à banque ou à une caisse populaire de vous émettre une carte de crédit. Dans le cas d’un refus, adressez-vous à une autre institution financière;
- utiliser une carte de crédit pour faire vos achats et établir votre cote de crédit. Réglez le solde en entier à la date d’exigibilité pour éviter les frais d’intérêts élevés et démontrer que vous remboursez vos dettes dans les plus brefs délais;
- après avoir obtenu une carte de crédit, vous pouvez demander la carte de crédit d’un magasin que vous fréquentez afin de diversifier vos antécédents en matière de crédit, ce qui constitue un avantage;
- vous limiter à deux cartes de crédit.



Point d’intervention : si ce n’est déjà fait, demandez une carte de crédit canadienne. La banque avec laquelle vous faites affaire en offre probablement





Ressource FCJE : « Comprendre votre historique de crédit assurer le maintien de votre cote de solvabilité »



Pour en savoir plus sur la manière d'établir de solides antécédents en matière de crédit consultez « Connections: An Immigrant's Guide to Starting a Business in Alberta » (en anglais seulement).

Le plan d'affaires

Rédiger un plan d'affaires est essentiel pour faire de votre idée une réalité. Non seulement représente-t-il une feuille de route qui vous guidera vers la réussite, mais il est obligatoire pour obtenir un prêt.

La planification de l'entreprise peut demander plus de temps aux entrepreneurs nouvellement arrivés au Canada. Un plan d'affaires solide requiert une connaissance approfondie de votre industrie, de la clientèle, de la concurrence, des risques et des projections financières. Cela demande beaucoup de recherche, pour quelqu'un qui vient d'arriver au pays.



Point d'intervention : tentez de trouver une communauté ou une organisation culturelle près de chez vous dont la spécialisation est d'aider les gens à rédiger des plans d'affaires.

Consultez la [section 4](#) du présent guide pour obtenir une liste complète des ressources qui sont mises à votre disposition pour vous aider dans la rédaction de votre plan d'affaires, de même qu'un lien vers la Plan d'affaires interactif de la FCJE.

Le réseautage

Connaître les bonnes personnes est l'un des plus importants défis auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants. Sans un réseau de contacts bien établi, il est beaucoup plus difficile, pour les nouveaux arrivants, de trouver des clients, des fournisseurs, des partenaires et des employés.



Vous aurez à consacrer encore plus d'efforts à l'élaboration d'un réseau de personnes qui peuvent vous aider à bâtir votre entreprise. Ce n'est pas impossible et vous pouvez obtenir de l'aide de différentes sources, y compris votre mentor.

Consultez la [section 7](#) du présent guide pour en savoir plus sur le réseautage.



Pour en savoir plus sur le réseautage, consultez le [Guide Travailler au Canada](#), page 31.

La culture

« La façon de faire des affaires n'est pas la même d'un pays à un autre. Pour que votre projet connaisse du succès, il est important de comprendre la diversité culturelle, les perceptions, les stéréotypes et les valeurs de votre pays d'adoption.

Comprendre les normes de conduite et les convenances généralement reconnues est la clé pour réussir en affaires. Il arrive fréquemment que des erreurs culturelles fassent perdre un client ou échouer une transaction commerciale, peu importe le temps et les efforts investis. Un comportement convenable dans une culture peut être mal interprété ou offensant dans une autre. »

Extrait de *Connections: An Immigrant's Guide to Starting a Business in Alberta*.

Nos valeurs culturelles orientent souvent nos actions et nos décisions, bien que nous pensions rarement à elles – ou à l'effet qu'elles peuvent avoir sur les autres. Pour réussir en affaires au Canada, vous devrez peut-être adopter des coutumes sociales auxquelles vous n'êtes pas habitué. Par exemple, les Canadiens apprécient la ponctualité et la politesse et respectent les hommes et les femmes de la même façon. Si vous démontrez que vous ne partagez pas ces valeurs, vous risquez d'offenser les gens – et de perdre de précieuses relations.



L'une des erreurs les plus fréquentes des nouveaux arrivants est celle de croire que la façon de faire les choses est la même que dans leur pays d'origine. Ne présumez de rien! Observez les autres et posez des questions. Si vous avez un mentor, demandez-lui de vous indiquer quels comportements sont convenables.



Point d'intervention : Observez les traditions sociales et la manière de faire des affaires au Canada. En quoi diffèrent-elles de celles qui prévalent dans votre pays d'origine?



Pour en savoir plus sur la gestion interculturelle, consultez la Section 3 : Why Culture Matters du document [Connections: An Immigrant's Guide to Starting a Business in Alberta](#).

La langue

À titre d'entrepreneur nouvellement arrivé, vous devez être capable de communiquer dans l'une des deux langues officielles du Canada (ou les deux) : le français et l'anglais. Apprendre une autre langue peut représenter un défi; la maîtriser suffisamment pour diriger une entreprise avec confiance peut être extrêmement difficile.

Le gouvernement du Canada offre gratuitement des programmes de formation linguistique aux immigrants adultes, en collaboration avec les provinces, les territoires et des organismes non-gouvernementaux. Voici quelques suggestions pour améliorer vos compétences linguistiques.

- Le programme CLIC (Cours de langue pour les immigrants au Canada) offre des cours de français et d'anglais langue seconde, de même que des cours préparatoires.



Pour en savoir plus sur le programme CLIC dans votre région, consultez la page de [Services pour les nouveaux arrivants](#) du site Web de Citoyenneté et Immigration Canada.



- Le programme de **Cours de langue de niveau avancé (CLNA)** permet aux nouveaux arrivants de suivre des cours de langue de niveau supérieur et des cours axés sur des emplois spécifiques.
- Certaines provinces ont mis sur pied leurs propres cours de langue :
 - En Colombie-Britannique, le gouvernement offre le programme **English Language Services for Adults (ELSA)**.
 - Au Manitoba, la formation linguistique de base en anglais est fournie dans le cadre du **programme ENTRY**.
 - Au Québec, vous pouvez améliorer vos compétences linguistiques en français en communiquant avec le **Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles (MICC)**.
- De nombreux autres organismes offrent également des cours de français et d'anglais pour lesquels des frais sont exigés. Visitez la section « Vivre au Canada », dans le site **Immigrer au Canada** pour obtenir une liste de tous les programmes d'enseignement du français et de l'Anglais offerts dans toutes les régions du Canada.
- *Practice English on your Own*, une publication du gouvernement du Manitoba, offre des conseils, de l'information et des ressources (en anglais seulement) :



Point d'intervention : Consultez Practice English on Your Own!

La reconnaissance des diplômes et attestations d'études

Les diplômes que vous avez obtenus au prix de tant d'efforts dans votre pays sont susceptibles de ne pas être reconnus au Canada. Voici certains éléments importants que vous devez savoir sur la reconnaissance des diplômes et des attestations d'études :

- si vous détenez des titres de compétences dans les domaines suivants : comptabilité, génie, médecine, enseignement et droit, vous devrez peut-être vous soumettre au processus mis en place dans le cadre du Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers.



- Si vous prévoyez offrir un service qui requiert un permis, communiquez avec l'association professionnelle responsable de votre secteur d'activités. Vous devrez peut-être répondre à certaines exigences particulières avant de pouvoir exercer votre profession.
- Vous devrez peut-être détenir certains documents (tels qu'une carte d'identité, un permis de conduire, un passeport, des diplômes, des certificats et des relevés de notes) traduits en français ou en anglais. Un centre de services aux immigrants pourra vous aider à obtenir gratuitement ou à peu de frais la traduction de vos documents.



Pour en savoir plus sur les services concernant vos diplômes et attestations d'études :

- *Agences d'aide aux immigrants sur le portail Potentiel de l'Alliance des conseils sectoriels du gouvernement du Canada.*
- *Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers du gouvernement du Canada.*
- *Services provinciaux d'évaluation des titres de compétences étrangers.*
- *World Education Services Canada, lequel peut vous fournir une évaluation préliminaire de vos titres de compétences, contre certains frais (en anglais seulement).*
- *Le Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux(CICDI).*



Services bancaires, impôts, questions juridiques, structures des entreprises – vous pouvez avoir l'impression d'être écrasé par le nombre d'éléments qu'il vous faut comprendre avant de mettre votre entreprise sur pied. Heureusement, de nombreuses ressources existent pour soutenir les entrepreneurs immigrants. Cette section présente les notions de base importantes qu'il vous faut comprendre ainsi que des suggestions pour trouver encore plus d'information.



Pour en savoir plus sur la mise sur pied d'une entreprise, consultez [L'Info-Guide sur le lancement d'une entreprise pour les nouveaux arrivants au Canada](#).



Pour en savoir plus sur la gestion des petites et moyennes entreprises, inscrivez-vous à [100 Essential Business Skills^{MC}](#), un programme en ligne, composé de dix modules, comprenant des cours sur vidéo qui traitent de sujets tels que comment choisir la bonne PME, effectuer des recherches, procéder à l'estimation des bénéfices, comprendre les questions de mise en marché et de fonctionnement, etc. chaque module dure une heure. Le prix de ce cours est de 295 \$.

Le plan d'affaires

Pour mettre votre entreprise sur pied, il vous faut un plan d'affaires, lequel vous permettra d'explorer des enjeux importants, comme les ventes et la mise en marché, le segment de marché pour votre produit ou service et de quelle manière vous envisagez votre croissance et votre rentabilité.

Un plan d'affaires comporte généralement sept sections :

- le sommaire exécutif
- le profil de l'entreprise
- le plan marketing
- le plan d'exploitation



- analyse du risque et plan de contingence
- plan de démarrage et d'implantation
- projections financières

Le Plan d'affaires interactif de la FCJE peut vous aider. Il vous guide, une étape à la fois, dans le processus de rédaction de votre plan d'affaires et vous fournit des explications simples, des exemples et des conseils en cours de route.



Resource FCJE : Le plan d'affaires interactif de la FCJE et le Guide plan d'affaires de la FCJE.



Pour en savoir plus sur la planification d'entreprises, consultez le site [Entreprises Canada Ontario](#), lequel vous offre des ressources en douze langues!



Pour en savoir plus sur les plans d'affaires, [Préparer votre plan d'affaires](#), d'Entreprises Canada, vous propose des trucs, des modèles de documents et des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur le sujet.

Le financement

Avoir accès aux fonds nécessaires pour mettre sur pied ou assurer la croissance d'une entreprise est l'un des plus importants défis auxquels sont confrontés les entrepreneurs. C'est là que la FCJE intervient! Au cours des 15 dernières années, la FCJE a aidé plus de 4 000 jeunes entrepreneurs à se lancer en affaires. Avec son partenaire, la Banque de développement du Canada (BDC), la FCJE fournit jusqu'à 15 000 \$ en financement en misant sur votre personnalité et votre plan d'affaires.





*Pour en savoir plus sur le **Programme d'entrepreneuriat FCJE pour les nouveaux arrivants**.*



*Pour en savoir plus sur des subventions ou du financement pour votre entreprise, consultez le site Web d'**Entreprises Canada**.*

Voici d'autres sujets d'ordre financier qu'il vous faut prendre en considération :

- **Concepts financiers** : Que vous soyez novice en affaires ou nouvel arrivant au Canada, vous trouverez peut-être difficile de comprendre l'élaboration du budget, l'analyse financière, la comptabilité et autres concepts financiers. De nombreuses ressources éducatives expliquant aux entrepreneurs différentes questions financières peuvent être trouvées en ligne.



*Pour en savoir plus sur les ressources portant sur la gestion de vos finances, visitez le site Web d'**Entreprises Canada**.*

- **La différence entre argent et profit**. L'argent, c'est de l'argent, n'est-ce pas? Vous avez tort. Il vous faut comprendre des concepts tels que l'analyse des flux de trésorerie.



*Ressource FCJE : **L'argent par opposition au profit : les différences cruciales***

- **Gérer la croissance des ventes** : Si l'augmentation des ventes est l'objectif de la plupart des entrepreneurs, de nombreuses entreprises échouent parce qu'elles sont incapables de faire face aux défis qui accompagnent la croissance. Il faut alors savoir comment augmenter les ressources, notamment en matière de personnel, d'immobilisations corporelles et d'inventaire, pour répondre à la croissance de la demande – sans mettre en péril la santé financière de l'entreprise.





Ressource de la FCJE : L'analyse financière et l'exploitation efficace de votre entreprise vous explique comme assurer la gestion d'une augmentation rapide de vos ventes.

Les structures d'entreprise possibles

Différentes options s'offrent à vous pour l'organisation de votre entreprise – connue sous l'appellation « structure d'entreprise ». Chacune de ces options présente des avantages et des désavantages. Avant de décider quelle structure vous adopterez pour votre entreprise, vous devriez prendre en considération des questions telles que la responsabilité personnelle, la protection du nom de l'entreprise, les avantages fiscaux et les coûts de l'enregistrement et les droits de dépôt.

Il existe quatre possibilités de structures d'entreprise :

1) Entreprise individuelle : À titre d'unique propriétaire d'une entreprise, vous en retirez tous les bénéfices et en assumez toutes les responsabilités. Vous seriez entièrement responsable de toutes les dettes et obligations liées à votre entreprise et tous les profits vous seraient remis.

2) Partenariat : Il s'agit d'un bon arrangement si vous souhaitez exploiter une entreprise avec un partenaire, mais n'envisagez pas de constituer l'entreprise en personne morale. Vous et votre partenaire réuniriez les ressources financières et vous partageriez les pertes et les profits de l'entreprise, selon les modalités prévues dans l'entente de partenariat ou, si vous n'en avez pas, conformément aux lois applicables. Un créancier pourrait déposer une action en réclamation contre vous et votre partenaire et revendiquer un droit sur vos biens personnels ou ceux de l'entreprise en paiement d'une dette.

3) Compagnie constituée en personne morale : Vous pouvez constituer votre entreprise en personne morale au niveau provincial ou fédéral. Une entreprise constituée en personne morale est considérée comme une entité juridique distincte de ses propriétaires et actionnaires. À titre d'actionnaire d'une compagnie constituée en personne morale, vous avez la possibilité de limiter, de façon significative, votre responsabilité personnelle en ce qui a trait aux dettes, aux obligations ou actes de l'entreprise.



4) Coopérative : Une coopérative est une entreprise détenue par une association de membres. C'est la forme d'entreprise la moins courante, mais il peut s'agir d'un choix approprié si un groupe de personnes ou d'entreprises décide de mettre leurs ressources en commun afin de répondre à des besoins communs, tels que la livraison de produits ou la prestation de services, la vente de produits ou services, ou l'emploi.



Pour en savoir plus sur les avantages et les désavantages des différentes structures d'entreprises, visitez le site d'Entreprises Canada, du gouvernement fédéral.



Pour en savoir plus sur les répercussions fiscales des différentes structures, consultez le premier chapitre du Guide pour les petites entreprises canadiennes, de l'Agence du revenu du Canada.

L'assurance commerciale

La plupart des entreprises possèdent des éléments d'actif – des véhicules, un bureau, de l'équipement, un inventaire, un partenaire et, ce qui est encore plus important, vous, le propriétaire de l'entreprise. Une assurance commerciale peut vous aider à protéger ces actifs et protéger l'entreprise de risques potentiels.

Toutes les entreprises prennent certains risques, mais en prendre trop ou négliger de vous protéger indiquent un piètre sens des affaires. Votre entreprise survivrait-elle si vous ou l'un de vos partenaires décédait ou devenait invalide? Avez-vous suffisamment de liquidités pour faire face à une situation d'urgence, au sein de votre entreprise?

Certains types d'assurances pourraient contribuer à protéger votre entreprise, notamment :

- des assurances pour les propriétaires, les partenaires et les employés clés (y compris une assurance-vie, une assurance-invalidité et une assurance contre les maladies graves);
- une assurance pour les actifs et les revenus de l'entreprise;
- une assurance de responsabilité civile;
- une assurance pour les comptes clients;
- une assurance maladie.





Point d'intervention : Obtenez de plus amples renseignements sur le type d'assurance le plus approprié pour votre entreprise, en consultant un représentant d'assurances de votre communauté (demandez à votre mentor ou à un autre entrepreneur exploitant une entreprise similaire à la vôtre de vous en recommander un).



Pour en savoir plus sur les assurances des entreprises, consultez le site [d'Entreprises Canada](#).

Si vous exportez vos produits à l'étranger, vous pouvez assurer votre entreprise auprès d'Exportation et développement Canada, un organisme fédéral.



Pour en savoir plus, consultez le site [d'Exportation et développement Canada](#).

Les questions juridiques

Des lois canadiennes s'appliquent à tous les aspects d'une entreprise. Pendant que les entrepreneurs se concentrent sur les bonnes occasions d'affaires, un avocat peut les aider à gérer les risques et à éviter les problèmes.

Les erreurs qui se produisent pendant les premières étapes du démarrage d'une entreprise peuvent être très coûteuses. Vous aurez peut-être besoin des conseils d'un avocat pour vous aider à :

- choisir la meilleure structure pour votre entreprise (voir Structures d'entreprise possibles, plus haut, pour plus de détails);
- rédiger les accords entre partenaires ou actionnaires;
- négocier avec les investisseurs ou les prêteurs;
- procéder à l'acquisition d'une entreprise;
- élaborer et revoir les contrats, y compris les contrats de location.





Pour en savoir plus sur les ressources juridiques disponibles pour les propriétaires d'entreprises :

- Questions à poser avant de signer un bail sur le site Web du *Centre de services aux entreprises Canada/Manitoba*.
- *Foire aux questions concernant la Loi sur la location commerciale* du ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario.
- *PerLE* un service en ligne qui fournit de l'information sur les permis et les licences.
- Questions juridiques en ligne telles que les règlements de l'activité sur Internet et les contrats électroniques sur le site Web du *Centre de services aux entreprises Canada/Manitoba*.
- Brevets, droits d'auteur, marques de commerce et secrets commerciaux au site du gouvernement du Canada : *Office de la propriété intellectuelle du Canada*.



- La vie privée. Le Canada a deux lois fédérales, en matière de vie privée : *la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, lesquelles dictent les règles sur la façon dont les renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés et divulgués.



Pour en savoir plus sur les lois en matière de vie privée, consultez le site du [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#).

- La planification de la relève. Vous pouvez éviter de futurs problèmes juridiques et une imposition excessive en prenant des décisions sur des questions liées à la planification de la relève. Qui prendra possession de l'entreprise et de quelle manière s'effectuera la succession au moment de votre départ, qu'il soit prévu ou non.
- Les règlements sur les produits et services, comme les lois sur la concurrence ou la protection du consommateur.



Pour en savoir plus sur les règlements et les normes susceptibles de s'appliquer à votre entreprise, visitez le site [Règlements et normes](#), d'Industrie Canada.

- Les litiges. Les propriétaires d'entreprises peuvent être poursuivis ou menacés de poursuite en justice pour des motifs tels que le recouvrement de créances, la non-livraison de marchandises ou des questions de propriété intellectuelle. Si vous faites face à une telle situation, il pourrait être utile de retenir les services d'un avocat.

Dans le doute, consultez un avocat. Il est tout à fait convenable de demander à connaître les frais et autres coûts (tels que les frais d'enregistrement et les droits de dépôt auprès des autorités gouvernementales) à l'avance. Rentabilisez votre temps en apportant avec vous une liste de questions et en prenant des notes pendant votre rencontre.





Pour en savoir plus sur la manière de trouver un avocat qui a l'expertise que vous souhaitez, adressez-vous au barreau de votre province.



Pour en savoir plus sur les services juridiques gratuits dont peuvent se prévaloir les entrepreneurs, consultez le site de [Connect Legal](#), un organisme sans but lucratif vise à informer et à offrir de l'assistance juridique aux nouveaux arrivants admissibles en Ontario.

Les droits des travailleurs et le salaire minimum

Des lois fédérales et provinciales visent à protéger les travailleurs et les employeurs, au Canada. Voici certaines lois que vous devriez connaître, à titre de propriétaire d'entreprise.

- **Normes d'emploi** : Ces lois, qui varient d'une province à l'autre, régissent les jours fériés, les vacances annuelles, les heures de travail, le salaire minimum, les procédures de mise à pied et les indemnités minimales de licenciement.



Pour en savoir plus sur les normes canadiennes d'emploi, visitez le site de [Travail Canada](#).



***Point d'intervention** : Dans le doute, consultez un avocat. Si vous embauchez du personnel ou des travailleurs contractuels, préparer votre liste de questions. Demandez ensuite à votre mentor, à un collègue ou à une personne de confiance de vous recommander un avocat qui spécialisé en droit du travail.*

- **Salaire minimum** : Toutes les provinces et territoires établissent le salaire horaire minimum des travailleurs. Le gouvernement du Canada garde un inventaire des salaires minimum. Visitez le site du [ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada](#) pour connaître le salaire minimum de la province ou du territoire où vous prévoyez vous installer.



- **Santé et sécurité au travail** : Le gouvernement du Canada protège les droits des travailleurs au moyen de lois, de programmes et de services conçus pour prévenir les accidents et les blessures en milieu de travail. Pour en savoir plus sur les questions de santé et de sécurité au travail, consultez le [Programme de santé et sécurité au travail](#) de Travail Canada.
- **Égalité en milieu de travail** : L'équité en matière d'emploi est un processus canadien distinct qui vise à assurer l'équité dans tous les aspects liés à l'emploi. De l'information sur les programmes visant à instaurer l'égalité en milieu de travail et en matière d'emploi peut être trouvée sur le site de [Travail Canada](#).
- **Milieu de travail sans racisme** : La stratégie pour un milieu de travail sans racisme vise à promouvoir des milieux de travail justes et inclusifs, libres de toute barrière discriminatoire à l'emploi, et à assurer l'avancement des membres de communautés visibles et des peuples autochtones. Pour de plus amples renseignements sur cette stratégie visitez le site de [Travail Canada](#).
- **Discrimination** : Le Canada a adopté des lois pour protéger les travailleurs de la discrimination. Les employeurs ne peuvent refuser d'embaucher un individu en raison de la couleur de sa peau ou de sa religion. Il s'agit de discrimination. Les Canadiens sont protégés contre la discrimination liée à l'âge, au sexe, à l'état civil, à une incapacité ou à l'orientation sexuelle. Pour en savoir plus, visitez le site Web de la [Commission canadienne des droits de la personne](#).



Les incubateurs d'entreprises



Définition : Incubateurs d'entreprises : organisations qui fournissent du soutien (y compris des locaux, des services et du conseil) aux entreprises en démarrage.

Les incubateurs d'entreprises ont aidé des centaines de compagnies canadiennes à croître et à prospérer. Ils contribuent à l'établissement et à la rentabilité des entreprises en leur offrant des services et du soutien, lequel peut comprendre :

- un bureau ou un laboratoire dotés de tout l'équipement nécessaire;
- de l'équipement spécialisé et du soutien technique;
- du mentorat, des activités de réseautage et de la formation;
- du service-conseil en matière de planification opérationnelle, de gestion, de mise en marché et de finances;
- des liens vers des sources de financement;
- du soutien juridique;
- du conseil sur la conformité à la réglementation régissant les activités commerciales.

Il existe des douzaines d'incubateurs d'entreprises au Canada, dans des secteurs qui vont de la technologie des piles à combustible à la mode.



Pour en savoir plus, consultez la liste d'Industrie Canada [Quelques incubateurs d'entreprises au Canada](#) ou la [liste](#) de l'Association canadienne des incubateurs d'entreprises.



Les institutions bancaires

Des banques canadiennes et étrangères sont actives sur le territoire canadien. Les sept plus grandes banques canadiennes sont :

- BMO Groupe financier
- CIBC
- Banque Laurentienne du Canada
- Banque Nationale du Canada
- RBC Groupe financier
- Banque Scotia
- Groupe financier Banque TD



Pour en savoir plus sur le système bancaire canadien, visitez le site de l'Association des banquiers canadiens.

Les taxes

Les Canadiens se plaisent à dire qu'il y a deux certitudes dans la vie : la mort et les impôts. Selon le type de produits et services et le lieu où ils sont offerts, vous devrez peut-être payer des redevances aux gouvernements fédéral, provinciaux et/ou municipaux.

L'Agence du revenu du Canada est l'organisme fédéral responsable de l'administration des lois fiscales pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et territoires.



Pour en savoir plus sur les taxes des petites entreprises (la façon de conserver les documents, la TPS/TVQ/TVH, l'impôt sur le revenu et les vérifications fiscales), consultez le Guide pour les petites entreprises de l'Agence du revenu du Canada.



- **Impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés** : La plupart des entreprises doivent obligatoirement produire des déclarations de revenus fédérale et provinciale. Pour de plus amples renseignements sur l'impôt provincial sur le revenu des sociétés, communiquez avec le ministère du Revenu de votre province.



Pour en savoir plus sur l'impôt fédéral sur le revenu des sociétés, visitez le site Web de l'Agence du revenu du Canada.

- **TPS/TVH** : La taxe fédérale sur les produits et services s'applique à la plupart des biens et services au Canada. Dans certaines provinces (Colombie-Britannique, Terre-Neuve et Labrador, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse et Ontario), la taxe de vente provinciale a été combinée à la TPS afin de créer la taxe de vente harmonisée (TVH).



Pour en savoir plus sur la TPS, la TVH et sur d'autres questions en matière de taxes fédérales pour les entreprises, consultez le site de l'Agence du revenu du Canada.

- **Impôt sur le revenu** : Chaque année, tous les résidents canadiens qui sont en âge de travailler doivent produire une déclaration de revenus. C'est la loi. Si vous travaillez pour un employeur, un pourcentage de votre chèque de paie sera déduit et envoyé aux gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. À la fin de l'année, si un trop gros montant a été déduit, vous aurez un remboursement. Si vous en avez payé trop peu, vous devrez en payer davantage.



Pour en savoir plus sur l'impôt sur le revenu, consultez le site de l'Agence du revenu du Canada.



- **Régime de pensions du Canada** : Une petite portion des chèques de paie de l'employé est réservée pour ce régime. Les Canadiens à la retraite reçoivent une pension mensuelle du gouvernement fédéral. Le montant est calculé d'après le nombre d'années travaillées et les gains accumulés par la personne au Canada, avant sa retraite. Les résidents du Québec cotisent également à la Régie des rentes du Québec, dont le fonctionnement est le même que celui du régime du gouvernement fédéral.



Pour en savoir plus sur le Régime de pensions du Canada, visitez le site Web de [Service Canada](#).

- **Assurance-emploi** : Chaque mois, un petit pourcentage du chèque de paie de l'employé est prélevé pour le compte de l'assurance-emploi. L'employeur y contribue également. L'assurance-emploi permet aux résidents canadiens admissibles qui sont sans emploi, de bénéficier temporairement d'un revenu, pendant qu'ils cherchent un autre emploi ou entreprennent une formation afin de développer de nouvelles compétences.



Pour en savoir plus sur l'assurance-emploi, visitez le site Web de [Service Canada](#).

- **Taxes municipales** : Pour de l'information sur les taxes exigées localement, communiquez avec votre bureau de taxes municipales. Les numéros de téléphone et les adresses des bureaux de votre municipalité sont inscrits dans la section bleue de votre annuaire téléphonique.



Pour en savoir plus sur les taxes des entreprises, consultez l'[Info-guide sur l'impôt](#), d'Entreprises Canada Ontario.



- **Conservation de registres** : Le fait de conserver vos documents financiers (ou registres) de façon ordonnée comporte de nombreux avantages. Remplir et conserver vos registres peut vous aider à :
 - identifier les sources de revenus;
 - réduire les impôts en repérant facilement les déductions admissibles;
 - prévenir les problèmes en cas de vérification des déclarations d'impôt sur le revenu ou des rapports de TPS/TVH par le gouvernement;
 - demeurer informé sur la situation financière de votre entreprise;
 - obtenir des prêts des banques et autres créanciers qui souhaiteront connaître votre situation financière;

L'Agence du revenu du Canada exige des entreprises qu'elles conservent leurs documents (en format papier et électronique) et qu'elles les mettent à sa disposition sur demande.



Pour en savoir plus, consultez le document [Conservation de registres](#) de l'Agence du revenu du Canada.



Comprendre les valeurs et les traditions canadiennes en milieu de travail vous aidera à réussir, comme entrepreneur. Lorsque la FCJE approuve votre demande de prêt, elle désigne un mentor qui vous aidera à explorer les sujets qui suivent, lesquels ont leur importance, quand on fait des affaires au Canada.

Les valeurs communes en milieu de travail

Certaines caractéristiques sont généralement très appréciées dans les entreprises canadiennes, notamment :

- la capacité de travailler en équipe;
- 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.

L'étiquette des affaires

Voici quelques conseils qui vous aideront à avoir du succès dans la société canadienne :

- donnez une poignée de main ferme et présentez-vous, quand vous rencontrez quelqu'un pour la première fois. Serrez les mains fermement à votre arrivée et à votre départ, mais prenez soin de ne pas exercer une pression trop forte qui pourrait être douloureuse pour l'autre personne;
- l'heure joue un rôle très important de la culture du travail au Canada. On s'attend à ce que vous soyez toujours ponctuel lors des réunions et des rendez-vous. Le fait d'être en retard est perçu comme une grave impolitesse, surtout si cela se produit plus d'une fois;
- si vous prévoyez être en retard pour une réunion d'affaires, on s'attend à ce que vous appeliez avant le début de la rencontre. De plus, assurez-vous de réitérer brièvement vos excuses à votre arrivée.



- il est impoli de parler dans une langue étrangère en présence de personnes qui ne la comprennent pas;
- on s'attend à ce que vous retiriez vos verres fumés dans vous vous adressez à quelqu'un;
- éteignez votre téléphone cellulaire lorsque vous êtes en réunion.



Pour en savoir plus sur l'étiquette en affaires, consultez le [magazine Canadian Immigrant](#) (en anglais seulement).

La tenue vestimentaire en milieu de travail

Devriez-vous porter un complet, des vêtements décontractés ou quelque chose entre les deux? La réponse la plus simple : cela dépend de votre milieu de travail. À moins d'être un créateur de mode ou un artiste de la scène, vous ne voudrez probablement pas porter une tenue vestimentaire qui attire trop l'attention.

Voici quelques lignes directrices pour vous aider à choisir des vêtements convenables :

- une apparence classique et soignée joue est toujours appréciée, dans le milieu professionnel canadien;
- pour des réunions d'affaires, les hommes portent habituellement un complet et une cravate et les femmes, des pantalons, une jupe ou un tailleur;
- lorsque la mention « tenue décontractée » est indiquée, cela signifie que les hommes n'ont pas besoin de porter un costume; des pantalons (ou une jupe, pour les femmes) et une belle chemise sont tout à fait convenables;
- observez les autres. Le code relatif à la tenue vestimentaire varie d'une industrie à l'autre, et d'une région à l'autre. Par exemple, les professionnels masculins qui évoluent dans le milieu des affaires de Toronto, seront plus enclins à porter un costume et une cravate que leurs homologues de Vancouver. Un avocat aura tendance à se vêtir d'une manière plus conservatrice qu'une personne qui travaille dans un magasin de détail.





Pour en savoir plus, consultez le document [Proper Business Attire and Etiquette](#) (en anglais seulement). Beaucoup d'autres sites francophones peuvent également vous renseigner.

L'approche

Les Canadiens s'adressent généralement à leurs collègues en les appelant par leur prénom. Dans des contextes plus officiels, un titre peut être utilisé (« Bonjour, M. Lee »), de même, lors d'une première rencontre, ou si la personne est plus âgée ou occupe un poste hiérarchiquement plus élevé, il est préférable d'utiliser systématiquement les titres de civilité et le vouvoiement. Attendez que la personne vous invite à l'appeler par son prénom et à la tutoyer avant de vous adresser à elle d'une manière plus familière.

Titres de civilité :

- monsieur – hommes;
- madame – femmes;
- mademoiselle – jeunes filles (on l'utilisait pour les femmes non mariées mais cet usage est considéré comme un archaïsme – discriminatoire, pour certaines – et il est préférable de ne l'utiliser que pour les très jeunes filles).

Voici quelques conseils en matière de communication interpersonnelle :

- quand vous rencontrez quelqu'un et que vous êtes assis, levez-vous, établissez un contact visuel et donnez-lui une poignée de main. Saluez la personne en répétant son nom;
- n'utilisez pas de termes grossiers (ou de jurons). Sachez que l'humour (particulièrement le sarcasme) peut être mal interprété;
- faites preuve d'une grande prudence quand vous exprimez votre opinion sur des sujets qui touchent la politique, la religion et l'appartenance ethnique;
- respectez « l'espace personnel » – la bulle qui mesure environ 60 cm autour d'une personne et qui représente son territoire personnel.





*Point d'intervention : Faites le test **Business Etiquette Quiz** (en anglais seulement, mais vous trouverez une foule de sites francophones qui pourront vous renseigner).*

Au restaurant

Rencontrer ses homologues d'affaires autour d'un dîner ou d'un souper représente un moyen agréable de bâtir des liens. La règle générale est la suivante : le repas d'abord, les affaires ensuite. En d'autres termes, la plupart des gens souhaitent apprécier leur repas en entretenant une conversation sur différents sujets d'intérêt général et parler d'affaires une fois le repas terminé.

Les manières à table jouent un rôle important pour la réussite professionnelle. Voici quelques moyens de faire preuve de savoir-vivre au restaurant :

- attendez que tout le monde à table soit servi avant d'entamer votre repas;
- il est utile de savoir à quoi servent les ustensiles et de quelle assiette à pain vous devez vous servir. Dans le doute, attendez qu'une ou deux personnes commencent à manger et imitez-les;
- si votre interlocuteur est un client important, un fournisseur ou un partenaire, attendez-vous à payer l'addition. Même si on vous a invité, offrez toujours de payer votre juste part de l'addition, à la fin du repas;
- au restaurant, il faut laisser un pourboire 15 % du montant total de l'addition sur la table, à l'intention du serveur ou de la serveuse.



*Pour en savoir plus sur les bonnes manières à table, consultez la page de **l'Université Ball State** (en anglais seulement).*



Les cadeaux

Offrir des cadeaux n'est pas une pratique courante dans le milieu des affaires canadien. Certaines personnes peuvent offrir des cadeaux à leurs clients, leurs partenaires ou leurs fournisseurs à l'occasion de Noël ou Hannoucah, ou pour célébrer la fin d'un contrat ou d'un projet. Les cadeaux qu'il est convenable d'offrir comprennent un objet pour le bureau, une bouteille de vin ou un produit d'épicerie fine. Certaines entreprises interdisent à leurs employés d'accepter des cadeaux, alors que d'autres exigent que les cadeaux soient remis à des œuvres de bienfaisance.

Inviter un associé à un repas, à un événement sportif ou au théâtre est une pratique beaucoup plus courante qui permet aux gens d'affaires de développer des liens plus personnels.

Votre mentor peut vous aider à déterminer les cadeaux et les pratiques les plus appropriés au sein de votre industrie ou de votre communauté.



La communication est la clé du succès, en affaires. Au travail, vous passez environ la moitié du temps à communiquer. On estime que 70 % des erreurs en milieu de travail sont attribuables à une mauvaise communication.

Les nouveaux arrivants qui ont, comme langue seconde, le français ou l'anglais, sont confrontés au défi supplémentaire de maîtriser une nouvelle langue et toutes les nuances de la communication d'entreprise. Cette section présente un survol des pratiques et des pièges les plus importants en matière de communication en milieu de travail.

Janis Foord Kirk, auteure de *Survivability, Career Strategies for the New World of Work*, a réuni les observations qui suivent, à propos des grands communicateurs :

- expriment clairement leur pensée;
- transmettent l'information volontiers;
- formulent des commentaires constructifs;
- posent des questions s'ils ne comprennent pas;
- écoutent avec empathie;
- attendent que les autres aient fini de parler avant de s'exprimer à leur tour;
- sont sensibilisés au langage non-verbal des autres.



Surmonter les obstacles linguistiques

La plupart des Canadiens se montreront accommodants envers une personne qui apprend une nouvelle langue. Voici quelques conseils pour améliorer votre capacité à communiquer :

- demandez poliment de répéter, si quelque chose vous échappe la première fois;
- notez les mots ou les phrases qui ne vous sont pas familiers. Au lieu d'interrompre une réunion avec de multiples questions, vous pouvez par la suite demander à un collègue de vous aider ou consulter un dictionnaire;
- écoutez la radio pour vous aider à améliorer votre capacité d'écoute et contribuer à une meilleure compréhension de l'utilisation appropriée de la langue;
- exercez-vous à une écoute active. Quand vous écoutez quelqu'un, posez des questions et émettez des commentaires pertinents;
- lisez les journaux, des magazines, des livres et des blogues. En plus d'améliorer votre connaissance des nouvelles et des affaires courantes, vous perfectionnerez votre compréhension de lecture;
- exercez-vous à faire des présentations ou à interagir en réunion avec quelqu'un qui parle français couramment et qui possède de l'expérience dans un environnement d'entreprise.



Point d'intervention : Utilisez un dictionnaire. Quand vous écrivez ou êtes en train de lire et que vous rencontrez un terme qui ne vous est pas familier, consultez un dictionnaire pour vous assurer que vous en saisissez la signification et que vous pouvez l'écrire correctement.



L'étiquette en matière de courriels

- soyez bref : la longueur idéale d'un message courriel est de cinq phrases;
- assurez-vous de respecter les règles d'orthographe, de ponctuation et de grammaire. Ne présumez pas que votre destinataire comprendra (ou appréciera) des abréviations telles que MDR (mort de rire) ou C (c'est);
- écrivez clairement dans la ligne objet le sujet et le contenu de votre message;
- révisez votre courriel avant de l'envoyer pour en vérifier l'orthographe, les destinataires et le ton utilisé. Une fois envoyé, vous ne pourrez plus le récupérer;
- soyez prudent avec l'utilisation de l'humour dans vos courriels; s'il est mal interprété, il peut être offensant.

La communication téléphonique

- quand vous faites un appel téléphonique ou que vous laissez un message dans une boîte vocale, identifiez-vous et précisez la raison de votre appel;
- indiquez toujours le numéro de téléphone où vous joindre, quand vous laissez un message, ne présumez pas que votre interlocuteur le connaît et ne l'obligez pas à le chercher. Parlez lentement quand vous donnerez votre numéro de téléphone; vous pouvez même le répéter dans votre message.
- répondez rapidement à vos messages téléphoniques – dans les 24 heures;
- évitez de mettre vos correspondants en attente.



Le lancement d'une entreprise comporte des défis particuliers quand vous vous trouvez dans un nouvel environnement où vous ne possédez pas un vaste réseau constitué de membres de la famille, d'amis et de contacts d'affaires. Au Canada, il est fréquent que les gens d'affaires assurent la croissance de leur entreprise au moyen du réseautage. Cette stratégie est particulièrement valable pour les entrepreneurs nouvellement arrivés au pays.

Dans de nombreux cas, l'entrepreneur immigrant peut amorcer sa mise en marché dans son propre groupe ethnoculturel. Mais pour que l'entreprise connaisse une croissance, il faut habituellement étendre la mise en marché au-delà de ce groupe.

Mythes et réalités du réseautage



Définition : Réseautage : développement de relations personnelles ou de réseaux qui contribueront à la croissance de votre entreprise

Le but du réseautage est de créer des groupes d'individus ou d'entreprises qui peuvent y trouver des avantages mutuels. Certaines personnes, au sein de votre réseau, feront des affaires directement avec vous : ce sont vos clients. D'autres recommanderont vos produits ou services. Il peut s'agir de fournisseurs, par exemple. Il est important de savoir comment les autres peuvent contribuer à la prospérité de votre entreprise et comment vous pouvez les aider – cette relation doit être réciproque.

Votre objectif ne devrait pas être de créer des liens le plus de gens ou d'entreprises possible. Vous voulez bâtir des relations avec des gens avec qui vous partagez un terrain commun – qu'il s'agisse de l'emplacement de votre entreprise, de clients ayant besoin de services connexes, d'une industrie commune ou de valeurs similaires.



Qui fait partie de votre réseau?

Votre réseau comprend d'abord les personnes qui sont les plus près de vous : votre famille et vos amis. Mais il peut également accueillir :

- les voisins et les amis de la famille;
- les employeurs et les collègues;
- les membres d'un club;
- les coéquipiers et les camarades de classe;
- les professeurs et les entraîneurs;
- les membres de votre église;
- les leaders communautaires.



Action Point: Think about people who are willing to give and receive information, advice, support and commitment – that's who you want in your network.

Les occasions de réseautage

Une fois que vous aurez commencé à chercher, vous trouverez probablement une foule d'occasions de réseautage. Commencez par identifier les associations ou les groupes. Voici d'autres options :

- **Regroupements d'entreprises diverses** : la plupart des communautés abritent une Chambre de commerce qui organise des petits-déjeuners ou des dîners-causeries, des conférences et des ateliers.



Point d'intervention : La plupart des Chambres de commerce et des organisations professionnelles sont composées de membres. Pour vous assurer qu'une organisation vous convient avant d'y adhérer, effectuez des recherches en ligne ou appelez et demandez à assister au prochain événement gratuitement.



- **Regroupements au sein des industries** : des individus qui exercent la même profession, comme la Société canadienne des arts graphiques ou l'Association des comptables généraux accrédités du Canada.
- **Clubs philanthropiques** : ces groupes contribuent bénévolement au mieux-être de leur communauté, comme les Clubs Optimistes, les Clubs Rotary, les Clubs Lions et Kin Canada.
- **Groupes communautaires particuliers** : demandez aux gens d'affaires de votre communauté ou de votre industrie où ils vont pour rencontrer des gens et élargir leurs réseaux.
- **En ligne** : il existe un nombre croissant d'occasions de réseautage en ligne, qu'il s'agisse des médias sociaux, comme Facebook ou Twitter, ou de services destinés aux professionnels, comme LinkedIn. Demandez à votre mentor, vos amis et vos collègues quels sites de réseautage en ligne seraient les plus utiles pour votre entreprise.



Pour en savoir plus sur le réseautage, consultez le document [Network to Grow your Business](#) (en anglais seulement).



*Point d'intervention : Le bénévolat est une excellente façon de faire du réseautage. Lisez à ce sujet [Give and Take](#), dans le magazine *Canadian Immigrant* (en anglais seulement).*



L'étiquette en matière de réseautage

Il peut être intimidant de s'avancer dans une pièce remplie de gens que vous ne connaissez pas. Gardez à l'esprit que la plupart des gens réunis dans un événement de réseautage sont dans la même situation que vous. Voici quelques conseils à se remémorer quand on assiste à un événement d'affaires :

- présentez-vous;
- portez une tenue vestimentaire classique;
- attendez-vous à serrer des mains et à échanger des cartes de visite;
- posez des questions;
- établissez des contacts visuels et souriez.



Pour en savoir plus sur les conseils en matière de réseautage, lisez la page 26 de [Connections: An Immigrant's Guide to Starting a Business in Alberta](#) (en anglais seulement).



Des gens d'affaires expérimentés détiennent des connaissances exhaustives et des conseils pratiques qui peuvent aider les jeunes entrepreneurs. Nos mentors sont triés sur le volet et choisis d'après leurs compétences, leur capacité à communiquer et leur détermination à aider un jeune à réussir. Leur expérience peut éviter de faire les erreurs les plus fréquentes.



Définition : Mentor : personne expérimentée issue du milieu des affaires qui s'engage bénévolement à vous aider.

La FCJE procède au jumelage individuel d'un mentor avec chacun de ses jeunes entrepreneurs. Cette relation s'étend généralement sur une période de deux ans, et ce, sans frais pour l'entrepreneur.

Ne vous lancez pas en affaires tout seul! Travailler avec un mentor augmente grandement les chances de succès de votre entreprise.

Le rôle des mentors

Un mentor n'est pas un professeur. Il est naturel, pour les jeunes entrepreneurs, de considérer leurs mentors comme des instructeurs qui leur fournissent des directives et un encadrement particulier. Ce n'est pas le rôle des mentors; ils agissent plutôt comme des conseillers plus enclins à poser des questions qu'à y répondre.

En bout de ligne, le rôle du mentor est de s'assurer que l'entrepreneur prend les bonnes décisions. Le mentor contribue à améliorer la qualité du processus décisionnel en aidant l'entrepreneur à procéder à un examen rigoureux de toutes les considérations et possibilités.

Les mentors peuvent aussi apporter leur aide en matière de réseautage. Ils peuvent vous indiquer quelles associations d'entreprises ou d'industries sont les plus pertinentes pour vous et répondre à des questions précises sur les traditions sociales et les bonnes manières.



Qui sont les conseillers ou les sages, dans votre pays d'origine? Jouent-ils un rôle de soutien ou fournissent-ils des directives? Vous pouvez vous attendre à ce que votre mentor de la FCJE discute des différentes possibilités qui s'offrent à vous. Ce n'est pas à lui que revient la responsabilité de décider quelle option choisir.

Ce que vous pouvez attendre de votre mentor de la FCJE

Une fois effectué votre jumelage avec un mentor de la FCJE, vous allez participer ensemble à un atelier en ligne, appelé Entre Nous^{MD}. Cette activité vous permettra de convenir des aspects importants de votre relation de mentorat, tels que la communication, les rencontres et les attentes.

Voici les attentes spécifiques que vous pouvez entretenir, à l'égard de votre mentor :

- **Réunions régulières** : Votre mentor consacrerá quelques heures de son temps tous les mois, afin de vous aider, vous et votre entreprise. D'anciens entrepreneurs de la FCJE ont mentionné que les conseils et le soutien qu'ils ont reçus de leur mentor ont été des éléments fondamentaux pour le succès de leurs entreprises.
- **Attentes partagées** : Votre mentor et vous compléteront l'atelier mentor entrepreneur Entre Nous^{MD}, lequel vous aidera à acquérir une meilleure compréhension de la manière dont se déroulera la relation de mentorat et comment rentabiliser le temps que vous passerez ensemble.
- **Information sur le système entrepreneurial canadien** : Votre mentor peut vous aider à identifier les marchés cibles pour votre produit, la concurrence, à comprendre les différentes options de financement, les possibilités de croissance et les questions relatives à l'embauche de personnel.



8. LES MENTORS

- **Information sur la culture des entreprises au Canada** : Bien que la FCJE tentera de jumeler le nouvel arrivant avec un mentor qui partage la même culture, s'il le souhaite, il est plus important que le mentor ait une profonde connaissance du secteur de la petite et moyenne entreprise, au Canada. Votre mentor est une bonne source d'information pour les questions d'ordre personnel, comme l'étiquette et les bonnes manières, la communication et la tenue vestimentaire, ainsi que pour les questions plus particulièrement liées à l'entreprise, comme les transactions bancaires, les taxes et les impôts et les aspects juridiques.
- **Langue** : Si le français n'est pas votre première langue, votre mentor peut vous aider à améliorer vos compétences orales et écrites, tout en vous expliquant les pratiques de communication adéquates au sein des entreprises canadiennes.



Dans l'environnement actuel, le perfectionnement continu est un aspect crucial de votre réussite. Alors que nous sommes bombardés de nouvelles technologies et que les marchés évoluent constamment, nous devons continuer d'améliorer nos compétences et nos connaissances.

Heureusement, il existe plus que jamais des possibilités de développement professionnel. En voici quelques-unes qu'il vous faudrait peut-être considérer :

- **le site Web de la FCJE** : La FCJE vous offre toute une panoplie de conseils, d'articles, de vidéos et de liens vers d'autres renseignements, par le biais de son [Centre de ressources en ligne](#) et de son [blogue](#).
- **BizLaunch** : Ce site Web offre de la formation gratuite, conçue spécifiquement pour les nouveaux propriétaires de petites entreprises. Vous y trouverez des webinaires, des vidéos et des articles sur des sujets qui vont de la motivation des employés à la publicité gratuite, en passant par le financement et l'impartition.
- **GoForth Institute** : Ce site offre le cours *100 Essential Small Business Skills™*, d'une durée de dix heures, les services d'un expert qui répond à vos questions et une bibliothèque en ligne, contenant des ouvrages liés à l'entrepreneuriat (en anglais seulement).
- **Webinaires** : Les ateliers offerts sur Internet représentent un moyen abordable et pratique d'acquérir de nouvelles connaissances et de perfectionner ses compétences. Plusieurs associations d'industries et regroupements d'affaires proposent des webinaires. Recherchez les en ligne.
- **Autres ressources en ligne** : La lecture d'articles et de blogues sur Internet est une bonne façon de demeurer au fait des événements et des développements qui concernent votre entreprise. Recherchez des sites Web réputés qui offrent de l'information pertinente et inscrivez-les dans vos favoris pour y accéder facilement.



- **Les cours offerts dans les écoles, les collèges et les universités** : La plupart des écoles secondaires offrent des programmes d'éducation continue aux adultes. Vous pourrez peut-être y trouver un cours portant sur l'écriture ou la création de sites Web, qui pourrait s'avérer utile pour vous ou vos employés. Les collèges et les universités offrent, pour leur part, un enseignement de niveau supérieur. Vous pouvez y trouver des cours très pointus, comme un atelier d'une journée pour vous familiariser avec Excel, ou un programme complet menant à l'obtention d'un certificat.

Et n'oubliez pas de consulter votre mentor qui pourrait vous offrir d'excellentes suggestions.

Ressources clés

Guides d'affaires

De l'information sur les programmes fédéral et provinciaux, les services et les règles qui peuvent s'appliquer aux entrepreneurs.

Entreprises Canada

Un site Web du gouvernement du Canada qui fournit de l'information sur les services offerts aux entrepreneurs.

Guide pour les petites entreprises canadiennes

Un guide de l'Agence du revenu du Canada qui donne de l'information sur les taxes qui s'appliquent aux petites entreprises et sur les programmes et services de l'ARC.

Outil Travailler au Canada

Un site Web du gouvernement du Canada qui donne de l'information sur la manière de trouver un emploi au Canada, dont une section a été conçue spécifiquement pour les nouveaux arrivants.



Info-guide sur le lancement d'une entreprise pour les nouveaux arrivants au Canada

Ressource fédérale et provinciale pour les entrepreneurs immigrants de l'Ontario qui souhaitent obtenir de l'information sur la manière de mettre sur pied une entreprise.


Bienvenue au Canada : Ce que vous devriez savoir

Guide de Citoyenneté et Immigration Canada destiné aux nouveaux arrivants qui veulent en savoir plus sur le fait de vivre au Canada.



Ce guide a été produit par la Fondation Canadienne des Jeunes Entrepreneurs, 2011.

Des remerciements particuliers à :

-  The Counselling Foundation of Canada
- Marion Annau, ConnectLegal
- Kathie Becker, Newcomer Centre of Peel, partenaire local de la FCJE
- Rick Findlay, mentor de la FCJE
- Winnie Fung, mentor de la FCJE

Des questions?

Communiquez avec nous par courriel à newcomerprogram@cybf.ca

Célébrons nos 15 ans



fcje.ca

Année de l'entrepreneur
2011

February 2011

