

le Mentor

LA RELÈVE ET
LE MENTORAT

« Accompagner les entrepreneurs, une valorisation personnelle incroyable

— PIERRE POULIOT

« Les dirigeants d'entreprise sont trop souvent laissés à eux-mêmes, notamment au chapitre de la gestion du personnel. Pour réussir, ils ne savent pas toujours comment s'y prendre », affirme Pierre Pouliot.

Voilà pourquoi ce gestionnaire chevronné de 58 ans a décidé, il y a deux années, de se lancer dans le mentorat. Et depuis, il ne compte pas les heures, lui qui agit comme mentor pour quatre entrepreneurs. « J'ai tellement de plaisir et de bonheur à aider les entrepreneurs. Cela m'apporte une valorisation personnelle incroyable. »

M. Pouliot est allé à une bonne école, comme il se plaît à le dire. Il a occupé différents postes de gestion pendant 20 ans chez IBM Canada.

»» «Tout s'apprend: avoir un bon jugement, devenir un vendeur efficace, exercer du leadership, développer des talents de gestionnaire, être un bon communicateur et savoir découvrir des occasions d'affaires et en tirer profit. Les dirigeants d'entreprises ne sont pas nécessairement nés avec toutes ces habiletés. Ils les développent avec le temps, notamment en travaillant avec un mentor.»

Pierre Pouliot explique que l'idée n'est pas de tout faire à la place des mentorés, bien au contraire. «Donnez du poisson à une personne et cette journée-là, elle en mangera. L'important est bien plus de lui montrer à pêcher. C'est comme cela que je vois mon rôle: amener les gens à développer leurs capacités.»

C'est ce qu'il s'emploie à faire notamment avec son mentoré de la première heure, un imprimeur de Montréal. Cette entreprise familiale existe depuis 150 ans. Pierre Pouliot est mentor du petit-fils du fondateur.

«C'est quelqu'un qui connaît bien l'imprimerie. Son défi principal est maintenant de faire croître cette entreprise et de se distinguer dans un domaine hautement concurrentiel.»

Les rencontres entre mentor et mentoré ont lieu une ou deux fois par mois et elles sont planifiées et préparées longtemps à l'avance, avec des ordres du jour détaillés. Des suivis sont aussi effectués en fonction des attentes et des objectifs du mentoré.

«Nous discutons et évaluons ensemble toutes les avenues de croissance possibles pour son entreprise, y compris les fusions et acquisitions. Nous en pesons les pour et les contre. C'est à lui que reviennent les décisions.»

Il ne fait aucun doute aux yeux de Pierre Pouliot que la communication est la clé du succès d'une relation de mentorat. «On en vient à très bien se connaître. Et nous discutons aussi de... hockey!» conclut-il sourire aux lèvres. (PP)

Nourriture intellectuelle

Pierre Cardinal est fils d'entrepreneur. Il aurait pu reprendre les rênes de l'entreprise familiale, mais: «Le contexte ne s'y prêtait pas. J'ai préféré me lancer dans les communications.» Il dirige une firme de consultation en marketing et en communications depuis sept ans. Il est mentor depuis qu'il a quitté l'université. Et il l'affirme sans détour: le mentorat le nourrit intellectuellement.

«Mes mentorés me donnent autant que je leur en donne. C'est une forme très enrichissante d'échange.» Pierre Cardinal explique qu'un des principaux problèmes que vivent

les entrepreneurs, c'est l'isolement. «Ils sont souvent seuls dans leur commerce, aux prises avec toutes sortes de problèmes souvent criants. Ils baignent là-dedans sans pouvoir en parler à qui que ce soit.»

Pierre Cardinal est mentor de deux jeunes propriétaires d'un dépanneur, racheté récemment de leurs parents. Ce tandem en affaires a décidé de propulser son commerce à des nouveaux sommets. «Ils ont une vision lucide de leurs projets. Ce ne sont pas des gens qui démarrent en affaires. Ils sont là pour faire évoluer les choses. Le garçon a été élevé dans cet univers, mais il ne ressent aucune obligation de porter le flambeau. Il voit là avant tout une occasion qu'il veut saisir.»

La transition est heureuse entre un père présent, qui donne des conseils, mais qui a accepté que ce soit le fils et sa conjointe qui prennent désormais toutes les décisions. «Il n'y a pas d'ingérence et les jeunes connaissent leur industrie. Mais les défis sont nombreux. Le dépanneur est situé dans un quartier défavorisé de Montréal. Mais le quartier est en transformation, avec l'arrivée de milliers de condos bâtis près du canal Lachine. C'est aussi une industrie où les marges sont peu élevées et où il est difficile de recruter et de retenir du personnel fiable.»

«Par contre, un dépanneur, c'est un lieu physique où passent beaucoup de gens, explique le mentor. Les mentorés y voient un avantage et misent sur du service ajouté: location de vidéos, buanderie, etc.»

Pierre Cardinal affirme qu'il a eu immédiatement des atomes crochus avec ses mentorés. «Ils sont conscients des défis. Mais ils ne voient souvent que l'arbre, pas la forêt. Mon rôle n'est pas de leur proposer des solutions, mais uniquement de les aider à réfléchir. J'aime ce qu'ils tentent de réaliser et j'y crois, moi aussi. Ils s'investissent totalement dans leur projet et savent où ils s'en vont. Ce genre de mentorat est à plusieurs lieues de la figure paternelle. Ce sont mes mentorés qui dictent le rythme de nos échanges, selon leurs besoins ou leur disponibilité.»

«Ils comprennent parfaitement que ce n'est pas parce que papa a fait les choses d'une certaine façon pendant des années qu'il faut maintenir la tradition. Ils n'hésitent pas à tout remettre en question. Leur motivation est simple: est-ce rentable? Est-ce que ça répond à un besoin de la clientèle? Puis-je améliorer les façons de faire? J'apprends beaucoup de leurs propres expériences.» (SD) ■



PIERRE POULIOT

Le Mentor

Journal du Service de mentorat
d'affaires de la Fondation de
l'entrepreneurship

- VOLUME 01
- NUMÉRO 03

La *Fondation de l'entrepreneurship* est un organisme sans but lucratif dont la mission est de promouvoir la culture entrepreneuriale au Québec.

SERVICE DE MENTORAT D'AFFAIRES

Directrice Nicole Laverrière **Directeurs adjoints** Nicolas Boucher, Michel Routhier, Lawrence Veilleux
Adjointes administratives Lise Côté, Manon St-Hilaire

LE MENTOR

Rédacteur en chef Stéphane Desjardins **Recherche** Nicole Laverrière, Lawrence Veilleux
Photographe Stéfanie Lachance **Journaliste** Pierre Picard **Réviseur** Denis Desjardins
Coordination Pamplemousse Communications **Conception graphique** Chic Type Création
Impression F.L. Chicoine **Distribution** Postes Canada
Téléphones 418.646.1994, 514.873.3262 **Sans frais** 1.800.661.2160
mentoratdaffaires@entrepreneurship.qc.ca **www.entrepreneurship.qc.ca**

Dépôt légal, Bibliothèque nationale du Québec

© 2008 *Fondation de l'entrepreneurship*: toute reproduction est interdite sans autorisation du *Service du mentorat d'affaires*.

Le mentorat et la relève : une combinaison parfaite !

C'est bien connu, un nombre limité d'entreprises familiales subsistent lorsque le fondateur passe le flambeau à la nouvelle génération. Le taux de survie fond dramatiquement à la troisième génération. Le phénomène est connu. Les causes, de mieux en mieux expliquées. Mais le problème demeure et il peut représenter une véritable tragédie pour les familles, les employés et même les régions concernées.

Lorsqu'une entreprise disparaît ou est vendue, faute d'une relève adéquatement préparée, il en résulte parfois une destruction de richesse, une perte de savoir-faire stratégique ou d'emplois spécialisés, le départ d'un siège social vers une autre région ou, pire, vers un autre pays. Le Québec y perd largement au change. Des régions entières subissent une diminution de richesse et d'influence. Des villes ou des villages sont parfois menacés de disparaître. Des jeunes et moins jeunes, notamment des gens qualifiés, quittent pour la grande ville, une autre province ou un autre pays.

Le contexte actuel n'aide en rien les entrepreneurs en quête de relève. Car la génération des babyboomers approche de la retraite. Un nombre sans précédent de chefs d'entreprise, parfois des fleurons de notre économie, songent ainsi à léguer le

patrimoine de leur vie à la prochaine génération. Ce colossal transfert d'actifs, le plus important de l'histoire, ne se fera pas sans heurts. Les entrepreneurs sont généralement peu, pas ou mal préparés à passer le flambeau. Ils n'ont souvent même pas identifié leur relève. Si c'est le cas, peu d'entre eux ont amorcé un véritable dialogue avec la prochaine génération, qu'elle soit familiale ou externe.

Une des solutions les plus innovatrices des dernières années réside dans le mentorat d'affaires. L'entrepreneur ou la relève bénéficie d'un précieux bagage d'expériences, provenant notamment de mentors qui sont « passés par là ».

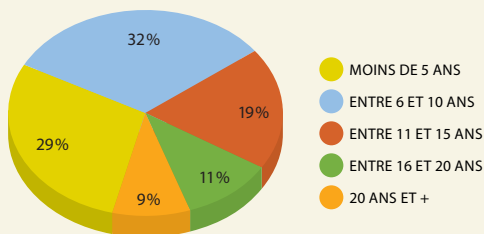
Car la problématique de la relève est avant tout un sujet délicat et très émotif. L'entrepreneur doit apprendre à céder sa place à la tête d'une entreprise qui a défini son existence et qui constitue son patrimoine principal. Il doit se tourner vers de nouveaux projets personnels tout en aidant la nouvelle génération à s'installer aux commandes. La relève, elle, doit faire sa place avec humilité et détermination. Elle doit apprendre le dur métier d'entrepreneur dans un monde en profonde mutation, fait de valeurs nouvelles et bouleversé par la mondialisation.

[suite du dossier à la page suivante]

Le mentorat et la relève entrepreneuriale – Portrait chiffré d'un phénomène

› Ils y songent...

Dans combien d'années les propriétaires québécois de PME prévoient-ils se retirer de leur entreprise ?



Source : Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI)

› Les entreprises mentorées réussissent mieux

78,4% DES ENTREPRISES MENTORÉES SONT ENCORE EN OPÉRATION

73% DES ENTREPRISES MENTORÉES ONT FRANCHI LE CAP DES CINQ ANNÉES D'EXISTENCE

MOYENNE DE CRÉATION DE 0,6 EMPLOI PAR ANNÉE PAR ENTREPRISE MENTORÉE

66% DES ENTREPRISES MENTORÉES ONT CONNU UNE HAUSSE DE LEUR CHIFFRE D'AFFAIRES.

Source : Service du mentorat d'affaires, Fondation de l'entrepreneurship

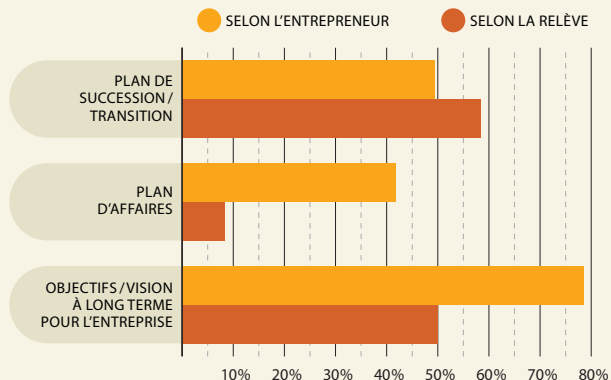
› Le taux de survie des entreprises québécoises

57,7% FRANCHISSENT LE CAP DES DEUX ANS D'EXISTENCE

34,2% DES ENTREPRISES ATTEIGNENT CINQ ANS D'OPÉRATION

Source : NDEIE, Mars 2001

› L'information transmise par l'entrepreneur à sa relève



Source : FCEI, sondage sur la relève 2004

Plus que jamais, il faut cesser de jouer à l'autruche

Par Pierre Picard

D'ici les cinq prochaines années, au moins 35 000 dirigeants de PME québécoises devront se trouver un successeur. Vu que le tiers d'entre eux ne savent pas encore à qui passer le flambeau, l'avenir semble loin d'être rose.

La situation inquiète à tel point que Simon Prévost, vice-président pour le Québec de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) et administrateur de la Fondation de l'entrepreneurship, affirme que le contexte actuel représente une véritable menace économique.

« Près de 8 % du PIB du Québec sera à risque, car un nombre considérable de PME pourraient disparaître. Ces fermetures passeront sans doute sous le radar des médias parce qu'il s'agira souvent de petites entreprises. Mais l'impact économique de leur disparition sera très grand. Une épée de Damoclès pend au-dessus de l'économie québécoise », prévient-il.

M. Prévost déplore le manque d'intérêt et de planification dont font généralement preuve les entrepreneurs et le gouvernement du Québec à ce chapitre.

« Tout le monde s'intéresse notamment au secteur manufacturier et à l'accroissement de la productivité des entreprises. Cela est bien beau, mais, dans le contexte démographique actuel, il faut d'abord s'attaquer à la problématique fondamentale de la relève », enchaîne-t-il avec vigueur.

Simon Prévost souhaite ardemment que le gouvernement du Québec prenne les choses en main avec comme objectif de donner une « impulsion nouvelle » aux efforts pour affronter

cette menace qui frappe à nos portes.

Il souhaite une intervention énergique de Québec à trois niveaux :

- Création d'une vaste campagne de sensibilisation sur l'importance pour les entrepreneurs de bien préparer leur relève;
- Intervention comme facilitateur sur le plan du financement de la relève auprès des institutions financières. M. Prévost souligne que près de 40 % des entrepreneurs estiment que le financement constitue le principal obstacle à une transition réussie;
- Mise sur pied d'une fiscalité qui favorise une relève plus harmonieuse.

« Il y a beaucoup de travail à faire et le temps presse. Déjà, les institutions financières se mettent à la page avec divers programmes de financement de la relève. Ce n'est qu'une lueur au bout du tunnel. Il faut maintenant aller beaucoup plus loin », insiste-t-il.

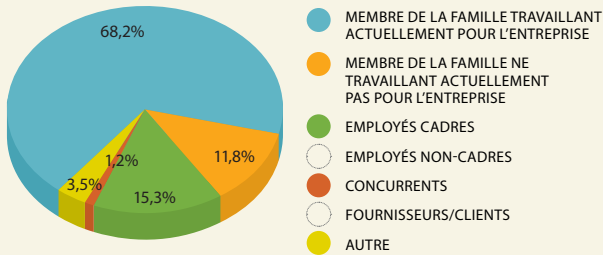
Une culture à développer

Pour sa part, Louis-Jacques Filion, directeur de la Chaire d'entrepreneuriat Rogers – J.-A. Bombardier et professeur titulaire à HEC Montréal, déplore le manque de vision général des sociétés occidentales à ce chapitre.

« La situation de la relève au Québec n'est pas étrangère à celle de tous les pays occidentaux. Personne n'est mentalement

Le mentorat et la relève entrepreneuriale – Portrait chiffré d'un phénomène

› Qui est le successeur désigné par le patron ?



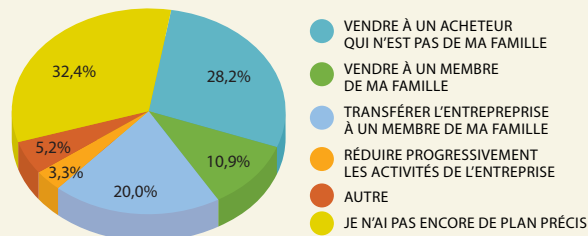
› Les PME au Québec

Elles forment :

- 98 %** DES ENTREPRISES
 - 45 %** DE L'EMPLOI TOTAL
 - 70 %** AU COURS DES 20 DERNIÈRES ANNÉES, LES PME QUÉBÉCOISES ONT CRÉÉ ANNUELLEMENT PLUS DE 70 % DES NOUVEAUX EMPLOIS
- Source : Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI)

› À qui passer le flambeau ?

Les entrepreneurs songent à :



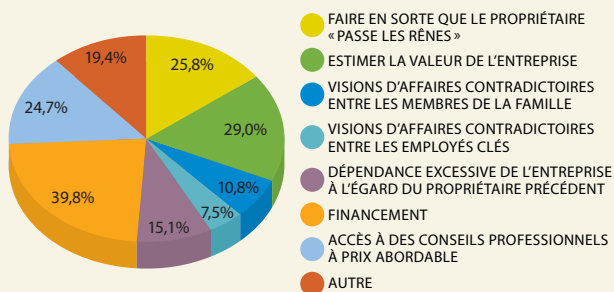
› L'éminence grise

Le rôle de l'entrepreneur, une fois l'entreprise vendue :

RÔLE	SON INTENTION (%)	LA RÉALITÉ (%)
NON ACTIF	21,7	52,5
CONSEILLER SPÉCIAL DU SUCCESEUR	43,6	30,3
CADRE DIRIGEANT	6,5	4,0
NE SAIT PAS	24,2	N.A.
AUTRE	4,0	13,1

Source : FCEI, sondage sur la relève 2004

› Les obstacles à une transition réussie, selon la relève



Source : FCEI, sondage sur la relève 2004

› La problématique de la relève et de la transmission

70%

AU QUÉBEC, 70 % DES ENTREPRISES FAMILIALES NE SURVIVENT PAS À LA 2^e GÉNÉRATION, 90 % À LA 3^e (GRISÉ ET PLANTE, 2005)

11

LA DURÉE DE VIE DES ENTREPRISES EST DE 11 ANS (CIBC, 2005)

500 000

500 000 PROPRIÉTAIRES DE PME À LA RETRAITE AU CANADA D'ICI 2010 (CIBC, 2005)

20 TRILLIONS

TRANSFERT D'ACTIFS ET DE PROPRIÉTÉ TOTALISANT PLUS DE 20 TRILLIONS DE \$ D'ICI 20 ANS

Source : Service du mentorat d'affaires, Fondation de l'entrepreneuriat

› Quelques données sur les PME québécoises

26% ONT UN CHIFFRE D'AFFAIRES DE 250 000\$ ET MOINS

48% ONT UN CHIFFRE D'AFFAIRES DE 500 000\$ ET PLUS

24% CONSACRENT MOINS DE 1% DE LEUR CHIFFRE D'AFFAIRES À LA RECHERCHE ET AU DÉVELOPPEMENT (R&D)

40% ONT UN CLIENT REPRÉSENTANT 30% DES VENTES

65% SONT DES ADAPTATIONS OU DES IMITATIONS D'ACTIVITÉS EXISTANTES

20% N'ONT AUCUNE ÉTUDE DE MARCHÉ AU DÉMARRAGE

51% DES ENTREPRENEURS DISPOSENT DE MOINS DE 100 000\$ AU DÉMARRAGE

46% ONT EU À REVOIR À LA HAUSSE LES BESOINS DE CAPITALS AU DÉMARRAGE

ELLES ATTEignent LE SEUIL DE RENTABILITÉ APRÈS 21 MOIS EN MOYENNE

60% FONT DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE UNE FOIS EN OPÉRATION

47% FONT UN PLAN MARKETING

50% ONT INTRODUIT DES CHANGEMENTS PAR RAPPORT À LEUR IDÉE D'AFFAIRES INITIALE

45% ONT UN CONSEIL D'ADMINISTRATION

38% ONT UN MENTOR

Source : Chaire d'entrepreneuriat Rogers-J.-A. Bombardier, HEC Montréal

préparé à réfléchir au futur. Les problèmes environnementaux en sont une belle preuve. Cette attitude est catastrophique pour la relève puisque celle-ci doit se bâtir à très long terme», mentionne-t-il.

C'est pourquoi le professeur Filion espère que les sociétés occidentales en arriveront un jour à créer des «cultures de l'avenir», notamment par l'entremise des systèmes d'enseignement. Mais, il y a très loin de la coupe aux lèvres.

Pour l'instant, Louis-Jacques Filion constate que les jeunes entrepreneurs, tant du côté de la relève que de celui du démarrage d'entreprises, souffrent d'une flagrante méconnaissance de leur secteur économique.

« Les jeunes se lancent généralement en affaires sans au préalable posséder une bonne compréhension et une expertise de leur marché, note-t-il. Conséquence : plus de 70 % d'entre eux n'arrivent pas à se démarquer de leurs concurrents. C'est que pendant les deux ou trois premières années, ils doivent constamment s'ajuster au marché plutôt que de faire des ventes sur le terrain. »

Cette ignorance de l'environnement concurrentiel est d'autant plus déplorable chez les jeunes entrepreneurs en situation de relève.

« Les entreprises sont actuellement dans une ère de changements rapides. Les jeunes dirigeants doivent bien connaître le terrain et le marché pour être en mesure de payer l'entreprise qu'ils viennent d'acquérir et forcément d'augmenter les revenus générés par celle-ci. La connaissance du marché est la clé de la réussite pour les jeunes entrepreneurs. Pourtant, c'est ce qui leur manque le plus », avance-t-il.

Voilà ce qui constitue, selon lui, une réalité dont doivent tenir compte les mentors. « Ceux-ci travaillent généralement avec des jeunes qui ne connaissent pas leur marché et qui ne savent pas où ils s'en vont, signale-t-il. Les mentors doivent donc s'assurer d'aller plus loin dans l'encadrement. Ils doivent amener l'entrepreneur mentoré à chercher des outils et des personnes qui peuvent l'aider à mieux comprendre son marché et la commercialisation de ses produits ou services. » ■

VOUS VOULEZ GAGNER EN EXPÉRIENCE ?

VOUS SOUHAITEZ PARTAGER VOTRE EXPÉRIENCE ?

Joignez le Réseau et bénéficiez du programme de mentorat d'affaires de la *Fondation de l'entrepreneuriat*!

MESSAGE IMPORTANT

A TOUS LES ENTREPRENEURS

fondation de l'entrepreneuriat MENTORAT 1 800 661 2160 www.entrepreneurship.qc.ca

QU'EST-CE QUE LE MENTORAT ?

Le mentorat est une relation fondée sur un engagement libre et volontaire, basé sur la confiance et le respect mutuel. Une personne d'expérience, le mentor, accompagne un entrepreneur moins expérimenté ou moins intégré, le mentoré. Le mentor et le mentoré sont responsables du succès de la relation, clarifient leurs attentes, leurs rôles respectifs et la manière précise dont chacun contribuera à l'atteinte des objectifs du mentoré.

Au menu : vin, cidre de glace et mentorat !

Le viticulteur Guillaume Leroux ne tarit pas d'éloges envers son mentor Serge Brodeur. «Le mentor ne m'amène pas de solutions mais bien des pistes de solutions, et c'est là toute sa sagesse. Il me permet de me développer comme gestionnaire et entrepreneur, sans m'imposer sa vision, mais bien en accompagnant la mienne. C'est la clé d'un bon jumelage.»



GUILLAUME LEROUX

Le jeune entrepreneur a lancé en 2005 avec deux grands amis et associés l'entreprise Val Caudalies, vignoble et cidrerie. Ce vignoble de six hectares à Dunham, en Estrie, a mis en marché l'année dernière ses deux premiers produits, soit deux cidres de glace. Résultat immédiat : l'entreprise a remporté la médaille d'argent au Mondial du cidre de glace 2008!

Malgré ce succès, ses dirigeants gardent les deux pieds sur terre. «Comme nous sommes une jeune entreprise, le mentor m'aide à cibler les priorités au niveau des activités de développement de produits et de l'accroissement des ventes.»

La démarche de mentorat est rigoureuse au possible. «J'ai des rencontres mensuelles avec M. Brodeur. Celles-ci permettent de faire le point sur l'avancement ou l'atteinte des objectifs fixés, pour ensuite cibler les priorités d'actions pour le prochain mois», explique Guillaume Leroux.

Il se dit enchanté des résultats. «Le transfert des expériences de ce mentor, son respect et sa confiance envers mon projet et mes aptitudes de gestionnaire représentent une forme de motivation. Cela m'incite à offrir le meilleur de moi-même dans le développement de l'entreprise.»

Le défi est de taille pour cet entrepreneur issu de la ville et bachelier en gestion du tourisme et de l'hôtellerie de l'UQAM.

«Au cours des trois premières années de démarrage, mes partenaires et moi avons dû démontrer notre crédibilité auprès des intervenants régionaux. Avec le temps, ils ont appris à nous connaître. Nous réussissons lentement en travaillant très fort.»

Ce n'est pas pour rien que Guillaume Leroux et ses amis ont choisi l'Estrie. «Nous nous sommes greffés à la route des vins et avons choisi une région où l'expertise est présente. Nous ne sommes pas perchés comme des fous ici», ironise-t-il.

Il reconnaît toutefois que l'aventure nécessitait une bonne dose d'audace.

La technologie et la productivité font la paire

Par Pierre Picard

Que ce soit lors du démarrage de son entreprise ou à toute étape de la croissance de celle-ci, il est essentiel pour un entrepreneur d'avoir recours aux outils technologiques les plus appropriés et abordables. C'est une question d'efficacité et de productivité.



Sans oublier le bon fromage

Lorsqu'il a mis sur pied son entreprise en 2004, Simon-Pierre Bolduc avait besoin d'une expertise en marketing. Voilà précisément ce qu'il est allé chercher auprès du mentor Marcel Marcotte.

« Le mentor m'a apporté un soutien au niveau de la mise en marché et des activités de marketing. Au début, nous avions

des rencontres hebdomadaires, ce qui nous a permis d'avancer rapidement en matière de fixation des prix et de commercialisation. »

Simon-Pierre Bolduc est de la quatrième génération de propriétaires d'une ferme laitière de Compton. Tandis que son frère gère la ferme, il a décidé de diversifier les activités de l'entreprise familiale en créant la Fromagerie La Station. « Nous avons le sens des affaires et nous sommes des passionnés », lance-t-il avec vigueur.

Déjà la fromagerie fonctionne à pleine capacité. Si bien que Simon-Pierre Bolduc procédera à un agrandissement des lieux ce printemps pour en doubler la capacité de production. Une nouvelle image corporative verra aussi le jour au même moment. Bref, tout tourne à plein régime.

L'entrepreneur rencontre maintenant son mentor sur une base bimensuelle. Ensemble, ils mettent l'accent sur la gestion des employés.

« Comme je suis souvent en déplacements, je dois compter sur des employés autonomes en qui je peux mettre toute ma confiance. Marcel Marcotte me suggère des techniques et des stratégies pour apprendre à stimuler le personnel. C'est vraiment trippant. »

Simon-Pierre Bolduc enchaîne: « J'ai une très belle relation avec mon mentor. Il me donne de bons conseils et me laisse toujours la décision finale. » (PP) ■



SIMON-PIERRE BOLDOC

PHOTOS : STÉFANIE LACHANCE

« Il est reconnu que les technologies peuvent faire gagner temps et argent, éviter bien des maux de tête aux entrepreneurs et les aider à tirer pleinement parti des occasions d'affaires qui se présentent à eux », souligne Brigitte Roy, chef divisionnaire adjointe – marketing PME chez Bell.

Elle fait d'ailleurs remarquer que les outils offerts par Bell aux PME sont variés et évolutifs, capables donc de croître selon les besoins de celles-ci.

On y trouve bien entendu les classiques, comme la ligne d'affaires spécialisée, l'adresse électronique d'affaires et la connexion à Internet haute vitesse entièrement sécurisée. Toutefois, l'offre de services de télécommunications et de technologies de l'information de Bell va beaucoup plus loin, indique-t-elle.

Bell Canada offre en effet un service économique de conception de sites Web. Elle donne aussi à ses clients d'affaires la possibilité d'héberger leurs sites Web sur ses propres serveurs.

De plus, forte de partenariats avec différents imprimeurs, Bell offre des services de papeterie. « Une belle papeterie comprenant cartes de visite, papier à en-tête et enveloppes contribue

à l'image d'une entreprise », explique M^{me} Roy.

Il en va de même, selon elle, de l'utilisation d'un numéro de téléphone sans frais, d'un nom de domaine personnalisé (comme www.lenomdevotreentreprise.com) et d'une adresse électronique regroupant le nom de l'entrepreneur et celui de son entreprise (votrenom@lenomdevotreentreprise.com).

« Grâce à des technologies abordables, tout entrepreneur peut profiter des mêmes services de communication qu'une grande société. En les aidant à travailler plus rapidement et plus intelligemment, la technologie peut leur permettre de concentrer leur attention sur leurs clients », ajoute-t-elle.

La téléphonie mobile représente un autre aspect que doit évaluer un dirigeant d'entreprise et cela va beaucoup plus loin que le simple recours à un téléphone cellulaire.

« Les dispositifs sans fil comme les ordinateurs portatifs et les cellulaires tiennent les entrepreneurs branchés à des services Internet et vocaux en tout temps et en tout lieu, par téléphone, courriel ou messagerie texte. Le service Internet d'affaires Nomade de Bell leur donne accès à Internet haute vitesse sans avoir recours

à un réseau Wi-Fi, une ligne téléphonique ou une connexion par câble », spécifie M^{me} Roy.

La dernière, mais non la moindre, est la transmission Voix IP.

Le service Voix IP consiste essentiellement à tenir des conversations téléphoniques en ligne. « Ses fonctionnalités peuvent aider les entreprises à améliorer leur service à la clientèle, à accroître leur rentabilité et à réduire leurs coûts », note-t-elle.

Le service Voix IP d'affaires de Bell englobe les appels locaux et interurbains en Amérique du Nord. Il permet aussi d'établir un numéro virtuel local aux endroits où l'entreprise fait des affaires afin d'accroître son accessibilité et de réduire ainsi ses frais d'appels. ■



www.bell.ca/enterprise



Marie-Josée Fraser et son conjoint José Lopez ont frappé un mur, il n'y a pas si longtemps. Les conjoints venaient de rompre une relation d'affaires avec un client important. « Du jour au lendemain, il fallait trouver une façon de remplacer ces revenus. »

Depuis quatre ans, ces entrepreneurs dirigent Alpha numeris, une PME de Sherbrooke spécialisée en communication dans les sciences et la technologie. Ils ont fondé leur entreprise après avoir été travailleurs autonomes pendant une décennie dans ce domaine. « Nous nous sommes ainsi retrouvés dans le vrai monde des affaires : il fallait développer une clientèle et apprendre les rouages de la vie d'entreprise », explique l'entrepreneure.

« Au bout de quelques années, je me suis dit qu'il fallait que je trouve des ressources, des gens qui pouvaient m'offrir des conseils. Je me suis adressée au centre Dobson-Lagacé, de l'Université Bishop's, à la suggestion d'une amie membre. Je croyais alors que le service de mentorat était payant et honnêtement je ne pouvais pas me le permettre. J'étais estomaquée d'apprendre qu'il était gratuit. »

Puis survint la problématique du client perdu. « J'étais naïve de croire que mon nouveau mentor allait m'apporter une solution toute faite à ce problème crucial. Car, au cours de nos premières rencontres, nous n'avons presque pas abordé ce problème ! »

Marie-Josée Fraser explique que le couple et leur mentor ont avant tout appris à se connaître. « Il a centré nos rencontres sur nos aspirations comme entrepreneurs. Il nous a ensuite fait connaître la psychologie des gens d'affaires. Nous avons beaucoup appris sur le savoir-vivre entrepreneurial, sur la dynamique de ce milieu. Nous avons découvert des choses dont nous ne soupçonnions même pas l'existence ! Nous les avons progressivement mises en pratique et le problème initial fut finalement réglé. »

« Au lieu de régler un problème spécifique, nous avons développé une attitude qui, au fil du temps, nous a permis de nous en sortir plus forts. Avec notre mentor, nous travaillons davantage sur nos personnalités, sur notre façon de voir le monde des affaires et d'aborder les problèmes, sur nos objectifs à long terme. »

« Notre mentor nous écoute avant tout. Il n'intervient pas dans notre vie. Il ne nous dit pas quoi faire. Son rôle, c'est de susciter la réflexion. Les entrepreneurs ne doivent pas s'attendre à des résultats du jour au lendemain. Mais ils sont toutefois durables. »

La vie de couple en affaires n'est pas de tout repos. Les conjoints entrepreneurs partagent tout : maison, entreprise, enfants, loisirs. « Il faut développer un comportement différent dans chaque domaine et apprendre à être compartimenté. Ce n'est pas toujours facile. Ça demande de la discipline, surtout si votre bureau est situé au domicile, comme le nôtre. La prise de décision est parfois complexe. Avec un associé, vous pouvez reprendre votre discussion le lendemain, après y avoir réfléchi la veille. Cela s'applique moins à notre cas. Nous avons, évidemment, abordé cette question avec notre mentor. Notre solution fut de partager les tâches selon nos aptitudes. Je me concentre surtout sur les relations publiques et le développement des affaires. Mon conjoint est davantage porté vers l'exécution. Tout est question d'équilibre, dans la vie comme dans les affaires. » ■

« Nous avons appris
des choses
dont nous ne
soupçonnions
même pas
l'existence »

MARIE-JOSÉE FRASER

PHOTO : STÉFANIE LACHANCE

Le Mentor vous est présenté grâce
à l'appui des partenaires du
Service de mentorat d'affaires de
la Fondation de l'entrepreneurship.



Canada

