

PARTIE 2

les règles et la culture d'affaires au Québec



Yasmina El Jamaï
Originaire du Maroc

Présidente et rédactrice agréée, M. Sc.
Média et Rédaktica Pro
www.media-redaktica.com

***« Il est essentiel de faire connaître votre entreprise en adhérant à des associations et des chambres de commerce, et en vous impliquant bénévolement au sein d'un conseil d'administration (C.A.).
Votre visibilité finira par porter fruits ».***

les règles et la culture d'affaires au Québec

Importance de la culture en affaires

D'un pays à l'autre, le mode de vie, les coutumes ou habitudes quotidiennes peuvent changer. C'est pourquoi il est impératif, pour le succès de votre entreprise, de comprendre les différences culturelles, les perceptions, les stéréotypes et les valeurs au Québec.

Certaines erreurs culturelles peuvent vous coûter la perte de clients ou vous faire passer à côté d'une occasion d'affaires. Il faut donc adopter un comportement similaire à celui du pays où vous faites des affaires.

Afin de mieux comprendre la culture québécoise, faites la liste des particularités de votre pays d'origine, des raisons de votre immigration, de vos langues parlées et écrites, de votre religion, de vos emplois antérieurs, de votre statut personnel et professionnel, de vos croyances, de vos antécédents familiaux, etc. En prenant conscience de qui vous êtes et d'où vous partez, il vous sera plus facile de comprendre la culture québécoise. Montréal est une ville multiculturelle où les affaires peuvent se dérouler de différentes façons. Il est donc important d'être observateur pour mieux agir.

Relations interpersonnelles en affaires

Pour améliorer ou favoriser le développement de relations interpersonnelles et professionnelles, nous vous suggérons quelques trucs et conseils :

- Intégrez un réseau d'affaires ;
- Visitez les centres commerciaux et observez comment les gens interagissent ;
- Achetez des livres sur la culture et les expressions québécoises ;
- Lisez des livres d'auteurs québécois ;
- Parlez à vos voisins ;
- Lisez votre journal de quartier et présentez-vous aux activités communautaires ;
- Allez voir un spectacle ou une pièce de théâtre à la Maison de la culture

de votre quartier ;

- Devenez bénévole au centre communautaire de votre quartier ;
- Présentez-vous aux fêtes de votre quartier et échangez avec les autres familles ;
- Soyez attentif aux réactions des autres lorsque vous vous exprimez .

Particularités de la culture d'affaires au Québec

Au Québec, il est très important de respecter quelques règles en affaires. Elles peuvent être officielles et officieuses. Il devient donc important, même primordial pour un immigrant de porter attention aux particularités du monde des affaires québécois.

Quelques attitudes et comportements à adopter

Les lignes qui suivent reflètent sommairement les habitudes comportementales d'usage des Québécois en affaires. Par contre, c'est davantage en côtoyant les Québécois que vous apprendrez à bien agir et réagir en fonction des diverses situations.

Pratiques d'usage

1. Au Québec, lors d'une première rencontre, il est recommandé d'utiliser « Monsieur » ou « Madame » et de vouvoyer vos interlocuteurs. Évitez d'utiliser « Mademoiselle ». Par contre, le « tutoiement » est employé après plusieurs rencontres avec une même personne. Attendez toutefois de vous faire tutoyer avant de le faire.
2. Après quelques rencontres avec les mêmes clients ou partenaires d'affaires, et selon le cas, vous pourrez devenir plus familier et les appeler par leur prénom.
3. Lors des rencontres d'affaires, il est d'usage de serrer la main fermement de vos interlocuteurs à votre arrivée et à votre départ.
4. Les Québécois sont ponctuels et associent la ponctualité au respect. Soyez ponctuel en tout temps et si vous prévoyez un retard, téléphonez à la

les règles et la culture d'affaires au Québec

personne avec laquelle vous avez pris rendez-vous avant le début de la réunion. Dès votre arrivée, excusez-vous de votre retard.

5. Il est préférable d'arriver cinq (5) minutes avant le début de toute rencontre.
6. On considère impoli de s'adresser dans une langue étrangère en présence de personnes qui ne maîtrisent pas cette langue ou ne la comprennent pas.
7. Il est préférable d'éteindre votre téléphone cellulaire lors de réunions. Toutefois, si vous attendez un appel important, réglez votre téléphone sur le mode vibration, sortez de la salle en silence et excusez-vous à votre retour.
8. Lorsque vous promettez à quelqu'un un service, un prix, etc., vous devez respecter ce qui a été convenu. Votre crédibilité peut être affectée si vous ne respectez pas ce que vous avez dit ou promis. Votre parole est en jeu !
9. Au Québec, la hiérarchie est souple. Vous pouvez contacter un supérieur ou un directeur directement, sans intermédiaire, pour l'inviter à vous rencontrer. Les relations sont souvent plus sympathiques que protocolaires.
10. Les Québécois sont curieux et vous poseront probablement des questions sur vos origines, sans nécessairement vouloir développer des liens d'amitié.
11. Il est préférable d'aller directement à l'essentiel au cours d'une discussion, plutôt que de parler trop longtemps.

Tenue vestimentaire suggérée

1. Selon le type de rencontres auxquelles vous assistez, la tenue peut varier de classique et sobre à décontractée (exemple : tenue classique pour une rencontre de négociation et tenue décontractée pour une rencontre de type 5 à 7 dans un restaurant).
2. Pour ne pas déplaire ou détourner l'attention de vos clients ou partenaires, veuillez ne pas vous parfumer à l'excès. De plus, notez que certains de vos interlocuteurs peuvent être allergiques au parfum.

Langage visuel et corporel

1. Le contact visuel direct est privilégié lors d'une conversation entre deux ou plusieurs personnes. Pour les Québécois,

cette attitude démontre votre sincérité et l'intérêt que vous portez à la conversation.

2. Les Québécois ne se touchent pas beaucoup en faisant la conversation. Ils gardent entre eux une distance approximative de 60 centimètres. Ils se sentent mal à l'aise lorsque cet espace vital est envahi.
3. Ouvrir et tenir la porte, sourire et saluer sont des habitudes de courtoisie bien vues au Québec.

Échanges professionnels et discussions d'affaires

1. Au Québec, les réunions d'affaires sont structurées par un ordre du jour où les points de discussion sont notés.
2. Il est d'usage de commencer la discussion sur un sujet banal de la vie courante et de terminer une réunion sur une note positive. Le sujet d'affaires est abordé au milieu d'une rencontre.
3. Il est d'usage d'échanger vos cartes d'affaires dès les premières rencontres.
4. Au Québec, les hommes et les femmes sont égaux et sont traités de la même manière. Si une femme vous pose une question, regardez-la dans les yeux et répondez-lui.
5. Si vous invitez un partenaire d'affaires au restaurant, chargez-vous de la facture, car il est d'usage que la personne qui a invité s'occupe de l'addition.
6. Lors d'une rencontre d'affaires au restaurant, nous vous conseillons d'aller dans un établissement que vous connaissez. Ainsi, vous n'aurez pas de mauvaise surprise ! Si votre invité prend de l'alcool (vin, bière, etc.), il est bien vu de l'accompagner. S'il s'abstient de consommer de l'alcool, il est mal vu d'en consommer.
7. Lors des moments de négociation, les Québécois sont calmes et tolérants. Les déclarations personnelles et irrespectueuses peuvent nuire aux relations d'affaires. Surtout, évitez de hausser la voix et de vous mettre en situation de conflit avec vos partenaires ou clients. Il est bien vu de rester calme.
8. Lors des négociations, soyez prêts à donner les motifs et les raisons qui justifient une offre ou un prix.
9. Lors d'une rencontre d'affaires ou de périodes de négociations, les Québécois





les règles et la culture d'affaires au Québec

respectent le temps de parole de chacun. Il est d'usage de ne pas couper la parole à vos interlocuteurs.

10. Les gens qui travaillent pour les différents paliers gouvernementaux ne peuvent accepter de cadeaux dans le cadre de leurs fonctions.

Importance et fonctionnalités du réseautage d'affaires au Québec

Le réseautage d'affaires désigne la rencontre avec d'autres personnes en vue de développer des relations qui profiteront à l'entreprise. Lors de diverses activités organisées par des personnes du milieu des affaires, vous pourrez y participer et développer votre réseau de contacts professionnels. C'est lors de ces occasions que vous pourrez trouver des partenaires d'affaires, des clients, des fournisseurs, un mentor, etc.

Ces activités peuvent être des déjeuners, dîners ou soupers d'affaires, des formules 5 à 7, des conférences, des formations, etc. Ces événements sont souvent organisés par les Chambres de commerce, les associations ou les réseaux d'affaires. Pour devenir membre d'une chambre de commerce ou pour connaître la liste de ces regroupements, consultez l'annexe 6.

Quelques trucs et conseils

1. Intégrez un groupe d'affaires le plus rapidement possible et impliquez-vous

dans l'organisation d'activités reliées à votre domaine d'expertise.

2. Les gens d'affaires québécois sont friands d'activités de réseautage ; n'hésitez donc pas à vous y inscrire et à discuter avec eux. N'oubliez surtout pas de distribuer vos cartes d'affaires !

Voici les informations que nous devrions trouver sur votre carte d'affaires :

- Le nom de votre entreprise
 - Votre nom, prénom et votre titre (ex. : comptable, paysagiste, propriétaire, président, etc.)
 - Les coordonnées de votre entreprise (adresse postale, numéro de téléphone, numéro de télécopieur, s'il y a lieu, adresse électronique, adresse de votre site Internet, s'il y a lieu).
3. Si vous êtes gêné de vous présenter seul à une activité de réseautage, trouvez-vous un compagnon qui pourra vous accompagner les premières fois. Avec le temps, vous gagnerez de la confiance et serez moins embarrassé de vous y présenter seul.
 4. Attendez-vous à serrer des mains et à sourire. Ces gestes vous permettent de commencer une conversation d'affaires du bon pied.
 5. Ne soyez pas passif lors des activités de réseautage. Parlez aux autres et montrez que vous êtes intéressé par la conversation en y participant.
 6. Trouvez-vous un mentor. Il sera un guide et vous donnera conseils et références. ●

Exemple de carte d'affaires :

