

La clef du succès au Canada ? Une préparation adéquate de votre expatriation

Le déploiement de l'Accord Économique et Commercial Global (AECG) entre le Canada et l'Union européenne multipliera, dans les prochaines années, les occasions de faire affaires avec le Canada et au sein du Canada. Plus que jamais, il importe de maîtriser les codes interculturels, condition nécessaire à la conclusion de vos contrats et à votre réussite.

Peut-être travaillez-vous à un projet d'investissement, d'entrepreneuriat, d'immigration vers le Canada ou en rêvez-vous depuis plusieurs années ? Cette ambition professionnelle est également un projet de vie. En cas de mobilité internationale, expatriation ou expérience étrangère (Cf. Encadré 1), la cohérence entre votre projet professionnel et votre situation personnelle est plus que nécessaire car la moindre décision a des répercussions sur votre vie personnelle et celle de vos proches (Cf. Schéma 1) ; vous n'échapperez pas à des choix délicats qui engagent toute la famille (trouver un toit, sélectionner les écoles, organiser le déménagement, etc.). Votre enthousiasme ne doit pas vous faire oublier de sécuriser votre statut d'immigration. La solution la plus rapide n'est pas nécessairement la meilleure à moyen ou long terme et un mauvais choix de visa peut retarder votre projet d'installation au Canada.

CONNAISSEZ-VOUS BIEN VOTRE FUTUR PAYS DE RÉSIDENCE ?

Vous avez identifié la ville où vous allez vous installer pour le travail. Vous avez fixé une échéance. Vous vous sentez prêt, mais connaissez-vous bien votre futur pays de résidence ?

Les technologies d'aujourd'hui vous permettent d'avoir rapidement accès à l'information. Vous avez certainement « *fureté la toile* » (fait des recherches sur Internet) et découvert des informations sur le site du gouvernement du Canada *Citoyenneté et Immigration Canada* (en particulier sur son guide *Bienvenue au Canada*) ou sur les sites de ses 10 provinces et 3 territoires (par exemple le guide *Apprendre le Québec* du Ministère de l'immigration et des communautés culturelles du Québec). Vous retrouvez également des forums et des blogs relatant l'opinion et l'expérience personnelle de leurs auteurs. *L'Express* publie chaque année le Hors-Série *S'installer au Canada* ; vous trouverez également des guides disponibles en ligne ou en format papier (*Destination Québec*, *Immigrant Québec*, etc.). Selon vos envies de lecture, vous retrouvez également des

ouvrages culturels, des bandes dessinées, des biographies de personnalités canadiennes, etc., de quoi vous faire rêver davantage !

Devez-vous prévoir un voyage exploratoire ?

Une fois ces informations réunies et votre *business plan* établi, consultez les délégués commerciaux de l'ambassade du Canada ou les organismes spécialisés tel qu'*Investissement Québec*. Ensuite, un voyage exploratoire peut vous donner de premiers indices sur les chances de succès de votre projet. Il est d'autant plus efficace que vous l'aurez bien préparé. L'idéal est de joindre l'utile à l'agréable et d'organiser son voyage pour s'imprégner du quotidien et découvrir la ville où vous souhaitez habiter et ses environs. Pourquoi ne pas louer un appartement au lieu de réserver un hôtel pour la durée de votre séjour ?

Chaque province propose des programmes pour contribuer au succès de votre intégration. Comme la majorité des provinces, celle du Manitoba organise des missions d'échanges commerciaux sur place et prévoit des jumelages entre entreprises locales et entreprises internationales à la recherche de partenaires commerciaux.

Marilène Garceau

mgarceau@kennedygarceau.com

Franco-canadienne, Marilène Garceau est Directeur associé de *Kennedy Garceau*, société de conseil en mobilité internationale. Elle optimise la gestion de vos ressources humaines internationales via, notamment, la gestion de vos projets d'expatriation clef-en-main et le recrutement de profils internationaux. Marilène Garceau bénéficie d'une véritable expertise au sein de sociétés telles que *Capgemini*, *CGI* et *IBM* au Canada et en Europe. Elle est diplômée de *HEC Montréal* et de *l'ESSEC*.

Avant d'entamer une démarche aussi sérieuse que l'immigration, l'équipe du *World Trade Center de Winnipeg* est heureuse de vous accueillir et organise vos rencontres : les écoles, les services d'employabilité pour votre conjoint, les partenaires d'affaires potentiels ainsi qu'un début de « réseautage » pour commencer à bâtir votre cercle social (votre réseau - Cf. *supra*).

PARLONS LA LANGUE DU PAYS... APPRENONS À NOUS COMPRENDRE

Comme ailleurs dans les pays francophones, le français écrit, le français « international » enseigné dans les écoles, coexiste avec le français oral, plus ou moins marqué selon l'appartenance culturelle et sociale des locuteurs. Selon les provinces, nous parlons le français québécois (tout simplement le québécois), le français terre-neuvien, le français ontarien, etc. Dans les provinces maritimes (Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse), nous parlons l'acadien. Ne soyez pas surpris de ne pas tout comprendre, il est possible que nous vous parlions en joual (variété dérivée du français parlé au Québec).

N'hésitez pas, plusieurs mois avant votre départ, à multiplier les occasions de parler anglais. Si vous êtes résident permanent, informez-vous du programme « Cours de langue pour les immigrants au Canada » (CLIC) du Gouvernement du Canada pour une formation en français ou en anglais.

Si malgré vos efforts pour vous « faire l'oreille » certaines conversations restent encore difficiles, n'hésitez pas à reformuler ou à demander à vos interlocuteurs de répéter, voire d'utiliser d'autres mots. Ne craignez pas d'être ridicules. Pour les Canadiens, le plus important est d'éviter les quiproquos et de parvenir à une bonne compréhension mutuelle. Comme le dit le président du *Cercle des Dirigeants d'Entreprises Franco-Québécois*,

Jean-Luc Alimondo, « *La langue est plus facile à comprendre que les mentalités* ».

ENCORE PLUS D'IDÉES POUR MIEUX COMPRENDRE LE MODE DE FONCTIONNEMENT CANADIEN

Se « brancher » Canada

Au-delà des belles images, grands espaces, artistes canadiens, entreprises à dimension internationale et qualité de vie tant évoqués par les médias, comment approfondir davantage votre connaissance du pays ?

Même débordé par la routine et les préparatifs du départ, vous pouvez vous familiariser avec votre futur pays grâce à quelques astuces faciles à intégrer dans votre vie quotidienne. Elles seront très utiles pour sortir tranquillement de votre zone de confiance.

→ Profitez de vos temps de transport pour écouter le radiojournal de 18h en « *baladodiffusion* » (*podcast*) sur votre « *téléphone intelligent* » (*smartphone*) : excellente habitude pour se familiariser avec l'accent et en apprendre davantage sur l'actualité locale (Cf. Encadré 2).

→ Si vous avez un peu plus de temps, regardez la rediffusion du téléjournal de 18h ou de 22h sur votre ordinateur, votre tablette ou votre téléphone mobile (cellulaire). Pourquoi les informations de 18h ? C'est l'équivalent du « journal de 20h » en France. Au Canada, la journée de travail commence et se termine plus tôt, élément clé de cet équilibre professionnel-personnel si prisé.

→ Trouvez les sources d'information en lien avec vos intérêts : les journaux canadiens, les publications sectorielles, mais aussi les bulletins d'information (*newsletter*) des acteurs économique France-Canada.

→ Vidéo, audio ou publications canadiennes, peut-être ne reconnaitrez-vous pas tous les mots, toutes les



expressions. Pour toutes les provinces ou territoires, consultez Le *grand dictionnaire terminologique* sur Internet (terminologies en anglais et en français). Si vous partez au Québec, munissez-vous du petit livre de poche : *Les 1000 mots indispensables en québécois*.

Entrer en contact

Dans le cadre de vos démarches (services publics, banquiers, fiscalistes, avocats, fournisseurs, partenaires), vous ne savez pas toujours comment entrer en contact ou comment interpréter une conversation récente. Une chose est à retenir : les relations sont simples et directes. Voici quelques suggestions.

Le meilleur moment pour appeler

Informez-vous sur le décalage horaire, variable d'une province à l'autre. Du Pacifique à l'Atlantique, nous retrouvons un décalage horaire de 4,5 heures. Exemple : Lorsqu'il est 15h à Vancouver (Colombie-Britannique), il est 19h30 à St. John's (Terre-Neuve) et minuit en France.

Pour ce qui est des démarches administratives, les horaires sont disponibles sur le site officiel de chaque administration, habituellement en service continu sans pause déjeuner.

Pour tous les autres contacts, n'attendez pas 9h du matin (heure locale) : tous sont au travail à 8h30, voire 8h. Prenez l'habitude de ne pas donner de rendez-vous au-delà de 18h. Le présentéisme en soirée est une spécialité française, il n'est pas valorisé au Canada.

Afin d'être efficace lors de la prise de rendez-vous, proposez deux à trois créneaux et indiquez que vous êtes ouverts à d'autres options. Cette démarche permettra à chacun de gagner du temps et d'éviter les allers retours par *courriel* (*email*) : votre projet avancera plus rapidement !

Pour toujours être ponctuel et ne jamais manquer vos rendez-vous, prenez note des particularités modifiant le décalage horaire entre la France et le Canada 2 fois par an :

→ L'heure d'été s'applique à partir du 2^{ème} dimanche de mars jusqu'au 1^{er} dimanche de novembre

→ L'heure d'hiver s'applique à partir du 1^{er} dimanche de novembre jusqu'au 2^{ème} dimanche de mars

Il ne faut pas oublier les jours fériés

Au Canada, il n'y a pas de pont, ni de viaduc et nos enfants ne sont pas en vacances scolaires tous les deux mois. Pour connaître votre prochain jour férié, consultez le site de l'*Agence du revenu du Canada*. Ce site vous informe également des dates importantes en matière de déclaration de revenus auprès du gouvernement fédéral pour les particuliers et les entreprises.

N'oubliez pas que, dans la majorité des provinces, vous aurez également à effectuer une déclaration provinciale ; vous trouverez les informations sur les sites officiels de chaque province.

Appeler, écrire et/ou laisser un message vocal

Pour prendre contact avec les gens, appelez avant d'écrire. La culture nord-américaine, en particulier dans le monde professionnel, est une culture d'échanges « à l'oral » plutôt qu'« à l'écrit », notamment par courriels.

→ Si la personne n'est pas disponible, laissez un message court et précis. En plus, envoyez-lui un message lui indiquant que vous venez de lui en laisser un par téléphone. Reprenez l'objet de votre appel et assurez-vous de mettre vos coordonnées (courriel, numéro de téléphone cellulaire, numéro de fixe) dans votre signature. Votre interlocuteur vous répondra d'autant plus vite qu'il aura l'information directement sous la main. Et si votre message est transféré à un autre interlocuteur, vos coordonnées suivront.

→ Au téléphone, vous tomberez fréquemment sur un serveur vocal interactif qui vous mettra en contact avec votre interlocuteur ou son adjointe. Au Canada, les assistant(e)s font rarement « barrage » à une communication directe avec leurs patrons. Établir un bon contact avec eux (elles) facilitera le contact avec vos interlocuteurs.

→ Lors du premier contact téléphonique, vous pouvez indiquer que vous appelez de France : la France, Paris, font rêver nombre de Canadiens qui n'ont jamais eu l'occasion de visiter votre beau pays.

Une fois la communication établie

→ Une fois la communication établie avec votre interlocuteur, assurez-vous d'avoir un objectif défini, des propositions claires ou des questions précises afin que l'échange soit efficace. Soyez simple et direct : allez droit au but, ne « tournez pas autour du pot ».

→ La fin de la conversation est un excellent moment pour reformuler, clarifier et identifier les prochaines étapes, le prochain rendez-vous. Restez dans l'action et... soyez ponctuel à chaque rendez-vous.

Est-ce qu'une formation interculturelle est nécessaire ?

Vous êtes acteur de votre propre mobilité professionnelle. Prenez le temps d'observer, soyez à l'écoute et vous vous ouvrirez aux nouveautés et aux possibilités de contacts qui vous feront cheminer. N'hésitez pas à poser des questions, n'ayez pas peur d'être jugé, le Canadien à l'esprit ouvert.

Les experts en interculturelité (*coach*, formateur, etc.) peuvent vous permettre de mettre vos expériences en perspective. Vous apprenez à développer votre intelli-

gence émotionnelle, à reconnaître vos propres ressentis et ceux des autres, afin que chacune de vos rencontres permette d'approfondir votre compréhension des différences culturelles.

Lorsque vous êtes dans une situation de stress, le naturel revient au galop et vous réagissez comme vous en avez l'habitude. Un *coaching* interculturel avec des outils tels que *The International Profiler* vous permettra de travailler sur vos compétences clés et de développer/adapter ces compétences dans vos échanges avec vos collègues, vos clients, vos fournisseurs, vos amis, etc. Attention ! Une formation interculturelle entamée plusieurs mois avant le départ est plus efficace qu'une journée de formation d'une semaine avant le départ. Chaque individu traverse ce projet de vie à son rythme. L'accompagnement interculturel, pour vous et votre conjoint, contribue à amortir le choc (Cf. Schéma 2)...

Le réseautage... Comment et pourquoi ?

Développer son réseau (faire du *networking* ou réseautage) est aussi un facteur clé de succès de votre intégration car il fait partie de la culture canadienne.

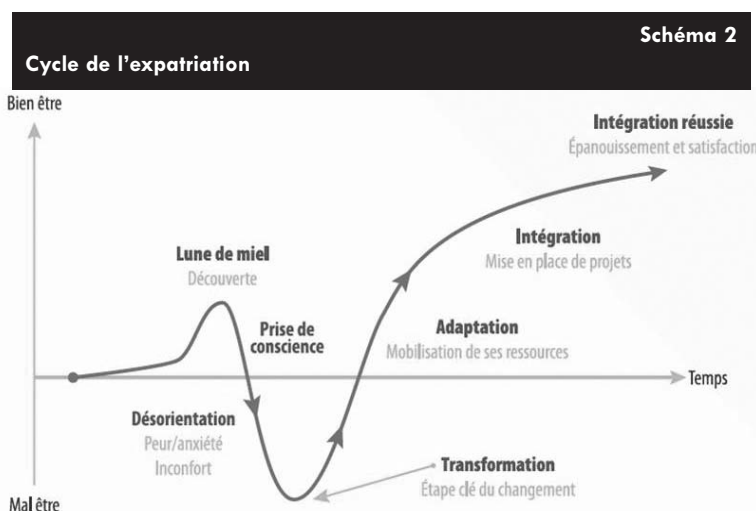
Le réseautage commence dès aujourd'hui. Rapprochez-vous des acteurs économiques actifs entre la France et la Canada en participant, en France, aux conférences et aux « événements réseaux ». Privilégiez les manifestations en lien avec votre secteur d'activité, la région géographique que vous visez mais aussi les rassemblements autour d'une passion, d'un hobby. Trouvez

le(s) réseau(x) qui vous correspond(ent). Préparez chaque « rencontre-réseau ». Pensez aux sujets et aux points d'accroche que vous avez en commun avec les participants. Le réseau n'est pas un lieu pour vendre mais un lieu d'échange, d'entraide et d'opportunités pour le futur.

Le *Cercle des Dirigeants d'Entreprises Franco-Québécois* (CDEFQ) offre l'opportunité d'échanger avec des dirigeants présents sur les deux territoires et aux prises avec les problématiques opérationnelles : le management, le quotidien, etc. Les conseils du Cercle peuvent vous être utiles et, qui sait, inaugurer une relation à plus long terme.

Une fois arrivé(e) sur le territoire canadien, vous développerez votre réseau sur les mêmes bases : loisirs, intérêts, envies, environnement professionnel et environnement académique de vos enfants. Vous trouverez, d'est en ouest, des communautés francophones et des Français installés depuis plus ou moins longtemps : entre les recensements de 2006 et 2011, on constate une augmentation de 4 % de la population canadienne dont le français est la langue maternelle.

Vous avez déjà un oncle, une tante, un copain, un ancien collègue habitant au Canada ? Reprenez contact et enrichissez votre communauté avec la population locale. Les chambres de commerce canadiennes et françaises au Canada sont de bons points d'entrée pour sortir de sa zone de confiance et dire à vos amis français qu'« après tout, le réseautage avec les Canadiens, c'est agréable ! »



Encadré 1 - L'origine de la mobilité internationale – l'expatriation versus l'expérience étrangère

En ce qui concerne l'origine de la mobilité, l'**expatriation** est à l'initiative de l'entreprise qui, ayant des opérations internationales envoie un salarié à l'étranger pour une affectation temporaire de quelques années.

L'**expérience étrangère** est incontestablement à l'initiative de l'individu. Selon les chercheurs Inkson K., Arthur M. B, Pringle J., et Barry S. : « *l'expérience étrangère est, par définition, une odyssée personnelle, entreprise et financée par l'individu lui-même* ». Les objectifs de l'expérience étrangère apparaissent plus diffus, comme « voir le monde » ou « essayer quelque chose de différent ».

Encadré 2 - Boîte à outils

Suivre l'actualité et se familiariser avec l'accent canadien anglais et/ou l'accent canadien français

- ICI Radio-Canada Première (une vingtaine de choix : provinces, régions ou villes) : <http://www.radio-canada.ca/premiere>
- ICI Radio-Canada Télé (près d'une quinzaine de choix) : <http://www.radio-canada.ca/tele>
- <http://www.radio-canada.ca> ; <http://www.cbc.ca>

Liste non exhaustive des journaux

- Calgary Herald : <http://www.calgaryherald.com>
- Edmonton Journal : <http://www.edmontonjournal.com>
- Québec : Le journal de Québec, Le Soleil
- Montréal : Le Devoir, Le journal de Montréal, La presse, Montreal Gazette
- Ottawa Citizen : <http://www.ottawacitizen.com>
- Toronto : Globe and Mail, Toronto Star, Toronto Sun
- Vancouver Sun : <http://www.vancouver.sun.com>

Guides

- Bienvenue au Canada : <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/bienvenue>
- Apprendre le Québec : <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/apprendrelequebec-accessible.pdf>
- S'installer & Travailler au Québec : <http://boutique.lexpress.fr/s-installer-au-canada-edition-2013-2014.html>
- Destination Québec - Guide des nouveaux arrivants : <http://destinationquebec.akova.ca/guide>
- Immigrant Québec – Guides thématiques : <http://www.immigrantquebec.com/telecharger-les-guides/>

Citoyenneté et Immigration Canada : <http://www.cic.gc.ca/francais>

L'Express Hors-Série S'installer au Canada : <http://boutique.lexpress.fr/livres/entreprise-management/s-expatrier.html>

Se familiariser avec :

- les terminologies en français et sa traduction avec le Grand dictionnaire terminologique : <http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/>
- Les 1 000 mots indispensables en québécois par Marie-Pierre Gazaille et Marie-Lou Guévin aux Editions first : <http://www.librairieduquebec.fr/catalogue/30033.html>

Acteurs des relations économiques France-Canada (basés en France - liste non exhaustive)

- Délégation générale du Québec à Paris, abonnez-vous au bulletin général, économique et/ou culturel : http://www.mrifce.gouv.qc.ca/portail/_scripts/bulletins.asp?lang=fr&strIdSite=FRA
- Chambre de Commerce France-Canada : <http://www.cfc-france-canada.com/publications/archiveinfocan.php>
- Cercle des Dirigeants d'Entreprises Franco-Québécois : <http://www.cdefq.org/>

Chambres de commerce au Canada

- Chambre de commerce du Canada : www.chamber.ca
- Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ) : www.fccq.ca
- Chambre de commerce française au Canada, siège social de Montréal : <http://www.ccfcm.ca>

À propos de Kennedy Garceau

Dirigeant d'entreprise, futur expatrié, futur immigrant, votre projet de mobilité professionnelle mérite anticipation et préparation.



**KENNEDY
GARCEAU**

Expertise globale
en mobilité internationale

Kennedy Garceau est l'interlocuteur privilégié, en ressources humaines internationales, pour les entreprises françaises et canadiennes dans le cadre d'un développement à l'international. Elle gère l'ensemble du projet d'expatriation dès la sélection/recrutement du profil qualifié et évalue le « profil interculturel » du futur expatrié.

Kennedy Garceau accompagne les conjoints et les particuliers dans la recherche d'un emploi avant leur départ ainsi que dans la compréhension des différences culturelles.

Kennedy Garceau :

- Optimise les coûts du projet d'expatriation par une préparation anticipée
- Conseille et vous guide sur les préoccupations principales : protection sociale, santé, fiscalité, immigration, etc.
- Contribue à l'intégration professionnelle et personnelle de l'ensemble des membres de la famille

Contacts/informations : <http://www.kennedygarceau.com/> - Tél. France : +33 1 47 66 31 56 - Tél. Canada +1 514 766 53 04 - Courriel : contact@kennedygarceau.com