



Guide  
**1**

# Soyez prêt :

Le milieu d'affaires et ses attentes

Démarrer une entreprise au Nouveau-Brunswick :  
Trois guides pour les entrepreneurs immigrants

Guide  
**1**

Guide  
**2**

Guide  
**3**

AVERTISSEMENT : Bien que le Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail fasse tous les efforts nécessaires pour présenter des renseignements exacts et fiables, nous déclinons toute responsabilité à l'égard des erreurs, des omissions ou des incohérences dans le présent guide. En raison des modifications aux politiques ou aux programmes après l'impression du guide, les renseignements qui y sont présentés peuvent ne pas être à jour au moment de le consulter. Veuillez vérifier l'information contenue dans le présent guide avant de l'utiliser. L'utilisation de ce guide et de son contenu se fait sur une base volontaire. Le Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail n'est en aucune façon responsable de l'utilisation qui est faite de l'information contenue dans le guide ou des résultats de cette utilisation.

Tous les renseignements sont fournis à titre informatif seulement et ne doivent pas être interprétés comme des conseils. Vous devriez obtenir l'avis professionnel indépendant auprès d'une personne autorisée ou expérimentée dans le domaine pertinent avant de prendre des mesures relativement à tout renseignement contenu dans le guide.

Les recommandations contenues dans les conseils ont été obtenues à partir d'entrevues auprès d'entrepreneurs immigrants et reflètent leur expérience personnelle. Elles ne doivent pas être interprétées comme étant un avis professionnel.

Ce guide présente des renseignements provenant de plusieurs sources et ne doit pas être confondu avec les déclarations officielles de politiques et de programmes.

DATE DE PRODUCTION : Mars 2011

# Introduction

Bienvenue au Nouveau-Brunswick! Ce manuel, *Soyez prêt : Le milieu d'affaires et ses attentes*, est le premier de trois guides pour les entrepreneurs immigrants qui seront propriétaires d'une entreprise dans la province. Vous êtes peut-être un homme ou une femme d'affaires d'expérience qui connaît le genre d'entreprise dont il ou elle veut être propriétaire, ou bien vous avez peu d'expérience des affaires et vous cherchez encore un concept d'affaires. Que vous soyez novice ou chevronné, ces guides vous aideront à comprendre comment devenir un propriétaire d'entreprise prospère au Nouveau-Brunswick.

## ***Bien choisir l'entreprise que vous posséderez au Nouveau-Brunswick !***

Les trois guides sont des ressources importantes sur le monde des affaires pour les nouveaux venus. Ils vous expliquent comment les entreprises fonctionnent dans la province, comment vous pouvez choisir la bonne catégorie d'entreprise et comment vous pouvez planifier votre projet d'entreprise. Chaque guide peut être lu séparément, mais il serait mieux de lire les trois guides dans l'ordre, en commençant par le guide 1. Le contenu de base des guides est le suivant :

## • Guide 1

***Soyez prêt : Le milieu d'affaires et ses attentes*** vous informe sur le Nouveau-Brunswick :

1. le gouvernement;
2. l'économie;
3. l'infrastructure;
4. la culture d'entreprise;
5. les relations d'affaires.

## • Guide 2

***Exploitez votre créativité : Idées et modèles d'affaires*** vous informe sur :

1. la création de bonnes idées d'entreprise;
2. les types d'entreprises;
3. les modèles d'entreprises.

## • Guide 3

***Ayez du succès : La planification de votre projet d'entreprise*** vous informe sur :

1. la préparation nécessaire pour réussir;
2. comment évaluer votre idée d'entreprise;
3. comment rester en affaires;
4. comment apprendre des autres.

# Table des matières

## Partie 1 : Le milieu des affaires au Nouveau-Brunswick

<b>Chapitre 1 - Gouvernement</b>	<b>1</b>
Ordres de gouvernement	1
Influence sur le démarrage d'une entreprise	2
Réglementation	3
<b>Chapitre 2 - Économie</b>	<b>9</b>
Régions économiques du Nouveau-Brunswick	9
Secteurs économiques	18
<b>Chapitre 3 - Infrastructure</b>	<b>25</b>
Transports	25
Finances	28
Éducation	30

## Partie 2 : Attentes du monde des affaires au Nouveau-Brunswick

<b>Chapitre 4 – Culture d'entreprise</b>	<b>32</b>
Valeurs du monde des affaires	32
Pratiques commerciales	35
Le droit et les affaires	37
<b>Chapitre 5 – Relations d'affaires</b>	<b>40</b>
Présentations	40
Réunions d'affaires	43
Dîners d'affaires	44
Établissement de réseaux	45
Mentorat	47
<b>Conclusion</b>	<b>49</b>
<b>Remerciements</b>	<b>50</b>

# Partie 1: LE MILIEU DES AFFAIRES AU NOUVEAU-BRUNSWICK

Devenir propriétaire d'entreprise dans un nouveau pays et une nouvelle culture, c'est un défi de taille. Pour réussir, vous devez apprendre les règles, les ressources et les pratiques qui constituent l'ambiance des affaires. Le Nouveau-Brunswick bénéficie d'un solide milieu des affaires, qui vend des produits et des services sur les marchés locaux, régionaux, nationaux et internationaux. De nombreuses possibilités d'affaires se présentent aux nouveaux venus qui comprennent le milieu et les possibilités. L'information qui suit consiste dans des connaissances générales de base dont vous aurez besoin pour réussir dans ce nouveau milieu d'affaires.

## Chapitre 1 - Gouvernement

À titre d'entrepreneur immigrant, vous voudrez connaître la structure politique fondamentale et les règlements du Canada pour comprendre le milieu des affaires du Nouveau-Brunswick. Le Canada se divise en 10 provinces et en 3 territoires. En tant que démocratie, le Canada tient des élections où chaque citoyen de 18 ans ou plus peut voter par scrutin secret pour élire ses représentants politiques. Le Canada compte trois ordres de gouvernement formés par des groupes de dirigeants différents et investis de responsabilités différentes.

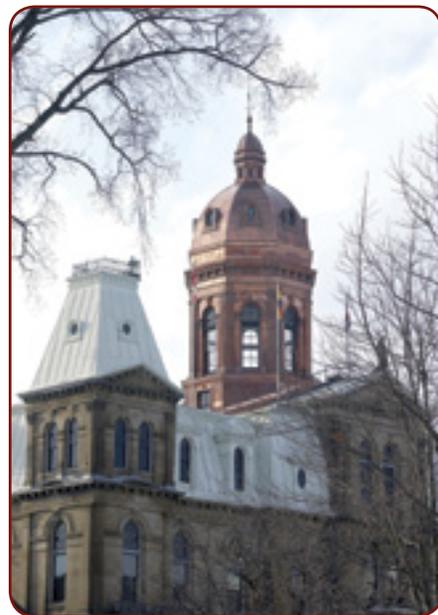
### ORDRES DE GOVERNEMENT

Les ordres de gouvernement et les institutions qui représentent la population du Nouveau-Brunswick sont les suivants :

- Gouvernement fédéral : le Parlement du Canada
- Gouvernement provincial : l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
- Administrations municipales ou locales : conseil municipal de ville ou de village, district de services locaux

### Gouvernement fédéral

- La Constitution canadienne confère divers domaines de responsabilité aux divers ordres de gouvernement.
- Le Parlement du Canada adopte des lois pour l'ensemble du pays.
- Les domaines de responsabilité fédérale en vertu de notre Constitution sont la citoyenneté, la politique étrangère, la défense nationale, la monnaie, les banques et les services postaux.



### Gouvernement provincial

- L'Assemblée législative provinciale du Nouveau-Brunswick adopte des lois qui s'appliquent seulement au Nouveau-Brunswick.
- Les domaines de responsabilité provinciale sont les routes, le travail et la sécurité au travail, les droits de propriété et les droits civils, la santé et l'éducation.

- L'Assemblée législative provinciale décide quels sont les domaines de responsabilité des administrations locales et leur verse des paiements de transfert pour aider au fonctionnement de leur administration municipale et locale.

### **Administration municipale**

- Les gens des villes, des villages et des régions rurales élisent des représentants à titre de responsables de l'administration municipale ou locale.
- Les administrations municipales ont des responsabilités locales telles que les services d'incendie et de police, l'eau potable, les transports municipaux, les questions de santé et les règlements de construction.
- Le niveau municipal au Nouveau-Brunswick comprend 8 cités, 27 villes, 66 villages, 4 communautés rurales et 266 districts de services locaux.

### **INFLUENCE SUR LE DÉMARRAGE D'UNE ENTREPRISE**

Beaucoup de nouveaux propriétaires d'entreprises immigrants sont surpris par le nombre d'ordres de gouvernement auxquels ils doivent avoir affaire. Vous constaterez peut-être que les entreprises du Nouveau-Brunswick sont assujetties à plus ou moins de lois que celles de votre pays natal, selon vos origines. Certaines exigences gouvernementales seront nouvelles pour vous; il est donc important d'apprendre à connaître celles qui auront une influence sur votre entreprise, comme les suivantes :

#### **Niveau fédéral**

- Les entreprises et leurs propriétaires perçoivent une taxe sur les ventes et les services, appelée taxe de vente harmonisée (TVH), qu'ils doivent envoyer ou remettre au gouvernement fédéral. Les taxes imposées aux entreprises seront expliquées plus en détail dans ce guide.
- Les entreprises ou leurs propriétaires doivent payer un impôt sur le revenu. Une déclaration de revenus annuelle doit être remplie pour chaque particulier et chaque entreprise constituée en société.

Une autre section de ce guide donnera plus de détails sur l'impôt sur le revenu.

#### **Niveau provincial**

- Le Nouveau-Brunswick a de nombreuses règles concernant les normes d'emploi, les droits de la personne et les normes d'hygiène. La section suivante de ce guide, qui porte sur les règlements, donne des détails sur chacun de ces sujets.

#### **Niveau local**

- Les arrêtés locaux sont importants pour les entreprises sous beaucoup d'aspects. Par exemple, les arrêtés des villes et villages prescrivent quels terrains les entreprises peuvent utiliser. Une fois que vous connaissez l'emplacement de votre entreprise, vous devez vous adresser aux autorités de l'administration locale pour mieux connaître les exigences imposées aux entreprises dans votre région.

### **Communications avec les organismes gouvernementaux**

En tant que propriétaire d'entreprise, vous avez le devoir de connaître les lois et règlements gouvernementaux qui s'appliquent à votre entreprise. Les résidents du Canada peuvent communiquer directement avec les trois ordres de gouvernement pour poser des questions et obtenir des renseignements. Vous pouvez vous adresser aux représentants du gouvernement en personne, par téléphone ou par courriel.

### **Conseil pratique**

*Il y a beaucoup de secteurs de gouvernement. Il faut du temps pour comprendre quels règlements s'appliquent à votre entreprise. Le système est clair et les gens sont prêts à aider, mais le meilleur moyen est de faire appel à l'aide d'un professionnel pour comprendre.*

*Ce conseil pratique est donné par des entrepreneurs immigrants du Nouveau-Brunswick*

Des renseignements utiles sur les règlements gouvernementaux sont donnés ci-dessous. Vous pouvez également en apprendre davantage en vous adressant directement aux organismes gouvernementaux et aux centres de services. Voici les numéros de téléphone sans frais et les adresses Internet des ministères et des services qui aident les propriétaires de nouvelles entreprises :

- 1) **Services Nouveau-Brunswick**  
**1-888-762-8600, [www.snb.ca](http://www.snb.ca)**  
Services Nouveau-Brunswick (SNB) est le principal fournisseur de services, de produits et d'information du gouvernement provincial à l'intention du public. Les bureaux de SNB se trouvent dans les villes importantes de la province.
- 2) **Entreprises Nouveau-Brunswick**  
**1-800-665-1800, [www.gnb.ca/0398/](http://www.gnb.ca/0398/)**  
Entreprises Nouveau-Brunswick (ENB) est un ministère provincial qui favorise le développement économique de la province. ENB travaille à attirer les investissements, à aider les entreprises établies et à créer des grappes industrielles.
- 3) **Entreprises Canada**  
**1-888-576-4444, [www.entreprisescanada.ca/fra/](http://www.entreprisescanada.ca/fra/)**  
Entreprises Canada offre aux entrepreneurs des services du gouvernement fédéral. Cet organisme fournit aux entreprises nouvelles ou établies des renseignements commerciaux à jour et les dirige vers les services appropriés du gouvernement.

### **RÉGLEMENTATION**

Chaque pays a ses règlements gouvernementaux applicables aux entreprises. Au Canada, les propriétaires d'entreprises ont affaire aux trois ordres de gouvernement. Par exemple, l'impôt sur le revenu est payé au gouvernement fédéral, la taxe de vente au gouvernement provincial et l'impôt foncier à l'administration locale. En tant que propriétaire d'entreprise au Nouveau-Brunswick, vous devrez comprendre les taxes et impôts, les normes d'emploi, la législation sur les

droits de la personne et les règlements d'hygiène et de sécurité au travail.

### **Taxes et impôts**

Au Canada, les particuliers doivent remplir chaque année une déclaration de revenus personnelle. Les formulaires d'impôt applicables doivent être remplis et postés à l'Agence du revenu du Canada (ARC) au plus tard le 30 avril. Selon votre revenu et vos dépenses, vous pouvez devoir de l'argent au gouvernement ou recevoir un remboursement d'impôt. Si vous devez de l'argent, le montant que vous devez doit être payé au gouvernement lorsque vous envoyez votre déclaration d'impôt; sinon, vous devrez payer un intérêt sur le montant impayé.

Les employés du gouvernement vérifient avec soin toutes les déclarations d'impôt pour s'assurer que tous les renseignements sont exacts et complets.

Certaines règles fiscales sont différentes pour les propriétaires d'entreprises. Par exemple, les particuliers qui sont propriétaires d'entreprises non constituées en société doivent inclure les revenus de leur entreprise dans leur déclaration de revenus personnelle. Toutefois, les propriétaires d'entreprises constituées en société doivent déposer séparément une déclaration de revenus personnelle et une déclaration de revenus d'entreprise. Les propriétaires d'entreprises qui travaillent de façon autonome et leurs conjoints doivent déposer une déclaration de revenus au plus tard le 15 juin de chaque année. En retenant les services d'un comptable professionnel qui connaît les lois fiscales canadiennes, vous pouvez économiser de l'argent et du temps pendant que vous apprenez à connaître les règlements applicables aux entreprises canadiennes.

**L'impôt sur le revenu des particuliers** est payé au gouvernement et est calculé à partir du revenu d'emploi, du revenu d'entreprise et du revenu de placements.

L'impôt sur le revenu des particuliers inclut également le revenu de pensions, le revenu

de loyers et les gains de capital. Pour déposer votre déclaration de revenus des particuliers, vous avez besoin de la trousse générale d'impôt et de prestations de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Quand vous remplissez cette déclaration, il est important d'inclure tous les revenus, gagnés au Canada ou à l'étranger. Si vous avez des questions sur votre déclaration d'impôt et de prestations, vous pouvez appeler le numéro de téléphone sans frais du gouvernement, **1-800-959-7383**, pour avoir de l'aide.

### **Conseil pratique**

*Obtenez les guides sur le site Web de Revenu Canada. Il est également très important de tenir des dossiers clairs et complets.*

*Ce conseil pratique est donné par des entrepreneurs immigrants du Nouveau-Brunswick.*

**L'impôt sur le revenu des sociétés** est un impôt que les sociétés doivent payer au gouvernement en fonction de leur revenu net. Les sociétés qui exploitent une entreprise au Canada doivent déposer une déclaration de revenus des sociétés (T2) pour chaque année fiscale, même si elles ne doivent pas d'impôt. Si vous avez des questions, vous pouvez appeler au numéro de téléphone sans frais du gouvernement, **1-800-959-7775** or visit the website **[www.cra-arc.gc.ca](http://www.cra-arc.gc.ca)**

**La taxe de vente** est une taxe sur le prix de vente de produits ou de services. La taxe de vente du Nouveau-Brunswick regroupe la taxe sur les produits et services (TPS) fédérale et la taxe de vente provinciale (TVP) du Nouveau-Brunswick. La taxe globale s'appelle taxe de vente harmonisée (TVH). Vous payez la TVH sur presque tous les produits et services que vous achetez, de sorte que le prix de chaque achat est de 13 % de plus que le prix de vente annoncé.

Les entreprises dont les ventes annuelles dépassent 30 000 \$ doivent avoir un numéro d'identification-impôt enregistré. Les entreprises enregistrées doivent percevoir la

TVH de 13 % sur tous les produits et services qu'elles vendent. Elles doivent déduire la TVH payée sur leurs achats et envoyer la différence au gouvernement fédéral. Si votre entreprise fait des ventes d'une valeur inférieure à 30 000 \$, vous pouvez choisir de ne pas vous enregistrer pour la TVH. Vous n'êtes pas obligé de percevoir la TVH de 13 %; toutefois, la TVH que vous avez payée sur les produits et services achetés pour votre entreprise peut être inscrite comme dépense d'entreprise sur votre déclaration d'impôt sur le revenu.

Pour de plus amples renseignements sur les taxes et impôts, téléphonez au numéro sans frais **1-800-959-7775** pour parler à un représentant de l'ARC ou prendre rendez-vous avec lui, ou visitez le site Web **[www.businessregistration.gc.ca](http://www.businessregistration.gc.ca)**

### **Normes d'emploi**

Les propriétaires d'entreprises qui prévoient engager des employés voudront connaître les exigences et les normes en matière d'emploi au Canada. Par exemple, les employeurs doivent avoir un numéro d'employeur fédéral, et tous les employés doivent avoir un numéro d'assurance sociale fédéral. Des guides du gouvernement décrivant les normes d'emploi peuvent être commandés sur le site Web de Ressources humaines et Développement des compétences Canada : **[www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/normes\\_travail/index.shtml](http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/normes_travail/index.shtml)**

Au Nouveau-Brunswick, les entreprises comptant trois employés ou plus sont également tenues de s'inscrire à Travail sécuritaire NB. Elles paient une prime pour obtenir une protection d'assurance si un employé est blessé au travail. Vous pouvez en apprendre davantage sur cette protection et demander à vous inscrire en visitant le site Web **[http://www.travailsecuritairenb.ca/index\\_f.asp](http://www.travailsecuritairenb.ca/index_f.asp)**

De plus, la *Loi sur les normes d'emploi* du Nouveau-Brunswick est affichée sur le site Web du gouvernement provincial à l'adresse **[www.gnb.ca/0308](http://www.gnb.ca/0308)**

Vous en apprendrez davantage sur les normes d'emploi et les ressources humaines dans les sections suivantes de ce guide et dans le guide 3. Les 10 points suivants vous aideront à comprendre certains frais de personnel et certaines exigences pendant que vous commencez à planifier votre nouvelle entreprise.

### **Conseil pratique**

*Les employeurs sont censés connaître et respecter les normes d'emploi. Il est très important de connaître les règles. Demandez de l'aide en visitant le site Web du gouvernement du Nouveau-Brunswick ou en vous adressant à d'autres propriétaires d'entreprises.*

Ce conseil pratique est donné par des entrepreneurs immigrants du Nouveau-Brunswick.

**1) Salaires :** Les salaires varient considérablement au Nouveau-Brunswick, et les employeurs s'attendent à payer des salaires compétitifs pour attirer de bons employés. Vous pouvez trouver de l'information sur les attentes sur le site Web [www.travailleraucanada.gc.ca](http://www.travailleraucanada.gc.ca) Vous pouvez également visiter le site Web du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (MEPFT) pour obtenir de l'information sur le marché du travail au Nouveau-Brunswick, à l'adresse [www.gnb.ca/0126/index-f.asp](http://www.gnb.ca/0126/index-f.asp).

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick fixe le salaire minimum, ou le plus bas taux horaire que l'employeur peut payer à un employé.

Par exemple, le salaire minimum légal a été fixé à 9,00 \$ l'heure en 2010. Quand les employés font des heures supplémentaires, ils sont payés à un tarif spécial pour surtemps. Un employé au salaire minimum doit être payé au tarif des heures supplémentaires une fois qu'il dépasse 44 heures dans une semaine. Ce tarif est de 1,5 fois le salaire horaire normal de l'employé. Par exemple, disons qu'un commis de magasin

qui est normalement payé à 9,00 \$ l'heure travaille 50 heures en une semaine; il est alors payé 9,00 \$ l'heure pour 44 heures et 13,50 \$ l'heure pour les 6 heures supplémentaires.

La plupart des employeurs du Nouveau-Brunswick paient plus que le salaire minimum, et ils récompensent également les bons employés par des augmentations de salaire ou des avantages. Les employés qui sont membres d'un syndicat ont des salaires horaires fixes et des avantages qui sont négociés entre la compagnie et les représentants syndicaux. Par contre, les employés professionnels reçoivent un salaire annuel qui est convenu directement entre l'employeur et l'employé.

**2) Heures :** La semaine de travail au Nouveau-Brunswick est de 40 heures en moyenne, et la journée de travail typique va de 8 h ou 9 h à 17 h au plus tard, avec une pause-repas d'une heure le midi. Les employés à l'heure s'attendent généralement à travailler pendant les heures convenues, sans heures supplémentaires non payées. Toutefois, les horaires de travail peuvent être très variés, selon le genre de travail et d'entreprise. D'habitude, les employés professionnels qui reçoivent un salaire annuel travaillent plus de huit heures par jour. Dans certains secteurs, les employés ont le droit légal de refuser de travailler le dimanche; il est donc prudent de demander aux employés s'ils acceptent de travailler ce jour-là.

**3) Paiement :** La plupart des entreprises paient leurs employés à la fin de chaque période de deux semaines (à la quinzaine), mais certains employeurs les paient chaque semaine. De nos jours, peu d'employeurs paient en argent liquide, et la plupart paient les employés par chèque ou par dépôt direct sur le compte en banque de l'employé. Les employés ne reçoivent pas le montant brut ou total de leurs heures de travail. Les employeurs déduisent de chaque paye des sommes pour le Régime de pensions du Canada et d'autres programmes du gouvernement fédéral et envoient ces sommes à Revenu Canada à des dates régulières. Un expert-comptable ou un commis-comptable peut vous aider à gérer votre système de paiement.

**4) Jours fériés :** Le Nouveau-Brunswick a sept jours fériés chaque année, pendant lesquels tous les employés doivent être payés même s'ils ne travaillent pas. Ces jours fériés sont le jour de l'An, le Vendredi saint, la fête du Canada, la fête du Nouveau-Brunswick, la fête du Travail, le jour du Souvenir et le jour de Noël. Les employés au salaire minimum reçoivent 1,5 fois leur salaire normal s'ils travaillent ces jours-là. Par exemple, un employé qui gagne 9,00 \$ l'heure serait payé 13,50 \$ l'heure s'il travaillait pendant un jour férié.

**5) Vacances :** Selon la loi, la durée minimale des vacances annuelles au Nouveau-Brunswick est de deux semaines pour les employés qui ont de 0 à 8 ans de service dans la compagnie, et de trois semaines pour ceux qui ont 8 ans de service ou plus. Les employeurs doivent verser une paye de vacances de 4 % pendant les 8 premières années de service et de 6 % après 8 ans. Les compagnies offrent parfois une durée de vacances plus longue pour attirer ou récompenser les employés.

**6) Avantages :** Des avantages additionnels aident souvent les compagnies à attirer les meilleurs employés. Des régimes de santé spéciaux couvrant les soins dentaires et les soins oculaires, des vacances plus longues et des bonis sont considérés comme des avantages souhaitables.

**7) Congés de maladie :** Après 90 jours de travail dans une entreprise, un employé a droit à cinq jours de congé de maladie non payés par année.

**8) Congé de maternité :** Une femme enceinte ou la mère d'un nouveau-né peut prendre jusqu'à 17 semaines de congé non payé. Cette absence peut être ajoutée au congé fédéral pour soins d'enfants, de sorte que l'employée peut avoir jusqu'à une année complète de congé non payé. La loi interdit de congédier une femme parce qu'elle est enceinte, et il faut lui redonner le même poste ou un poste semblable à la fin de son congé pour soin d'enfants.

**9) Congé fédéral pour soins d'enfants :** Une mère ou un père peut prendre jusqu'à 37 semaines de congé non payé après la

naissance d'un enfant. L'employeur doit redonner au parent le même poste ou un poste semblable après le congé. Les employés ont également droit à un nombre limité de jours de congé non payés pour cause de maladie ou de décès d'un proche parent. Ce droit s'applique généralement au père, à la mère, au grand-père, à la grand-mère, au conjoint et à un enfant.

**10) Congédiement d'employés :** Vous devez donner un préavis de deux semaines ou deux semaines de salaire aux employés qui ont travaillé six mois ou plus. Les employés qui ont travaillé cinq ans ou plus reçoivent quatre semaines de préavis ou de salaire. Vous devez également expliquer par écrit les raisons du congédiement. Vous ne pouvez pas congédier un employé pour avoir utilisé les avantages prévus par la loi, comme ceux qui sont énumérés ci-dessus.

### **Normes d'hygiène et de sécurité**



L'hygiène et la sécurité au travail sont protégées par les lois provinciales du Nouveau-Brunswick. Les employeurs doivent offrir à leurs employés un endroit sain et sécuritaire où ils peuvent travailler sans craindre les maladies ni les blessures. En fait, les travailleurs du Nouveau-Brunswick ont le droit légal de refuser un travail qu'ils croient dangereux. Pour des renseignements fédéraux sur les droits des travailleurs, consultez le site Web [www.workrights.ca](http://www.workrights.ca). Les renseignements suivants vous aideront à comprendre les responsabilités des propriétaires d'entreprises du Nouveau-Brunswick en matière d'hygiène et de sécurité.

## **Lois et règlements**

Trois lois du gouvernement et leurs règlements d'application protègent les droits des employeurs et des employés au Nouveau-Brunswick.

Travail sécuritaire NB est l'organisme du gouvernement provincial qui applique ces droits. Pour obtenir des renseignements, vous pouvez téléphoner sans frais à l'organisme, au **1-800-222-9775** ou visiter son site Web **[www.travailsecuritairenb.ca](http://www.travailsecuritairenb.ca)**.

### **Les trois lois sont les suivantes :**

#### **1) Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail**

La *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* du Nouveau-Brunswick explique les obligations légales des employeurs, des propriétaires, des entrepreneurs, des sous-traitants, des employés et des fournisseurs. Elle donne aux travailleurs trois droits fondamentaux :

- a) le droit de connaître les dangers qui se présentent au travail;
- b) le droit de participer à la résolution des problèmes d'hygiène et de sécurité;
- c) le droit de refuser un travail dangereux.

#### **2) Loi sur les accidents du travail**

La *Loi sur les accidents du travail* du Nouveau-Brunswick protège les travailleurs et les employeurs. Le régime d'accidents du travail indemnise les travailleurs admissibles qui sont blessés en faisant leur travail. Les employeurs inscrits bénéficient d'un programme d'assurance responsabilité sans égard à la faute, qui les met à l'abri de poursuites intentées par les travailleurs blessés.

#### **3) Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail**

Si vous engagez plus de trois employés, vous devez inscrire votre entreprise à la *Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail* (CSSIAT) en communiquant avec Travail sécuritaire NB. La commission fournit des services de prévention des blessures au travail et des services d'éducation aux employeurs et aux travailleurs du Nouveau-Brunswick.

## **Législation sur les droits de la personne**

L'égalité de tous est l'une des plus solides valeurs de la culture canadienne. Lorsqu'une personne est traitée injustement à cause de la couleur de sa peau, de ses croyances religieuses ou de toute autre raison énumérée ci-dessous, les mesures injustes sont considérées comme du harcèlement et le comportement général est appelé discrimination. La discrimination et le harcèlement pour les motifs suivants sont illégaux au Nouveau-Brunswick :

- la race,
- la couleur,
- la religion,
- l'origine nationale,
- l'ascendance,
- le lieu d'origine,
- l'âge,
- l'incapacité physique,
- l'incapacité mentale,
- l'état matrimonial,
- la condition sociale,
- les convictions ou l'activité politiques,
- l'orientation sexuelle ou le sexe, y compris la grossesse.

La *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick est une loi provinciale qui interdit la discrimination et le harcèlement :

- dans tous les aspects de l'emploi;
- dans la location ou la vente d'immeubles;
- dans les lieux d'accueil, les services ou les établissements publics;
- dans les syndicats et les associations professionnelles, industrielles ou commerciales;
- dans l'affichage et la publicité.

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick est un organisme gouvernemental indépendant qui applique la *Loi sur les droits de la personne*. La commission offre également aux entreprises des renseignements importants sur les pratiques correctes au travail. Si vous avez des questions sur les droits de la personne, téléphonez sans frais à la commission au **1-888-471-2233** ou visitez son site Web **[www.gnb.ca/hrc-cdp](http://www.gnb.ca/hrc-cdp)**.

## **Conseil pratique**

***Les employés ont beaucoup de droits au Nouveau-Brunswick. Vous devez avoir de bonnes preuves prouvant les raisons du licenciement de l'employé. Une bonne façon est de tenir un registre des actions spécifiques avec des dates précises.***

*Ce conseil pratique est donné par des entrepreneurs immigrants du Nouveau-Brunswick.*

## Chapitre 2 - Économie

Avant de vous établir au Nouveau-Brunswick, vous en avez appris un peu au sujet de la province. L'information sur les programmes du gouvernement, votre découverte des attraits naturels de la province et vos rencontres avec les gens vous ont aidé à décider d'immigrer et de faire des affaires ici. La prochaine étape sera de mieux vous informer sur l'économie de la province. La section suivante décrit les milieux d'affaires de la province et les secteurs industriels qui font vivre les collectivités. Toute cette information vous aidera à bien choisir l'entreprise dont vous serez propriétaire.

### RÉGIONS ÉCONOMIQUES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Vous avez déjà visité des régions du Nouveau-Brunswick, mais la province est vaste et compte beaucoup de milieux naturels et économiques différents. La carte ci-dessous divise la province en 15 régions géographiques. Nous espérons que vous aurez l'occasion de faire une tournée de la province et de visiter chaque région en personne pour décider où vous aimeriez vivre et travailler. Entre-temps, l'aperçu des collectivités qui suit vous aidera à comprendre les choix d'emplacement d'affaires qui s'offrent à vous.

Les 15 régions économiques du Nouveau-Brunswick offrent toutes un air pur, une bonne eau et des possibilités d'affaires diverses. Les régions indiquées sur la carte bénéficient des services des 15 agences de développement économique communautaire du Réseau Entreprise.

Ces agences offrent des conseils en affaires et d'autres ressources pour vous aider dans votre entreprise.

Parmi ces régions, vous verrez que certaines collectivités ont des frontières provinciales ou internationales et des travailleurs bilingues, qui parlent le français et l'anglais. On trouve dans d'autres les sièges sociaux d'entreprises internationales. En lisant au sujet des régions, pensez à l'endroit qui serait le meilleur pour votre entreprise. Voici de brèves descriptions de la position géographique, de la culture et des avantages économiques des régions suivantes :



1. Carleton
2. Centre du Nouveau-Brunswick
3. Chaleur
4. Charlotte
5. Fredericton
6. Fundy
7. Grand-Sault
8. Kent
9. Madawaska
10. Miramichi
11. Moncton
12. Péninsule acadienne
13. Restigouche
14. Saint John
15. Sud-Est

## 1. Carleton



La région de Carleton se trouve dans le nord-ouest du Nouveau-Brunswick. Elle comprend les municipalités de Woodstock, de Hartland, de Florenceville-Bristol, de Bath, de Centreville et la Première Nation de Woodstock, ainsi que Canterbury et Meductic dans le comté de York. La population totale est d'environ 27 420 habitants, dont la langue principale est l'anglais.

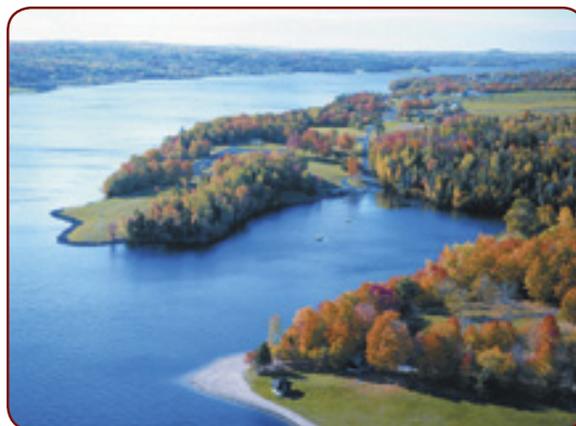
Woodstock est la plus grande municipalité, où se trouvent la plupart des services gouvernementaux, y compris le campus de Woodstock du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick. Le groupe d'âge de 25 à 54 ans constitue 42,5 % de la population.

Actuellement, l'économie de la région de Carleton est fondée sur divers secteurs, notamment la fabrication de produits en métal, l'agriculture et la transformation des aliments, les transports, les services, la foresterie et les produits en bois à valeur ajoutée, l'économie du savoir et le tourisme. Les plus grands secteurs sont la fabrication et les transports, mais c'est le secteur des services qui connaît actuellement la plus forte croissance.

La région se trouve à un endroit stratégique. L'autoroute interaméricaine I-95 relie directement les États-Unis avec la Transcanadienne à Woodstock. En conséquence, la région de Carleton aux environs de l'intersection de ces routes de grande importance est un endroit de choix pour la création de nouvelles entreprises qui servent le nord-est des États-Unis et l'est du Canada.

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Entreprise Carleton à l'adresse [www.ent-carleton.ca](http://www.ent-carleton.ca)**

## 2. Centre du Nouveau-Brunswick



Le centre du Nouveau-Brunswick inclut les régions rurales des comtés de York, de Sunbury et de Queens, à l'exception de Fredericton, d'Oromocto, de New Maryland et du district de services locaux de Lincoln. La région compte surtout de petites villes et des communautés rurales, y compris Minto, Chipman, Cambridge Narrows, Gagetown, Fredericton Junction, Tracy, McAdam, Harvey, Nackawic, Millville et Stanley. Plus de 90 % des 51 000 habitants de la région vivent en milieu rural.

La Transcanadienne traverse le milieu de la région et inclut le tronçon, récemment élargi à quatre voies, qui relie Fredericton et Moncton. Des services aériens sont offerts par l'aéroport de Fredericton, qui a des vols quotidiens vers Toronto, Montréal, Ottawa et Halifax.

Le centre du Nouveau-Brunswick compte des entreprises de fabrication de réputation mondiale et bon nombre d'industries novatrices, dont beaucoup oeuvrent dans le secteur forestier. La région offre aux entreprises un emplacement stratégique ainsi que des travailleurs compétents et motivés.

Le centre du Nouveau-Brunswick est un excellent endroit où vivre, travailler et se divertir, comme le montrent ses abondantes possibilités de loisirs de plein air, ses coûts de logement compétitifs et sa proximité des centres commerciaux et des services offerts dans des centres urbains voisins

tels que Fredericton, Woodstock et Moncton.

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Entreprise Centre du N. B. à l'adresse [www.ent-centralnb.ca](http://www.ent-centralnb.ca)**

### 3. Chaleur



La région Chaleur se trouve sur le littoral atlantique du Canada, sur la côte nord-est du Nouveau-Brunswick. On y trouve les municipalités de Bathurst, de Beresford, de Nigadoo, de Petit-Rocher, de Pointe-Verte, de Belledune et la Première Nation de Pabineau.

L'économie actuelle de la région Chaleur est basée sur divers secteurs, y compris les services personnels, les services aux entreprises, la foresterie, les mines, l'économie du savoir, le tourisme, la fabrication et la transformation. Le secteur des services est le plus important sur le marché du travail de la région, employant environ 70 % de la population active régionale. Les industries de la fabrication et de la construction emploient environ 18 % des gens, alors que l'industrie agricole et les industries primaires produisent environ 12 % des emplois de la région.

La région Chaleur a une population d'environ 38 000 habitants. Plus de 60 % de la population ont une connaissance pratique du français et de l'anglais. Le groupe d'âge de 25 à 54 ans constitue 43,5 % de la population. La région compte deux campus de collège communautaire et deux campus universitaires.

L'infrastructure de transport de Chaleur comprend le port en eau profonde de Belledune, l'aéroport régional de Bathurst et le réseau ferroviaire du CN.

Trois centres d'excellence se trouvent au Collège communautaire du Nouveau-Brunswick, campus de Bathurst (Centre d'excellence en informatique, Centre d'excellence en compétences essentielles au travail et Centre d'innovation et de transfert en technologie des métaux).

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Entreprise Chaleur à l'adresse [www.ent-chaleur.ca](http://www.ent-chaleur.ca)**

### 4. Charlotte



La région côtière de Charlotte se trouve dans le sud-ouest de la province et est voisine de l'État du Maine. Elle compte de nombreuses petites collectivités qui offrent un cachet distinctif d'hospitalité maritime et de possibilités d'affaires.

Les principaux secteurs économiques sont le tourisme, la fabrication, l'aquaculture et la pêche traditionnelle. Les entreprises peuvent recruter et employer une main-d'œuvre locale compétente et productive.

L'infrastructure de transport comprend de grandes routes, des réseaux de traversiers, des réseaux ferroviaires, deux petits centres de services aériens dans la région et l'accès à d'importants services aériens dans un rayon de 100 km. L'accès au transport maritime est assuré par le port de Bayside, dans la région, et le port de Saint John, à 100 km de distance.

Des possibilités de formation postsecondaire sont offertes au Collège communautaire du Nouveau-Brunswick, établi à St. Andrews, qui accueille environ 400 élèves à plein temps.

La région côtière de Charlotte est un endroit attrayant pour les gens de tout âge : professionnels, jeunes familles, gens qui préparent leur retraite et personnes âgées.

C'est une collectivité accueillante qui offre des biens immobiliers économiques, des activités de plein air formidables ainsi que des possibilités de développement social et culturel.

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Entreprise Charlotte à l'adresse [www.entreprisecharlotte.ca](http://www.entreprisecharlotte.ca)**

## 5. Fredericton



Le Grand Fredericton est situé sur le fleuve Saint-Jean, au cœur du Nouveau-Brunswick, et donne accès à des millions de clients moyennant huit heures de route ou un bref trajet aérien.

Fredericton est l'un des endroits de la côte est qui offrent les prix les plus compétitifs aux entreprises. Les entrepreneurs sont les moteurs de l'économie de Fredericton, qui compte une entreprise pour 14 personnes (étude Choix concurrentiels de KPMG). Les secteurs les plus importants sont l'industrie du savoir, les sciences de la vie, le génie, l'industrie aérospatiale et la défense, et l'industrie légère.

On trouve à Fredericton l'Université du Nouveau-Brunswick (UNB), l'Université St. Thomas, le New Brunswick College of Craft and Design (un collège communautaire) et le Maritime College of Forestry Technology. Fredericton vient au quatrième rang au pays pour le taux de population ayant des études universitaires, soit 31 %, et 22 % des gens savent le français et l'anglais.

Fredericton a été nommée « l'une des sept collectivités ingénieuses du monde » en 2008, 2009 et 2010 (Intelligent Community Forum). Elle a également été nommée « l'un des meilleurs endroits où vivre au Canada » de 2007 à 2010 (MoneySense). Fredericton compte plus de 80 km de sentiers pédestres et de sentiers de nature et accueille le plus grand festival jazz et blues à l'est de Montréal.

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Entreprise Fredericton à l'adresse [www.entreprisefredericton.ca/fr](http://www.entreprisefredericton.ca/fr)**

## 6. Fundy



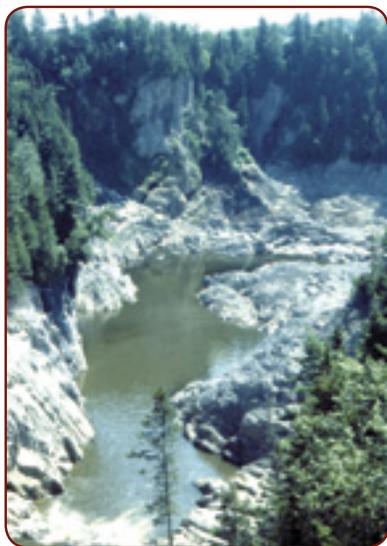
La région Fundy est entourée par les trois grands centres urbains du Nouveau-Brunswick, ce qui lui donne un accès facile aux grands marchés américains et canadiens par transport routier, maritime, ferroviaire ou aérien. Sa population totale d'environ 50 000 personnes est formée d'une population active très motivée, bien instruite et disponible, et ses collectivités ont des paysages et des racines multiculturelles d'une grande diversité.

La région offre aux entreprises des coûts d'exploitation qui sont parmi les plus bas recensés en Amérique du Nord (Boyd & Company, Princeton, New Jersey). Les secteurs primaires de l'agriculture et de la foresterie dominent l'économie primaire, qui alimente en ressources une grande partie du secteur manufacturier. Les deux plus importantes activités manufacturières sont la transformation des aliments et les produits forestiers.

C'est dans la région Fundy que se trouve le haut lieu touristique de la baie de Fundy, réputée pour ses marées, les plus hautes du monde. Les visiteurs et la population locale peuvent profiter des six terrains de golf de la région, du parc national Fundy, de la station de ski Poley Mountain, d'un vaste réseau de pistes de ski de fond et de pistes de motoneige bien entretenues. La région Fundy offre l'avantage de la haute qualité de vie offerte par un milieu rural tout en se trouvant à moins d'une heure de route des grandes villes de la province, Moncton, Saint John et Fredericton.

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Entreprise Fundy à l'adresse [www.ent-fundy.ca](http://www.ent-fundy.ca)**

## 7. Grand-Sault



La région de Grand-Sault se trouve dans le centre-ouest du Nouveau-Brunswick. Grand-Sault et les environs comptent huit collectivités. La ville de Grand-Sault est le centre des activités économiques.

Grand-Sault tire son nom des chutes spectaculaires de 23 mètres qui se précipitent dans une gorge et attirent plus de 100 000 visiteurs par année. La population de Grand-Sault et des environs (rayon de 30 km) est d'environ 30 000 habitants. La plupart des gens sont bilingues (français et anglais), et l'éducation est offerte dans les deux langues officielles.

Les industries majeures de la région se rattachent surtout à l'agriculture, à la foresterie et à l'alimentation. On y trouve le Centre de

conservation des sols et de l'eau de l'est du Canada, le Centre d'excellence en sciences agricoles et biotechnologiques, la Scierie Grande Rivière de J.D. Irving et McCain Foods Limited.

La région offre de nombreuses activités culturelles et de plein air, allant du hockey et de la motoneige en hiver au camping et au canotage en été. La région est également réputée pour ses activités de pourvoirie telles que la pêche sportive et la chasse. Elle se trouve également à courte distance du réseau de sentiers cyclables et pédestres du sentier international des Appalaches.

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Entreprise Région de Grand-Sault à l'adresse [www.ent-grandfalls.ca](http://www.ent-grandfalls.ca)**

## 8. Kent



Située sur la côte est du Nouveau-Brunswick, la région de Kent longe le détroit de Northumberland et couvre 4 877 km<sup>2</sup> de côtes, de rivières, d'estuaires, de vallées, de vastes paysages agricoles, de tourbières, de marais et de forêts.

La région de Kent a une population de 33 861 habitants qui résident dans une vingtaine de collectivités ayant une population de 300 à 3 000 habitants, et elle compte plus de 1 600 entreprises.

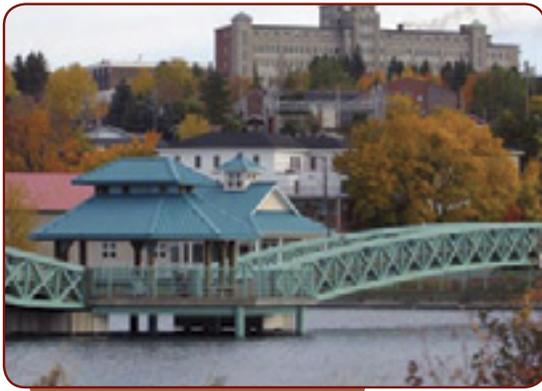
Sa position géographique et son excellent potentiel de développement assurent une ambiance favorable à l'expansion économique. Un milieu social et culturel chaleureux caractérise la région de Kent. Cette région possède une main-d'œuvre polyvalente et bilingue en plus d'une grande variété de ressources naturelles. Elle offre de nombreux avantages qui sont appréciés

par les entrepreneurs, les touristes et la population locale, tels que son environnement maritime, un coût de la vie compétitif et la proximité des grands centres urbains.

La région de Kent possède une économie diversifiée comprenant surtout des entreprises de fabrication (métal, bois, produits agroalimentaires) ainsi qu'un grand nombre d'entreprises dans les secteurs de la construction, des services de soutien aux entreprises, du tourisme, de la vente au détail et des services. Les nouveaux secteurs en expansion dans la région sont l'agritourisme, la culture des canneberges et l'aquaculture.

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Entreprise Kent à l'adresse [www.ent-kent.ca](http://www.ent-kent.ca)**

## 9. Madawaska



La région de Madawaska se trouve dans le nord-ouest du Nouveau-Brunswick. La majorité de ses 26 790 habitants parlent le français et l'anglais, mais le français est la langue maternelle de 95 % de la population.

La région compte six municipalités et une ville, Edmundston, qui a une population de plus de 16 000 habitants. La plupart des services gouvernementaux se trouvent à Edmundston, de même que le campus d'Edmundston de l'Université de Moncton et le campus d'Edmundston du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick.

Bien que l'industrie forestière soit la principale activité économique, l'économie régionale est

diversifiée. Parmi les secteurs économiques actifs, mentionnons le travail du bois, les plastiques, la fabrication d'affiches et l'agriculture.

La région du Madawaska est réputée pour la qualité de ses activités de plein air. À quelques minutes du centre-ville d'Edmundston, on peut faire du ski ou de la motoneige, conduire des véhicules tout-terrain, pêcher, rouler à bicyclette, pratiquer la marche ou les randonnées pédestres, observer les oiseaux et bien d'autres choses encore.

Les gens vivent dans un milieu agréable et sain, et ils sont toujours prêts à accueillir de nouveaux immigrants. Le Madawaska est un endroit formidable où vivre, travailler et se divertir!

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Entreprise Madawaska à l'adresse [www.ent-madawaska.ca](http://www.ent-madawaska.ca)**

## 10. Miramichi



Située sur la côte nord-est du Nouveau-Brunswick, la Miramichi englobe la majeure partie du comté de Northumberland. La rivière Miramichi, deuxième de la province par sa longueur, est depuis longtemps l'un des plus grands attraits de la région : elle fournit emplois et divertissement, attire les touristes et est l'un des meilleurs endroits du monde pour la pêche au saumon.

Les ressources naturelles abondantes de la région de Miramichi alimentent les secteurs primaires de la foresterie, des mines et de la pêche. Les secteurs secondaires sont l'industrie manufacturière, le tourisme, les produits en métal, la construction et la technologie de l'information.

La plus grande ressource de la région a toujours été la population locale. La Miramichi possède une assise culturelle riche, solide et variée représentant les traditions ancestrales autochtones, acadiennes francophones, anglaises, écossaises et irlandaises.

La région de Miramichi possède 12 établissements d'enseignement primaire et secondaire qui servent les enfants francophones et anglophones de la maternelle à la 12e année. On y trouve aussi de nombreux établissements préscolaires ainsi qu'un collège privé, un collège public et le centre universitaire de Miramichi.

**Pour de plus amples renseignements sur la Miramichi et tous les avantages offerts par la région, visitez le site d'Entreprise Miramichi à l'adresse [www.ent-miramichi.ca](http://www.ent-miramichi.ca)**

### 11. Moncton



Le Grand Moncton, dans le sud-est du Nouveau-Brunswick, est « le carrefour des Maritimes ». Cette région est fière de sa main-d'œuvre bilingue (anglophone et francophone) ainsi que de ses faibles taux d'imposition et de son excellente qualité de vie.

Le Grand Moncton a récemment été nommé « le meilleur endroit où faire des affaires au Canada atlantique et dans les États de la Nouvelle-Angleterre » (étude Choix concurrentiels de KPMG).

La région a également été reconnue comme « l'une des sept collectivités ingénieuses du monde » (Intelligent Community Forum), l'un des « 10 meilleurs endroits où vivre au Canada » (MoneySense) et l'un des « cinq paradis de l'immobilier » (Association canadienne de l'immeuble).

Le Grand Moncton possède l'une des économies les plus diversifiées du Canada et excelle particulièrement dans la technologie de l'information, les sciences de la vie, la vente au détail et l'industrie aérospatiale.

C'est la région qui affiche la croissance la plus rapide du Canada atlantique. Le Grand Moncton possède deux universités, deux campus de collège communautaire et deux hôpitaux, et est le centre d'excellence en matière de santé du Nouveau-Brunswick.

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site d'Entreprise Grand Moncton à l'adresse [www.greatermoncton.org](http://www.greatermoncton.org)**

### 12. Péninsule acadienne



La Péninsule acadienne se trouve dans le nord-est du Nouveau-Brunswick. C'est une vaste région côtière où on trouve beaucoup de rivières et de plages sablonneuses et qui offre de nombreuses activités de plein air. La région compte 4 villes importantes, 10 villages et 50 districts de services locaux. Sa population est d'environ 56 180 habitants.

Les secteurs stratégiques sont une industrie manufacturière de pointe et diversifiée, les produits de la mer et l'aquaculture (huîtres), le tourisme et les ressources naturelles à valeur ajoutée. Un réseau fiable d'énergie et de communications et trois grands ports de pêche commerciale, ainsi que l'accès aérien et ferroviaire, ont fait de la Péninsule un lieu d'affaires stratégique.

Les établissements d'enseignement postsecondaire de la région, soit le campus de Shippagan de l'Université de Moncton et le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick dans la Péninsule acadienne, collaborent avec les entreprises pour leur offrir une main-d'œuvre compétente et qualifiée.

La région possède également un institut de recherche qui se spécialise dans le développement de produits de la mer à valeur ajoutée et la protection de la zone côtière.

Les habitants de la Péninsule acadienne sont ouverts au monde qui les entoure et accueillent chaleureusement les touristes. Les gens de la région possèdent beaucoup d'information et d'expérience sur l'histoire du patrimoine acadien.

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Entreprise Péninsule à l'adresse [www.ent-peninsule.ca](http://www.ent-peninsule.ca)**

### 13. Restigouche



Le Restigouche, un endroit pour vivre, pour visiter et pour faire des affaires!

La région de Restigouche est à la frontière nord du Nouveau-Brunswick, près du Québec. Le comté de Restigouche compte plusieurs petits villages et trois centres urbains.

Elle donne accès à la baie, et on y trouve des forêts,

des rivières, la beauté des paysages des Appalaches et une population accueillante qui possède une riche culture.

Le campus de Campbellton du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick se trouve dans la région. Cet établissement offre aussi des cours par satellite aux gens qui veulent faire des études universitaires.

La population active de la région est reconnue pour son éthique du travail et son enthousiasme. Plus de 50 % des gens maîtrisent le français et l'anglais; la région a donc l'un des taux de bilinguisme les plus élevés du Canada.

La transformation du bois et celle des métaux sont les secteurs industriels clés de la région. Les produits de l'érable de la région représentent plus de 70 % de la production de la province. La région jouit également d'une réputation mondiale pour la pêche au saumon sur la majestueuse rivière Restigouche, ainsi que d'une multitude d'activités de loisirs pendant toute l'année.

Grâce à son emplacement, à son infrastructure et à la qualité de ses services, la région offre une multitude de possibilités d'exportation et de communication avec le monde.

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Entreprise Restigouche à l'adresse [www.restigouche.ca](http://www.restigouche.ca)**

#### 14. Saint John



Saint John se trouve dans le centre-sud de la province, longeant la baie de Fundy et le fleuve Saint-Jean. Ses assises économiques solides et en expansion offrent des possibilités aux entrepreneurs, aux investisseurs et aux chercheurs d'emplois.

La région est passée d'une économie traditionnelle, fondée sur l'industrie manufacturière, à une économie beaucoup plus diversifiée, fondée sur le savoir. On trouve des possibilités d'emploi dans les métiers, la technologie de l'information et des communications (TIC) et des secteurs de services tels que la vente au détail, les centres de contact avec la clientèle et le tourisme. Les secteurs en croissance sont notamment l'énergie, la fabrication de pointe, la TIC, le tourisme et la santé.

Les établissements d'enseignement et de formation postsecondaires sont l'Université du Nouveau-Brunswick à Saint John et le campus de Saint John du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick. La région compte aussi beaucoup d'établissements de formation privée.

Saint John est une collectivité accueillante et prête à aider, où on trouve des cultures diverses telles que les descendants d'Européens, les Noirs, les Chinois, les Asiatiques du Sud, les Latino-Américains, les Coréens et les Iraniens.

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Entreprise Saint John à l'adresse [www.enterprisesj.com](http://www.enterprisesj.com)**

#### 15. Sud-Est



Le Sud-est du Nouveau-Brunswick charme les amoureux de la nature par ses nombreux sentiers pédestres, ses exploitations agricoles vastes et productives et, par-dessus tout, ses belles et attirantes plages, dont les eaux sont les plus chaudes au nord de la Virginie. La région du Sud-Est se trouve de 20 à 50 km à l'est de Moncton et à une distance de 15 à 30 minutes en voiture de l'Aéroport international du Grand Moncton.

Le Sud-Est possède l'une des meilleures populations actives bilingues du pays. Elle compte deux universités, des collèges communautaires, des industries manufacturières et touristiques dynamiques et des secteurs spécialisés qui incluent l'industrie de la pêche, le tout agrémenté par un milieu de vie où la nature est intacte.

Les activités industrielles ne manquent pas. Parmi les secteurs en croissance, mentionnons les soins de santé, le commerce de détail, la construction et les services éducatifs.

Dans la région du Sud-Est, près de 30 % des gens sont âgés de 25 à 44 ans. Les employeurs potentiels peuvent être convaincus qu'ils compteront sur une population dynamique et physiquement apte au travail.

Une main-d'œuvre énergique, les attraits des grandes villes, beaucoup d'activités de distribution et la présence du parc industriel de Scoudouc rendent le Sud-Est attrayant pour les futures entreprises.

**Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Entreprise Sud-Est à l'adresse [www.entreprisesudest.ca](http://www.entreprisesudest.ca)**

## SECTEURS ÉCONOMIQUES

Le Nouveau-Brunswick possède des ressources naturelles abondantes telles que les forêts, les minéraux et les rivières. Dans le passé, la plupart des entreprises utilisaient ces ressources pour réaliser les produits et les services qu'elles vendaient. Aujourd'hui, le Nouveau-Brunswick possède beaucoup de nouveaux secteurs industriels qui s'appuient sur la population active très instruite et les technologies avancées de la province. Ces secteurs ont créé de nouvelles forces et de nouvelles possibilités industrielles. La liste qui suit inclut les industries du savoir, les industries de services et les industries primaires. Les descriptions sectorielles vous aideront à penser au genre d'entreprise qui convient le mieux à vos compétences et à l'économie provinciale. Les secteurs, par ordre alphabétique, sont les suivants :

- Agriculture et aquaculture
- Construction
- Énergie
- Fabrication
- Foresterie
- Industrie aérospatiale
- Industries du savoir
- Métallurgie
- Mines
- Pêche
- Plastiques
- Soins de santé
- Tourisme
- Vente au détail et services



## Agriculture et aquaculture

La production et la transformation des aliments sont un secteur très important de l'économie du Nouveau-Brunswick. Les industries alimentaires emploient environ 17 000 personnes, surtout dans les collectivités rurales de toute la province. En 2007, les expéditions d'aliments et de boissons au Nouveau-Brunswick se sont chiffrées à plus de 2 milliards de dollars.

### Agriculture

Le secteur de l'agriculture comprend environ 2 700 exploitations agricoles et 100 usines de transformation. Les pommes de terre, les produits laitiers, les œufs et les volailles totalisent près de 60 % des produits alimentaires d'origine agricole. Le revenu agricole total du Nouveau-Brunswick a été de 444 millions de dollars en 2007. Le Nouveau-Brunswick possède l'un des plus hauts niveaux de transformation à valeur ajoutée du Canada, et ses produits de haute qualité sont vendus sur les marchés locaux et exportés dans le monde entier. En 2007, la province a produit 1,13 milliard de dollars d'aliments et de boissons d'origine agricole.



### Aquaculture

La province possède une salmoniculture en croissance dont les ventes annuelles atteignent près de 300 millions de dollars par année. Établie dans la baie de Fundy, la pisciculture inclut maintenant les mollusques, l'esturgeon et d'autres espèces aquatiques, y compris le varech. Les

entreprises aquacoles vendent du poisson, transformé ou non, aux marchés du monde entier. Le Nouveau-Brunswick possède aussi une industrie bien établie des mollusques et crustacés, produisant des moules et des huîtres sur la côte est de la province. Depuis 20 ans, l'aquaculture est devenue un élément important de l'économie provinciale, particulièrement dans les régions côtières, où elle soutient plus de 5 000 emplois directs et indirects.

### **Construction**

La construction est une industrie qui rapporte des millions de dollars au Nouveau-Brunswick et inclut l'architecture, la construction lourde, le génie civil, la construction immobilière et des métiers spécialisés comme l'électricité et la plomberie. En 2008, la valeur des permis de construction dans la province a atteint 1,1 milliard de dollars. En 2008, la province comptait 619 compagnies de construction employant 6 567 travailleurs permanents ou saisonniers. La plupart des entreprises (91 %) sont petites, comptant en moyenne 10 employés.

L'industrie de la construction vient au septième rang pour les emplois créés au Canada atlantique. Les coûts de construction sont parmi les plus bas en Amérique du Nord, ce qui rend le Nouveau-Brunswick extrêmement compétitif sur les marchés mondiaux. Les gens d'affaires du Nouveau-Brunswick exportent également leur expertise et leurs services pour une grande variété de projets de construction dans le monde entier.

Le Centre en technologie de construction atlantique (CTCA) est un groupe de recherche industrielle de l'Université du Nouveau-Brunswick, qui fournit de l'information aux entreprises de construction de tout le Canada atlantique. Pour de plus amples renseignements, visitez son site Web à l'adresse <http://ctca.unb.ca/CTCA1>.

### **Énergie**

#### Électricité

La Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick (Énergie NB) est le principal fournisseur d'énergie électrique de la province. Énergie NB compte quatre entreprises d'exploitation, environ 2 400 employés réguliers et 360 000 abonnés. Les centrales hydroélectriques, thermiques, à turbine à combustion et nucléaires ont une capacité globale de plus de 4 000 mégawatts ([www.gnb.ca/cnb](http://www.gnb.ca/cnb)).

Énergie NB exploite l'un des réseaux de production d'électricité les plus diversifiés et l'un des plus grands réseaux de transport d'électricité de l'Amérique du Nord. Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Énergie NB à l'adresse [www.energienb.com](http://www.energienb.com) ou le site Web du ministère de l'Énergie à l'adresse [www.gnb.ca/0085](http://www.gnb.ca/0085).

#### Gaz naturel liquéfié

C'est à Saint John, au Nouveau-Brunswick, que se trouve la nouvelle installation de Canaport LNG (gaz naturel liquéfié), un partenariat entre les filiales d'Irving Oil Ltd. (propriétaires à 25 %) et la compagnie sud-américaine Repson YPF (propriétaire à 75 %). Canaport LNG est un terminal de réception et de regazéification de gaz naturel liquéfié (GNL) à la fine pointe de la technologie.

Cette installation est la première usine de GNL au Canada qui ramène le liquide à son état gazeux naturel aux fins de consommation d'énergie.

Quand elle sera entièrement en service, l'installation de Canaport LNG fournira 28 millions de mètres cubes de gaz naturel par jour aux marchés canadiens et américains. Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web à l'adresse [www.canaportlng.com](http://www.canaportlng.com).

#### Produits pétroliers

Irving Oil est également la propriétaire et exploitante de la plus grande raffinerie de pétrole du Canada, sise à Saint John. Cette

raffinerie produit chaque jour plus de 300 000 barils de combustibles commerciaux et de gros, ainsi que d'autres produits et sous-produits pétroliers, y compris l'essence, le carburant diesel, le mazout de chauffage, le propane, le kérosène, le carburant aviation, les lubrifiants et l'asphalte. La raffinerie d'Irving Oil exporte plus de 175 000 barils de produits pétroliers par jour aux États-Unis, soit environ 42 % des exportations pétrolières du Canada. Pour de plus amples renseignements et une visite virtuelle de la raffinerie, visitez le site Web d'Irving Oil à l'adresse [www.irvingoil.com](http://www.irvingoil.com).

### Fabrication

Le secteur de la fabrication représente environ 15 % de la valeur marchande globale des produits du Nouveau-Brunswick. En 2005, la valeur totale des livraisons manufacturières a été de 15 milliards de dollars, et une somme de 608 millions de dollars a été investie dans les dépenses en capital pour améliorer les terrains, les bâtiments et l'équipement.

Cette année-là, les 1 700 entreprises manufacturières de la province ont employé 34 900 personnes qui ont gagné en moyenne 760 \$ par semaine.

Voici le nombre de personnes employées par les plus importantes industries manufacturières de la province en décembre 2005. Le nombre d'employés est arrondi à la centaine la plus proche.

- Fabrication d'aliments - 8 500
- Produits du bois - 6 400
- Fabrication de papier - 4 700
- Fabrication de produits en métal - 2 900
- Fabrication de machinerie - 1 400
- Produits minéraux non métalliques - 1 200 (Statistique Canada, décembre 2005)

### Foresterie

La forêt occupe environ 85 % de la superficie terrestre du Nouveau-Brunswick (6,1 millions d'hectares). Elle offre un habitat à la faune, de splendides paysages, des possibilités de loisirs ainsi que des eaux et de l'air de



haute qualité, et elle soutient une industrie forestière dynamique. Le secteur forestier apporte directement 1,7 milliard de dollars à l'économie du Nouveau-Brunswick, constituant ainsi l'un des plus importants secteurs économiques.

La foresterie crée environ 17 000 emplois directs, en plus de 6 000 emplois indirects dans des secteurs connexes. Le revenu total de la main-d'œuvre est en moyenne de 1,1 milliard de dollars par année.

La province est considérée comme un leader en aménagement forestier en Amérique du Nord.

### Industrie aérospatiale

L'industrie aérospatiale du Nouveau-Brunswick crée plus de 625 emplois directs et vend des produits et des services totalisant plus de 126 millions de dollars par année. Elle utilise des normes internationales, et les exportations, qui dépassent 115 millions de dollars, représentent plus de 90 % des ventes. On estime que les coûts sont de 20 % de moins qu'aux États-Unis et dans les autres pays du G7, et ses produits sont vendus dans le monde entier.

Le Moncton Flight College (MFC) entraîne les pilotes, se rangeant ainsi parmi les 12 grands collèges spéciaux de formation au pilotage en Amérique du Nord. Les cours comprennent une formation au pilotage récréatif, privé et commercial ainsi que des programmes internationaux spéciaux de formation des pilotes d'autres pays, y compris la Chine.

Le collège compte 85 employés, qui travaillent aux deux campus de Moncton et de Fredericton.

La recherche aérospatiale est un autre secteur en croissance; des chercheurs universitaires font des études de turbulence dans l'un des seuls tunnels aérodynamiques de taille industrielle du Canada ainsi que de la cartographie de SIG pour l'industrie. D'autres programmes de recherche et de développement sont notamment des recherches spatiales sur les communications par satellite et des partenariats de travail sur les méthodes d'exploration de la planète Mars.

### **Industries du savoir**

Le secteur de la technologie de l'information et des communications (TIC) du Nouveau-Brunswick compte plus de 700 compagnies, qui emploient environ 30 000 personnes. Ce secteur produit plus de 2,1 milliards de dollars de revenus par année ([www.gnb.ca/cnb](http://www.gnb.ca/cnb)).

Le secteur de la TIC inclut toutes les compagnies de la province qui fournissent des produits et services fondés sur le savoir. Au Nouveau-Brunswick, les activités de ces entreprises incluent la gestion des relations avec la clientèle, l'apprentissage en ligne, les collèges et les cours en ligne, la technologie des jeux, les solutions pour entreprises électroniques, la technologie de l'information (TI), les technologies des communications et les solutions d'ingénierie.

Le Nouveau-Brunswick dispose d'une excellente connexion Internet dans toute

la province. Toutes les écoles et tous les établissements d'enseignement de la province ont des connexions à large bande pour Internet haute vitesse, et plus de 90 % des domiciles et des entreprises ont Internet haute vitesse ou ont accès au réseau commuté. Beaucoup d'entreprises et de collectivités bénéficient du service sans fil, et tout le centre-ville de Fredericton fournit gratuitement une connexion Internet sans fil aux utilisateurs d'ordinateurs.

Deux grandes villes du Nouveau-Brunswick ont figuré parmi les 10 collectivités les plus ingénieuses du monde en 2009. Le Nouveau-Brunswick est à l'avant-garde de l'apprentissage électronique. Plus de 2 millions de personnes du monde entier ont suivi des cours en ligne et une formation avancée offerts par les fournisseurs publics et privés d'enseignement électronique de la province.

### **Métallurgie**

L'industrie de la transformation des métaux compte plus de 250 entreprises, qui produisent environ 550 millions de dollars de revenus au Nouveau-Brunswick chaque année. L'industrie inclut la machinerie et l'équipement, la fabrication, le soudage, l'usinage de précision, la tôlerie et le moulage. Un domaine d'expertise majeur est la technologie de conception et de fabrication assistées par ordinateur pour la fourniture sur commande de produits en métal.

Les produits et services métallurgiques du Nouveau-Brunswick sont vendus sur les marchés de tout le Canada et sont exportés aux États-Unis, en Europe, en Afrique du Sud et en Extrême-Orient. Les compagnies métallurgiques du Nouveau-Brunswick fabriquent tout, des camions à incendie aux camions-remorques, aux convoyeurs, aux systèmes de conditionnement d'air et à l'acier de construction d'usage commercial et industriel. Les produits en métal usinés avec précision sont également utilisés dans l'industrie des télécommunications et l'industrie aérospatiale. La fabrication de

produits en métal emploie à elle seule 2 900 personnes dans la province.

Les compagnies mettent en commun leur information et leur expertise par l'intermédiaire de l'Association des entreprises métallurgiques du Nouveau-Brunswick.

### **Mines**

La prospection et l'exploitation minières jouent un rôle important dans l'économie provinciale. Au cours des trois dernières années, la valeur de la production minière a varié de 652 à 772 millions de dollars. L'industrie fournit aux gens plus de 3 150 emplois directs. Les minéraux et les denrées exploités dans les mines de la province sont les suivants :

- **Métaux**  
Antimoine, argent, bismuth, cadmium, cuivre, or, plomb, zinc
- **Produits non métalliques**  
Marne, potasse, sel, silice, soufre, tourbe mousseuse
- **Combustibles**  
Pétrole, gaz naturel, charbon
- **Matériaux de résistance**  
Chaux, sable, gravier

Le nord de la province renferme d'importants gisements de plomb, de zinc et de cuivre dans la région de Bathurst. Dans le sud, on trouve des gisements de potasse et de sel dans la région de Sussex.

La tourbe est exploitée surtout dans la Péninsule acadienne, mais les gisements de tourbe tracent une diagonale qui traverse toute la province du sud-ouest au nord-est. En 2007, environ 68 millions de dollars ont été investis dans la prospection des métaux et du gaz naturel. Le nombre de claims miniers en règle au Nouveau-Brunswick a atteint 36 500 en 2007, comparativement à 21 275 l'année précédente.

Le nombre de claims et la valeur des travaux de prospection augmentent chaque année à mesure qu'on trouve de nouveaux gisements et de nouvelles ressources minérales dans la province.

### **Pêche**

L'industrie de la pêche commerciale apporte une grande contribution à l'économie du Nouveau-Brunswick. En 2007, la flotte de pêche de la province, qui compte environ 2 700 navires, a capturé des poissons et d'autres produits de la mer d'une valeur de près de 177 millions de dollars. L'industrie emploie plus de 7 000 pêcheurs et de 8 000 travailleurs d'usine. Le Nouveau-Brunswick vient au quatrième rang au chapitre des exportations de poisson et de produits de la mer au Canada, qui se chiffrent à 666 millions de dollars. La province a exporté près de 93 000 tonnes de poisson et de fruits de mer en 2007. Les consommateurs du monde entier connaissent bien la haute qualité du homard de la province.

### **Plastiques**

Les plastiques sont une industrie en croissance au Canada et au Nouveau-Brunswick. Au Canada, les revenus ont augmenté de 5,6 % par année en moyenne pendant la dernière décennie, totalisant 21 milliards de dollars en 2006. Près de la moitié de ces revenus vient de la vente de produits à valeur ajoutée. Les compagnies de plastique du Nouveau-Brunswick fabriquent, finissent et décorent une grande variété de produits à valeur ajoutée, allant des gants en latex aux produits élastiques, aux clôtures de résidences et aux cages d'aquaculture. Les services connexes offerts par les compagnies du Nouveau-Brunswick comprennent l'extrusion, le thermoscellage, la fabrication de moules et la réparation d'objets en plastique.

Des entreprises sont également fondées sur les programmes environnementaux de l'industrie des plastiques. Le Nouveau-Brunswick fait partie d'un réseau nord-américain de recyclage des plastiques,

comptant sur des entreprises privées de recyclage dans toute la province. La province soutient les activités de recherche et de développement en cours dans le secteur des plastiques grâce à la faculté de génie de l'Université du Nouveau-Brunswick, au Centre d'excellence du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB-CESAB) et aux partenariats privés.

### **Soins de santé**

Les soins de santé de base au Nouveau-Brunswick sont couverts par le système national d'assurance-maladie. L'industrie des soins de santé qui soutient ce système est un secteur économique dynamique et en croissance.

Les soins dentaires, de l'ouïe et de la vue, les produits pharmaceutiques et les produits de soins de santé sont tous fournis par des entreprises privées. Le Nouveau-Brunswick possède deux hôpitaux universitaires, l'un à Moncton et l'autre à Saint John, où les médecins sont formés avec l'aide des programmes universitaires régionaux de médecine. Les collèges privés donnent des cours élargis pour former les employés des soins de santé dans des domaines de soutien nouveaux et traditionnels.

L'industrie de la biotechnologie du Nouveau-Brunswick effectue des recherches sur de nombreux produits de santé tels que les aliments ayant des propriétés nutritives améliorées. Un autre secteur des soins de santé qui connaît une expansion rapide est celui des médecines et thérapies parallèles et des produits qui s'y rapportent. Les centres de conditionnement et d'activités physiques sont un autre secteur en croissance à mesure que la population au travail dans la province devient plus consciente des soins de santé préventifs.



### **Tourisme**

Le Nouveau-Brunswick est une destination de vacances populaire, et le tourisme est une industrie importante dans la province. Environ 33 700 employés ont travaillé dans plus de 3 440 établissements commerciaux de ce secteur en 2007. Les visites des gens du Nouveau-Brunswick et d'ailleurs en 2007 ont engendré des dépenses touristiques d'environ 969 millions de dollars.

Les touristes viennent surtout des États-Unis, de l'Ontario, du Québec et des autres provinces de l'Atlantique. Les autres marchés touristiques importants sont l'Europe, l'Asie et l'Australie. Le tourisme international s'accroît chaque année, le nombre de visiteurs étrangers ayant augmenté de 11 % en 2005. Environ 33 700 personnes travaillent directement dans le secteur du tourisme ou les activités connexes au Nouveau-Brunswick.

### **Vente au détail et services**

En 2008, les ventes au détail annuelles du Nouveau-Brunswick ont totalisé 9,87 milliards de dollars. Les concessionnaires d'automobiles ont eu les revenus de vente au détail les plus considérables, vendant des voitures neuves d'une valeur de plus de 1,65 milliard de dollars dans la province. La moyenne des dépenses des gens du Nouveau-Brunswick en marchandises vendues au détail a été de 13 211 \$ par personne, soit environ 500 \$ de plus que la moyenne nationale des dépenses par habitant. Les revenus de vente ont augmenté

de 5,6 % en 2008 grâce au marché actif des ventes au détail de voitures et aux fortes ventes des supermarchés et des magasins d'objets divers.

La province a de nombreux centres commerciaux au détail dans tous les coins de la province.

Pour les renseignements les plus récents sur les secteurs d'activités du Nouveau-Brunswick, prière de visiter le site Web d'Entreprises Nouveau-Brunswick, à l'adresse [www.gnb.ca/0398](http://www.gnb.ca/0398).

## Chapitre 3 - Infrastructure

L'économie des entreprises du Nouveau-Brunswick est soutenue par une infrastructure commerciale complète et moderne. L'accès à Internet haute vitesse est offert dans toute la province, de sorte que les communications informatiques avec le monde entier sont rapides, peu coûteuses et efficaces. La province possède un réseau de transports routiers, aériens, ferroviaires et maritimes reliant toutes ses collectivités avec les marchés locaux, régionaux, nationaux et internationaux. Le système financier relie également les entreprises du Nouveau-Brunswick avec le monde. Par exemple, l'excellent système de technologie de l'information de la province donne accès aux services bancaires en ligne 24 heures sur 24, pendant toute l'année.

Pour beaucoup d'entrepreneurs immigrants, l'éducation revêt une immense importance. Pour votre famille, le Nouveau-Brunswick offre un système scolaire public gratuit jusqu'à la fin du secondaire. Pour votre entreprise, la province compte un grand nombre d'universités, de collèges et d'autres établissements d'enseignement préparant une population active instruite et offrant de nombreuses possibilités d'affaires. Les universités et les collèges sont également des centres de recherche et de développement de produits. Ils élaborent également des programmes d'études fondés sur les besoins des industries locales. La section qui suit décrit l'infrastructure de transports, de finances et d'enseignement supérieur de la province.

### TRANSPORTS

La situation du Nouveau-Brunswick est idéale pour les entreprises, offrant un accès routier, aérien, ferroviaire et maritime facile aux plus importants marchés canadiens et américains de l'Amérique du Nord. Les routes et les chemins relient toutes les collectivités de la province. Des routes à quatre voies relient également le Nouveau-Brunswick aux autres provinces et aux États-Unis. Les entreprises peuvent également

utiliser les transports aériens, ferroviaires et maritimes pour expédier leurs produits dans tout le pays et à l'étranger.

Tous les modes de transport de la province sont intégrés, de sorte que les marchandises peuvent être transférées d'un service à l'autre. Par exemple, les produits peuvent être transportés par camion à une gare ferroviaire, puis par train à un port de mer où ils sont chargés sur un navire. En conséquence, chaque collectivité a facilement accès aux marchés nationaux et internationaux. Les transports offrent un avantage compétitif qui peut vous aider à lancer et à développer une entreprise au Nouveau-Brunswick.

### Routes

Le Nouveau-Brunswick possède 18 000 kilomètres de routes et de chemins secondaires qui sillonnent la province. Un réseau de grandes routes bien entretenues, y compris de longues sections d'autoroutes à quatre voies, relie les grands centres par la Transcanadienne et la route 2, ainsi que les routes 1, 7 et 15. Les limites de vitesse sont affichées en kilomètres-heure, et la plupart des grandes routes ont des limites affichées de 100 km/h (62 mi/h), mais beaucoup de tronçons à quatre voies ont une limite de 110 km/h (68 mi/h).



- **Voitures**

Un permis de conduire valide du Nouveau-Brunswick est nécessaire pour conduire un véhicule à moteur au Nouveau-Brunswick. Les demandes de permis, les photos et les paiements peuvent être effectués aux centres de Services Nouveau-Brunswick (SNB) dans les villes de toute la province. Les permis des États-Unis, de même que ceux de la plupart des pays d'Europe, sont également acceptés. Pour de plus amples renseignements sur les règlements applicables à la conduite et aux permis, prière de consulter la section « Culture d'entreprise » de ce guide.

- **Camionnage**

Beaucoup de marchandises sont expédiées au Nouveau-Brunswick ou hors de la province par camion. Des camions de transport à 16 roues, remplis de produits de tout genre tels que du bois d'œuvre, du bétail et des aliments congelés, circulent chaque jour sur les routes du Nouveau-Brunswick. De nombreuses compagnies de camionnage sont en activité au Nouveau-Brunswick. On peut en trouver un répertoire à l'adresse [www.canadatransportation.com](http://www.canadatransportation.com).

- **Service d'autobus**

Des services d'autobus pour passagers et petits colis relient la plupart des collectivités du Nouveau-Brunswick. Des lignes d'autobus express permettent également d'atteindre le reste du Canada et les États-Unis. Le plus grand fournisseur de services d'autobus de la province est Acadian Lines. Les villes de Fredericton, de Moncton et de Saint John ont des services de transport urbain pour les résidents et les visiteurs.

Pour de plus amples renseignements sur ces lignes d'autobus, visitez leurs sites Web :

[www.acadianbus.com](http://www.acadianbus.com)

[www.saintjohntransit.com](http://www.saintjohntransit.com)

[www.fredericton.ca/fr/transportation/transitschedule.asp](http://www.fredericton.ca/fr/transportation/transitschedule.asp)

[www.codiactranspo.ca](http://www.codiactranspo.ca)

## **Transport aérien**

Le Nouveau-Brunswick est relié au reste de l'Amérique du Nord et à l'Europe par de grandes lignes aériennes. Il compte trois aéroports internationaux offrant des vols réguliers :

Fredericton ([www.yfcmobile.ca](http://www.yfcmobile.ca))

Moncton ([www.gmia.ca](http://www.gmia.ca))

Saint John ([www.saintjohnairport.com](http://www.saintjohnairport.com))

L'aéroport de Bathurst a également des vols réguliers vers de nombreuses destinations canadiennes et américaines. On trouve également des aéroports régionaux à Saint-Léonard (près d'Edmundston), à Charlo (près de Dalhousie) et à Miramichi; ils sont utilisés par des messageries, des fournisseurs de services d'urgence et des vacanciers. On trouve aussi de petits aéroports publics et privés dans diverses collectivités du Nouveau-Brunswick.

## **Chemins de fer**

Un service de liaison ferroviaire aller-retour est offert au Nouveau-Brunswick, six jours par semaine, par VIA Rail. L'Océan est un train à service complet qui offre des arrêts à Moncton, à Miramichi, à Bathurst, à Campbellton et à plusieurs petits centres. La route de l'Océan se prolonge vers l'est jusqu'à Halifax, en Nouvelle-Écosse, et vers l'ouest pour des correspondances en direction de Montréal, au Québec. Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web de VIA Rail à [www.viarail.ca](http://www.viarail.ca).

Des services marchandises ferroviaires sont fournis au Nouveau-Brunswick par les chemins de fer du CN, et des correspondances avec les services marchandises routiers et aériens sont offertes au dépôt ferroviaire de Moncton.

La province possède aussi deux lignes de chemin de fer de courte distance qui font également le transport de marchandises. La Compagnie de chemin de fer du Sud, Nouveau-Brunswick assure la liaison entre Saint John et la frontière des États-Unis, et la Compagnie de chemin de fer de la côte est du Nouveau-Brunswick exploite une ligne entre Moncton et Campbellton. Pour de plus

amples renseignements, visitez le site Web des chemins de fer du CN à [www.cn.ca](http://www.cn.ca).

### **Transport maritime**

- **Ports de mer**

Le Nouveau-Brunswick dispose de cinq ports échelonnés entre le nord et le sud de la province : Dalhousie, Belledune, Miramichi, Saint John et Bayside. Ces ports offrent une grande variété de services, des terminaux de navires de croisière internationaux aux installations spécialisées pour conteneurs et à l'expédition de marchandises en vrac vers le monde entier. Les installations portuaires de la province sont bien équipées, sécuritaires et professionnelles.

#### Saint John

Le port de Saint John, sur la baie de Fundy, en activité pendant toute l'année, est l'un des ports d'entrée stratégiques du Canada et accueille des expéditions internationales par conteneur. Des cargaisons de 27 millions de tonnes métriques en moyenne sont embarquées ou débarquées à ce port chaque année, y compris la potasse, les produits forestiers et le poisson. Saint John n'est qu'à un jour de navigation de New York et est également un port d'escale régulier pour les grandes lignes de croisières touristiques.

Pas moins de 200 navires de tourisme arrivent chaque année de mai à octobre, et un nouveau terminal pour navires de croisière a été récemment terminé pour accueillir les visiteurs. Le port procure des emplois directs ou indirects à environ 3 000 personnes.

#### Belledune

Le port de Belledune, sur la baie des Chaleurs dans le golfe du Saint-Laurent, est le port important du nord de la province. Également ouvert toute l'année, il se spécialise dans l'expédition de marchandises en vrac et de cargaisons diverses. Il comprend trois terminaux, des entrepôts climatisés et des installations d'entreposage de vrac liquide.

#### Dalhousie

Également dans le nord de la province, le port de Dalhousie possède deux quais d'une profondeur maximale de 10,7 mètres et manutentionne surtout du combustible Orimulsion.

#### Miramichi

Dans l'est de la province, le port de Miramichi a un quai de 9 mètres de profondeur et accueille de petits navires.

#### Bayside

Dans le sud-ouest, la Bayside Port Corporation, sur la rivière Sainte-Croix, compte trois quais d'une profondeur maximale de 9,75 mètres et manutentionne surtout de la roche de carrière.

- **Traversiers**

La province dispose de grands et petits traversiers qui traversent les rivières et les eaux côtières avec des passagers et des véhicules utilitaires à bord. Le plus grand traversier est le Princess of Acadia, qui fait la navette entre Saint John, au Nouveau-Brunswick, et Digby, en Nouvelle-Écosse. Exploité par la compagnie privée Bay Ferries, il offre un tarif pour passagers et véhicules, et des réservations devraient être faites à l'avance.



Deux autres grands traversiers commerciaux, dans le sud-ouest du Nouveau-Brunswick, relient Blacks Harbour et l'île de Grand Manan. Coastal Transport perçoit un tarif passager et véhicule pour ce service quotidien offert toute l'année, et il est

recommandé de faire des réservations. Un traversier pour véhicules plus petit, qui est gratuit, fait la navette entre l'île Grand Manan et l'île White Head, qui se trouve à proximité.

Plusieurs traversiers gratuits pour voitures et passagers assurent également des liaisons de courte distance au Nouveau-Brunswick et sont maintenus par le ministère provincial des Transports. Un traversier ouvert toute l'année relie Letete, près de la ville de St. George, dans le comté de Charlotte, à l'île Deer. Quand on est sur l'île pendant l'été, on peut prendre le traversier entre l'île Deer et l'île Campobello de la dernière fin de semaine de juin à la première fin de semaine de septembre. Également, plusieurs petits traversiers permettent aux véhicules de franchir le Bas-Saint-Jean et la Kennebecasis, dans le sud du Nouveau-Brunswick.

Pour de plus amples renseignements sur les services de traversier, on peut consulter les sites Web suivants :

[www.coastaltransport.ca/Bienvenue.htm](http://www.coastaltransport.ca/Bienvenue.htm) -

De Blacks Harbour à Grand Manan

[www.eastcoastferries.nb.ca](http://www.eastcoastferries.nb.ca) - De l'île Deer à l'île Campobello

[www.nfl-bay.com](http://www.nfl-bay.com) - De Saint John, au Nouveau-Brunswick, à Digby, en Nouvelle-Écosse

[www.gnb.ca/0113](http://www.gnb.ca/0113) - Voir « Traversiers »

## FINANCES

Les banques canadiennes sont réputées être parmi les meilleures au monde. Le secteur bancaire du Canada est réglementé par la Banque du Canada, une société d'État fédérale qui appartient à la population canadienne. La Banque du Canada ne fournit pas de services bancaires publics comme la plupart des banques et caisses populaires du Canada. Elle établit plutôt les politiques monétaires, imprime, frappe et émet la monnaie, contrôle le système financier du pays et gère les fonds des services de banque centrale. ([www.banqueducanada.ca](http://www.banqueducanada.ca))

La plupart des institutions financières du Nouveau-Brunswick sont des sociétés privées d'investissement et des sociétés de prêt, mais les plus importantes pour les propriétaires

d'entreprises sont les banques. Les banques du Nouveau-Brunswick n'offrent pas toutes les mêmes services et n'ont pas toutes les mêmes heures d'ouverture. C'est une bonne idée de vérifier qu'une banque offre les services que vous voulez avant d'y ouvrir un compte.

### Banques du Nouveau-Brunswick

Le Nouveau-Brunswick compte 17 banques et plus de 280 succursales dans toute la province. Ces banques sont les suivantes :

- Banque Canadian Tire
- Banque Citizens du Canada
- Banque de Montréal
- Banque de développement du Canada
- Banque HSBC Canada
- Banque ICICI
- Banque ING
- Banque Laurentienne
- Banque Nationale du Canada
- Banque Scotia
- Caisse Alterna
- Caisses populaires du Nouveau-Brunswick
- Centrale des caisses de crédit du Canada
- CIBC (Banque Canadienne Impériale de Commerce)
- Coast Capital Savings
- Fédération des caisses populaires acadiennes
- RBC Groupe Financier
- Services financiers le Choix du Président
- TD Canada Trust

La plupart des banques du Nouveau-Brunswick acceptent des dépôts, émettent des cartes de crédit, achètent et vendent des devises étrangères, gardent en sécurité des objets précieux, fournissent des lettres de crédit et consentent des prêts à court et à long terme. N'oubliez pas de demander à la banque quels services elle offre, car ces services ne sont pas les mêmes à toutes les banques et à toutes les succursales. Les banques sont une source de financement courante pour les petites entreprises qui peuvent prouver qu'elles sont un bon risque. Les propriétaires de nouvelles entreprises demandent souvent aux banques de les aider à acheter des entreprises ou de l'équipement et à acquérir des fonds de roulement. Souvenez-vous que les banques exigent des dossiers clairs sur vos

antécédents financiers; apportez donc des dossiers complets quand vous rencontrez les représentants des banques.

### **Services bancaires**

La plupart des Canadiens gardent leurs épargnes dans une banque ou une caisse populaire (banque coopérative dont les membres sont propriétaires). Pour ouvrir un compte à une banque ou à une caisse populaire, il vous faut :

- des renseignements financiers personnels;
- plus d'une pièce d'identité avec photo;
- un numéro d'assurance sociale (pas toujours nécessaire).

Les services suivants sont fournis par la plupart des banques et des caisses populaires :

- comptes d'épargne et comptes de chèques;
- cartes de crédit et cartes de débit;
- paiements de factures de services publics;
- transferts d'argent;
- placements et épargne-retraite;
- hypothèques et emprunts;
- guichets automatiques.

### **Les guichets automatiques bancaires (GAB)**

- se trouvent partout dans la province;
- sont ouverts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- peuvent fournir des reçus et des soldes de compte, permettent de faire des retraits facilement et de payer des factures.

### **Pour utiliser un guichet automatique, il vous faut :**

- un compte bancaire;
- une carte de débit à votre nom;
- un numéro d'identification personnel (NIP) fourni par votre banque;
- des comptes bancaires pour les factures ordinaires que vous voulez payer

### **Les cartes de débit**

- peuvent être utilisées comme argent liquide pour payer des produits et des services;

- sont acceptées dans la plupart des magasins et des centres de services;
- sont sécuritaires seulement si vous ne donnez à personne votre carte et votre NIP.
- Vérifiez toujours les reçus des GAB pour voir s'ils contiennent des erreurs.

### **Frais d'entreprise**

Les consommateurs apprécient les guichets automatiques et les cartes de débit parce qu'ils sont rapides et pratiques. Pour accepter des paiements par carte de débit, une entreprise doit :

- acheter ou louer un lecteur de cartes pour traiter les transactions par cartes de débit;
- payer à l'émetteur de la carte un droit pour chaque transaction;
- payer un droit annuel à l'Association Interac en fonction du nombre de ventes effectuées chaque année.

### **Cartes de crédit**

Si vous voulez une carte de crédit, un emprunt ou une hypothèque au Nouveau-Brunswick, vous devez avoir vos dossiers financiers indiquant vos antécédents de crédit. Les banques préfèrent des dossiers de crédit canadiens. Pour commencer à accumuler un tel crédit, demandez une carte de crédit avec garantie. Vous devrez déposer de l'argent pour couvrir vos frais jusqu'à ce que vous ayez accumulé des antécédents de crédit.

Si vous n'avez pas d'antécédents de crédit au Canada, montrez à la banque les états financiers de votre pays d'origine.

Les jeunes entreprises en démarrage peuvent avoir de la difficulté à se faire approuver par une banque en vue d'obtenir une machine de cartes de crédit. Toutefois, Costco offre maintenant un service aux entreprises, qui fournit des services semblables pour les machines de cartes de crédit.

Les entreprises qui veulent accepter des cartes de crédit telles que Visa, MasterCard ou American Express doivent payer à

l'émetteur de la carte de 2 % à 4 % du prix de vente des articles. Si vous êtes membre de la Chambre de commerce, vous êtes peut-être admissible à un tarif spécial.

### **Envois d'argent**

Les envois d'espèces par courrier ne sont pas sécuritaires. Achetez plutôt un chèque certifié ou un mandat à une banque ou à un bureau de poste. Votre banque peut également faire un transfert électronique d'argent à une autre banque, ou vous pouvez faire un virement électronique par l'intermédiaire d'un service télégraphique privé.

## **ÉDUCATION**

Le Nouveau-Brunswick compte de nombreux établissements d'enseignement privés et publics, qui offrent une grande variété de programmes pour les élèves de tout âge, enfants ou adultes. On y trouve également des établissements d'apprentissage en ligne qui offrent dans le monde entier des cours en ligne conduisant à des diplômes et certificats de toute sorte.

La loi oblige tous les enfants du Nouveau-Brunswick à aller à l'école de la 1<sup>re</sup> à la 12<sup>e</sup> année ou jusqu'à ce qu'ils atteignent 18 ans. Les écoles publiques de la province sont gratuites, bien qu'il y ait parfois des frais à payer pour des excursions scolaires ou des programmes parascolaires. Une aide linguistique spéciale est offerte dans de nombreuses écoles publiques à l'intention des enfants dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français. On trouve également au Nouveau-Brunswick des écoles privées pour enfants, qui ne sont pas gratuites. Les parents peuvent également demander la permission d'instruire leurs enfants à la maison.

La province a 14 districts scolaires, dont 5 offrent une éducation en français et 9 en anglais. Chaque district est géré à l'échelle locale par un groupe de représentants élus appelé conseil d'éducation de district (CED). Le ministère de l'Éducation de la province est responsable de l'éducation de la maternelle à la fin de l'école secondaire (12<sup>e</sup> année). Des renseignements détaillés sur le système scolaire public francophone et anglophone peuvent

être obtenus sur le site Web du ministère de l'Éducation, à l'adresse [www.gnb.ca/0000](http://www.gnb.ca/0000).

Le Nouveau-Brunswick compte également bon nombre d'universités et de collèges, tant publics que privés. Les universités de la province ont une excellente réputation et un classement élevé dans les sondages populaires sur les universités canadiennes. Les frais de scolarité à ces établissements pour adultes sont payés par les étudiants, et les frais et les services varient d'une école à l'autre. Les principaux campus universitaires et collégiaux de la province sont les suivants.

### **Universités**

- L'Université du Nouveau-Brunswick, dont le principal campus est à Fredericton et l'autre à Saint John, est la plus ancienne université anglophone du Canada et la plus grande université de la province. Elle offre toute la gamme des programmes en arts, en sciences et en technologie, y compris le droit, les sciences infirmières et le génie, et dispense une formation médicale en partenariat avec l'Université Dalhousie, en Nouvelle-Écosse.  
[www.unb.ca](http://www.unb.ca)
- L'Université de Moncton, le plus grand établissement francophone du Canada hors Québec, a son campus principal à Moncton ainsi que des campus satellites à Edmundston et à Shippagan.  
[www.umoncton.ca](http://www.umoncton.ca)
- L'Université St. Thomas, plus petite, est un établissement d'enseignement des arts libéraux, qui offre aussi des programmes professionnels en pédagogie et en travail social.  
[www.stu.ca](http://www.stu.ca)
- L'Université Mount Allison, située à Sackville, offre des programmes de premier cycle en arts, en sciences, en commerce, en beaux-arts et en musique.  
[www.mta.ca](http://www.mta.ca)
- L'Université baptiste de l'Atlantique, université privée anglophone établie à Moncton, offre des diplômes en arts, en études commerciales, en sciences et en programmes professionnels.  
[www.abu.nb.ca](http://www.abu.nb.ca)

- L'Université St. Stephen, à St. Stephen, est une université privée anglophone qui offre des diplômes en arts libéraux et en ministères chrétiens. [www.ssu.ca](http://www.ssu.ca)

### Collèges et instituts

Les collèges communautaires du Nouveau-Brunswick sont le New Brunswick Community College (NBCC), anglophone, [www.nbcc.nb.ca](http://www.nbcc.nb.ca), qui compte six principaux campus, et le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB), francophone, [www.ccnb.nb.ca](http://www.ccnb.nb.ca), avec ses cinq principaux campus, ainsi que le Collège d'artisanat et de design du Nouveau-Brunswick (CADNB), établi à Fredericton. Les collèges offrent également au besoin des services de formation à plusieurs endroits satellites. Ils dispensent une très grande variété de programmes de formation qui allient les méthodes d'enseignement traditionnelles et une pédagogie fondée sur la technologie avancée. Les programmes de formation incluent les études de culture générale, le génie mécanique, les soins de santé, les métiers de la construction et les technologies avancées. Les collèges offrent aussi une formation sur mesure pour les industries et une formation linguistique pour les étudiants étrangers.

Les six campus du NBCC sont les suivants :

1. Fredericton;
2. Miramichi;
3. Moncton;
4. Saint John;
5. St. Andrews;
6. Woodstock.

Les cinq campus du CCNB se trouvent aux endroits suivants :

1. Dieppe;
2. Bathurst;
3. Péninsule acadienne;
4. Edmundston;
5. Campbellton.

On trouve également au Nouveau-Brunswick de nombreux instituts d'apprentissage privés, qui ont des campus dans la province ou des sites en ligne dispensant des programmes internationaux.

## Partie 2 : ATTENTES DU MONDE DES AFFAIRES AU NOUVEAU-BRUNSWICK

Les propriétaires d'entreprises doivent comprendre l'ambiance, l'économie et l'infrastructure d'un endroit. Mais pour réussir comme entrepreneur, vous devez aussi comprendre les gens. Les gens sont au cœur de toute entreprise. Vous devez savoir comment les dirigeants, les employés, les clients et les fournisseurs pensent et agissent au Nouveau-Brunswick avant de pouvoir être à l'aise comme propriétaire d'entreprise ici. Chaque culture a ses propres attentes concernant les comportements en affaires. La seconde partie de ce guide vous aidera à comprendre la culture d'entreprise au Nouveau-Brunswick et la façon d'établir des relations d'affaires durables dans la province.

### Chapitre 4 - Culture d'entreprise

La découverte d'une nouvelle culture est l'un des aspects les plus intéressants de l'établissement dans un nouveau pays. Bien sûr, votre culture d'origine est celle que vous connaissez le mieux quand vous élisez domicile au Nouveau-Brunswick. Votre expérience dans cette culture est un avantage majeur qui vous aidera à réussir dans votre nouvelle entreprise. Mais pour réussir comme propriétaire d'entreprise, il faut également comprendre les valeurs, les pratiques et les lois qui définissent la culture d'entreprise au Canada et au Nouveau-Brunswick.

#### VALEURS DU MONDE DES AFFAIRES

En tant que nouveau venu au Nouveau-Brunswick, vous avez probablement beaucoup de questions à poser sur les comportements en affaires. Pour trouver les réponses, vous devez comprendre les valeurs personnelles et professionnelles qui causent ces comportements. La section qui suit vous expose les valeurs du monde des affaires du Nouveau-Brunswick

en fait d'égalité, de respect, d'honnêteté, de communications, de service à la clientèle, de temps, d'éthique du travail, de motivation, de famille et de religion.

#### Égalité

Les hommes et les femmes ont droit à un traitement égal et équitable dans tous les lieux de travail du Nouveau-Brunswick. L'égalité de traitement est garantie par la législation canadienne sur les droits de la personne, décrite au début de ce guide. Les hommes et les femmes s'attendent à un traitement égal au travail. Les employés ayant des handicaps sont traités avec la même égalité, et l'accès aux fauteuils roulants est désormais une pratique établie dans les bâtiments publics de toute la province. Les propriétaires et dirigeants d'entreprises doivent prendre grand soin de respecter les droits individuels de chaque employé et d'assurer la sécurité et le respect dans le lieu de travail.

#### **Conseil pratique**

*Les femmes du Nouveau-Brunswick possèdent et dirigent leurs propres entreprises. Elles s'attendent à donner des poignées de main dans les relations d'affaires.*

*Ce conseil pratique est donné par des entrepreneurs immigrants du Nouveau-Brunswick.*

#### Respect

Le respect a des aspects différents dans chaque culture. Les Canadiens respectent davantage l'expérience personnelle et les capacités que les titres, la scolarité ou la position. Les gens sont sans cérémonie, même avec les patrons et les propriétaires

d'entreprises. Les comportements suivants peuvent être considérés comme irrespectueux dans certaines cultures, mais ils sont parfaitement acceptables dans les entreprises du Nouveau-Brunswick. Au travail, il est normal :

- d'appeler les gens par leur prénom;
- de parler directement aux patrons;
- de parler librement à ses compagnons de travail, quel que soit leur âge ou leur sexe;
- de regarder quelqu'un dans les yeux en lui parlant;
- de poser des questions sur les directives de travail;
- de faire des suggestions sur les méthodes de travail;
- de demander à s'absenter du travail pour des raisons personnelles;
- de quitter le travail à l'heure exacte;
- de laisser un travail non terminé au quart de travail suivant.

D'autres comportements qui sont normaux dans certaines cultures ne sont pas considérés comme respectueux au Nouveau-Brunswick. Un aspect qui est de plus en plus important est le respect de la santé et du bien-être des autres au travail. Les entreprises essaient de rendre les lieux accessibles aux employés qui ont des problèmes physiques et qui peuvent avoir besoin d'utiliser un fauteuil roulant. Il est interdit de fumer dans tous les lieux de travail, et même à l'extérieur de certains bâtiments. Les entreprises demandent aussi aux employés de ne pas utiliser de parfum ni de lotion après-rasage, parce que bien des gens sont allergiques aux fortes odeurs.

### **Honnêteté**

Les gens d'affaires du Nouveau-Brunswick apprécient l'honnêteté et, généralement, n'exagèrent pas leurs talents ou leurs réalisations en affaires. Dans une compagnie, l'honnêteté est grandement estimée. Les erreurs n'entraînent pas un congédiement ou une rétrogradation si les gens admettent leur erreur et la corrigent.

### **Communications**

Dans les communications d'affaires au Canada :

- le discours est poli mais direct;
- les gens se regardent dans les yeux pendant les conversations;
- une seule personne parle à la fois;
- les questions sont bienvenues;
- les gens d'âge différent communiquent sur un pied d'égalité;
- les femmes et les hommes communiquent sur un pied d'égalité.

Si vous achetez une entreprise où les gens sont employés depuis longtemps, les communications ne sont pas toujours faciles. Les idées suivantes peuvent vous aider à communiquer efficacement avec les employés :

- parlez aux employés de vos antécédents et de votre expérience en affaires;
- informez-vous sur les antécédents et les compétences des employés;
- demandez aux employés de l'information sur les méthodes de travail et la culture locale;
- tenez régulièrement des réunions où les employés peuvent suggérer des idées;
- affirmez clairement et fermement vos exigences au travail;
- donnez les directives importantes verbalement et par écrit;
- informez les employés des changements avant de les effectuer;
- montrez à tout le monde le même respect et la même politesse.

### **Service à la clientèle**



bon service à la clientèle est grandement apprécié au Nouveau-Brunswick. Par exemple, les gens qui entrent dans un magasin s'attendent à être accueillis avec un sourire par un vendeur et à se faire demander s'ils veulent de l'aide. Les clients sont fidèles à un magasin ou à un centre de services qui les traite bien, même s'il a un nouveau propriétaire. Un bon service à la clientèle doit avoir les qualités suivantes :

**Poli** - Les problèmes de langue ne doivent pas vous empêcher d'apprendre des formules de civilité comme « Content de vous voir » ou « Revenez nous voir ». Dites « s'il vous plaît » en faisant une suggestion et dites « merci » pour reconnaître un service. Si le français n'est pas votre langue maternelle, articulez clairement et lentement pour être compris facilement.

**Accueillant** - On a toujours le temps de sourire et de faire un signe à un client, même dans le magasin le plus achalandé. Les gens du Nouveau-Brunswick aiment une entreprise joviale où les gens aiment se parler et se sentir bien accueillis.

**Personnel** - Un bon service est très personnel au Nouveau-Brunswick. Les propriétaires d'entreprises et les employés saluent leurs clients, offrent de l'information sur les produits et parlent de choses et d'autres. Les clients réguliers se sentent appréciés si vous les saluez par leur nom.

**Professionnel** - Souvenez-vous que les Canadiens pensent de façon analytique et apprécient une information factuelle. Les clients veulent que vous les aidiez à comparer les avantages et les inconvénients des divers produits ou services, puis que vous les laissiez choisir.

**Honnête** - La réputation d'une entreprise se propage très rapidement de bouche à oreille au Nouveau-Brunswick; l'honnêteté est donc essentielle. Les propriétaires de magasins n'exagèrent pas les avantages des produits et services. Les clients s'attendent à payer un prix annoncé qui est équitable comparativement aux produits semblables vendus ailleurs.

## **Temps**

Au Nouveau-Brunswick, le rythme des affaires n'est pas aussi rapide que dans les grands centres urbains. Toutefois, les gens d'affaires sont très ponctuels et considèrent comme impoli d'arriver en retard dans les situations suivantes :

## **Réunions**

- Les réunions commencent et finissent à l'heure.
- Il est préférable d'arriver cinq minutes à l'avance.
- Téléphonnez et offrez vos excuses si vous allez arriver en retard.
- Les propos hors du sujet sont une perte de temps.

## **Travail**

- Les employés à l'heure commencent et finissent leur travail à l'heure exacte.
- Les employés à salaire fixe font des heures plus longues.
- On utilise des BlackBerry ou des agendas pour gérer son temps.
- La ponctualité est le signe d'un bon sens des affaires.
- L'accomplissement de plusieurs tâches à la fois est considéré comme un bon emploi du temps.

## **Éthique du travail**

En tant que propriétaire d'entreprise, vous trouverez au Nouveau-Brunswick une main-d'œuvre instruite et désireuse de travailler. Les Canadiens donnent le meilleur d'eux-mêmes lorsqu'ils se sentent respectés pour leurs capacités individuelles et leurs idées. Les employés qui sont payés à l'heure s'attendent habituellement à travailler le nombre d'heures spécifié dans leur description de travail. Les employés à salaire fixe sont normalement prêts à travailler un plus grand nombre d'heures si c'est nécessaire à court terme, mais ils tendent aussi à protéger leur temps et celui de leur famille.

## **Motivation**

Au Nouveau-Brunswick, les employés aiment comprendre la raison des procédures et des méthodes de travail. Vous serez peut-être

surpris quand les employés suggéreront des améliorations au lieu de travail ou mettront en doute les directives. Souvenez-vous que les employés ont beaucoup de motivation personnelle et obéissent généralement beaucoup mieux aux ordres lorsqu'ils comprennent la raison du travail. Les travailleurs du Nouveau-Brunswick sont fidèles à leur compagnie et tirent une fierté personnelle de son succès. Ils sont motivés à travailler plus fort quand ils savent pourquoi des changements sont apportés et en quoi ils sont profitables pour l'entreprise. Voici quelques facteurs de motivation courants :

- bonnes communications au travail;
- possibilités de formation;
- reconnaissance des bonnes idées;
- examens du travail positifs;
- éloges personnels;
- augmentations de salaire;
- avantages améliorés, tels que des vacances plus longues ou l'assurance des soins dentaires.



### **Famille**

Au Nouveau-Brunswick,

- les employés apprécient le temps qu'ils passent avec leur famille;
- les entreprises ont plusieurs activités chaque année pour les employés et leur famille, par exemple un pique-nique d'été ou une réception du temps des Fêtes.

Les familles du Nouveau-Brunswick n'ont pas une structure unique; une famille légale peut comprendre :

- un homme et une femme, avec ou sans enfants;
- un couple divorcé ayant la garde partagée d'un enfant;
- des couples de même sexe, formés de deux hommes ou de deux femmes.

### **Religion**

La religion fait souvent partie de la vie des gens au Nouveau-Brunswick; les propriétaires d'entreprises doivent donc comprendre le rôle joué par la religion dans leur collectivité.

La liberté de religion est garantie par la législation canadienne, et les gens du Nouveau-Brunswick considèrent la religion comme un choix personnel et privé qui ne fait pas partie de leur comportement en affaires.

### **PRATIQUES COMMERCIALES**

Au Nouveau-Brunswick, certaines pratiques commerciales peuvent être différentes de celles de votre pays d'origine. Par exemple, les automobiles sont un élément très important de la culture d'entreprise de la province. Les systèmes de transport public sont limités, en raison des distances entre les centres et de leur population. La conduite d'une voiture donne donc la liberté personnelle dont la plupart des gens d'affaires ont besoin dans leur travail. D'autres pratiques, telles que les heures d'affaires et le don de cadeaux, sont les conséquences des valeurs professionnelles qui sont décrites dans la section précédente. Enfin, vous avez été informé de quelques lois sur les entreprises dans la section sur le gouvernement, au début de ce guide. La section suivante donne de plus amples renseignements sur la manière dont les lois s'appliquent dans la culture d'entreprise du Nouveau-Brunswick.

### **Conduite d'un véhicule**

Les gens d'affaires du Nouveau-Brunswick conduisent généralement une voiture personnelle ou un véhicule appartenant à la compagnie. Ils peuvent utiliser leur voiture pour visiter les fournisseurs et les clients, assister à des réunions et se déplacer aux fins de leur travail. Si les employés utilisent un véhicule personnel aux fins de l'entreprise, celle-ci paie généralement le prix de l'essence et un petit supplément pour l'entretien.

En tant que propriétaire d'entreprise, vous devriez exiger que vos employés souscrivent une assurance d'au moins 1 million de dollars pour un véhicule utilisé aux fins de l'entreprise.

Vous pouvez acheter une voiture ou la louer, notamment par crédit-bail. Avant de choisir, demandez à un conseiller fiscal d'évaluer les coûts et les avantages fiscaux de chaque option pour votre entreprise. Pour louer une voiture, vous aurez besoin :

- d'un permis de conduire de classe 5;
- d'une carte de crédit;
- d'une pièce d'identité avec photo.

Si vous prévoyez conduire au Nouveau-Brunswick, voici ce que vous devez savoir :

#### **Règlements relatifs aux permis**

- Un permis de conduire international est valide pour un an au Nouveau-Brunswick.
- Il faut payer un droit pour échanger un permis international contre un permis de conduire de classe 5 du Nouveau-Brunswick au cours de l'année.
- Les conducteurs qui n'ont pas de permis doivent subir un examen de la vue et un examen écrit pour obtenir un permis temporaire de classe 7, puis un examen sur la route pour obtenir un permis de classe 5. D'autres permis sont exigés pour les gros véhicules et l'équipement lourd.
- Vous avez besoin d'un permis de conduire du Nouveau-Brunswick pour acheter et conduire un véhicule.

#### **Exigences imposées au conducteur**

- Un permis de conduire valide du Nouveau-Brunswick avec photo, qu'on peut obtenir aux centres de Services Nouveau-Brunswick, à renouveler tous les quatre ans.
- Une assurance automobile obtenue annuellement d'une compagnie d'assurances privée.
- Une carte d'immatriculation du véhicule obtenue du gouvernement provincial aux centres de Services Nouveau-Brunswick, à payer chaque année.
- Une inspection de sécurité du véhicule,

avec un autocollant à l'angle supérieur gauche du pare-brise qui indique le mois et l'année de l'inspection, à payer chaque année.

- Deux plaques d'immatriculation avec autocollants indiquant l'année en cours.

### **Conseil pratique**

**Obtenez votre dossier de conduite automobile de votre pays d'origine. Certaines compagnies d'assurance peuvent l'utiliser pour réduire le coût de l'assurance automobile.**

Ce conseil pratique est donné par des entrepreneurs immigrants du Nouveau-Brunswick.

La conduite en hiver, lorsque les routes sont couvertes de glace et de neige, est très différente de la conduite en été, lorsque les chaussées sont dégagées. Les nouveaux venus au Canada voudront peut-être suivre un cours de conduite en hiver.

#### **Dons de cadeaux**

Au Nouveau-Brunswick, les cadeaux donnés dans les entreprises ont généralement une valeur de 100 \$ ou moins et portent souvent le logo de la compagnie. Les cadeaux :

- sont donnés à des occasions spéciales telles que l'accueil d'un nouveau client important;
- sont donnés aux clients fidèles;
- ne sont pas donnés aux politiciens;
- ne sont pas donnés pendant des négociations;
- ne sont pas en argent.

#### **Heures d'ouverture**

##### **1) Bureaux**

- Pour la plupart des entreprises et des organismes à but non lucratif, de 9 h à 17 h.
- Pour la plupart des bureaux gouvernementaux et des universités, de 8 h 15 à 16 h 30.

## 2) Banques et caisses populaires

- En général, de 10 h à 17 h du lundi au vendredi, et quelques heures le soir et la fin de semaine.

## 3) Centres commerciaux

- Dans les grandes villes : généralement de 10 h à 21 h du lundi au samedi, et de 12 h à 17 h le dimanche.
- Dans les petits centres : généralement de 9 h 30 ou 10 h jusqu'à 21 h du lundi au samedi, et fermés le dimanche.

## 4) Dépanneurs

- Souvent de 7 h à 23 h, sept jours par semaine.
- Dans certains cas, de 6 h à minuit.
- Les postes d'essence avec dépanneurs sont souvent ouverts 24 h sur 24, 7 jours sur 7.

## 5) Fabricants

- Les heures d'ouverture dépendent du secteur, des marchés et de la production.
- De grandes usines peuvent fonctionner en trois quarts de travail, 24 h sur 24, 7 jours sur 7.

## Magasinage le dimanche

Les heures de magasinage varient dans les villes et les petits centres de la province. En général, les commerces de détail sont souvent ouverts le samedi. Beaucoup de magasins sont fermés ou ont des heures limitées le dimanche, sauf dans les grands centres commerciaux et pendant le magasinage du temps de Noël. Dans les petites collectivités, les commerces peuvent avoir besoin d'un permis spécial pour ouvrir le dimanche ou ne pas avoir le droit d'être ouverts.

## Jours fériés

Aux termes de la *Loi sur les jours de repos*, les commerces du Nouveau-Brunswick doivent être fermés tous les dimanches et les jours suivants :

- 1) le jour de l'An (1<sup>er</sup> janvier);
- 2) le Vendredi saint (en mars ou en avril, selon la date de Pâques);

- 3) le jour de Victoria (troisième lundi de mai);
- 4) la fête du Canada (1<sup>er</sup> juillet);
- 5) la fête du Nouveau-Brunswick (premier lundi d'août);
- 6) la fête du Travail (premier lundi de septembre);
- 7) le jour de l'Action de grâce (deuxième lundi d'octobre);
- 8) le jour du Souvenir (11 novembre);
- 9) le jour de Noël (25 décembre);
- 10) le lendemain de Noël (26 décembre).

Certains genres de commerces, comme les restaurants et certains magasins, ont le droit d'être ouverts ces jours-là. Seulement sept des jours énumérés dans la *Loi sur les jours de repos* sont des congés payés en vertu de la *Loi sur les normes d'emploi* du Nouveau-Brunswick.

## LE DROIT ET LES AFFAIRES

En tant que nouveau venu au Nouveau-Brunswick, vous connaissez probablement mal les lois qui touchent votre entreprise. Ces lois sont adoptées pour protéger les consommateurs, les fournisseurs, les employés et vous, le propriétaire d'entreprise.

### Avocats

Les systèmes juridiques sont compliqués, et le langage juridique a une terminologie unique. Les propriétaires d'entreprises ont donc besoin des conseils d'un bon avocat qui leur explique le droit des affaires et rédige les contrats. Idéalement, vous établirez avec votre avocat une relation d'affaires durable, fondée sur la confiance et le respect.

Voici quelques façons de trouver des noms d'avocats au Nouveau-Brunswick :

- des noms suggérés par des amis et des gens de votre milieu culturel;
- des recommandations faites par des associations et des organismes professionnels;
- les listes d'avocats dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique.

Parlez à plusieurs avocats avant d'en choisir un. Vous voudrez peut-être leur poser les questions suivantes, de vive voix ou par courriel :

- 1) Depuis combien de temps pratiquez-vous le droit?
- 2) Êtes-vous spécialisé en droit commercial?
- 3) Avez-vous travaillé avec d'autres [dépanneurs, par exemple]?
- 4) Quels sont vos honoraires ou votre tarif horaire pour [un contrat de franchise, par exemple]?

Avant de choisir un avocat, posez-vous les questions suivantes :

- 1) Puis-je communiquer clairement et facilement avec l'avocat?
- 2) L'avocat est-il expert dans ma catégorie d'entreprise?
- 3) L'avocat peut-il fournir un service rapide?
- 4) Les tarifs de l'avocat sont-ils à la minute ou à l'heure? Sont-ils raisonnables pour la région?
- 5) Est-ce que je veux travailler avec cette personne?

Préparez-vous bien pour votre première rencontre avec l'avocat afin que les communications soient claires. Si la langue est un problème, écrivez vos questions à l'avance et écrivez les réponses pendant la rencontre. Apportez tous les documents à votre disposition; il vaut mieux avoir trop d'information que pas assez. Les avocats sont obligés par la loi de garder confidentielle et secrète l'information du client. Enfin, souvenez-vous que la culture et la langue peuvent créer des problèmes de communications. Soyez honnête et franc au sujet des besoins de votre entreprise, et posez des questions quand vous ne comprenez pas.

### **Négociations**

Lorsque deux parties (propriétaires de compagnies ou représentants) veulent conclure une entente au Nouveau-Brunswick,

elles sont souvent accompagnées d'un avocat qui sait négocier habilement. Une partie présente une offre et l'autre présente une contre-offre, en indiquant les raisons des changements. La présentation d'une information logique et factuelle avec calme et de façon raisonnable est le meilleur moyen de convaincre l'autre partie.

Souvenez-vous toujours de traiter les femmes de la même manière que les hommes, puisque les deux sexes prennent les décisions de haut niveau au Canada. À la fin de négociations fructueuses, les deux parties signent un accord juridique ou un contrat écrit.

### **Contrats**

Au Canada, la signature d'un contrat indique que les négociations sont terminées et que vous êtes parvenu à une entente finale. Les contrats de franchise et autres contrats de partenariat doivent être rédigés par un avocat afin d'être obligatoires en droit au Nouveau-Brunswick. Les contrats sont des ententes juridiques de grave importance entre deux parties. Le mot « parties » désigne les groupes ou les personnes qui signent un contrat. Chaque partie doit lire le contrat attentivement et en comprendre le sens avant de le signer. Si le français n'est pas votre langue maternelle, demandez à votre avocat de vous en expliquer le sens dans des termes que vous comprenez.

### **Droit d'auteur**

Dans la plupart des pays occidentaux, la propriété intellectuelle (l'expression des idées) est protégée par la législation sur le droit d'auteur. Au Canada, cette législation protège la propriété de biens intellectuels tels que les films, la musique, les écrits, les plans, les brevets d'invention et beaucoup d'autres produits. Le créateur du bien intellectuel en possède le droit d'auteur et tous les droits d'utiliser et de reproduire ce bien, à moins que ce droit n'ait été transféré légalement à une autre personne ou à une entreprise. La propriété

du droit d'auteur est indiquée par le symbole ©. Les propriétaires d'entreprises doivent prendre soin de ne pas utiliser des biens protégés par le droit d'auteur sans la permission écrite du propriétaire de ce droit. Les dessins industriels, les raisons sociales de compagnies et les logos d'entreprises sont tous protégés par le droit d'auteur et ne peuvent pas être copiés. Demandez conseil à votre avocat au sujet des situations spécifiques de votre entreprise concernant le droit d'auteur. Pour obtenir des renseignements juridiques, visitez le site Web de la Commission du droit d'auteur du Canada, à l'adresse [www.cb-cda.gc.ca](http://www.cb-cda.gc.ca).

Des réponses aux questions d'ordre général sur le droit d'auteur sont données dans la section FAQ du site Web de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada, à l'adresse [www.cipo.ic.gc.ca](http://www.cipo.ic.gc.ca).

## Chapitre 5 – Relations d'affaires

Les gens du Nouveau-Brunswick sont généralement serviables et prêts à répondre à vos questions concernant la vie à un nouvel endroit. Mais ils sont également très curieux au sujet des autres. Ils vous poseront des questions sur votre famille, vos antécédents et vos expériences depuis votre venue au Canada. Ils vous demanderont aussi qui vous avez rencontré dans la province et essaieront de trouver avec vous des connaissances communes. Au début, vous vous sentirez peut-être marginal, mais soyez patient. Avec le temps, vous établirez des relations de confiance avec les gens de votre collectivité, et vous nouerez des liens d'amitié et des relations d'affaires à l'échelle locale et dans toute la province.

### Conseil pratique

*La culture d'entreprise du Nouveau-Brunswick diffère de celle d'autres pays. Il faudra peut-être plus de temps pour établir des relations d'affaires. Si vous êtes patient, vous réussirez.*

*Ce conseil pratique est donné par des entrepreneurs immigrants du Nouveau-Brunswick.*

Le Nouveau-Brunswick est une province où les gens veulent savoir avec qui ils font affaire. Pour cette raison, les gens posent souvent des questions et se montrent plus amicaux que dans les grands centres. Cet intérêt est généralement véritable, mais vous devez quand même être prudent. On trouve des gens malhonnêtes dans toutes les cultures. Certains voudront profiter d'un nouveau venu en lui faisant payer trop cher les produits ou les services. Demandez toujours des propositions de prix de plusieurs sources avant d'acheter, pour être sûr que le marché proposé est équitable. Vérifiez aussi les titres de compétence pour vous assurer de travailler avec des gens d'affaires de bonne réputation.

Les gens d'affaires du Nouveau-Brunswick aiment établir des relations durables avec leurs fournisseurs, leurs clients, leurs employés et les autres directeurs ou propriétaires d'entreprises.

Ils veulent savoir que vous prévoyez rester dans la province avant d'investir du temps et d'autres ressources dans votre entreprise.

La section suivante vous explique comment commencer à établir des relations d'affaires solides par les moyens suivants :

- Présentations
- Langage corporel
- Réunions d'affaires
- Dîners d'affaires
- Réseautage
- Mentorat

### PRÉSENTATIONS

La plupart du temps, votre premier contact avec des gens d'affaires consiste à dire votre nom et à échanger une poignée de main. Vous pouvez parler directement aux gens dans les rencontres sociales ou d'affaires au Nouveau-Brunswick, même si vous ne vous êtes pas rencontrés officiellement. Allez simplement vers la personne, souriez et saluez-la en lui serrant la main. Les sections qui suivent vous montrent comment vous présenter et expliquent l'emploi des noms, des titres et des cartes d'affaires. La section finale décrit un langage corporel courant qui peut être déconcertant pour les nouveaux venus.

#### Comment vous présenter

Une première rencontre typique entre gens d'affaires pourrait se dérouler comme suit.

Nouveau venu :  
Bonjour, je m'appelle Mao Jiming. Je suis

propriétaire du magasin Au Bon Marché, rue Principale Ouest.

Femme d'affaires locale :

Bonjour, je m'appelle Thérèse Landry. Je dirige la succursale locale de Petro-Canada. Enchantée de vous connaître.

Nouveau venu :

Enchanté de vous connaître aussi.

### **Présentation d'autres personnes**

Si vous parlez à quelqu'un [Thérèse] et que vous voyez une autre personne que vous aimeriez présenter [Bernard], commencez par saluer cette dernière en l'appelant par son nom. Vous remarquerez dans l'exemple suivant que la conversation est sans cérémonie et qu'on utilise les prénoms.

**Vous :** Bonjour Bernard. Connais-tu Thérèse Landry?

**Bernard :** Non, on ne s'est pas rencontrés.

**Vous :** Thérèse Landry, je te présente Bernard Pelletier. Bernard est propriétaire de la buanderie Blancheville. Bernard, voici Thérèse Landry, directrice de la succursale locale de Petro-Canada.

**Jeanne :** Bernard, enchantée de te rencontrer. [Poignée de main.]

**Bernard :** Enchanté de te rencontrer aussi.

**Vous :** Jane et moi parlions des changements du prix de l'essence. Te causent-ils des problèmes d'affaires, Bernard?

*[Une conversation amicale s'ensuit.]*

### **Poignée de main**

Une poignée de main assurée et une salutation amicale donnent une bonne première impression. Les femmes aussi bien que les hommes se serrent la main au

Nouveau-Brunswick. Si vous ne vous sentez pas à l'aise de le faire, faites oui avec la tête et souriez amicalement aussitôt que vous êtes présenté. Essayez de le faire avant que la personne tende la main, pour que personne ne soit embarrassé.

Le déroulement d'une poignée de main est le suivant :

- 1) dites votre nom et regardez la personne dans les yeux;
- 2) tendez la main droite et prenez la main droite tendue de l'autre personne;
- 3) les deux mains jointes vont de haut en bas deux ou trois fois;
- 4) serrez aussi fort que l'autre personne, et pas trop fort.

### **Noms**

Dans les pays occidentaux, le prénom vient avant le nom de famille. Les gens d'affaires du Nouveau-Brunswick utilisent généralement le prénom et tutoient dans les conversations, sauf dans les cas suivants :

- première rencontre;
- cérémonies officielles;
- personnes âgées, dignitaires et politiciens;
- médecins;
- avocats.

Les gens aiment savoir comment prononcer un nom correctement et vous demanderont peut-être de répéter votre nom. C'est un signe de respect de prononcer les noms correctement, et vous pouvez, vous aussi, demander aux gens de répéter leur nom.

### **Titres**

Dans les rencontres d'affaires officielles, les gens utilisent généralement le titre exact suivi du nom de famille. Si votre nom de famille vient normalement en premier, vous voudrez peut-être dire quel est votre nom de famille ou dire votre nom dans l'ordre occidental aux fins de vos affaires. Voici les titres français courants qui précèdent le nom de famille, avec leur prononciation :

- Hommes : M. (Monsieur)
- Femmes (mariées ou non) :  
M<sup>me</sup> (Madame)  
M<sup>lle</sup> (Mademoiselle) pour les  
jeunes filles
- Médecins : Dr (Docteur) ou  
Dre (Docteure)
- Avocats ou avocates : Me (Maître)

Parfois, les gens mariés portent les deux noms de famille du mari et de la femme joints par un trait d'union (M. et M<sup>me</sup> Losier-Thériault). Dans ce cas, dites les deux noms de famille.

### Cartes d'affaires

La plupart des gens d'affaires du Canada vous donnent leur carte d'affaires quand vous leur êtes présenté; c'est donc une bonne idée de faire faire des cartes d'affaires le plus tôt possible. La remise d'une carte est moins cérémonieuse au Nouveau-Brunswick que dans beaucoup d'autres cultures.

Les cartes sont remises d'une main, généralement celle dont la personne se sert pour écrire. Après avoir regardé la carte, vous pouvez la mettre dans un porte-cartes ou la garder en main pour la consulter en parlant.

Les cartes d'affaires donnent généralement les indications suivantes :

- prénom et nom de famille;
- nom et logo de la compagnie;
- désignation de l'emploi;
- adresse de l'entreprise;
- numéro(s) de téléphone;
- numéro de télécopieur;
- adresse de courriel;
- adresse Internet.

### Langage corporel

Les gens expriment leurs sentiments par leurs positions corporelles, mais le sens de ce langage du corps peut être très différent dans diverses cultures. Au Nouveau-Brunswick, vous remarquerez ce qui suit :

#### Tête

- Mouvement de haut en bas, pour dire « oui » ou « d'accord »



- Rotation d'un côté à l'autre, pour dire « non » ou « pas d'accord »
- Inclinaison d'un côté, une oreille plus près de l'épaule, pour dire « je ne comprends pas, explique-moi »
- Regard direct dans les yeux, pour dire « je suis intéressé »

#### Visage

- Manifestation des émotions par les expressions
- Haussement de sourcils, pour demander : « C'est bien vrai? »
- Yeux baissés : indication de malaise ou de culpabilité
- Yeux grands ouverts : indication de surprise; « peux-tu m'en dire davantage? »

#### Bras

- Bras raides, droits, serrés sur les côtés : indication de nervosité

#### Mains

- Signe d'appel, les doigts courbés avec la paume vers le haut, pour dire « viens ici »
- Index tendu vers l'avant : indication d'un objet. Ne pointez pas l'index vers quelqu'un.
- Pouce vers le haut : un poing fermé avec pouce raide vers le haut indique une approbation énergique.
- Pouce et index formant un rond : indique quelque chose de bon

### **Posture**

- Position droite, avec épaules en arrière et bras détendus : indication de confiance
- Épaules arrondies et tombantes, avec tête baissée : indication de mécontentement et d'ennui; « je ne veux pas être ici »

### **Distance**

- Environ la longueur du bras (60 cm) dans les relations d'affaires
- Les francophones se tiennent quelques centimètres plus près.

## **RÉUNIONS D'AFFAIRES**

En tant qu'homme ou femme d'affaires d'expérience, vous avez probablement assisté à de nombreuses réunions. Pourtant, vous avez peut-être des questions sur les attentes culturelles dans les réunions au Canada. Pour que les réunions soient courtoises et productives, vous avez besoin de renseignements clairs sur les points suivants :

- 1) À quelle heure la réunion commencera-t-elle et finira-t-elle?
- 2) Quels seront les points à discuter?
- 3) Comment la réunion fonctionnera-t-elle?

### **Ordres du jour**

Pour que la date, l'heure et les points à discuter soient clairs, l'organisateur de la réunion remet un ordre du jour aux gens qui y assistent. Pour les réunions officielles, l'ordre du jour est envoyé par courriel ou sur papier au moins un jour à l'avance. Pour les réunions non officielles, un ordre du jour peut être remis au début de la réunion.

L'ordre du jour indique :

- la date;
- l'heure de début et l'heure de fin;
- les points à discuter;
- des renseignements généraux.

Les Canadiens aiment être ponctuels. Les réunions commencent et se terminent à l'heure prévue. Pour les réunions internes, les gens arrivent généralement au moins cinq minutes avant l'heure indiquée à l'ordre

du jour. Pour les réunions hors de votre compagnie, arrivez 10 ou 15 minutes plus tôt pour établir des liens avec les gens d'affaires avant le début de la réunion.

### **Buts et objectifs**

Les gens d'affaires du Nouveau-Brunswick s'attendent à ce que les réunions atteignent un objectif clairement défini. Ils n'aiment pas les réunions où on perd son temps et qui se terminent sans que des décisions soient prises. Une réunion efficace :

- commence et se termine à l'heure;
- a un but et des objectifs reconnus;
- traite un point à la fois, en suivant l'ordre du jour;
- donne à tout le monde l'occasion de parler;
- aboutit à des décisions.

Les réunions se concentrent sur les points à l'ordre du jour, et les gens parlent seulement s'ils ont des informations utiles qui aideront tout le monde à prendre une décision. Une seule personne parle à la fois. Les gens apprécient les faits et les statistiques, et ils détestent les arguments émotifs et l'agressivité dans une réunion.

On discute souvent des questions familiales et sociales pendant quelques minutes avant ou après la réunion.

Vous constaterez que certains sujets favoris sont les enfants, les sports et la météo toujours changeante au Canada, un bon sujet de conversation pendant toute l'année!

### **Procédure**

La plupart des réunions d'affaires au Nouveau-Brunswick sont sans trop de cérémonie. Un homme ou une femme exerce la présidence en dirigeant la réunion, et une autre personne appelée secrétaire de séance prend des notes appelées procès-verbal. Le procès-verbal est envoyé plus tard à tous ceux qui ont participé à la réunion. Les points sont généralement discutés jusqu'à ce que tous soient d'accord en arrivant, comme on dit, à un « consensus ».

Les gens d'affaires du Nouveau-Brunswick sont polis. Ils tiennent les portes ouvertes pour les hommes et pour les femmes et se disent bonjour s'ils se connaissent, ou se présentent l'un à l'autre s'ils ne se connaissent pas. Pendant les réunions, la plupart des gens d'affaires du Nouveau-Brunswick :

- expriment leurs idées directement;
- ne parlent pas fort et n'ont pas de prises de bec;
- se couvrent la bouche et le nez pour tousser ou éternuer;
- parlent la langue de la majorité, à moins qu'il n'y ait un interprète.

## **DÎNERS D'AFFAIRES**



Le repas du midi, habituellement quelque part entre midi et 14 h, sont une excellente occasion pour les gens d'affaires de se rencontrer. Les dîners d'affaires durent en général environ une heure et sont sans cérémonie.

Les soupers d'affaires le soir dans les restaurants sont d'habitude plus longs et plus officiels. On y discute des affaires générales, mais on y signe rarement des ententes. Les soupers d'affaires sont plutôt une façon amicale de célébrer la réussite des négociations ou de nourrir une relation d'affaires. Les soupers d'affaires commencent habituellement entre 18 h et 20 h et ne se terminent pas plus tard que 22 h.

### **Réservations**

Si vous invitez quelqu'un à un repas, vous devez faire une réservation en téléphonant au restaurant à l'avance. Soyez prêt à dire

vos nom de famille, l'heure de votre arrivée et le nombre de personnes dans votre groupe. En tant que nouveau venu, vous voudrez peut-être demander à l'avance à vos invités quel genre de nourriture ils préfèrent et quel restaurant ils recommandent.

### **Places à table**

Quand vous entrez dans le restaurant, un serveur ou une serveuse vous conduit à la table réservée pour votre groupe et peut tirer votre chaise pour vous aider à vous asseoir. Pour les occasions officielles, l'hôte choisit où les gens s'assoient. De nos jours, la plupart des soupers d'affaires ne sont pas officiels, et les gens s'assoient où ils veulent.

### **Commande**

Le serveur ou la serveuse remet à chaque personne un menu et vous dit souvent de vive voix quels sont les spéciaux. Vous commandez généralement le dessert après avoir fini le plat principal, ainsi que votre choix de thé ou de café chaud.

### **Manières à table**

Les Canadiens mangent avec très peu de cérémonie. Même si on ne doit pas appuyer ses coudes sur la table ni parler la bouche pleine, il y a peu d'autres règles. Les Européens ont des manières de table beaucoup plus strictes; alors, vous voudrez peut-être les observer avec soin si vous dînez avec un homme ou une femme d'affaires du Royaume-Uni ou de l'Union européenne. La plupart des Américains ont des manières de table encore plus décontractées que les Canadiens.

### **Paiement et pourboire**

Dans les dîners d'affaires en groupe, il est courant de demander des notes séparées au serveur ou à la serveuse et de payer la vôtre. Si un homme ou une femme d'affaires vous invite à parler affaires pendant le repas du midi, il demandera généralement les deux notes et paiera la vôtre. Toutefois, vous devez être prêt à payer votre repas si l'autre personne ne prend pas votre note. Le soir, la personne qui invite les autres paie la note à

moins qu'un arrangement différent n'ait été pris. Vous pouvez inscrire les repas d'affaires à titre de dépenses sur votre déclaration d'impôt; alors, gardez les reçus.

La plupart des restaurants acceptent l'argent liquide, les cartes de crédit et les cartes de débit des banques. La taxe de vente harmonisée (TVH) est ajoutée aux notes; le total global est donc 13 % de plus que le prix annoncé de la nourriture et des boissons.

On s'attend également à un pourboire, à moins qu'on ne vous dise que le restaurant a une politique qui exclut les pourboires, comme cela arrive parfois dans les restaurants très chics, où le pourboire est inclus dans la note. Les pourboires vont généralement de 15 % à 20 % de la note, taxes non incluses. Vous pouvez choisir de donner un pourboire moins élevé ou de ne donner aucun pourboire si le service n'est pas bon.

## **ÉTABLISSEMENT DE RÉSEAUX**

La meilleure manière de vous informer sur les entreprises du Nouveau-Brunswick est de rencontrer des propriétaires d'entreprises, des directeurs, des fournisseurs et d'autres personnes du milieu des affaires de la province. De telles communications s'appellent le réseautage. Il est possible de faire du réseautage en personne et sur Internet au Nouveau-Brunswick. Le réseautage est le plus utile et le plus agréable lorsque vous êtes prêt à le faire et quand vous comprenez les objectifs que vous désirez atteindre.

### **Conseil pratique**

***Vous devez commencer à établir des réseaux immédiatement; c'est la clé du succès en affaires. Pour chaque activité de réseautage, fixez-vous comme objectif de rencontrer trois nouvelles personnes.***

*Ce conseil pratique est donné par des entrepreneurs immigrants du Nouveau-Brunswick.*

Les entrepreneurs immigrants qui réussissent disent que le réseautage est la meilleure manière d'établir solidement une entreprise. Grâce au réseautage, vous pouvez connaître les produits locaux, découvrir de nouveaux fournisseurs ou trouver un partenaire pour jouer au golf. Les gens que vous rencontrez par réseautage peuvent aussi devenir des clients qui font appel à vos services ou achètent vos produits. La clé d'un réseautage productif au Nouveau-Brunswick est une participation active à la vie de votre région et de votre collectivité.

### **Pourquoi établir des réseaux**

- Établir de nouvelles relations d'affaires
- Améliorer vos aptitudes sociales
- Vous faire de nouveaux amis
- Découvrir la technologie et les ressources offertes au Nouveau-Brunswick
- Apprendre les pratiques commerciales du Nouveau-Brunswick
- Comprendre les politiques et les procédures des gouvernements à l'égard des entreprises

- Être informé des activités commerciales en cours
- Obtenir le respect pour votre personne et votre entreprise
- Améliorer votre collectivité
- Avoir du plaisir

### **Comment établir des réseaux**

- Vous habiller convenablement : complet pour les réceptions professionnelles, mais jeans pour une activité sportive
- Arriver 5 ou 15 minutes après l'heure de début dans le cas des réceptions
- Vous présenter aux gens et serrer des mains
- Saluer les gens avec un sourire
- Regarder les gens dans les yeux en parlant
- Présenter les anciennes connaissances aux nouvelles
- Échanger des cartes d'affaires aux réceptions officielles, mais attendre qu'on vous le demande aux rencontres informelles
- Vous promener autour de la salle et bavarder avec toutes sortes de gens
- Sourire et être détendu quand vous parlez
- Demander aux gens quel travail ils font et quels sont leurs passe-temps
- Parler volontiers de votre expérience
- Ne pas vanter ni promouvoir votre compagnie
- Ne pas consommer plus d'une ou deux boissons alcoolisées
- Manger en petite quantité et proprement

### **Où établir des réseaux**

Les deux principaux endroits où réseauter sont les associations de gens d'affaires et les activités communautaires.

#### **1. Associations de gens d'affaires**

Le réseautage est beaucoup plus facile quand on est membre d'organisations de gens d'affaires.

Comme vous, les gens qui participent aux activités des associations sont des propriétaires et directeurs d'entreprises qui

veulent établir des réseaux avec d'autres propriétaires d'entreprises. Il peut être difficile de rencontrer les gens au début, mais les gens commenceront bientôt à vous connaître et à établir des relations d'affaires avec vous.

Pour commencer à réseauter, adhérez à :

- la chambre de commerce locale.

Envisagez aussi d'adhérer à des associations industrielles de votre secteur, telles que :

- l'Association canadienne de la franchise,
- Hospitality Saint John,
- les associations de restaurants et de services alimentaires

Les activités suivantes sont de bonnes occasions de réseautage :

- les réceptions d'affaires;
- les réunions d'associations;
- les conférences professionnelles;
- les fêtes de bureau;
- les discours de conférenciers invités;
- les cérémonies de remise de prix;
- les ateliers professionnels.

#### **2. Engagement communautaire**

La deuxième manière d'établir des réseaux est le bénévolat. La réputation de votre compagnie grandira quand les gens vous reconnaîtront dans les activités de bienfaisance, les clubs philanthropiques et les activités qui ont lieu dans votre collectivité; c'est avantageux sur le plan de l'éthique et sur le plan des affaires. Un autre endroit où les nouveaux venus peuvent facilement commencer à faire du bénévolat communautaire est votre association multiculturelle locale ou un groupe de gens de votre pays d'origine.

Pour certains propriétaires d'entreprises immigrants, il peut sembler étrange de donner du temps bénévolement pour des groupes à but non lucratif et des œuvres de bienfaisance. Souvenez-vous que les gens d'affaires du Nouveau-Brunswick aiment appuyer la population locale, qui constitue le milieu où une entreprise peut prospérer.

## **Conseil pratique**

**Engagez-vous dans votre collectivité.  
Si vous y participez et contribuez  
au progrès de la collectivité,  
vous mériterez respect, amitié et  
confiance.**

*Ce conseil pratique est donné par des entrepreneurs  
immigrants du Nouveau-Brunswick.*

Les meilleurs moyens de faciliter le réseautage avec les gens de votre collectivité sont les suivants :

Adhérer à des clubs philanthropiques, par exemple :

- Club Lions;
- Rotary International;
- Kinsmen.

Vous joindre à un club de sports amateurs ou de loisirs, par exemple :

- un club de golf;
- une chorale;
- une équipe de base-ball.

Faire du bénévolat pour des groupes communautaires tels que :

- un club garçons et filles;
- une association foyer-école;
- un YMCA ou un YWCA.

Aider à des campagnes de financement, par exemple :

- marche pour le traitement du diabète;
- Rally of Hope;
- course Terry Fox.

### **Petits conseils**

1. Faites des recherches avant d'adhérer; assistez à une activité ou à une réunion en tant qu'invité avant de payer la cotisation.
2. Soyez présent régulièrement; les gens doivent savoir que votre engagement est sincère.
3. Devenez membre du conseil.
4. Surveillez les occasions de réseautage.

5. Offrez d'aider les autres à diffuser de l'information ou à organiser des activités.
6. Ayez toujours des cartes d'affaires avec vous.
7. Gardez les cartes des autres.
8. Gardez le contact et envoyez des nouvelles sur l'entreprise.
9. Parlez aux inconnus et trouvez des intérêts communs.
10. Répétez les noms pour apprendre à les prononcer et les mémoriser.
11. Les gens aiment parler d'eux-mêmes; écoutez attentivement.
12. Prenez des notes après l'activité : noms des gens que vous avez rencontrés, endroit où ils travaillent, sujets discutés.

### **MENTORAT**

Un mentor est une personne experte dans un domaine, qui aide un protégé (ou mentoré). Le mentor vous guide en vous donnant des conseils et en vous faisant part de ses expériences dans votre domaine. Que vous soyez débutant ou expérimenté en affaires, un mentor peut vous aider à atteindre vos objectifs. Au Nouveau-Brunswick, le Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail ([www.gnb.ca/population](http://www.gnb.ca/population)) a fait équipe avec la chambre de commerce locale ou d'autres organisations dans certaines collectivités pour établir des programmes de mentorat à l'intention des entrepreneurs immigrants. Communiquez avec le Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail pour obtenir de l'information sur les programmes de mentorat dans votre région.

### **L'importance du mentorat**

Un bon mentor sera votre conseiller fidèle et votre ami. Voici quelques-uns des nombreux avantages d'une relation de mentorat.

### **Pour le protégé :**

- peu de stress, apprentissage autodirigé;
- conseils d'un expert;
- défis pratiques;
- amélioration des compétences en affaires;
- soutien et encouragement;
- renforcement de la confiance en affaires;
- atteinte des objectifs d'entreprise.

**Pour le mentor :**

- perspectives différentes quant aux affaires;
- élargissement du réseau;
- respect et reconnaissance de son expertise;
- nouvelles capacités de communication;
- participation aux défis actuels du monde des affaires;
- service utile à la collectivité;
- agrément.

**Comment trouver un mentor**

Si, en tant qu'entrepreneur, vous avez besoin de perfectionnement professionnel, vous devez chercher un mentor qui peut vous enseigner ce que vous avez besoin de savoir. Vous pouvez chercher un mentor par l'intermédiaire d'une association professionnelle dans votre domaine qui a un programme de mentorat. Par exemple, l'Association canadienne de la franchise peut vous mettre en rapport avec un propriétaire de franchise chevronné dans la même localité.

Posez-vous les questions suivantes :

- Quelles sont les compétences dont j'ai besoin et que je n'ai pas?
- Quelles qualités un mentor devrait-il avoir pour m'aider?
- Quels sont mes objectifs et mon but ultime?
- Quelle structure de mentorat me serait utile?

Des relations de mentorat peuvent également être établies grâce à des activités de réseautage parrainées par le Réseau Entreprise

([www.entreprise-entreprise.ca](http://www.entreprise-entreprise.ca)), les Corporations au bénéfice du développement communautaire ([www.cbdc.ca/?lang=1](http://www.cbdc.ca/?lang=1)) et votre chambre de commerce locale. Vous pouvez également chercher une personne qui convient dans votre communauté culturelle.



## CONCLUSION

Le guide 1 vous a fourni les renseignements généraux dont vous avez besoin pour commencer à organiser une entreprise au Nouveau-Brunswick. Maintenant, vous êtes au courant des règlements gouvernementaux sur le commerce et vous avez les numéros de téléphone et les adresses Internet nécessaires pour trouver l'information commerciale dont vous avez besoin. Vous avez également été informé des régions de la province et de l'infrastructure qui soutient les entreprises dans ces diverses régions. Enfin, vous êtes prêt à commencer à établir des réseaux et à rencontrer les mentors et les autres personnes qui vous aideront à mettre sur pied une entreprise prospère dans la province. Bonne chance dans le lancement de votre entreprise!

## REMERCIEMENTS

Le Guide 1, *Soyez prêt : Le milieu d'affaires et ses attentes*, a notamment été réalisé à l'aide de renseignements généraux utiles issus de nombreux sites Web et de nombreux organismes gouvernementaux provinciaux et fédéraux. Ces sources sont citées dans l'ensemble du guide, et les adresses Internet y ont été insérées afin de permettre au lecteur de lire davantage sur le sujet et d'accéder aux coordonnées dont il pourrait avoir besoin. Nous tenons à remercier tout particulièrement Entreprises Nouveau-Brunswick d'avoir autorisé l'utilisation de ses renseignements en ligne aux fins de la préparation de ce guide.

### Sites Web d'information :

Banque du Canada

[www.bankofcanada.ca](http://www.bankofcanada.ca)

Investir N.-B.

[www.inbcanada.ca](http://www.inbcanada.ca)

Association des banquiers canadiens

[www.cba.ca](http://www.cba.ca)

Entreprises Canada

[www.entreprisescanada.ca/nb](http://www.entreprisescanada.ca/nb)

Gouvernement du Nouveau-Brunswick –

Communications Nouveau-Brunswick

[www.gnb.ca/cnb](http://www.gnb.ca/cnb)

Corporations au bénéfice du développement  
communautaire

[www.cbdc.ca](http://www.cbdc.ca)

Industrie Canada

[www.ic.gc.ca](http://www.ic.gc.ca)

Gouvernement du Nouveau-Brunswick –

Tourisme et parcs

[www.gnb.ca/tourisme](http://www.gnb.ca/tourisme)

Gouvernement du Nouveau-Brunswick –

Gouvernements locaux

[www.gnb.ca/gouvernementslocaux](http://www.gnb.ca/gouvernementslocaux)

Réseau Entreprise

[www.enterprise-entreprise.ca](http://www.enterprise-entreprise.ca)

Gouvernement du Nouveau-Brunswick –  
Ministère de l'Éducation postsecondaire, de

la Formation et du Travail – Division de la  
croissance démographique :

[www.gnb.ca/population](http://www.gnb.ca/population)

Solutions Nouveau-Brunswick

[www.solutionsnb.ca](http://www.solutionsnb.ca)

Statistique Canada

[www.statcan.gc.ca](http://www.statcan.gc.ca)





## Soyez prêt au Nouveau-Brunswick

Pour en savoir plus sur le démarrage d'une entreprise,  
visitez le site [www.gnb.ca/immigration](http://www.gnb.ca/immigration)