

QUESTIONS FRÉQUENTES DES MENTORS EN TEMPS DE CRISE

Est-ce qu'on peut donner un conseil en temps de crise/de difficultés ?

En tant que mentor, il faut éviter de donner son avis, ses conseils ou son opinion. Il y a trop de pièges et de risques. Votre opinion est basée sur votre compréhension de la situation, selon votre point de vue et votre expérience. Et si votre conseil ne s'avérait ne pas être le bon ? Et si le mentoré ne suit pas votre conseil ? Va-t-il vous en reparler ? Le jugerez-vous ?

En donnant votre opinion, le mentoré n'aura rien appris/découvert. Il doit lui-même faire des prises de conscience pour se développer et cela est possible en explorant avec lui, mais pas en lui donnant votre opinion.

D'un autre côté, il ne faut pas dire au mentoré qu'on ne peut pas répondre, que ce n'est pas de notre ressort. Il faut pouvoir accueillir tous les sujets du mentoré pour conserver le lien de confiance.

Ce que vous pouvez faire, entre autre, c'est retourner la question (question miroir).

Par exemple :

- Et toi, qu'est-ce que tu en penses ?
- Comment pourrais-tu t'y prendre pour adresser ce problème ?
- Qu'est-ce qui te fait hésiter ?
- Comment les autres entrepreneurs s'y prennent d'après toi ?
- Si tu avais toute l'information, est-ce que ça serait plus facile à décider ? Comment pourrais-tu obtenir cette information ?

Quand mon mentoré vit une période difficile, est-ce que je peux sortir de ma position de mentor ?

Il faut toujours maintenir sa position de mentor, même en situation de crise ou de panique. Votre rôle est d'accompagner le mentoré à des prises de conscience, des découvertes. Vous ne devez, en aucun temps, lui dire quoi faire ou faire à sa place. Toutes les décisions appartiennent au mentoré. Il a toute la liberté d'action. Vous n'êtes pas un sauveur ni un professeur.

Toutefois, en situation de crise, vous pouvez utiliser des questions plus précises, orientées vers l'action.

Par exemple :

- Si on y allait par étapes pour gérer la situation, par où voudrais-tu commencer ?
- Si tu veux aller chercher des liquidités, qu'est-ce que tu peux faire ?
- Pour ta marge de crédit, quelles questions tu pourrais poser à ton directeur de compte ?
- Vois-tu une possibilité de changer tes manières de faire, d'innover pour faire face à ces obstacles ?
- Comment te sens-tu maintenant que nous avons fait le tour de ces questions ?



Par contre, si votre mentoré se préoccupe de développements futurs et se projette en avant, vos questions seront plus générales.

Par exemple :

- Qu'est-ce qui t'amène à envisager cela ?
- Si tu te projettes dans trois ans, où te vois-tu ? Où vois-tu ton entreprise ?
- Comment penses-tu y parvenir ? Quels sont tes meilleurs atouts pour réussir ?
- D'après toi, qu'est-ce qui pourrait te nuire, chez la personne que tu es ?

Dois-je connaître les mesures d'aide en lien avec le COVID-19 (finances, subventions, etc.) ?

Non. Il pourrait être utile d'en connaître les grandes lignes pour pouvoir poser les bonnes questions, mais c'est au mentoré de connaître les mesures d'aide.

Vous pouvez également partager des références si vous en connaissez.

Par exemple :

- Les directeurs de compte de ton institution financière ont toutes ces informations.
- La chambre de commerce a un site qui présente toutes les mesures à caractère économique.
- Le Réseau Mentorat a sur son site une section avec une foule d'informations.

En aucun cas, le mentor ne doit devenir un expert du financement ou de tout autre sujet.

Est-ce que je peux *brainstormer* avec mon mentoré pour trouver des idées pour son entreprise ?

Bien sûr ! Ça fait partie du rôle du mentor. C'est une forme d'exploration. Cependant, votre intention doit toujours être de laisser l'entière liberté au mentoré sans chercher à l'influencer. Vous ne *brainstormez* pas pour lui vendre une idée. Ça prend un détachement par rapport à vos idées, surtout celles que vous pouvez trouver évidentes.

Que dois-je faire avec un mentoré qui s'en va dans le mur ? Est-ce que je l'aide ?

Vous l'aidez si vous l'accompagnez à prendre conscience de sa situation ou de l'urgence de sa situation. Vous pouvez aussi l'aider en l'accompagnant à découvrir les meilleurs chemins.

Par contre, vous n'êtes pas responsable d'une faillite ou des échecs potentiels de votre mentoré. Vous pouvez toutefois l'accompagner dans ces aspects de sa vie d'entrepreneur pour qu'il en ressorte avec des apprentissages et avec une bonne estime de lui malgré tout. Peut-être que votre mentoré n'en sera pas à sa dernière entreprise... Qui sait si la « flamme entrepreneuriale » n'est justement pas assez forte pour créer ou reprendre d'autres entreprises par la suite.

En cas de doute, vous pouvez aussi consulter votre chef mentor ou votre coordonnateur.

Comment se positionner comme mentor quand mon mentoré envisage une faillite ?

C'est un moment important pour l'entrepreneur. Il vit une grande solitude accompagnée d'une tristesse profonde et d'un sentiment de « Je ne suis pas bon ». Le mentor est extrêmement important à ce moment.



Vous pouvez discuter avec votre mentoré de toutes les options possibles (emprunts, proposition aux créanciers, vente à rabais, faillite). Lorsque son choix est fait, vous continuez les rencontres jusqu'à la fin et vous faites une dernière rencontre lorsque tout est terminé.

Quoi faire quand je sais que mon mentoré manipule ses chiffres pour avoir accès à des subventions ou qu'il fait du travail « au noir » ?

Mentionnez-lui que vous n'êtes pas à l'aise avec cette situation. Vous pouvez discuter avec lui des conséquences à long terme d'une telle pratique. Si le mentoré persiste, terminez la dyade en lui expliquant vos motifs. Sentez-vous toujours à l'aise de mettre fin à une dyade si la situation vous rend inconfortable. Parlez-en avec votre coordonnateur ou votre chef mentor en indiquant la raison pour laquelle vous souhaitez mettre un terme à la relation. Les entrepreneurs qui ont ce genre de pratique ne sont pas acceptés comme mentorés.

Est-ce que je dois attendre que mon mentoré appelle ou communique avec moi ? À quelle fréquence ?

Normalement, la meilleure façon consiste à planifier la prochaine rencontre à la fin de la dernière. Attendre que votre mentoré vous appelle n'est pas efficace pour la relation. Votre mentoré peut avoir peur de vous déranger ou il peut être absorbé par ses nombreuses décisions à prendre et défis. Prenez les devants et communiquez avec lui pour savoir comment il va et prendre rendez-vous. Une relation implique que chacun donne des nouvelles à l'autre. Cela évite aussi que le mentoré ait le réflexe de vous contacter pour des urgences uniquement. Vous ne devez surtout pas dire : « appelle-moi quand tu auras besoin ».

En temps normal, les rencontres sont mensuelles. En situation de crise, vous pouvez augmenter la fréquence au besoin. Elles peuvent être plus courtes et plus rapides.

Si mon mentoré ne donne pas de nouvelles, est-ce que je devrais le relancer ?

Oui. Mais vous pouvez aussi vous poser des questions : « Est-ce que j'ai bien planifié une rencontre mensuelle avec une date ? Est-ce que c'est déjà arrivé ? Est-ce que je crois qu'il apprécie le mentorat ? Est-ce que je suis le mentor qu'il lui faut ? ».

Si vous devez le relancer plus d'une fois, vous pouvez lui demander s'il apprécie le mentorat et s'il désire continuer. Vous pouvez également en parler avec votre coordonnateur de mentorat afin qu'il fasse un suivi. Le mentoré est peut-être plus à l'aise d'un parler avec cette personne si un changement est nécessaire.

En période de crise, il est important de rappeler à votre mentoré que vous êtes là pour le soutenir. Que vous pouvez lui offrir une oreille attentive, lui apporter du recul et l'aider à prendre des décisions plus éclairées. La rencontre peut lui permettre de prendre une pause qui sera bénéfique pour la suite. Essayez divers moyens : textos, courriels, appels. Parfois, juste pour dire : « coucou, je pensais à toi, pas besoin que tu me rappelles » peut faire toute la différence.

Que faire si mon mentoré se met à pleurer ou vit une émotion forte ?

Attendez un peu (laissez passer 4-5 secondes pour apprivoiser le silence), puis vous pouvez lui mentionner que vous constatez que ce sujet le rend émotif. Vous pouvez lui demander s'il veut une pause.

Après cette pause, vous pouvez le questionner sur ce qui provoque autant d'émotions. Vous pouvez le rassurer sur la normalité de la chose, dédramatiser la situation.



Comportez-vous comme un humain face à un autre humain et agissez selon vos propres facilités et vos propres limites.

Et faire cela, ce n'est pas jouer au psychologue puisque vous ne faites pas de diagnostic ni de plan d'interventions. Et en présentant les limites du mentorat, le mentoré peut découvrir qu'il a besoin de consulter un professionnel de la santé.

Nous remercions les personnes suivantes pour leur contribution à cette foire aux questions :

- Pierre Chagnon, mentor chez Chaudière-Appalaches Économique et formateur au Réseau Mentorat
- Nancy Grégoire, directrice, Relations avec la communauté au Réseau Mentorat et mentore chez SAGE-Mentorat d'affaires
- Paul Ouellet, mentor chez SAGE-Mentorat d'affaires

