

## PLEINS FEUX SUR LA RÉUSSITE

Sydney Ryan, une entrepreneure de Terre-Neuve-et-Labrador, a trouvé la clé d'une réussite durable : l'innovation. C'est un trait dont elle a hérité de son père, qui a fondé Telelink, un service de réponse téléphonique qui était offert aux médecins et aux avocats de St. John's, il y a 50 ans.

« Mon père était un pionnier. Il a été le premier à installer des tours de communication et des systèmes de téléavertisseurs sur l'île, mais aussi les premiers téléphones aéroterrestres commerciaux dans les avions. »

C'est grâce à ce flair pour l'innovation que, aux côtés de son associée, Cindy Roma, avec qui elle partage depuis 20 ans les fonctions de PDG, Ryan a propulsé Telelink sur la voie de la croissance. À l'heure actuelle, le centre d'appel emploie une centaine de personnes et offre des services à des clients au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni, au Mexique et en Amérique du Sud.

« Nous avons élargi les services traditionnels de réponse téléphonique. Comme nos clients avaient besoin de services plus spécialisés pour assurer la sécurité de leurs employés, nous avons évolué pour répondre à ces besoins, explique M<sup>me</sup> Ryan. Cela nous a ouvert un monde de possibilités. Nos revenus sont maintenant dix fois plus importants que lorsque nous avons repris l'entreprise. »

La réussite n'empêche pas d'essayer des tempêtes, par exemple celle qui a secoué l'économie de Terre-Neuve-et-Labrador en 2014-2015, lorsque le prix du pétrole a chuté. Telelink a donc perdu des revenus provenant de clients du secteur pétrolier et gazier, mais l'entreprise a rapidement rajusté son tir.

« Nous avons commencé à offrir des services de sous-traitance à des centres d'appel américains qui cherchaient désespérément des talents, explique M<sup>me</sup> Ryan. Réussir vraiment, c'est se sortir de périodes difficiles. Notre croissance est quotidienne. Le marché australien est le prochain sur notre radar. »

L'entreprise sait également quand se tourner vers l'extérieur pour obtenir des conseils et du soutien, par exemple le programme Femmes d'affaires en commerce international (FACI).

« Notre rôle est de défendre les intérêts d'entreprises comme Telelink, explique Lynne Thomson, déléguée commerciale. Grâce à nos 161 bureaux au Canada et à l'étranger, nous possédons une importante capacité de réseautage. Nous puisons dans nos réseaux pour présenter aux entrepreneures des contacts qui sont en mesure de les aider à développer leur entreprise - acheteurs, partenaires et autres. Pour assurer la présence des femmes d'affaires canadiennes sur la scène internationale, nous organisons à leur intention des missions commerciales, des réunions d'affaires, y compris des rencontres de jumelage interentreprises, ainsi que des réceptions de réseautage. »

M<sup>me</sup> Thomson ajoute que le fait d'entretenir une relation à long terme avec l'équipe FACI a un effet décisif. « Les entreprises changent de main, d'orientation et de centre d'intérêt. Nous sommes là pour donner un coup de pouce. Restez en contact avec nous. Nous vous aiderons à maintenir votre visibilité et nous vous informerons des nouveaux débouchés sur les marchés internationaux. »

Prête à croître? Écrivez dès aujourd'hui à l'équipe FACI, à [faci@international.gc.ca](mailto:faci@international.gc.ca).

## “ CONSEILS ÉCLAIRÉS : L'IMPORTANCE DES MENTORS



« J'aime agir comme mentore auprès de femmes de tous les groupes d'âge et niveaux de développement entrepreneurial. Un mentor, c'est quelqu'un qui encadre, qui guide, qui conseille et qui fait des commentaires, mais c'est aussi une personne qui aide à établir de nouveaux contacts.

Comment trouver la personne qui vous offrira l'encadrement dont vous avez besoin? Elle devrait aimer le monde des affaires autant que vous.

Vous devrez sentir que « le courant passe » bien entre vous deux. Dites-lui ce que vous désirez réaliser, demandez-lui de vous aider à explorer de nouvelles idées, fixez-vous des objectifs réalistes et cherchez des solutions ensemble. »

**Anik Lehouiller**, Réseau des Femmes d'affaires du Québec, mentore, Montréal (Québec)

## BDC INVESTIT DANS LES FEMMES D'AFFAIRES

« Les entrepreneures sont une force vive de l'économie canadienne. La Banque de développement du Canada (BDC) est résolue à aider les entreprises appartenant à des femmes à croître et à prospérer sur la scène nationale et internationale. C'est pourquoi nous sommes très fiers de notre partenariat avec FACI.

Nous investissons dans les femmes. Par exemple, dans le cadre de notre initiative pour les entrepreneures, nous avons mis de côté la somme de 700 millions de dollars sur trois ans pour accorder des prêts à des entreprises appartenant en majorité à des femmes. Nous offrons des services de consultation et de mentorat adaptés aux besoins de chaque entreprise.

Nous sommes également heureux d'injecter 50 millions de dollars dans les entreprises technologiques en démarrage détenues par des femmes. Une partie des fonds serviront à créer un programme comprenant du capital de risque et du capital de croissance. »

**Nancy Goudreau**, directrice, Financement corporatif, Banque de développement du Canada

