

Tiffany Callender – Établir des passerelles : Autonomiser les entrepreneurs noirs au Canada

Animatrice : Maggie John

Vue d'ensemble :

Tiffany Callender nous rejoint pour nous parler des efforts qu'elle déploie pour aider les entrepreneurs noirs canadiens à gagner en autonomie économique. Callender est PDG et cofondatrice de la Fédération Africaine Canadienne Économique (FACE). Tiffany a codéveloppé le Fonds de prêt pour l'entrepreneuriat des communautés noires avec le gouvernement canadien. Callender explique que l'accès au capital est un besoin essentiel pour les entrepreneurs, et décrit la façon dont les minorités ont traditionnellement rencontré des difficultés pour emprunter les fonds dont elles ont besoin auprès des banques et des coopératives d'épargne et de crédit. Comme le montrent ses travaux, le partage d'expériences vécues entre prêteurs et emprunteurs a amélioré l'accès au capital pour les entrepreneurs noirs canadiens, révélant ainsi une communauté de chefs d'entreprise qui reste méconnue.

Voici quelques points forts de notre entretien :

1. C'est au cours de la pandémie de COVID-19 que Callender a lancé FACE, et ce n'est que plus d'un an plus tard qu'elle a rencontré son équipe en personne. Cette expérience a renforcé sa conviction quant à la valeur de la préparation numérique. « COVID nous a appris que nous devons être partout et nulle part à la fois », dit-elle, expliquant comment une empreinte numérique offre une voie pour la croissance de l'entreprise dans des circonstances changeantes.
2. La constitution de réseaux est un élément important d'une stratégie numérique réussie, car le bon réseau peut vous aider à identifier les outils numériques dont vous avez besoin à différents stades de la croissance de votre entreprise.

MAGGIE :

Voici Magnet Network Live, et c'est moi, Maggie John. Tiffany Callender vient tout juste de me rejoindre. Tiffany est une entrepreneuse sociale et une dirigeante d'opinion qui se concentre sur l'autonomisation économique des Noirs canadiens. Par l'intermédiaire de la Fédération Africaine Canadienne Économique, elle a mis en place le Fonds pour l'entrepreneuriat des communautés noires, qui accorde des prêts et un soutien aux entreprises détenues par des Noirs, contribuant ainsi à la création de richesses intergénérationnelles et à l'essor des entrepreneurs sous-représentés. Bienvenue Tiffany.

TIFFANY :

Bonjour. Merci de m'avoir invitée. Magnet Live, c'est ça? Palpitant!

MAGGIE :

Nous sommes en direct. J'ai demandé à tous mes invités ce qu'ils avaient retenu des deux derniers jours. Alors, qu'avez-vous retenu de ces dernières 48 heures?

TIFFANY :

Je pense que c'est le pouvoir de la connexion à travers différents groupes qui se consacrent à différentes missions. Quand on regarde les personnes présentes à Magnet Live, on constate qu'il y a des représentants de l'industrie, de l'éducation, de la communauté. Vous savez, c'est là que réside le pouvoir de réunir ces différents groupes pour réfléchir à ce qui constitue la véritable innovation, à savoir l'enrichissement mutuel, n'est-ce pas? Nous devons en quelque sorte créer ces voies de réflexion sur les atouts et les points de vue que nous pouvons apporter, afin de créer quelque chose qui convienne à tous et où chacun puisse trouver sa place. Je pense que c'est ce qui est intéressant à Magnet Live, et aussi le fait de reconnaître le travail qu'ils font.

MAGGIE :

Et il s'agit probablement de personnes que vous n'auriez pas l'habitude de croiser en temps normal.

TIFFANY :

C'est exact.

MAGGIE :

Mais avec lesquelles nous avons tant de choses en commun.

TIFFANY :

Tout à fait. Et je trouve que nous sommes tellement occupés par tout ce que nous avons à faire. Souvent, nous ne prenons pas le temps de faire une pause, et nous n'avons pas l'occasion de nous concentrer sur ce que font les autres ni de trouver les points communs ou les synergies possibles. Je pense donc qu'il s'agit d'une sorte de grand... aboutissement du travail que Magnet fait tous les jours. C'est donc une formidable opportunité. Et après des années passées à créer ce type d'enrichissement mutuel entre ces différents réseaux et groupes, c'est génial de pouvoir fêter ça avec eux.

MAGGIE :

J'adore le mot synergie parce qu'il signifie beaucoup de choses différentes. Et aussi la cohésion, le fait de travailler ensemble, de ne pas travailler séparément en silos. Comment travaillons-nous ensemble? Parlons donc de votre travail Tiffany. Quelle démarche les organisations peuvent-elles entreprendre pour s'assurer que les entrepreneurs sous-représentés aient accès aux outils et au financement dont ils ont besoin pour réussir dans une économie de plus en plus numérique?

TIFFANY :

Oui. Je pense donc que ce qui est intéressant dans l'histoire de la Fédération Africaine Canadienne Économique, c'est que nous avons fait nos débuts en pleine pandémie. Wow.

MAGGIE :

Incroyable. Et vous êtes toujours là.

TIFFANY :

Nous sommes toujours là. Nous avons réussi. Mais imaginez la création d'une organisation nationale qui gère un fonds de prêts de 160 millions de dollars, ce qui

est historique par nature, pour construire des infrastructures à toute vitesse. Je n'ai rencontré la plupart des membres de mon équipe en personne qu'un an après le début de mes fonctions. Il y avait des restrictions de déplacement, toutes sortes de choses. Ce que cela nous a appris, c'est que, si vous êtes déterminé, le champ du possible est probablement plus vaste et plus étendu que vous ne le pensez. Et nous avons utilisé chaque..., notre bureau, notre infrastructure était numérique. Il s'agissait de savoir comment établir des contacts. Comment gérer les clients? Comment nous impliquer? Nous avons dû construire une plateforme sur mesure pour pouvoir faire, vous savez, du LOS (Système d'origine des prêts), et maintenant j'utilise du jargon, de l'accueil pour passer à des partenaires qui, encore une fois, travaillent dans des organismes différents. Il s'agit donc, je pense, pour nous, d'un baptême par le feu en ce qui concerne la manière de servir une communauté dans un environnement numérique. Dans notre cas, nous n'avions pas le choix, mais nous savions que nous souhaitions le faire. La question qui se pose alors est la suivante : maintenant que vous avez cette compétence et que vous l'avez acquise, comment pouvez-vous l'exploiter au maximum et l'optimiser? Cela a été une grande leçon d'apprentissage.

MAGGIE :

Parlez-moi des leçons que vous en avez tirées. Vous savez, cette question concerne surtout les entrepreneurs sous-représentés. Comment tirer parti de certains de ces enseignements que vous avez, une fois de plus, vécus comme un baptême par le feu en pleine pandémie mondiale? Et partager ensuite certains de ces enseignements, de ces apprentissages avec ceux que vous servez aujourd'hui.

TIFFANY :

Oui, bien sûr, parce que nous étions... et je dis toujours à tous nos clients, « hé, nous aussi nous sommes une jeune entreprise ». En effet, nous avons donc dû tirer parti de la technologie, et utiliser un cadre numérique pour pouvoir lancer et développer notre entreprise. Et ces éléments doivent également être pris en compte. Le compte bancaire d'urgence canadien a vu le jour pendant la pandémie pour aider les entrepreneurs, puis le gouvernement du Canada a mis en place le programme d'adoption du numérique. Les leçons tirées de la pandémie sont les suivantes : vous pouvez avoir une vitrine, vous pouvez avoir des entreprises physiques en contact avec les clients, mais de nos jours, vous devez être en mesure d'avoir une présence

et une empreinte numériques pour assurer la continuité de vos activités. Nous ne pouvons pas oublier ce que COVID nous a appris, à savoir que nous devons être partout et nulle part à la fois. Et partout, il s'agit de veiller à disposer d'une stratégie numérique pour s'assurer que l'on touche le plus grand nombre de personnes possible, et que l'entreprise peut continuer à évoluer et à se développer, même si les circonstances et l'environnement habituel changent.

MAGGIE :

Dans quelle mesure l'adoption de cette démarche est-elle difficile pour certains? Je pense que tout le monde est d'accord pour dire qu'il est indispensable d'avoir une empreinte numérique. Mais si vous êtes une petite ou moyenne entreprise, vous avez du mal à vous en sortir. Là encore, vous faites partie d'une communauté sous-représentée. Par conséquent, d'autres obstacles s'ajoutent à cela. Je veux dire, oui, ce serait bien d'avoir un site web. Oui, ce serait bien de disposer d'une plateforme. Mais je dois juste être sûre que mes employés soient payés.

TIFFANY :

Oui, tout à fait. Mais je pense que ce qu'il faut prendre en compte, c'est que vous souhaitez être payée. Vous devez vous assurer d'être vue par le plus de personnes possible, qu'elles vous trouvent, et qu'elles utilisent vos services ou vos produits. Cela signifie qu'il faut construire, et il existe une multitude d'outils. C'est ce qui fait la beauté de ce que nous avons créé dans cet univers numérique : un grand nombre d'outils sont gratuits, ou très abordables. La question est de savoir comment intégrer un réseau qui vous aide à découvrir où se trouvent les outils dont vous avez besoin, en fonction des différents stades de croissance de votre entreprise. Par exemple, nous travaillons avec Google, et nous proposons à nos clients les différents outils que Google présente dans sa suite. Ils sont gratuits, certes, mais il faut bien commencer quelque part. Ne pensez donc pas que vous devez vous comparer à IBM dès le premier jour. Il est donc essentiel de veiller à utiliser les outils qui vous permettront d'être efficace, de faire en sorte que vos clients puissent vous trouver, et de comprendre le potentiel des différents outils et plateformes qui vous aideront à développer et à renforcer votre activité. Donc, oui, l'argent, les revenus, les clients, bien sûr. Mais la question qui se pose est la suivante : quel est le socle sur lequel vous

devez vous appuyer pour disposer d'une base solide qui vous permettra d'atteindre le plus grand nombre de personnes possible?

MAGGIE :

Et il est indispensable de trouver ces outils. Alors, comment pouvons-nous créer des systèmes économiques plus inclusifs qui aident les entreprises appartenant à des minorités à prospérer, même en présence d'obstacles systémiques?

TIFFANY :

Je vais revenir à notre histoire. Nous savions, et quand je dis « nous », je fais référence aux fondateurs de FACE, que l'accès au capital était un problème de longue date dans les institutions financières traditionnelles pour les entrepreneurs de couleur. Cela signifiait que nous devions concevoir et développer avec nos partenaires une politique de crédit qui permettrait d'ouvrir l'éventail des risques pour aider davantage d'entrepreneurs de notre communauté à saisir l'occasion; parce que, de par leur expérience dans ce pays, ils ont dû faire différents choix qui n'ont peut-être pas permis à leur profil de risque de ressembler à celui d'autres personnes, ou encore, ils ont peut-être été exclus d'autres opportunités, ce qui les a empêchés de présenter un profil de risque qui mettrait les banques à l'aise. Donc, si nous sommes en mesure de décider du niveau de risque que nous voulons prendre, sans pour autant omettre de gérer les risques et de faire preuve de diligence appropriée, nous devons ouvrir cette fenêtre pour que davantage de personnes puissent y entrer. C'est ainsi que l'on innove pour déterminer ce qui constitue un risque, parce qu'il existe effectivement une norme en matière de risque, mais la question est aussi de savoir quel est le risque nécessaire qui saura favoriser le changement. Et c'est ce que nous avons fait chez FACE. Trois ans plus tard, 43,6 millions de dollars ont été distribués à plus de 500 entreprises appartenant à des Noirs dans tout le pays. Nous sommes à l'aube d'une étude de cas qui démontre que, si le risque est géré en fonction de l'objectif à atteindre, à savoir l'accès, il sera peut-être surprenant de constater que le risque d'échec n'est pas aussi grand, ou aussi effrayant, qu'on aurait pu le penser.

MAGGIE :

Comment s'est déroulée cette conversation lorsque vous vous êtes adressée à des décideurs qui, vous le savez, ont des préjugés implicites ancrés dans le système bancaire? Car, en tant que femme noire, vous vous présentez en tant que chef d'entreprise représentant votre communauté, et vous dites : « Parlons du risque... parlons de la notion de risque ». Comment s'est déroulée cette conversation?

TIFFANY :

La première chose à faire est de trouver un premier allié, c'est-à-dire le gouvernement du Canada. Vous devez ensuite lui expliquer ce qu'il sait déjà, à savoir que nous avons besoin d'un modèle et d'une approche adaptés en matière d'accès au capital et aux ressources pour les entrepreneurs noirs. Dès que nous avons obtenu le soutien du gouvernement canadien, nous avons pu discuter avec les institutions financières et les coopératives d'épargne et de crédit, qui, il est vrai, présentaient des œillères, et ne voulaient peut-être pas admettre la réalité du système. C'est en raison d'un décalage entre ce qu'ils comprennent du système et la façon dont nous en faisons l'expérience. Il faut savoir faire émerger ces conversations, mais aussi être en mesure de dire : « Je ne suis pas seulement là pour vous critiquer, je suis là pour vous aider à trouver une solution ». Et nous étions en mesure de dire, « Nous savons qu'il est peut-être même insondable pour vous de croire que cela est vrai, que c'est réellement une chose à laquelle les entrepreneurs noirs sont confrontés. Mais laissez-nous vous montrer cela en créant la politique, et en utilisant ce que j'appelle le sixième crédit. Il y a donc cinq C pour le crédit, et le sixième est la culture. En faisant en sorte que les personnes qui ont un vécu commun disposent de l'expertise nécessaire pour évaluer les risques en termes de prêts, de prêts commerciaux, nous pourrions démontrer qu'il existe un marché et un potentiel inexploités chez les entrepreneurs noirs, et que la seule réponse, sachant que les banques veulent distribuer de l'argent, est qu'il doit y avoir quelque chose d'inhérent au système qui a fait que vous avez raté cette opportunité inexploitée ».

MAGGIE :

Parlez-moi de quelques-unes de ces opportunités que vous avez pu constater parce que quelqu'un a eu la possibilité d'explorer beaucoup plus de choses que ce qu'il aurait pu faire dans le système.

TIFFANY :

Si je devais dire ce qui me donne envie de me lever tous les matins pour faire ce travail, c'est que... C'est quand vous rencontrez quelqu'un qui travaille dans le secteur pharmaceutique, et qui a beaucoup trop de diplômes... Je me suis dit : « Vous êtes allé à l'école pendant une éternité, monsieur. Et vous avez accumulé une grande expérience, mais vous n'avez pas pu obtenir de prêt pour ouvrir votre pharmacie ». C'était un magasin de poulets et d'œufs. Ils ouvrent la pharmacie, et on verra comment ça se passe dans six mois, et peut-être qu'on vous donnera... J'ai besoin d'argent pour ouvrir la ferme, n'est-ce pas ? Nous lui avons accordé un prêt, et il a ouvert une pharmacie. Il en a maintenant deux. Il se débrouille pas mal, n'est-ce pas? Ensuite, nous avons des clients dans le domaine de l'aéronautique. Nous avons des clients dans le secteur de la beauté, qui changent le visage de la beauté au Canada et l'accès à... jusqu'à la technologie. Nous ne détenons aucune concentration dans notre portefeuille. Cela veut donc dire qu'il s'agissait vraiment d'une communauté presque méconnue, car nous ne tenions pas compte des véritables possibilités de croissance de ces entreprises. Et lorsque nous réfléchissons à ce que cela signifie réellement, ces entreprises vont devenir, et certaines d'entre elles sont des entreprises de taille microscopique ou nanométrique. Il s'agit d'une trajectoire. Le Canada fonctionne grâce aux petites et moyennes entreprises. Par conséquent, si nous investissons dans ces entreprises nanométriques et microscopiques pour qu'elles deviennent par la suite des petites et moyennes entreprises, elles pourront ensuite créer des emplois. Et c'est le type de changement dont nous avons besoin. Alors, pour moi qui me trouve à l'extrémité et au début de ce cheminement, et qui constate que tout cela arrive si rapidement sur le devant de la scène, je ne peux m'empêcher d'être optimiste et de penser que nous allons assister à de nombreux résultats positifs, non seulement pour la communauté noire, mais aussi pour le Canada dans son ensemble.

MAGGIE :

C'est le rêve canadien.

TIFFANY :

C'est le rêve canadien.

MAGGIE :

Qui est en train de se réaliser.

TIFFANY :

C'est exact.

MAGGIE :

Merci beaucoup Tiffany.

TIFFANY :

Merci.

MAGGIE :

C'était Tiffany Callender. Elle est la PDG et la cofondatrice de la Fédération Africaine Canadienne Économique.