

Répondre à une commande spontanée

GUIDE EN LIGNE D'ÉQUIPE CANADA INC À L'INTENTION DES EXPORTATEURS



Canada

À propos du présent guide

Il est préférable d'utiliser le présent guide « Répondre à une commande spontanée » en ligne, car cela permet aux utilisateurs de consulter directement les sites Web cités en référence dans le guide. La présente version PDF est destinée aux utilisateurs qui souhaitent imprimer le document pour le lire hors ligne. Si vous souhaitez accéder aux ressources Web énumérées dans le présent document, il est plus facile d'utiliser la version en ligne et de cliquer sur les liens actifs.

Si vous avez des questions sur l'exportation ou souhaitez obtenir de plus amples renseignements sur le sujet, communiquez avec les Services d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc en composant le numéro sans frais 1 888 811-1119 ou consultez le site exportsource.ca.

Avertissement

Les renseignements figurant dans le présent guide doivent être considérés uniquement comme un guide et ne doivent pas être cités ou considérés comme un document ayant une portée juridique. Tout ou partie de ces renseignements peuvent devenir obsolètes à n'importe quel moment, et ce, sans préavis.

Deuxième édition

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2005

ISBN : 0-662-74545-0

Numéro de catalogue : EE4-4/2005F-PDF

Also available in English

Imprimé au Canada



Répondre à une commande spontanée : Guide en ligne d'Équipe Canada inc à l'intention des exportateurs

Introduction	4
Étape 1 : Réaliser une étude interne	5
1.1 Capacité de l'entreprise	5
1.1.1 Stock	5
1.1.2 Prestation de services	5
1.1.3 Fabrication	6
1.2 Établissement du prix	6
1.2.1 Marketing	6
1.3 Livraison	6
1.3.1 Emballage et transport	6
1.4 Modalités de paiement	7
1.4.1 Le financement des exportations	7
Étape 2 : Réaliser une étude de marché	8
2.1 Information sur le marché	8
2.2 Règlements sur les exportations	9
2.3 Règlements sur les importations	9
2.4 Exigences relatives à l'étiquetage, à l'emballage ou au conditionnement	10
2.5 Permis d'exportation	10
2.6 Permis d'importation	10
2.7 Transport	10
2.8 Horaires d'expédition et modalités de livraison	11
2.9 Assurances	11
2.10 Diligence raisonnable — Protégez-vous contre les mauvais acheteurs	11
2.11 Facteurs de risque	11

Étape 3 : Calculer les coûts	12
3.1 Coûts des produits	12
3.1.1 Définitions des termes liés au calcul du prix au débarquement	14
3.2 Coûts liés au service	16
Étape 4 : Rédiger une proposition de prix	17
4.1 Description des marchandises ou des services	17
4.2 Prix	18
4.3 Emballage	18
4.4 Assurance	19
4.5 Expédition	19
4.6 Livraison	20
4.7 Facturation	20
4.8 Acceptation et validation	21
4.9 Paiement	21
Étape 5 : Établir la viabilité de la transaction	22
Étape 6 : Entreprendre les négociations	23
6.1 Description des marchandises ou des services	24
6.2 Prix	24
6.3 Emballage	24
6.4 Assurance	24
6.5 Expédition	25
6.6 Livraison	25
6.7 Facturation	25
6.8 Acceptation et validation	25
6.9 Paiement	25



Étape 7 : Rédiger un contrat	26
7.1 Description des marchandises ou des services	26
7.2 Parties à l’entente	26
7.3 Prix	26
7.4 Emballage	27
7.5 Assurance	27
7.6 Livraison	27
7.7 Facturation	27
7.8 Expédition	27
7.9 Acceptation et validation	28
7.10 Paiement	28
7.11 Respect des règlements	28
7.12 Arbitrage	28
7.13 Cadre légal	28
 Étape 8 : Exécuter la commande	 29
 Conclusion	 30

Introduction

Bien des entreprises ont vécu leur première expérience d'exportation par suite d'une commande ou d'une requête émanant d'une entreprise étrangère. Grâce à l'Internet, il est très facile pour une entreprise étrangère de s'informer sur vos produits et services. Le présent guide est conçu pour vous aider à répondre aux commandes spontanées et à commencer à exporter, même si vous ne possédez aucune expérience.

Grâce au présent guide, vous pourrez répondre à une requête ou commande provenant de l'étranger, connaître les nombreux facteurs à examiner avant d'exporter, la meilleure marche à suivre étape par étape, les façons d'établir les prix des produits et services, les cas où un emballage ou un permis spécial s'impose, et les moyens de respecter le principe de diligence raisonnable pour l'entreprise importatrice.

Habituellement, lorsqu'on reçoit une requête ou une commande, la première étape consiste à répondre par une proposition de prix, en précisant les caractéristiques du produit ou service, le prix et les modalités de la vente. L'acheteur potentiel peut décider d'accepter la proposition, de négocier avec vous ou de rejeter la proposition.

Avant de formuler une proposition de prix, vous devez estimer les coûts qu'il vous faudrait engager, établir si la transaction proposée vaut les efforts qu'il faudra déployer et décider si vous pouvez remplir la commande. À cette fin, vous devrez analyser tous les facteurs relatifs à l'expédition de marchandises du Canada au pays de destination ou à la prestation de services à un client étranger. Vous devez savoir si votre entreprise peut tirer profit de l'occasion qui s'offre à elle en temps opportun, de sorte que l'acheteur éventuel ne se désintéresse pas de la transaction. Dans certains cas, une proposition de prix représente un engagement juridique qu'il faut analyser minutieusement. Il faut vous assurer de pouvoir respecter l'engagement décrit dans la proposition, ce qui vous évitera d'éventuelles répercussions juridiques indésirables.

Afin d'élaborer votre proposition, vous aurez besoin d'estimer de façon raisonnablement précise les coûts qu'il vous faudra engager et de comprendre les règlements, les exigences logistiques et les autres facteurs susceptibles d'influer sur les modalités de la transaction. Dans le présent guide, vous trouverez un modèle qui vous sera utile pour l'élaboration de la proposition. Le modèle vous aidera à :

- comprendre la marche à suivre pour remplir une commande spontanée en provenance de l'étranger;
- déterminer le prix et les modalités selon lesquels vous conclurez avec l'acheteur étranger une transaction intéressante;
- préparer une proposition de prix pouvant servir de base à la négociation avec un éventuel acheteur étranger;
- élaborer les modalités d'un contrat avec l'acheteur étranger.

Le modèle vous permettra aussi d'accéder à des sources d'information dont vous pourrez avoir besoin pour obtenir des informations ou des éclaircissements additionnels sur des questions qui sont nouvelles pour vous. Le guide est constitué de façon à vous permettre de fonctionner étape par étape afin de répondre à une commande spontanée de façon rapide et efficace.

En général, les étapes à suivre pour répondre à une commande spontanée sont les suivantes :

Étape 1. Réaliser une étude interne

Étape 2. Réaliser une étude de marché

Étape 3. Calculer les coûts qu'il faudra engager

Étape 4. Rédiger la proposition

Étape 5. Établir la viabilité de la transaction

Étape 6. Entreprendre les négociations

Étape 7. Établir un contrat

Étape 8. Exécuter la commande

Les chapitres qui suivent présentent en détail chacune des étapes mentionnées ci-dessus, de façon que vous puissiez répondre à une commande spontanée en sachant ce que vous faites et que vous puissiez nouer des relations d'affaires positives avec de nouveaux consommateurs sur les marchés étrangers.

Étape 1 : Réaliser une étude interne

Vous pouvez recevoir une requête spontanée d'un acheteur étranger sous forme de lettre, de télécopie, de courriel, par téléphone ou par un site Internet de commerce électronique ou une autre forme de document lié au cybercommerce, de plus en plus accessible aux petites et moyennes entreprises. La commande spontanée émane directement de l'acheteur — c'est-à-dire l'entreprise ou la personne qui désire accéder à votre produit ou service. Dans certains cas, un distributeur étranger peut acheter vos produits et en obtenir le titre de propriété pour les revendre sur un marché étranger. La plupart du temps, l'acheteur sera directement votre client — c'est-à-dire l'utilisateur final de votre produit ou service. Le processus n'est pas le même que lorsqu'il s'agit de vendre des produits ou services à une entreprise commerciale du Canada ou de travailler avec un agent étranger qui représente votre entreprise dans un autre pays.

Exploitez-vous une entreprise de matières premières, de produits manufacturés, de services, ou une combinaison de plusieurs types d'entreprises? La nature de votre entreprise aura une incidence sur la façon dont vous aborderez une requête spontanée. Par exemple, le coût des intrants change constamment dans le cas des matières premières, ce qui rend difficile les estimations coûts-profits. Les entreprises de services doivent engager davantage de frais de déplacement personnel — billets d'avion, hôtel et temps de consultation. Le fait d'établir un plan vous aidera à cerner et à calculer toutes les dépenses que vous devrez engager pour répondre à la requête.

Si cette dernière est faite verbalement, demandez à l'acheteur potentiel une confirmation écrite de la requête et consignez la date, le nom de la personne-ressource et les détails de la discussion. Il faut indiquer sur la correspondance la date de réception. Il faut accorder une attention particulière aux demandes présentées dans une langue étrangère et les faire traduire par un professionnel afin de s'assurer de bien les comprendre.

Commencez par recueillir des informations au sein de votre entreprise afin de déterminer si vous êtes en mesure de remplir la commande et, le cas échéant, à quel moment, à quel prix et selon quelles modalités. Vous pourrez avoir besoin de consulter les responsables de divers secteurs d'activité de l'entreprise afin de mieux comprendre dans quelle mesure l'entreprise est prête à répondre à la requête et d'établir l'incidence potentielle de cette commande émanant de l'étranger sur le fonctionnement et les activités de l'entreprise.

Ainsi, vous arriverez à cerner l'information dont vous avez besoin et les renseignements qu'il vous faudra probablement solliciter auprès d'autres unités de votre entreprise afin de préparer une réponse à la commande spontanée.

1.1 Capacité de l'entreprise

1.1.1 Stock

- L'article est-il en stock?
- Dans l'affirmative, combien d'unités y a-t-il?

1.1.2 Prestation de services

- Combien de temps durera le voyage d'affaires — c.-à-d. la période pendant laquelle mes collègues et moi ne pourrions nous consacrer à d'autres tâches?
- Est-il possible de prendre un vol direct vers la destination voulue?
- Combien coûte un hôtel dans cette ville?
- Devrai-je louer un véhicule?
- Dois-je traduire ma présentation et mon matériel promotionnel?

1.1.3 Fabrication

- Quand peut-on fabriquer le produit?
- A-t-on besoin d'autres intrants pour répondre à la commande?
- Faut-il modifier le produit?
- Quelles seront les éventuelles répercussions sur les autres sections de l'entreprise?
- Quelles seront les éventuelles répercussions financières?

1.2 Établissement du prix

1.2.1 Marketing

Quelle stratégie faut-il adopter pour l'établissement du prix? Par exemple : votre entreprise présente-t-elle ses produits comme des articles de luxe afin de maximiser ses profits; pourrait-on obtenir des avantages concurrentiels en offrant un prix réduit (c.-à-d. en fixant le prix dans le but de fidéliser la clientèle)? En tant que fournisseur de services, facturez-vous selon un taux horaire ou selon des honoraires forfaitaires pour l'ensemble du projet? Vous devez aussi évaluer si votre entreprise désire réellement fidéliser ce client.

1.3 Livraison

1.3.1 Emballage et transport

- Possédez-vous quelque expérience que ce soit de la préparation de commandes pour ce marché?
- En tant que petite entreprise néophyte dans le domaine de l'expédition des marchandises, avez-vous repéré une entreprise d'exportation ou de logistique digne de foi sans être hors de prix qui pourra coordonner l'expédition selon vos exigences?
- Êtes-vous en mesure de respecter certaines exigences particulières sur le plan de l'étiquetage ou de l'emballage?
- À quel moment l'article pourra-t-il être préparé et expédié?
- Pour obtenir plus d'informations sur l'emballage et le transport, consultez le site Internet suivant :

Service des délégués commerciaux du Canada
www.infoexport.gc.ca/shipping/ExportPackaging-f.pdf

1.4 Modalités de paiement

1.4.1 Le financement des exportations

- Quels instruments financiers faut-il utiliser?
- Faut-il disposer d'un financement à court, moyen ou long terme pour concrétiser le projet d'exportation? Dans la plupart des cas de soumission spontanée, on peut opter pour une solution de financement à court terme : pensons notamment aux transactions à compte ouvert ou aux paiements anticipés.
- Ai-je besoin du soutien financier d'une banque ou d'une autre institution financière?
- À quel moment doit se faire le paiement?

Pour obtenir de plus amples informations sur le financement des exportations, visitez les sites Internet suivants :

IFinet

www.infoexport.gc.ca/ifinet/projectfin/finance-f.htm

Exportation et développement Canada (EDC)

EDC, qui offre des services financiers commerciaux uniques et possède une expertise précieuse sur les marchés internationaux, se consacre exclusivement à aider les exportateurs et les investisseurs canadiens à faire des affaires à l'échelle de la planète. Les exportateurs utilisent les services d'EDC pour s'assurer d'être payés, offrir à leurs acheteurs des modalités de remboursement concurrentielles, attirer de nouveaux acheteurs, pénétrer de nouveaux marchés et accroître leur accès à des fonds de roulement. **www.edc.ca**

Corporation commerciale canadienne (CCC)

CCC offre aux exportateurs canadiens des solutions d'affaires uniques pour accéder aux marchés publics à l'échelle de la planète et exporter leur expertise en matière de passation de marché. Depuis 1946, la CCC travaille avec des entreprises canadiennes afin d'aider ces dernières à conclure des ventes à l'exportation selon les meilleures modalités possibles. La CCC fournit des solutions qui favorisent la croissance des exportations : piste d'affaires, négociation de contrats et gestion des marchés conclus. **www.ccc.ca**

2

Étape 2 : Réaliser une étude de marché

2

Étape 2 : Réaliser une étude de marché

Pour répondre à une requête spontanée, il est important d'évaluer la complexité de la transaction. Il est plus complexe d'exporter un produit que de faire des affaires à l'intérieur du même pays. Dans certains cas, la transaction est tellement complexe que le temps et l'argent qu'il faut y investir entraîneront des pertes pour l'entreprise alors qu'on entrevoyait une transaction prometteuse. Il est important de bien comprendre ce que la transaction suppose avant d'engager du temps et des ressources supplémentaires.

Que vous soyez un exportateur néophyte ou expérimenté, vous devez comprendre le contexte réglementaire du Canada et du marché cible et leurs répercussions sur vos produits et services. Les règlements sont invariablement synonymes de paperasse : demandes, permis, approbations et certifications. Selon la stratégie pour laquelle vous opterez et la nature du produit, des articles ou des services visés par la commande, vous aurez peut-être à gérer des factures commerciales, des bordereaux de marchandise, des connaissements, des certificats d'origine, des documents d'assurance-risques pour l'expédition, des traites bancaires, des lettres de crédit et ainsi de suite. L'ampleur de la tâche peut sembler écrasante, mais vous avez accès à des ressources qui vous permettront de vous orienter dans la jungle de la paperasse (de plus en plus électronique).

En plus des règles et règlements, vous devez tenir compte de la logistique propre au transport de marchandises, de produits manufacturés ou de personnes du Canada au marché cible. Il existe peut-être plusieurs options modales pour se déplacer du point A au point B, si on dispose de l'infrastructure et des installations appropriées à destination. On peut opter pour l'avion, le bateau, le train ou l'autobus, ou pour une combinaison de plusieurs moyens de transport. Il s'agit d'examiner les facteurs suivants :

- le temps qu'il faudra pour que l'acheteur reçoive les produits;
- ce qu'il en coûtera pour acheminer les produits à l'acheteur, y compris les coûts d'expédition, les assurances et les services d'une entreprise de logistique s'il y a lieu;
- la fiabilité des personnes et des entreprises qui devront assurer la livraison de vos produits et votre transport jusqu'à la destination finale.

Cette liste vous permettra de réaliser une recherche initiale et de recueillir les informations dont vous avez besoin pour comprendre le marché de l'acheteur, établir les paramètres de l'entente, calculer les coûts et élaborer une proposition.

2.1 Information sur le marché

ExportSource

ExportSource est la ressource la plus complète au Canada à l'intention des exportateurs novices ou expérimentés. En plus d'offrir des informations et des outils pratiques qui vous aideront à vous préparer pour l'exportation, ExportSource vous permet d'accéder à de multiples rapports, études et informations concernant les marchés à l'échelle de la planète. Rendez-vous à exportsource.ca pour en apprendre davantage sur le marché cible d'où émane la commande spontanée que vous avez reçue.

Délégué commercial virtuel

Inscrivez-vous comme client du Service des délégués commerciaux du Canada : ainsi, vous aurez accès à un délégué commercial virtuel, c'est-à-dire un service Internet personnalisé qui vous permettra d'obtenir des informations sur les marchés et des pistes d'affaires adaptées à vos intérêts sur les marchés internationaux. Rendez-vous sur le site www.infoexport.gc.ca pour vous inscrire.

Info-Marchés EXPORT

Exportation et développement Canada (EDC) fournit en ligne des informations qui vous permettent de surveiller l'évolution politique et économique de plus de 200 marchés canadiens. Pour accéder à cet outil et ainsi mieux comprendre les marchés, inscrivez-vous au www.edc.ca/f-reports.

La connaissance des marchés d'EDC

Tirez profit des connaissances d'EDC sur les conditions économiques, commerciales et politiques de presque tous les marchés étrangers à l'échelle de la planète. Les compétences spécialisées d'EDC sur la manière de faire des affaires dans les marchés établis et les nouveaux marchés vous permettront de mieux comprendre les possibilités et les risques associés aux diverses industries de par le monde. Composez le **1 866 638-7916** pour obtenir le soutien qui vous permettra de repérer les nouvelles possibilités d'exportation, ou consultez le site suivant : http://edc.ca/prodserv/online/index_f.htm?cid=red1249.

2.2 Règlements sur les exportations

Bien des aspects du commerce international sont réglementés, et l'exportation ne fait pas exception. Le gouvernement canadien réglemente l'exportation de biens et de services, et il est important d'établir quels règlements auront éventuellement une incidence sur votre capacité de remplir la commande que vous avez reçue. Par exemple, il est possible que certains produits soient considérés comme des substances dangereuses, qui doivent être emballées et transportées conformément à des règlements spécifiques lorsqu'elles sont expédiées.

Il est également possible que la commande provienne d'un pays visé par un embargo : dans un tel cas, il est illégal pour les Canadiens d'exporter vers ces marchés.

Pour obtenir de plus amples informations sur les règlements relatifs à l'exportation, visitez les sites suivants :

Déclaration d'exportation canadienne automatisée

La Déclaration d'exportation canadienne automatisée (DECA) est une initiative conjointe de Statistique Canada et de l'Agence des services frontaliers du Canada. Ce programme offre aux exportateurs et agents inscrits la possibilité de déclarer en ligne au gouvernement fédéral les marchandises exportées.

www.statcan.gc.ca/francais/exports

Direction générale des contrôles à l'exportation et à l'importation

La Direction générale des contrôles à l'exportation et à l'importation (DGCEI) autorise l'importation et l'exportation de marchandises visées par des quotas ou des tarifs douaniers, et contrôle le commerce de marchandises dangereuses pour des motifs de sécurité. www.international.gc.ca/eicb

2.3 Règlements sur les importations

Certains pays restreignent l'importation de certains produits ou imposent des quotas. Beaucoup ont des normes techniques, des règlements sur la protection de l'environnement ou d'autres lois qui pourraient interdire ou retarder l'entrée d'un produit non approuvé, ou imposer d'autres coûts d'inspection ou de certification. Il peut être difficile d'obtenir ce type d'information directement auprès de votre client potentiel, des agents du marché cible ou sur les sites Internet des gouvernements étrangers; toutefois, vous pouvez communiquer avec l'Ambassade du Canada ou le Consulat du Canada situé sur le territoire du marché cible afin d'obtenir les conseils d'un délégué commercial spécialiste du marché ou de l'industrie cible.

2.4 Exigences relatives à l'étiquetage, à l'emballage ou au conditionnement

La plupart des pays réglementent l'emballage des produits, la teneur et la langue de l'étiquetage et le conditionnement des produits. On utilise souvent de façon interchangeable « emballage » et « conditionnement », alors qu'il s'agit de deux activités différentes. L'emballage renvoie aux types de matériel qui servent à couvrir et à protéger le produit pendant l'expédition — carton, boîte, emballage — tandis que le conditionnement désigne la manière de préparer les produits emballés pour l'expédition. Par exemple, on peut les placer dans des caisses d'expédition, sur une palette ou dans des conteneurs.

Les étiquettes que vous utilisez pour la livraison intérieure ne conviendront peut-être pas à l'exportation. Dans certains cas, l'importateur vous fournira les informations pertinentes pour que vous puissiez vous conformer aux lois locales. Si vous travaillez avec une entreprise de logistique ou un commissaire de transport, il pourra peut-être vous transmettre les informations appropriées. Pour commencer, assurez-vous que les informations suivantes figurent sur l'étiquette :

- identité du produit ou nom du produit;
- la quantité, en mesure métrique (masse ou volume) ou en unités;
- les coordonnées de votre personne-ressource;
- le pays d'origine;
- il faut également s'assurer que les indications pertinentes paraissent non seulement en anglais ou en français, mais aussi dans la langue comprise par le marché cible.

2.5 Permis d'exportation

On interdit ou on contrôle de très près l'exportation de certains produits. Dans le cas, par exemple, des armes, des produits animaux provenant d'espèces menacées et de certains types de technologie contrôlée, le gouvernement canadien doit émettre des permis d'exportation. Il vous incombe de déterminer si vous devez obtenir un permis d'exportation et, une fois que vous l'avez obtenu, de vous assurer qu'il se rendra à destination avec la marchandise.

2.6 Permis d'importation

Commerce international Canada émet des permis d'importation pour les produits répertoriés sur la Liste des marchandises d'importation contrôlée. D'autres pays ont des exigences similaires relativement à l'importation de substances ou réglementées ou d'articles susceptibles de représenter une menace concurrentielle pour les producteurs locaux. Vous pouvez communiquer avec un délégué commercial canadien du marché cible pour déterminer si vous devez obtenir un permis d'importation pour remplir la commande que vous avez reçue.

2.7 Transport

Il existe quatre modes de transport : aérien, ferroviaire, routier et maritime. Lorsque l'on utilise au moins deux modes de transport, on parle de transport intermodal. Il est important de déterminer quel mode ou quelle combinaison de modes de transport représente la façon la plus rentable de transporter un produit du Canada à sa destination. Comme nous l'avons déjà mentionné, il ne suffit pas d'évaluer les coûts; il faut également tenir compte du temps nécessaire, des questions de sûreté et de sécurité et de la fiabilité des transporteurs choisis.

Les entreprises de service doivent également évaluer les avantages et les inconvénients des divers modes de transport. Dans le pays d'arrivée, vous aurez le choix des transporteurs aériens, compagnies de location d'autos et services locaux de taxi et d'autobus. Vous devez choisir la bonne combinaison de modes de transport pour vous assurer d'être au rendez-vous à l'heure prévue avec le matériel et les outils technologiques nécessaires, qui doivent également se rendre à destination.

2.8 Horaires d'expédition et modalités de livraison

Une fois que vous avez sélectionné un moyen de transport, il est important d'établir un horaire d'expédition, puisque ce dernier aura une incidence sur les délais de livraison. Par exemple, le cycle des saisons peut influencer sur l'accessibilité des transports maritimes.

Les « Incoterms » désignent les définitions normalisées du commerce utilisées dans les contrats de commerce international. Élaborés par la International Chamber of Commerce, les Incoterms sont reconnus par la plupart des gouvernements ainsi que par les autorités juridiques et professionnelles du commerce à l'échelle de la planète. En les utilisant, vous éviterez les incertitudes et les interprétations divergentes concernant la livraison de la marchandise à l'acheteur. Pour obtenir de plus amples informations sur les Incoterms, visitez le site Internet suivant : **International Chamber of Commerce • www.iccwbo.org**

2.9 Assurances

Bien des acheteurs exigeront une assurance contre les pertes ou les dommages. Il est possible que les vendeurs veuillent également assurer la transaction en cas de non-respect de l'entente de la part de l'acheteur. Pour obtenir de plus amples informations sur les assurances, consultez le site :

Exportation et développement Canada

Exportation et développement Canada (EDC) offre aux exportateurs de nombreux services d'assurance-crédit à l'exportation qui permettent d'atténuer de nombreux types de risques commerciaux et politiques.
www.edc.ca

2.10 Diligence raisonnable – Protégez-vous contre les mauvais acheteurs

Votre produit ou service, votre réputation et votre potentiel d'expansion sont en cause chaque fois que vous concluez un accord commercial avec un nouveau client ou consommateur. Il vaut mieux établir la fiabilité de la personne ou de l'entreprise avec laquelle vous faites affaire. Nombre de pays possèdent l'équivalent d'un bureau d'éthique commerciale, d'un bureau d'évaluation du crédit ou d'une chambre de commerce qui pourront vous fournir des renseignements sur l'acheteur. Vous pourrez également trouver des renseignements sur le commerce local en vous adressant à la succursale d'une banque canadienne œuvrant dans le marché cible. Si la commande spontanée est suffisamment lucrative et que vous disposez du temps et des ressources nécessaires, vous pouvez également vous adresser à des sociétés de recherche et à des conseillers en veille concurrentielle qui possèdent une expertise dans le marché cible et pourront vous fournir des renseignements additionnels.

2.11 Facteurs de risque

Même si une commande peut paraître intéressante sur papier, il vous faut considérer tous les types de risques susceptibles d'avoir une incidence sur la viabilité de la transaction. L'instabilité politique ou la transformation de l'économie sont des exemples de risques qui peuvent mettre en péril le bon déroulement de votre projet d'exportation. Les risques liés au change étranger peuvent aussi transformer une transaction rentable en dette si on a convenu de réaliser la transaction dans une devise autre que le dollar canadien. Il y a toujours un risque commercial — par exemple que l'acheteur ne paie pas, fasse faillite ou provoque un conflit relativement à la commande, aux modalités de paiement ou à quoi que ce soit d'autre. Ici encore, il est important pour vous de savoir avec qui vous faites affaire et d'établir les conditions de l'entente le plus clairement possible.

Vous avez maintenant une idée des divers facteurs susceptibles d'influencer la viabilité de la transaction. Il est clair que vous ne pouvez répondre de façon pertinente à une commande spontanée sans analyser les risques, déterminer les coûts de l'exportation et imaginer une stratégie d'établissement de prix. En calculant le prix à la livraison de la marchandise ou de la préparation et de la prestation du service, vous serez mieux à même d'évaluer votre propre capacité de répondre à la commande et de tirer profit de la transaction.

3

Étape 3 : Calculer les coûts

Comment préparer une estimation raisonnable des coûts que votre entreprise devra engager pour remplir la commande? Évidemment, un prix trop bas risque de vous faire perdre de l'argent, alors qu'un prix trop élevé risque de décourager l'acheteur.

3

Étape 3 : Calculer les coûts

3.1 Coûts des produits

Pour préparer une estimation précise, vous devrez évaluer de nombreux facteurs qui dépassent ceux qui sont propres à la production nationale. Il vous faudra tenir compte des coûts liés aux composantes suivantes :

- la préparation des nombreux documents requis pour une transaction internationale;
- l'étiquetage, l'emballage et le conditionnement des marchandises en vue du transport;
- le transport de la cargaison du point d'origine à la destination;
- le paiement de tous les droits imposés par le gouvernement étranger;
- les frais financiers, assurances et instruments de paiement.

La feuille de travail suivante peut vous aider à établir tous les coûts associés à la transaction. Utilisez la feuille de calcul ci-dessous pour vous aider à calculer les coûts pertinents. (Nota : vous trouverez dans les prochaines pages la définition des termes utilisés dans les tableaux ci-dessous.)

Coût de production	Montant
Matériaux	\$
Main-d'œuvre	\$
Frais généraux d'usine	\$
Modification du produit	\$
Administration	\$
Financement intérieur (p. ex. frais bancaires)	\$
Total — coût intérieur	\$

Frais de port et de chargement	Montant
Surestaries – entreposage	\$
Droits de quai	\$
Frais spéciaux	\$
Marquage	\$
Chargement	\$
Total — franco à bord (FAB)	\$

Commercialisation à l'étranger et coûts des ventes	Montant
Déplacements et hébergement	\$
Activités de promotion (p. ex. foires commerciales)	\$
Communications (p. ex. téléphone/télécopieur, messagerie)	\$
Traductions	\$
Négociations, frais juridiques	\$
Commissions et honoraires de l'agent étranger (s'il y a lieu)	\$
Total — coût à l'usine (CU)	\$

Préparation matérielle de l'expédition	Montant
Étiquetage	\$
Emballage	\$
Conditionnement	\$
Marquage	\$
Cerclage	\$
Financement intérieur (p. ex. frais bancaires)	\$
Autres coûts de préparation pour le transport	\$
Documentation (y compris les factures consulaires)	\$
Honoraires des transitaires	\$
Total, produit prêt à expédier	\$

Transport intérieur	Montant
Frais de chargement	\$
Transport	\$
Frais de déchargement	\$
Total — produit prêt à expédier	\$

Transporteur international	Montant
Fret	\$
Assurance sur facultés	\$
Frais pour exigences spéciales	\$
Total — coûts, assurance et fret (CIF)	\$

Frais de débarquement	Montant
Déchargement	\$
Frais spéciaux	\$
Entreposage	\$
Total — rendu droits non acquittés (DDU)	\$

Dédouanement	Montant
Droits étrangers	\$
Frais de courtage	\$
Livraison au client	\$
Frais de chargement	\$
Transport	\$
Total — rendu droits acquittés (DDP)	\$

Frais de financements internationaux	Montant
Coûts des instruments financiers (p. ex. lettres de crédit)	\$
Assurance crédit à l'exportation	\$
Excomptes sur les comptes débiteurs	\$
Coûts de conversion des devises	\$
Coût total de la transaction avant profit	\$
Marge (en pourcentage)	%
Prix à l'exportation	\$

3.1.1 Définitions des termes liés au calcul du prix au débarquement

Coût de production : Résumé des coûts des éléments matériels et des frais d'administration nécessaires à la production des marchandises.

Matériaux : Estimation des coûts des matériaux requis pour remplir la commande.

Main-d'œuvre : Tous les coûts de la main-d'œuvre requise (directs et indirects).

Frais généraux d'usine : Tous les frais généraux de l'usine, y compris les services publics, le loyer, les taxes, etc.

Modification du produit : Tous les coûts nécessaires à la modification du produit pour les nouveaux marchés.

Administration : Tous les coûts supplémentaires entraînés par l'administration de la transaction. Ces coûts peuvent comprendre des frais spéciaux comme les coûts des services de chercheurs ou de vérification de la solvabilité d'un éventuel client.

Financement intérieur (p. ex. frais bancaires) : Tous les coûts qu'entraîne le financement des activités supplémentaires de production nécessaires à l'exécution de la commande.

Total — coût intérieur : Le coût total de la production au Canada.

Commercialisation à l'étranger et coûts des ventes : Résumé de tous les coûts de promotion, de publicité et de vente du produit sur le marché étranger.

Déplacements et hébergement : Frais de déplacement payés par votre entreprise pour visiter le marché cible en vue d'y mener une étude, de participer à une mission ou d'assister à une foire commerciale; ces frais peuvent comprendre les coûts de déplacement aller-retour de partenaires étrangers (agents, distributeurs, etc.) entre le pays cible et le Canada.

Activités de promotion (p. ex. foires commerciales) : Tous les coûts associés à l'événement (matériel publicitaire, frais d'inscription, stands et présentoirs, etc.), à l'exception des coûts déjà comptabilisés dans les frais de déplacement.

Communications (p. ex. téléphone, télécopieur, messagerie) : toutes les dépenses de communication (téléphone, messagerie, télécopieur, courriel, etc.) engagées pour réaliser la transaction, ou que vous engagerez probablement pour remplir la commande.

Traductions : Coûts de la traduction du matériel publicitaire, des spécifications du produit, des étiquettes, de la correspondance, etc., dans la langue du pays cible et vice-versa.

Négociations, frais juridiques : Tous les honoraires d'avocat et les frais juridiques reliés à la préparation du contrat.

Commissions et droits de l'agence étrangère (s'il y a lieu) : commissions, primes d'intermédiaire, coûts de distribution, et autres frais associés à la transaction. Convertissez les frais en monnaie canadienne avant de les inscrire sur la feuille de calcul.

Total — Coûts à l'usine (CU) : Le montant total des coûts de production et de commercialisation avant l'expédition. Le coût à l'usine est une expression commerciale (Incoterm) utilisée pour définir les modalités d'une transaction internationale. Ce montant comprend tous les coûts associés à la production à l'usine. Si cette expression est utilisée pour une transaction, cela signifie que l'acheteur assume la responsabilité de tous les coûts reliés au transport des marchandises du point d'origine à la destination finale. On peut soutenir que le coût à l'usine est l'Incoterm le plus avantageux pour vous, mais il n'est pas toujours possible de négocier une position aussi favorable. Il existe une gamme complète d'options permettant de définir les droits et obligations des parties touchées par la transaction, et notamment la livraison de la marchandise. Pour obtenir de plus amples informations sur les Incoterms établis par l'International Chamber of Commerce, visitez le site www.iccwbo.org.

Préparation matérielle de l'expédition : coûts pour l'étiquetage, l'emballage et le conditionnement appropriés des marchandises en vue de leur transport vers le marché cible.

Étiquetage : les étiquettes des produits doivent souvent être rédigés dans la langue officielle du marché cible. Il peut y avoir des règlements particuliers régissant la teneur des étiquettes (p. ex. pays d'origine, nom et adresse du fabricant ou du producteur, description du contenu et des ingrédients, poids, respect des normes techniques ou des conditions d'inspection). Les marchandises peuvent être retenues aux frontières si on ne respecte pas les exigences liées à l'étiquetage. Parfois, l'acheteur précisera les exigences de son pays en matière d'étiquetage, mais un transitaire pourra aussi vous fournir ce type d'information. Les courtiers en douane à l'étranger connaîtront aussi les règlements sur l'étiquetage que les inspecteurs des douanes doivent faire respecter.

Emballage : Il faut faire la distinction entre l'emballage (qui s'applique à chaque produit individuellement) et le conditionnement (la façon dont tous les articles sont regroupés en cargaison). Informez-vous des exigences d'emballage du pays destinataire. Il vous faudra peut-être faire emballer un produit individuellement ou en quantité précise (p. ex. à la douzaine). On peut aussi exiger certains types d'emballage (p. ex. en plastique à bulles d'air). D'autres emballages peuvent être interdits (p. ex. s'ils n'indiquent pas le contenu du produit).

Conditionnement : Les paquets individuels doivent être assemblés dans des boîtes, des caisses, des conteneurs ou des palettes à patin. Il faut préparer les marchandises de façon à réduire au minimum les risques de dommages, de vol ou de détérioration; l'acheteur peut donner des précisions à ce sujet. Le matériel que vous choisirez dépendra de divers facteurs : taille, forme, poids, fragilité et contenu du produit, expédition par avion ou par bateau, moment de l'expédition, climat, conditions et moyen de transport intérieur dans le pays de destination. Si la marchandise doit être expédiée outre-mer, il peut être pertinent d'utiliser un conteneur pour expédier de grandes quantités de marchandise emballées dans une seule unité sécuritaire. Les conteneurs sont des boîtes de taille normalisée conçues pour résister aux changements climatiques, aux dommages et au vol. La dimension d'un conteneur est généralement de 2,3 mètres de largeur, de 2,3 mètres de hauteur et de 5,9 mètres de longueur. Pour réduire au minimum les dommages et les coûts d'expédition par unité, répartissez également le poids dans le conteneur et remplissez ce dernier à pleine capacité (si possible).

3.2 Coûts liés au service

La liste de vérification fournie ci-dessous vous aidera à cerner les divers enjeux qui auront une incidence sur la transaction et à calculer les coûts qu'il vous faudra engager pour répondre à une demande de service dans un marché étranger. Tous les enjeux répertoriés n'entraîneront pas nécessairement des coûts sur chaque marché. La liste de vérification peut servir de ligne directrice.

ENJEUX ET COÛTS ÉVENTUELS	
Enjeu éventuel	Montant
Emplacement de l'acheteur	\$
Lieu où on offrira les services (si ce n'est pas le même que ci-dessus)	\$
Enjeux politiques	\$
Enjeux culturels	\$
Enjeux liés à la devise	\$

ENJEUX ET COÛTS LIÉS AUX DÉPLACEMENTS	
Enjeu lié aux déplacements	Montant
Transport jusqu'à destination (p. ex. agents de voyage, vols)	\$
Transport une fois à destination (p. ex. location d'auto, taxi)	\$
Hébergement (p. ex. hôtels)	\$
Titres de voyage (p. ex. passeport, visa)	\$
Santé et sécurité (p. ex. vaccins, mesures de sécurité)	\$
Repérage de l'Ambassade ou du Consulat du Canada et communication avec eux	\$

ENJEUX ET COÛTS LIÉS À LA CROISSANCE DE L'ENTREPRISE	
Enjeu lié à la croissance de l'entreprise	Montant
Temps consacré au déplacement et à la prestation de service (p. ex. temps facturable)	\$
Matériel nécessaire à l'entreprise et à la présentation	\$
Passavant	\$
Communications (p. ex. traduction de matériel, services d'un traducteur)	\$

4

Étape 4 : Rédiger une proposition de prix

Une proposition de prix est d'abord et avant tout une offre que vous faites à l'acheteur en vous attendant à ce qu'il l'accepte. Avant l'acceptation officielle de la proposition par l'acheteur, le document n'est pas valide en droit et n'a aucune force obligatoire. Il est possible qu'il y ait des contre-offres et des modifications de la proposition initiale avant que les modalités soient acceptées par l'acheteur et vous-même. À partir du moment où la proposition est acceptée, elle représente votre engagement à livrer un certain produit ou service à un prix et à un moment précis, selon les modalités spécifiées dans le document. Si vous ne respectez pas cet engagement, vous pourriez nuire à la réputation de votre entreprise et vous exposer à d'autres problèmes.

Dans la mesure où les aspects opérationnels liés au commerce international sont de plus en plus uniformes, le type d'information que votre proposition doit contenir est lui aussi normalisé, de façon générale. Ainsi, vous devrez fournir une description des marchandises ou des services offerts, le prix (et les détails du calcul), des précisions sur le mode d'emballage du produit, le type d'assurance offerte, le mode d'expédition et le nom de l'expéditeur, la date et le lieu de livraison, les factures et documents qui seront émis, la personne qui décidera si la commande a été remplie correctement et le mode de paiement.

Une proposition de prix qui ne contient pas tous ces renseignements avec assez de détails peut soulever des questions à propos de la transaction et retarder la conclusion d'une entente. Si certaines questions ne sont pas réglées dès le départ, on pourrait voir surgir des interprétations divergentes ou des désaccords un peu plus tard. Ce type de situation peut aussi retarder les paiements, nuire à votre réputation ou entraîner des conflits.

Après avoir rédigé la proposition de prix, posez-vous les questions énumérées à l'étape 5 avant d'acheminer le document à l'acheteur éventuel.

Voici un modèle qui vous aidera à préparer une réponse complète à une commande spontanée.

4.1 Description des marchandises ou des services

La description des marchandises doit être claire : genre de produit, modèle, quantité et unité de mesure utilisée (unité, poids, nombre, ensemble, etc.). Indiquez s'il y a une norme particulière de qualité comme la catégorie ou le type de produits (de luxe, ordinaire, économique, etc.). Si l'article contient des composantes provenant d'une tierce partie, il faut l'indiquer. Dans la mesure du possible, évitez le jargon local et utilisez la nomenclature reconnue internationalement.

Détails	Modalités
Nom du produit	
Modèle (p. ex. numéro de série)	
Quantité (et unité de mesure)	
Qualité (catégorie, type)	
Composantes (le cas échéant)	

4.2 Prix

Le vendeur doit indiquer le mode de calcul du prix (par unité, poids, catégorie, etc.). Ensuite, on multiplie ce prix par la quantité pour obtenir le prix des marchandises. Il faut ventiler et détailler les frais supplémentaires, qui peuvent comprendre les coûts de conditionnement spécial, d'expédition, d'assurance, de paiement des droits de douane ou tout autre coût particulier dont le vendeur pourrait être responsable. Ajoutez ces frais pour obtenir le coût total de la commande, et précisez dans quelle devise se fera le paiement.

Détails	Modalités
Prix unitaire	
Nombre d'articles	
Prix des articles	
Frais supplémentaires (conditionnement, expédition, assurance, douanes, droits, etc.)	
Coût total	
Devise	

4.3 Emballage

Vous devrez déterminer les informations qui figureront sur les étiquettes, et la langue qui sera utilisée.

Vous devrez déterminer le matériel approprié pour emballer vos produits. Par exemple, pour certaines marchandises, il convient d'utiliser des boîtes, tandis que pour d'autres, il peut être pertinent d'ajouter un emballage de plastique. Si votre produit est fragile ou qu'il faut respecter certaines conditions précises relativement à son transport (réfrigération, contrôle de l'humidité) ou à sa manipulation pendant l'expédition (produits chimiques dangereux), il faut communiquer les spécifications et les consignes pertinentes (dans la langue appropriée) afin de garantir l'arrivée à bon port de la marchandise.

Comme nous l'avons déjà mentionné, il faut définir le contenu de la marchandise en utilisant une unité de mesure convenable — poids ou volume, unités ou ensemble d'unités par contenant. Enfin, il faut conditionner les marchandises en vue de l'expédition, c'est-à-dire que vous devez déterminer une méthode de conditionnement efficace et rentable aux fins de l'expédition — caisse, palette, conteneur ou autre.

Détails	Modalités
Langue des étiquettes	
Contenu des étiquettes	
Emballage des produits	
Conditionnement des produits (palette, conteneur, etc.)	
Manutention particulière (fragilité, réglage de la température et de l'humidité, etc.)	

4.4 Assurance

Selon les modalités négociées relativement à la transaction (on a déjà abordé les Incoterms ci-dessus), il vous incombera peut-être d'assurer la marchandise que vous avez vendue. Afin de réduire au minimum la confusion possible entre les parties concernées par la transaction, il est important d'établir clairement qui est responsable de l'assurance avant d'accepter la commande. Ainsi, les malentendus seront évités si la livraison ne se passe pas comme prévu.

Vous allez découvrir les différents types d'assurance dont vous pourriez avoir besoin. Vous pouvez vous adresser à Exportation et développement Canada pour obtenir des assurances visant à atténuer les risques commerciaux et politiques, mais vous pouvez aussi avoir besoin d'assurance contre les accidents, la confiscation de marchandise ou la détérioration des aliments attribuables à un retard de livraison. De plus, vous avez le choix d'assurer la transaction intégralement ou seulement une partie de cette dernière.

Détails	Modalités
Responsable de l'assurance	
Type d'assurance	
Montant de l'assurance	
Conditionnement de la marchandise en vue de l'expédition (conteneurs, palettes, etc.)	
Manutention particulière (fragilité, réglage de la température et de l'humidité, etc.)	

4.5 Expédition

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, vous aurez probablement le choix d'expédier votre marchandise par train, avion, autobus ou bateau. Si votre acheteur éventuel est un organisme ou un ministère gouvernemental, il vous demandera peut-être d'utiliser les transporteurs nationaux du pays.

Comme dans le cas de l'assurance, les modalités négociées relativement à la commande spécifieront l'entreprise (la vôtre ou celle de l'acheteur) responsable de la gestion des dispositions concernant l'expédition. Vous serez peut-être responsable de l'ensemble de l'expédition, depuis votre entreprise jusqu'à la destination finale, et des coûts associés à cette expédition; il est également possible que vous n'ayez qu'une part des responsabilités et des coûts à assumer.

Détails	Modalités
Mode de transport	
Transporteur	
Disposition pour l'expédition	
Responsabilité des coûts de l'expédition?	
Point de départ de la cargaison?	
Destination de la cargaison?	

4.6 Livraison

Pour répondre à une commande spontanée, il vous faudra vous engager à livrer le produit pour une date donnée, ou, dans les cas où la marchandise doit être livrée en plusieurs fois à un ou plusieurs endroits, vous devrez mettre en place un système structuré pour gérer les expéditions en fonction de dates et de points de livraison précis. Il peut être difficile de prédire à quel moment la marchandise doit être envoyée pour arriver à destination en fonction des modalités convenues, particulièrement si on a prévu une combinaison de modes de transport.

Détails	Modalités
Date d'expédition (précisez si la cargaison sera expédiée en plusieurs fois ainsi que les dates)	
Date de livraison (précisez si la cargaison sera livrée en plusieurs fois ainsi que les dates)	
Lieu de livraison	

4.7 Facturation

Pour remplir la commande, vous devrez négocier les modalités de paiement avec l'acheteur, ce qui influera sur l'envoi de la facture relativement à la commande. La facturation se fait de plus en plus par voie électronique, à cause de l'accessibilité et de l'utilisation généralisée d'Internet et des outils de commerce électronique. Toutefois, vous pouvez envoyer une copie papier de la facture avec la cargaison, ou encore l'acheminer séparément par la poste, le câble ou un service de messagerie.

Si votre envoi contient d'autre documentation — certificats d'inspection, licence ou permis — pensez à les insérer dans une trousse qui accompagnera la cargaison.

Détails	Modalités
Date de la facture	
Mode d'expédition de la facture	
Autres documents	

4.8 Acceptation et validation

Dans un monde idéal, l'acheteur attend la livraison de la marchandise dans son bureau. Dans la réalité, il en va autrement : un courtier en douane, l'agent du vendeur ou une autre personne peut recevoir la marchandise. Il est essentiel que soit précisé sur le contrat le nom de la personne ou de l'organisation qui acceptera la commande, ainsi que les paramètres de l'inspection et de la vérification de cette dernière. En dernière analyse, les modalités de la transaction doivent être satisfaisantes pour vous et pour l'acheteur. Vous devrez vous entendre sur la définition de « satisfaction », et déterminer qui décidera que la transaction est complète.

Détails	Modalités
Destinataire de la commande	
Façon dont la qualité sera vérifiée	
Façon dont les autres modalités de la commande seront validées	

4.9 Paiement

De nombreux instruments financiers vous sont accessibles lorsque vous réalisez des transactions avec des acheteurs étrangers. La plupart des banques et des institutions financières disposent de personnel apte à vous orienter en ce qui a trait aux lettres de créance et aux lettres de change, et à vous conseiller relativement aux risques liés aux taux de change. Vous pouvez aussi vous organiser pour que le paiement soit versé directement dans votre compte.

Il faut définir les modalités de paiement au moment d'établir l'entente en vertu de laquelle vous remplirez la commande. Par exemple, le paiement peut être fait de façon anticipée, sur réception de la marchandise ou 30 jours après la livraison. L'acheteur peut également payer en un seul versement ou en plusieurs versements à intervalles préétablis.

Détails	Modalités
Instrument financier à utiliser	
Quand le paiement sera-t-il fait (précisez s'il y aura plusieurs versements)?	
À quelle banque (renseignements sur la banque du vendeur, numéro de compte)?	

Étape 5 : Établir la viabilité de la transaction

Après avoir terminé la proposition, vous devez examiner à la loupe l'entente que vous proposez à l'acheteur éventuel avant de la lui acheminer. Même si la transaction peut être avantageuse, elle peut ne pas en valoir la peine du point de vue du temps et des efforts à consacrer pour en tirer profit ou à cause des occasions que vous devrez peut-être laisser passer. Avant de commencer les négociations, posez-vous les questions suivantes afin d'évaluer la faisabilité de la transaction proposée et de vous faire une idée des modalités que vous devriez proposer.

- Combien de temps prendra l'exécution de la transaction?
- Disposez-vous du personnel interne suffisant pour entreprendre ce projet?
- Devrez-vous faire appel à d'autres personnes pour réaliser le projet?
- Quelles seront les répercussions de cette commande sur les autres activités de l'entreprise?
- Combien coûtera la transaction (temps consacré par le personnel, coût des matériaux, financement et autres frais)?
- Quel profit l'entreprise fera-t-elle avec cette transaction?
- Faudra-t-il financer la transaction, et dans l'affirmative, l'entreprise peut-elle obtenir une aide financière?
- Quelles seront les répercussions de l'obtention de l'aide financière supplémentaire sur les autres activités?
- L'obtention d'une aide financière supplémentaire empêchera-t-elle l'entreprise d'accéder à d'autres types de financement pour d'autres activités?
- Quels sont les autres avantages pour votre entreprise, comme l'utilisation d'une capacité de production de réserve, la création d'un partenariat à l'étranger, l'essai d'un nouveau marché, etc.?
- Y a-t-il des obstacles importants à la transaction, notamment des obstacles commerciaux, les distances, des restrictions réglementaires, logistiques ou autres?
- Quels risques présente la transaction? Possédez-vous des renseignements sur l'acheteur étranger? Qu'arrive-t-il à la transaction si les taux de change fluctuent entre le Canada et l'autre pays? De telles fluctuations risquent-elles de se produire?
- Y a-t-il des risques politiques dont il faut tenir compte?
- La transaction suppose-t-elle des intrants particuliers (matériaux, composants, etc.)?
- Faut-il des connaissances particulières (langue, connaissance de la culture, compétences en logistique, etc.) pour réaliser la transaction?

Il est possible que les réponses à ces questions laissent entendre que la transaction serait plus complexe que ce que vous aviez prévu. Vous devez analyser toutes les avenues qui s'offrent à vous afin de vous assurer que les avantages liés à la transaction compensent les inconvénients. Il est possible que vous ayez à augmenter votre prix pour que la transaction soit avantageuse pour vous. Vous pouvez aussi reporter à plus tard la date de livraison pour réduire le fardeau que la transaction représente relativement à vos activités régulières. Vous pouvez aussi envisager d'offrir à l'acheteur une livraison partielle — c'est-à-dire une part seulement de la marchandise commandée plus tôt que l'intégralité de la commande. L'objectif est de vous assurer que la transaction est viable à long terme et que le fait de répondre à la commande spontanée contribue à la réalisation de cet objectif plutôt qu'à sa remise en cause. Si, en revanche, les avantages probables sur le plan des revenus, du positionnement sur le marché, de l'utilisation de la capacité de production de réserve et d'autres facteurs tendent à excéder les coûts probables, alors faites parvenir votre proposition de prix à l'acheteur éventuel et passez à l'étape suivante du processus.

6

Étape 6 : **Entreprendre les négociations**

Ne tenez pas pour acquis que votre proposition de prix sera acceptée comme telle. En raison des nombreux facteurs propres à une transaction, il faut s'attendre à ce que l'acheteur éventuel veuille modifier vos modalités. L'acheteur peut demander une livraison plus rapide du produit. Il peut essayer de négocier le prix à la baisse. Il peut exiger un certain type d'emballage pour l'expédition, l'utilisation d'un moyen de transport ou d'un transporteur particulier. Tous les éléments d'une proposition de prix sont sujets à examen et négociation.

Si l'acheteur éventuel change certaines modalités de la proposition, pensez à ce que ces modifications auront comme répercussions sur les profits, les coûts et la faisabilité globale. En outre, avant d'accepter un changement, veillez à obtenir l'approbation des divisions de votre entreprise (fabrication, approvisionnements, expédition, finances, etc.) qui pourraient être touchées par les nouvelles conditions. Il se peut que la proposition fasse plusieurs fois l'objet de négociations avant la conclusion d'une entente qui satisfasse les deux parties.

Vous pouvez utiliser un modèle de négociations pour vous aider dans vos discussions avec l'acheteur étranger. Le tableau suivant illustre la façon dont vous pouvez utiliser le modèle de négociation pour faire le suivi des changements qui seront apportés aux diverses modalités durant les négociations.

Élément	Proposition initiale	Leur réponse	Deuxième proposition	Leur réponse	Transaction finale
Prix	100	50	90	75	80
Expédition	Ils expédient.	Nous expédions à la destination finale.	Nous expédions au port.	Nous expédions à l'entrepôt douanier. Ils expédient à la destination finale.	Nous expédions à l'entrepôt douanier. Ils expédient à la destination finale.
Assurance	Ils s'en occupent.	Ils approuvent, nous nous en occupons.	Nous nous en occupons, ils approuvent	Nous nous en occupons, ils approuvent.	Nous nous en occupons, ils approuvent.

Ce tableau est établi à partir du modèle de proposition de prix que vous avez utilisé pour préparer votre première offre à l'acheteur étranger. La première colonne du tableau contient les modalités de votre proposition de prix. On ajoutera ensuite des colonnes à l'offre initiale pour tenir compte de la progression de la négociation. Ce modèle peut vous aider à faire un suivi des propositions et des contre-propositions au cours des négociations. Dès que les deux parties ont convenu des modalités, la dernière colonne peut servir de base à la rédaction du contrat.

6.1 Description des marchandises ou des services

Élément	Modalités de la proposition/contre-proposition/acceptation
Nom du produit	
Modèle	
Code d'identification (p. ex. numéros de série)	
Quantité (et unité de mesure)	
Qualité (catégorie, type)	
Composantes (le cas échéant)	

6.2 Prix

Élément	Modalités de la proposition/contre-proposition/acceptation
Prix unitaire	
Nombre d'articles	
Prix des articles	
Frais supplémentaires (emballage, expédition, assurance, douanes ou droits, etc.)	
Coût total	
Devise	

6.3 Emballage

Élément	Modalités de la proposition/contre-proposition/acceptation
Langue des étiquettes	
Contenu des étiquettes	
Emballage des produits	
Conditionnement des produits (palettes, conteneur, etc.)	
Manutention particulière (fragilité, réglage de la température, etc.)	

6.4 Assurance

Élément	Modalités de la proposition/contre-proposition/acceptation
Responsable de l'assurance	
Type d'assurance	
Montant de l'assurance	

6.5 Expédition

Élément	Modalités de la proposition/contre-proposition/acceptation
Mode de transport	_____
Transporteur	_____
Dispositions pour l'expédition	_____
Responsabilité des coûts d'expédition	_____
Manutention particulière (fragilité, réglage de la température, etc.)	_____
Point de départ de la cargaison	_____
Destination de la cargaison	_____

6.6 Livraison

Élément	Modalités de la proposition/contre-proposition/acceptation
Date d'expédition (précisez si la cargaison sera expédiée en plusieurs fois ainsi que les dates)	_____
Date de livraison (préciser si la cargaison sera livrée en plusieurs fois ainsi que les dates)	_____
Lieu de livraison	_____

6.7 Facturation

Élément	Modalités de la proposition/contre-proposition/acceptation
Date de facturation	_____
Mode d'expédition de la facture ?	_____
Autres documents	_____

6.8 Acceptation et validation

Élément	Modalités de la proposition/contre-proposition/acceptation
Destinataire de la commande	_____
Façon dont la qualité sera vérifiée	_____
Façon dont les autres modalités de la commande seront validées	_____

6.9 Paiement

Élément	Modalités de la proposition/contre-proposition/acceptation
Instrument financier à utiliser	_____
À quel moment le paiement sera-t-il fait (précisez s'il y aura plusieurs versements)?	_____
À quelle banque (renseignements sur la banque du vendeur, numéro de compte)?	_____

Étape 7 : Rédiger un contrat

Lorsque les deux parties se sont entendues sur les modalités de la transaction, vous êtes prêt à préparer un contrat officiel. Pour le contrat, il vous faudra d'autres renseignements qui ne font pas partie de la proposition de prix initiale, mais qui sont nécessaires à l'établissement d'un cadre légal adéquat qui protégera les deux parties.

Les transactions internationales diffèrent grandement les unes des autres. Il est donc impossible de rédiger un contrat standard pour toutes les transactions. Il est conseillé de faire affaire avec un avocat afin de s'assurer que l'entente définitive sera compréhensible et exécutoire. Il est également important de préciser le mécanisme qui servira à résoudre les différends entre les parties, le cas échéant.

Vous trouverez ci-dessous les grandes lignes d'un contrat que vous pouvez utiliser dans le cadre de vos discussions avec votre conseiller juridique. Il s'agit d'un tableau qui comprend les modalités sur lesquelles se sont entendues les deux parties durant les négociations et qui peut aider votre avocat à rédiger une entente exécutoire entre votre entreprise et l'acheteur étranger.

7

Étape 7 : Rédiger un contrat

7.1 Description des marchandises ou des services

Détails	Modalités
Nom du produit ou service	
Modèle du produit ou type de service	
Code d'identification (p. ex. numéro de série ou code de service)	
Quantité (et unité de mesure)	
Qualité (catégorie, type)	
Composantes (le cas échéant)	

7.2 Parties à l'entente

Détails	Modalités
Acheteur	
Vendeur	

7.3 Prix

Détails	Modalités
Tarif (prix unitaire/taux horaire ou tarif fixe)	
Nombre d'unités/heures de service	
Prix des articles/heures de service	
Frais supplémentaires (emballage, expédition, assurance, douanes ou droits, etc.)	
Coût total	
Devise	

7.4 Emballage

Détails	Modalités
Langue des étiquettes	
Contenu des étiquettes	
Emballage des produits	
Conditionnement des produits (palettes, conteneurs, etc.)?	
Manutention particulière (fragilité, réglage de la température, etc.)	

7.5 Assurance

Détails	Modalités
Responsable de l'assurance?	
Type d'assurance?	
Montant de l'assurance?	

7.6 Livraison

Détails	Modalités
Date d'expédition (préciser si la cargaison sera expédiée en plusieurs fois ainsi que les dates)	
Date de livraison (préciser si la cargaison sera livrée en plusieurs fois ainsi que les dates)	
Lieu de livraison	

7.7 Facturation

Détails	Modalités
Date de facturation	
Mode d'expédition de la facture?	
Autres documents	

7.8 Expédition

Détails	Modalités
Mode de transport	
Transporteur	
Dispositions pour l'expédition	
Responsabilité des coûts d'expédition	
Point de départ de la cargaison	
Destination de la cargaison	

7.9 Acceptation et validation

Détails	Modalités
Destinataire de la commande	
Façon dont la qualité sera vérifiée	
Façon dont les modalités de la commande seront validées	

7.10 Paiement

Détails	Modalités
Instruments financiers à utiliser	
À quel moment le paiement sera-t-il effectué (précisez s'il y a plusieurs versements)?	
À quelle banque (renseignements sur la banque du vendeur, numéro de compte)?	

7.11 Respect des règlements

Détails	Modalités
Inspections	
Normes	
Codes	
Licences et permis	

7.12 Arbitrage

Détails	Modalités
Quelle institution ou personne s'occupera de l'arbitrage en cas de différend?	
Procédures d'arbitrage?	

7.13 Cadre légal

Détails	Modalités
Lois du pays qui régissent la transaction?	

8

Étape 8 : **Exécuter la commande**

Une fois l'entente conclue, votre prochaine tâche consiste à avertir les personnes de votre entreprise qui auront un rôle à jouer dans l'exécution de la commande. En général, il s'agira des étapes que vous avez consultées à la première page (études internes) pour élaborer votre proposition de prix.

À ce stade-ci, vous devriez communiquer avec ces divisions afin de les informer de la conclusion d'un marché, de leur faire connaître les modalités de l'entente et de vous assurer qu'elles comprennent et acceptent le rôle qu'elles auront à jouer pour remplir la commande. Après la conclusion du marché avec l'acheteur, vous devez exécuter votre part de la transaction. Vous vous êtes préparé : vous ne devriez donc pas avoir de surprise — ou si peu. Les personnes de votre entreprise qui sont touchées par la nouvelle commande connaissent déjà les rôles et responsabilités qu'elles doivent assumer pour que la commande soit remplie et expédiée de façon efficiente. Ces personnes ont participé à la préparation de la proposition; elles connaissent donc les modalités de la transaction. Il ne vous reste qu'à confirmer les détails avec elles et à vous assurer qu'elles comprennent les obligations qui leur incombent pour que la vente soit une réussite.

Conclusion

Le fait de recevoir une commande spontanée devrait être excitant pour vous, puisque cela signifie que quelqu'un, quelque part sur la planète a entendu parler de vos produits ou services et en reconnaît la valeur. Dans le monde des affaires, lorsqu'on a obtenu cette reconnaissance, la moitié de la bataille est gagnée. Pour gagner l'autre moitié, il s'agit de livrer le produit ou service à la satisfaction du consommateur, puis de recommencer encore et encore.

Si vous êtes préparé, le fait de répondre à une commande spontanée sera aussi stimulant, enrichissant et avantageux. Le commerce international est un monde rempli de défis, mais aussi de récompenses. La planète est peuplée de consommateurs potentiels. Vous devez être prêt à exporter lorsqu'ils frapperont à votre porte.

1 888 811-1119

exportsource.ca



Équipe Canada inc • Team Canada Inc