

Répondre à une commande spontanée

Un guide en direct
d'Équipe Canada inc



Canada^{ca}

Remarque :

La présente version imprimée du guide en direct « Répondre à une commande spontanée » d'Équipe Canada inc a été créée pour satisfaire aux besoins des lecteurs qui préfèrent consulter le guide sans se brancher à l'Internet.

Nous désirons cependant souligner que le guide a été conçu pour utilisation en direct, et que le format ne se prête pas nécessairement bien à une version imprimée sur papier. En effet, le guide offre de nombreux renvois à des ressources sur le Web que les lecteurs en direct peuvent facilement accéder en cliquant sur les liens; sur papier, les renvois prennent la forme de longues adresses de sites qui rendent la lecture difficile. De plus, les contraintes de la mise en page nous ont obligés à répartir les longues adresses sur deux lignes ou plus; veuillez noter qu'il faut inscrire ces adresses en une seule ligne dans la case appropriée du fureteur Web.

Pour obtenir de plus amples renseignements à propos du sujet traité dans le présent guide ou des autres guides d'Équipe Canada inc, veuillez visiter le site ExportSource à exportsource.ca ou communiquer avec nous sans frais au 1-888-811-1119.

Répondre à une commande spontanée

Le présent outil permettra aux gestionnaires de petites et moyennes entreprises de répondre à des demandes inattendues en provenance de l'étranger. Il s'adresse principalement aux entreprises qui ont une certaine connaissance du commerce international ou qui en sont à leurs premiers pas dans le domaine de l'exportation.

De nos jours, beaucoup d'entreprises exportatrices ont fait leur entrée sur la scène du commerce international en répondant à une demande spontanée de la part d'un éventuel acheteur étranger. Habituellement, la réponse prend la forme d'une proposition de prix qui précise ce que le vendeur est prêt à offrir, le prix et les modalités. L'acheteur éventuel peut accepter cette proposition, négocier des changements ou simplement ne pas faire affaire avec le vendeur.

Avant de formuler une proposition de prix, le vendeur doit déterminer si son entreprise peut remplir la commande, examiner tous les facteurs relatifs à l'expédition de marchandises du Canada au pays de destination, estimer les coûts et décider si la transaction proposée est avantageuse. Tout cela doit se faire dès la réception de la demande, sans quoi l'acheteur éventuel pourrait se désintéresser de la transaction. Pour une entreprise qui n'a jamais exporté ses produits, trouver tous ces renseignements constitue un défi de taille.

Il est également important de bien comprendre qu'une proposition de prix représente un engagement légal qu'il ne faut pas prendre à la légère. Les entreprises qui refusent d'honorer les modalités d'une proposition de prix peuvent être poursuivies pour dommages et intérêts.

Par conséquent, au moment de préparer une proposition de prix, l'entreprise doit évaluer assez précisément les coûts, les règlements, les exigences logistiques et tout autre aspect pouvant influencer sur les modalités de la transaction. Le présent modèle constitue un cadre de travail destiné à guider les entreprises dans ce processus. Il les 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 elles concluront 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 présent outil déterminera également les sources d'information dont les utilisateurs auront besoin pour exécuter les tâches énumérées ci-dessus avec rapidité et efficacité.

Voici les étapes à suivre, en général, pour remplir une commande spontanée :

Tâche 1: Étude interne

Tâche 2: Étude externe

Tâche 3: Calcul du prix à la livraison

Tâche 4: Proposition de prix

Tâche 5: Étude de faisabilité (diagnostic)

Tâche 6: Négociations

Tâche 7: Contrat

Tâche 8: Exécution de la commande

Étude interne

Les demandes spontanées provenant de l'étranger peuvent être reçues par courrier, télécopieur ou téléphone. Si la demande est verbale, il faut consigner l'appel et demander une confirmation écrite. Si la demande est présentée par écrit, il faut y indiquer la date de réception. Il est également nécessaire d'accorder une attention particulière aux demandes présentées dans une langue étrangère : il faut les faire traduire par un professionnel pour s'assurer de bien les comprendre.

La première étape à suivre pour répondre à une demande consiste à recueillir de l'information auprès d'autres services de l'entreprise afin de déterminer si celle-ci peut remplir la commande et, dans l'affirmative, à quel moment, à quel prix et selon quelles modalités. Il faut consulter les responsables des diverses activités de l'entreprise afin de vérifier dans quelle mesure celle-ci est capable de répondre à la demande et de déterminer quelles pourraient être les répercussions sur d'autres activités.

Voici une série de questions visant à déterminer les renseignements dont vous pourriez avoir besoin et les questions que vous pourriez poser à d'autres services de votre entreprise pour préparer votre réponse.

DISPONIBILITÉ

Stocks

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

Fabrication

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

- Quelles seraient les répercussions financières?

ÉTABLISSEMENT DU PRIX

- Quelle stratégie de fixation de prix faut-il adopter?
- Est-ce un marché où votre entreprise aimerait continuer à faire des affaires?

LIVRAISON

- Le service d'expédition possède-t-il de l'expérience dans la préparation de commandes pour ce marché?
- Peut-il respecter des exigences particulières d'étiquetage ou d'emballage?
- Quand pourra-t-on préparer l'article et l'expédier?
- Consultez notre rubrique Emballage et transports à l'adresse exportsource.ca/nonframe/frndoc/6e.html pour obtenir plus de renseignements

MODALITÉS DE PAIEMENT

- Quels instruments financiers faut-il utiliser?
- Quand doit se faire le paiement?
- Quelle monnaie?
- Y a-t-il des conditions particulières?
- Pour obtenir des renseignements pertinents, consultez les sites suivants :

Financement

exportsource.ca/nonframe/frndoc/5.html

Corporation commerciale canadienne -
Programme de paiements progressifs
www.ccc.ca/francais/services_expfinance_F.cfm

Société pour l'expansion des exportations -
Services de financement
www.edc-see.ca/prodserv/financing/index_f.htm

Étude externe

Lorsque l'on répond à une demande spontanée, il est bon d'établir rapidement la complexité probable de la transaction. Le commerce international est beaucoup plus compliqué que le commerce intérieur. Dans certains cas, le temps et les ressources financières supplémentaires qu'il faut y consacrer peuvent vous faire perdre de l'argent même si la transaction semblait prometteuse au départ. On conseille vivement aux entreprises de savoir exactement à quoi elles s'engagent avant d'investir du temps et des ressources dans une transaction.

Avant tout, les exportateurs éventuels doivent connaître le régime de réglementation du Canada et celui du marché cible ainsi que leurs répercussions sur les produits et les services. Les règlements s'accompagnent invariablement de formalités administratives : demandes, permis, approbations, certificats. Les exportateurs éventuels voudront savoir exactement quels sont les documents requis et connaître le temps nécessaire à leur préparation.

Outre les règles et les règlements, il faut tenir compte de la logistique propre au transport de marchandises (ou de personnes) du Canada au marché cible. Comment effectuer le transport? Quels sont ou quels pourraient être les coûts? Qui sera responsable de prendre les dispositions nécessaires et d'assurer le suivi? Font partie de ces estimations les coûts de l'assurance et de tout risque particulier que l'exportateur pourrait avoir à assumer dans le marché cible.

Vous trouverez ci-dessous une liste qui vous guidera dans votre recherche de renseignements nécessaires à la transaction, le calcul des coûts et l'élaboration d'une proposition de prix.

RENSEIGNEMENTS SUR LE MARCHÉ

Consultez le site exportsource.ca/cgibin/expkit/launch.pl?level=2b&lang=F&prefix=et pour accéder à un nombre de sources de renseignements sur le marché en question.

RÈGLEMENTS SUR LES EXPORTATIONS

Dans certains cas, le Canada réglemente l'exportation de marchandises. Certains pays sont soumis à un embargo et les Canadiens ne peuvent y exporter. L'emballage et le transport de substances dangereuses sont soigneusement réglementés.

Consultez les sites suivants :

Déclaration d'exportation canadienne automatisée

www.statcan.ca/francais/exports/index_f.htm

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

www.dfait-maeci.gc.ca/~eicb/epd_homf.htm

RÈGLEMENTS SUR LES IMPORTATIONS

Certains pays interdisent 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.

EXIGENCES RELATIVES À L'ÉTIQUETAGE, À L'EMBALLAGE OU AU CONDITIONNEMENT

De nombreux pays réglementent l'emballage des produits, la teneur et la langue de l'étiquetage, et le conditionnement des produits.

PERMIS D'EXPORTATION

Des permis sont requis pour l'exportation de quelques produits particuliers dont les armes et les espèces menacées d'extinction.

PERMIS D'IMPORTATION

Beaucoup de pays exigent des permis pour l'importation de substances dangereuses ou contrôlées, ou d'articles qui pourraient représenter une menace pour les producteurs locaux.

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.

HORAIRES D'EXPÉDITION

Une fois choisi le mode de transport, il est important de se renseigner sur les horaires d'expédition car ces derniers influenceront sur les délais de livraison. Par exemple, les variations saisonnières auront des incidences sur le transport maritime.

ASSURANCE

Beaucoup d'acheteurs exigeront une assurance contre les pertes ou les dommages. Il se peut que les vendeurs veuillent également assurer la transaction en cas de non respect de l'entente de la part de l'acheteur.

Consultez le site de la Société pour l'expansion des exportations

www.edc-see.ca/index_f.htm

VÉRIFICATION DE LA SOLVABILITÉ DU CLIENT

Dans la mesure du possible, il est bon de se renseigner sur la fiabilité de l'acheteur éventuel. Nombre de pays développés possèdent l'équivalent d'un bureau d'éthique commerciale, d'un bureau d'évaluation du crédit ou d'une chambre de commerce pouvant fournir des renseignements sur l'acheteur.

FACTEURS DE RISQUE

Y a-t-il des risques (instabilité politique, conditions économiques, climat, etc.) dont il faut tenir compte dans la transaction?

Calcul du prix à la livraison

L'une des étapes importantes à suivre pour répondre à une commande spontanée est de préparer une estimation des coûts que votre société engagera pour son exécution.

Évidemment, un prix trop bas risque de vous faire perdre de l'argent, alors qu'un prix trop élevé risque de vous faire perdre un client. Pour préparer une estimation précise, vous devrez évaluer de nombreux facteurs qui dépassent ceux qui sont propres à la production nationale. Les plus importants sont les coûts associés à ce qui suit :

- 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;
- le financement des frais, de l'assurance et des coûts d'émission des instruments de paiement.

Même des éléments connus comme la publicité et la commercialisation sont plus complexes sur la scène internationale car des coûts de déplacement, de traduction et de communications interurbaines peuvent s'ajouter.

Voici une feuille de travail qui peut vous aider à établir tous les coûts propres à la transaction que vous désirez effectuer. Utilisez ce modèle comme feuille de calcul pour vous aider à exercer un contrôle des coûts pertinents et à les additionner.

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

Frais de port et de chargement	Montant
Surestarie ou entreposage	\$
Droits de quai	\$
Frais spéciaux	\$
Frais de 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, courrier)	\$
Traduction	\$
Négociations, frais juridiques	\$
Commissions et honoraires de l'agent étranger (au besoin)	\$
Total - coût à l'usine (CU)	\$

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

Transporteur international	Montant
Fret	\$
Assurance sur facultés	\$
Frais pour exigences spéciales	\$
Total - coût, assurance et fret (CAF)	\$

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

Transport intérieur	Montant
Frais de chargement	\$
Transport	\$
Frais de déchargement	\$
Total - franco le long du navire (FLN)	\$

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

Frais de financement internationaux	Cost
Coût des instruments financiers	\$
Assurance crédit à l'exportation	\$
Escomptes sur comptes débiteurs	\$
Coûts de conversion des devises	\$
Coût total de la transaction avant profit	\$
Marge (en %)	\$
Prix à l'exportation	\$

DÉFINITIONS

Coût de production

Il s'agit d'un résumé des coûts des éléments matériels et des frais d'administration nécessaires à la production des marchandises.

Matériaux: Quels sont les coûts des matériaux requis pour remplir la commande?

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

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

Modification du produit: Tous les coûts nécessaires à la modification du produit pour le nouveau marché.

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 production au Canada.

Commercialisation à l'étranger et coûts des ventes

Il s'agit d'un résumé de tous les coûts de promotion, de publicité et de vente du produit sur le marché étranger.

Déplacements et hébergement: Les 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, courrier): Toutes les dépenses de communication (téléphone, courrier, télécopieur, courrier électronique, etc.) engagées pour mener la transaction à bonne fin ou que vous engagerez probablement en remplissant la commande.

Traduction: 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 (au besoin): Y a-t-il des commissions, des primes d'intermédiaire, des coûts de distribution, etc. associés à la transaction? Il faut les convertir en monnaie canadienne avant de les inscrire sur la feuille de calcul.

Total - coût 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 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.

Préparation matérielle de l'expédition

Ce sont les coûts d'étiquetage, d'emballage et de conditionnement appropriés des marchandises en vue de leur transport vers le marché cible.

Étiquetage: Les étiquettes des produits doivent être rédigées dans la langue officielle du marché cible ou, du moins, l'inclure. 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 ou des ingrédients, poids, respect des normes techniques ou des conditions d'inspection, etc.). Les marchandises peuvent être retenues aux frontières

Emballage: On doit 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). Familiarisez-vous avec les exigences d'emballage du pays destinataire. Il se peut qu'il faille emballer un produit individuellement ou

en quantités précises (p. ex. à la douzaine). Certains types d'emballages (p. ex. en plastique à bulles d'air) peuvent être exigés. D'autres 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, sur des palettes à patins ou dans des conteneurs. 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 air ou par mer, moment de l'expédition, climat, conditions et moyen de transport intérieur dans le pays de destination. Suivez les directives suivantes pour préparer votre produit :

- placez la cargaison dans un conteneur résistant
- remplissez le conteneur à pleine capacité
- répartissez également le poids dans le conteneur
- utilisez un matériau qui résiste à l'humidité pour emballer, comme un emballage intérieur imperméable avec agents humidifuges
- utilisez des conteneurs spéciaux fournis par les transporteurs et les entreprises de location privées
- utilisez un emballage par rétraction pour préserver le produit de l'humidité et du vol
- n'indiquez pas sur l'emballage la marque du produit pour éviter le vol
- réduisez au minimum le volume et le poids
- utilisez des clous gommés
- utilisez des courroies pour plus de résistance
- ne surchargez pas le conteneur

Marquage: Le contenant utilisé pour l'expédition (p. ex. un conteneur) devrait afficher les symboles extérieurs adéquats afin que les douaniers et les inspecteurs puissent déterminer la cargaison dont il s'agit et son contenu. Le marquage est également important pour que la cargaison soit manipulée adéquatement. Toutes les étiquettes doivent être en anglais et dans la langue du port d'entrée. Le lettrage doit être clair et lisible et être composé de lettres de deux pouces marquées au pochoir à l'encre noire indélébile sur au moins trois côtés du conteneur. Veillez à enlever l'ancien lettrage sur les conteneurs qui sont réutilisés. Voici, entre autres, les indications que l'on pourrait retrouver :

Indications de l'expéditeur

- Nom et adresse de l'expéditeur
- Nom, adresse et code d'identification du consignataire
- Numéros de référence
- Instructions spéciales de manutention
- Numéros des bons d'achat

Numéros des contrats

- Pays d'origine
- Poids brut et poids net en livres et en kilogrammes
- Nombre de paquets
- Dimensions des paquets en pouces et en centimètres
- Repères de manutention utilisant les symboles internationaux
- Avertissements (ce côté en haut, entreposage dans un endroit frais ou sec)

Port d'entrée et destination finale

- Matières dangereuses (utilisation des symboles universels de l'Organisation maritime internationale)

Cerclage: Frais à payer pour attacher la cargaison afin qu'elle ne s'endommage pas durant le transport.

Autres coûts de préparation pour le transport

Documentation: La documentation est la clé des transactions internationales. Pour chaque transaction, il faut une série de documents adéquats décrivant la transaction, le contenu et la valeur de la cargaison, la façon de la manutentionner et de la transporter. Dans certains cas, il faut des permis spéciaux, des certificats d'inspection sanitaire et de sécurité ou des certificats d'origine. Il est extrêmement important que ces documents soient préparés correctement et même qu'ils soient parfaits. En documentation internationale, des documents exacts à 99 p. 100 ne passent pas le test. Les transitaires peuvent veiller à ce que vos documents soient en ordre.

Honoraires des transitaires: De nombreuses entreprises font appel à des transitaires pour assumer la plupart des responsabilités, sinon toutes, associées à la préparation des documents, à l'organisation du transport et à la préparation des cargaisons en vue de l'expédition. Les entreprises qui en sont à leurs premiers pas en commerce international devraient faire appel à un transitaire qui connaît les marchés qu'elles visent.

Total - produit prêt à expédier: Le coût total du produit à l'usine plus les frais de préparation à l'expédition, avant que la cargaison ne soit effectivement ramassée.

Transport intérieur

Frais de chargement : Les coûts de chargement de la cargaison à l'usine dans le véhicule de transport qui l'emportera jusqu'à l'endroit où le transporteur international la prendra en charge.

Transport: Les coûts de transport de la cargaison de l'usine jusqu'à l'endroit où le transporteur international la prendra en charge.

Frais de déchargement: Ce sont les coûts de déchargement de la cargaison après livraison par le transporteur intérieur au port où le transporteur international la prendra en charge.

Total - franco le long du navire (FLN): FLN est une autre expression commerciale qui indique une transaction au cours de laquelle l'acheteur assume la responsabilité de tous les coûts de production, de préparation et de transport à l'emplacement où la cargaison peut être chargée dans un transporteur. L'acheteur se charge de trouver un transporteur, de payer les frais de chargement et de prendre les dispositions pour le transport maritime. Le vendeur est responsable de l'emballage, de l'étiquetage, de la préparation des marchandises en vue de leur expédition et de leur livraison au quai d'embarquement. Par conséquent, le vendeur est responsable des marchandises jusqu'au quai d'embarquement et l'acheteur, du quai jusqu'à destination. L'acheteur paie le transport maritime. Le vendeur est responsable des coûts de transport des marchandises jusqu'au quai. Ces coûts devraient être inclus dans la proposition de prix.

Frais de port et de chargement

Frais payés au port où les produits sont transférés du transporteur intérieur au transporteur international.

Surestarie ou entreposage: On parle de surestarie lorsque l'affréteur ou l'expéditeur, et non l'opérateur du navire, est en défaut. Plus précisément, on peut parler du temps excédentaire pris pour charger ou décharger un navire et pour lequel l'exploitant du navire n'est pas responsable, mais plutôt l'affréteur ou l'expéditeur, ce qui retarde le départ.

Frais spéciaux: Des frais spéciaux peuvent être facturés pour des cargaisons difficiles à manipuler (longueur ou poids inhabituel) ou qui causent des retards ou une congestion dans le port.

Droits de quai: Frais calculés par le propriétaire d'un quai pour manutentionner une cargaison à l'arrivée ou au départ.

Frais de chargement: Frais de chargement de la cargaison dans le véhicule de transport qui servira à acheminer la cargaison du Canada à sa destination à l'étranger.

Total - franco à bord (FAB): Le vendeur se charge du transport maritime des marchandises, de leur préparation en vue de l'expédition et de leur chargement dans le navire. Les marchandises sont expédiées par mer, port dû. L'acheteur assume tous les risques dès que les articles sont à bord du navire. Le vendeur paie les droits de quai (frais de chargement des marchandises dans le navire) et des honoraires du transitaire. Votre proposition de prix doit comprendre les coûts engagés jusqu'à ce que les marchandises soient à bord.

Transporteur international

Cette section traite du coût de transport de la cargaison du port canadien au port étranger.

Fret: Coûts de transport du Canada au port d'entrée du pays cible. Ces coûts ne comprennent pas les frais de déchargement, d'entreposage et de transport intérieur dans le pays de l'acheteur.

Assurance sur facultés: Le contrat stipule que la plupart des cargaisons doivent être assurées.

Frais pour exigences spéciales: D'autres frais peuvent s'ajouter pour les cargaisons qui doivent être réfrigérées ou qui sont extrêmement fragiles.

Coût, assurance et fret (CAF): Cette expression commerciale désigne une transaction au cours de laquelle le vendeur assume la responsabilité de tous les frais à payer pour que la cargaison se rende au port d'entrée du pays étranger, mais pas pour la décharger.

Frais de débarquement

Ces frais comprennent les coûts de déchargement de la cargaison au port d'entrée du pays étranger.

Déchargement:

Coût de déchargement de la cargaison du transporteur.

Frais spéciaux: Coûts associés à des exigences de manutention particulières ou à une cargaison ayant une forme inhabituelle ou un poids excessif.

Entreposage: Il peut y avoir des coûts pour l'entreposage de la cargaison avant son dédouanement à l'étranger et sa livraison à l'acheteur.

Rendu droits non acquittés (DDU): Cette expression commerciale désigne une transaction au cours de laquelle le vendeur assume la responsabilité de tous les coûts jusqu'au moment où les marchandises arrivent au port d'entrée étranger, sont déchargées et sont prêtes à être inspectées par les douanes étrangères.

Dédouanement

Tous les frais associés à la présentation de la cargaison aux douaniers du pays étranger.

Droits étrangers: Tarifs imposés par le pays cible s'appliquant aux marchandises importées.

Droits de courtage: De nombreuses entreprises engagent des courtiers en douane qui connaissent les procédures utilisées dans un pays cible afin de faire dédouaner leurs marchandises. Dans certains pays, comme le Mexique, il est obligatoire d'engager un courtier en douane local pour l'admission de marchandises en provenance de l'étranger.

Frais de chargement:

Après le dédouanement des marchandises, il faut payer le transport des marchandises de l'entrepôt des douanes vers le transporteur local du pays étranger.

Transport: Coût de transport des marchandises du port d'entrée à leur destination finale.

Rendu droits acquittés: Cette expression commerciale désigne une transaction au cours de laquelle le vendeur assume la responsabilité de tous les coûts jusqu'au moment où la cargaison est livrée chez l'acheteur.

Frais de financement internationaux

Tous les coûts liés au financement de la transaction.

Coût des instruments financiers: Les institutions émettrices comme les banques imposeront des frais pour la préparation de lettres de créance ou autres documents financiers.

Assurance crédit à l'exportation: Dans de nombreuses transactions, le vendeur prendra une assurance crédit à l'exportation pour se protéger contre une défaillance éventuelle de la part de l'acheteur.

Escomptes sur comptes débiteurs: Les entreprises ne désirant pas attendre la date d'exigibilité de leur instrument de paiement peuvent vendre leurs comptes débiteurs à un organisme d'affacturage. Le coût de cet escompte doit être inclus dans le calcul du prix à la livraison.

Coût de conversion des devises: La conversion d'une devise étrangère en dollars canadiens entraîne certains coûts. Il peut y avoir des coûts supplémentaires s'il y a une fluctuation importante des cours. Pour se protéger contre ce genre de pertes, certaines entreprises effectuent une opération de couverture en achetant au taux en usage ou à terme des devises étrangères. Cette activité entraîne également des coûts.

Proposition de prix

Une proposition de prix est un document légal grâce auquel votre entreprise peut répondre à une commande spontanée d'un éventuel acheteur étranger. Ce document représente votre engagement à livrer un certain produit ou service à un prix et à un moment précis, selon les modalités de la proposition de prix. Si vous ne respectez pas cet engagement, vous pourriez nuire à la réputation de votre entreprise et vous exposer à d'autres difficultés. C'est pourquoi il est important de bien préparer votre proposition de prix.

Selon un accord commun entre les commerçants internationaux, une proposition de prix doit contenir certains renseignements, dont :

- une description des marchandises ou des services offerts
- le prix (et les détails du calcul)
- des détails sur le mode d'emballage du produit
- le montant de la couverture d'assurance offerte
- le mode d'expédition et le nom de l'expéditeur

- la date et le lieu de livraison
- les documents et les facteurs qui seront produits
- qui décidera si la commande a été remplie correctement
- le mode de paiement

Une proposition de prix qui ne contient pas tous ces renseignements avec assez de détails soulèvera beaucoup de questions sur la transaction et pourrait retarder la conclusion d'une entente. Si certaines questions ne sont pas réglées de façon claire au départ, il est possible que des interprétations divergentes entraînent des désagréments plus tard, ce qui peut ensuite retarder les paiements ou nuire à des réputations.

Une fois la proposition de prix prête, prenez le temps de penser à la transaction que vous proposez. Posez-vous les questions énumérées à la tâche 5 (Étude de faisabilité) avant de faire parvenir le document à l'acheteur éventuel.

Voici un modèle qui peut vous aider à préparer une réponse complète à une commande spontanée :

DESCRIPTION DES MARCHANDISES OU DES SERVICES

La description doit être claire et préciser le genre de produits, le modèle, la quantité et l'unité de mesure utilisée (unit & eacutes, poids, nombre, ensemble, etc.). Indiquez s'il y a une norme particulière de qualité comme la catégorie ou le

type de produit (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, il faut éviter le jargon local et utiliser la nomenclature acceptée internationalement.

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

PRIX

Le vendeur doit indiquer le mode de calcul du prix (par unité, poids, catégorie, etc.). Ensuite, on multiplie ce prix par le nombre pour obtenir le prix des marchandises. Il faut ventiler et détailler les frais supplémentaires. Ces frais 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. On doit les additionner pour obtenir le coût total de la commande. Il faut préciser dans quelle monnaie se fera le paiement.

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

EMBALLAGE

- Si les marchandises sont étiquetées, dans quelle langue le sont-elles?
- Quels renseignements contiennent les étiquettes?
- Comment seront emballées les marchandises (genre d'emballage : boîtes, film rétractable sous vide, etc.)?
- Emballées en fonction du poids, individuellement ou regroupées?
- Comment seront conditionnées les marchandises à expédier (caisses, palettes, conteneurs, etc.)?
- Les marchandises sont-elles fragiles?
- Doivent-elles être réfrigérées ou conservées dans un endroit sec?
- Doivent-elles être manipulées avec soin (p. ex. explosifs, produits chimiques)?

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.)	

ASSURANCE

- Qui sera responsable d'assurer la cargaison (on peut préciser ici le nom de l'assureur et le pays)?
- Quel genre d'assurance faut-il (accidents, détérioration, confiscation, tous risques, etc.)?
- Quel sera le montant de l'assurance (la transaction sera assurée jusqu'à concurrence de quel montant)?

Détails	Modalités
Responsable de l'assurance	
Genre d'assurance	
Montant de l'assurance	

EXPÉDITION

- Comment les marchandises seront-elles expédiées (par mer, air, voie ferrée ou camion) et selon quel itinéraire?
- Qui choisira le transporteur (certains gouvernements demanderont d'utiliser leurs transportateurs nationaux)?
- Qui prendra les dispositions en vue de l'expédition (l'acheteur ou le vendeur)?
- D'où seront expédiées les marchandises?
- Quelle sera la destination (ville) de la cargaison?

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

LIVRAISON

Quelle sera la date d'expédition? Quelle sera la date de livraison à la destination prévue? Si les marchandises doivent être livrées en plusieurs fois, il faut préciser les quantités de chaque

livraison et les dates. À quel endroit seront expédiées les marchandises (adresse, nom, autres coordonnées)?

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

FACTURATION

- Quand le vendeur enverra-t-il sa facture (avant l'expédition, avec la cargaison, après l'expédition)?
- Comment l'enverra-t-il (séparément par air, câble, courrier, télécopieur, etc.)?
- L'enverra-t-il avec la cargaison?
- Faudra-t-il d'autres documents (factures consulaires, certificats d'inspection, autres licences ou permis) et, dans l'affirmative, seront-ils fournis par le vendeur?

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

ACCEPTATION ET VALIDATION

- Qui accepte la commande à la livraison (l'acheteur, le courtier en douane (son nom), l'agent du vendeur (son nom)?
- Comment se fera l'inspection et la vérification de la commande?
- Qui décidera si toutes les modalités de la transaction ont été respectées?

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

PAIEMENT

- Quel instrument financier utilisera le vendeur (lettre de créance, lettre de change, etc.)
- Quand le paiement devra-t-il être fait (à la livraison au point de destination, à l'acceptation ou à un autre moment donné)?
- Le paiement sera-t-il fait en un ou plusieurs versements? Dans le cas de plusieurs versements, quelles seront les dates de paiement?
- À quel établissement (habituellement la banque du vendeur) le paiement doit-il être fait? Indiquez le nom, l'adresse et le numéro de compte.

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

Étude de faisabilité

Après avoir terminé la proposition de prix et avant de l'envoyer à l'acheteur éventuel, vous devez examiner de près la transaction que vous proposez. Même si elle 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 d'avoir une idée des modalités à proposer.

- Combien de temps prendra l'exécution de la transaction?
- Avez-vous le personnel interne pour entreprendre ce projet? Devrez-vous faire appel à d'autres personnes pour le réaliser?
- Quelles seront les répercussions de cette commande sur les autres activités de l'entreprise?
- Combien coûtera la transaction (incluant le temps consacré par le personnel, le coût des matériaux, le financement et les autres frais)?
- Quel profit l'entreprise fera-t-elle avec cette transaction?
- Faudra-t-il financer la transaction? Dans l'affirmative, l'entreprise peut-elle obtenir une aide financière?
- Quelles seront les répercussions de l'obtention d'une aide financière supplémentaire sur les autres activités?
- L'entreprise sera-t-elle privée d'autres types de financement dont elle pourrait avoir besoin pour d'autres activités?
- Quels sont les autres avantages pour votre entreprise, comme l'utilisation d'une capacité de production de réserve, le

développement 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, la logistique et 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 nécessite-t-elle des éléments particuliers (matériaux, composantes, etc.)?
- Faut-il des connaissances particulières (langue, connaissance de la culture, compétences en logistique, etc.) pour exécuter la transaction? [Cela peut servir d'indice pour savoir où obtenir ces connaissances.]

Si les réponses à ces questions indiquent que la transaction est plus compliquée qu'elle ne le paraissait à prime abord, vous pouvez augmenter votre prix. Si la transaction vous semble très complexe et que vous pensez devoir y consacrer énormément de temps, vous pouvez décider de minimiser vos pertes et abandonner le projet.

Si, d'un autre côté, les avantages probables en termes de revenus, de positionnement sur le marché, d'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.

Négociations

Ne tenez pas pour acquis que votre proposition de prix sera acceptée comme telle. En raison des nombreux facteurs différents 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 faire baisser le prix. 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 négociation pour vous aider dans vos discussions avec un acheteur étranger. Le tableau suivant illustre la façon dont vous pouvez utiliser un modèle de négociation pour faire le suivi des changements qui seront apportés aux diverses modalités durant la négociation.

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 qui peuvent être faites au cours de la négociation. Dès que les deux parties ont convenu des modalités, la dernière colonne peut servir de base à la rédaction du contrat.

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)	

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	
Monnaie	

EMBALLAGE	
Élément	Modalités de la proposition / Contre-proposition/ Acceptation
Langue des étiquettes	
Contenu des étiquettes	
Emballage des produits	
Conditionnement des produits (palettes, conteneurs, etc.)	
Manutention particulière (fragilité, réglage de la température, etc.)	

ASSURANCE	
Élément	Modalités de la proposition / Contre-proposition/ Acceptation
Responsable de l'assurance	
Genre d'assurance	
Montant de l'assurance	

EXPÉDITION	
Élément	Modalités de la proposition / Contre-proposition/ Acceptation
Mode de transport	
Transporteur	
Dispositions pour l'expédition	
Responsabilité des coûts d'expédition	
Point de départ de la cargaison	
Destination de la cargaison	

LIVRAISON	
Élément	Modalités de la proposition / Contre-proposition/ Acceptation
Date d'expédition (préciser si la cargaison sera expédiée en plusieurs fois et les dates)	
Date de livraison (préciser si la cargaison sera livrée en plusieurs fois et les dates)	
Lieu de livraison	

FACTURATION	
Élément	Modalités de la proposition / Contre-proposition/ Acceptation
Date de facturation	
Mode d'expédition de la facture	
Autres documents	

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	

PAIEMENT	
Élément	Modalités de la proposition / Contre-proposition/ Acceptation
Instrument financier à utiliser	
Quand le paiement sera-t-il fait (préciser s'il y a plusieurs versements)?	
À quelle banque (renseignements sur la banque du vendeur, numéro de compte)?	

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 veiller à ce que

l'entente définitive soit 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.

DESCRIPTION DES MARCHANDISES OU DES SERVICES	
Détails	Élément
Nom du produit	
Modèle	
Code d'identification (p. ex. numéros de série)	
Quantité (et unité de mesure)	
Qualité (catégorie, type)	
Composantes (le cas échéant)	

PARTIES À L'ENTENTE	
Détails	Élément
Acheteur	
Vendeurs	

PRIX	
Détails	Élément
Prix unitaire	
Nombre d'articles	
Prix des articles	
Frais supplémentaires (emballage, expédition, assurance, douanes ou droits, etc.)	
Coût total	
Monnaie	

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

ASSURANCE	
Détails	Élément
Responsable de l'assurance	
Genre d'assurance	
Montant de l'assurance	

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

LIVRAISON	
Détails	Élément
Date d'expédition (préciser si la cargaison sera expédiée en plusieurs fois et les dates)	
Date de livraison (préciser si la cargaison sera livrée en plusieurs fois et les dates)	
Lieu de livraison	

FACTURATION	
Details	Terms
Date de facturation	
Mode d'expédition de la facture	
Autres documents	

ACCEPTATION ET VALIDATION	
Détails	Élément
Destinataire de la commande	
Façon dont la qualité sera vérifiée	
Façon dont les modalités de la commande seront validées	

PAIEMENT	
Détails	Élément
Instrument financier à utiliser	
Quand le paiement se fera-t-il (préciser s'il y a plusieurs versements)?	
À quelle banque (renseignements sur la banque du vendeur, numéro de compte)?	

RESPECT DES RÈGLEMENTS	
Détails	Élément
Inspections	
Normes	
Codes	
Licences et permis	

CADRE LÉGAL	
Détails	Élément
Lois du pays qui régissent la transaction	

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

Exécution de la commande

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

À ce stade-ci, vous devriez communiquer avec les mêmes divisions afin de les informer de la conclusion d'un marché, de leur faire connaître les modalités de l'entente et de veiller à ce qu'elles comprennent et acceptent le rôle qu'elles joueront pour remplir la commande.

Vous trouverez ci-dessous une feuille de travail contenant les modalités possibles de votre entente avec l'acheteur étranger. Vous pouvez l'utiliser pour informer les divisions de votre entreprise sur la commande, en précisant le rôle de chacune.

DISPONIBILITÉ

- Combien d'articles proviendront des stocks?
- Quand?

FABRICATION

- Combien d'articles à produire? Quand? Indiquer s'il faut d'autres renseignements pour remplir la commande. Indiquer s'il faut modifier le produit.

COMMERCIALISATION

- Informer le service de commercialisation du contrat, de l'importance de la commande et du prix. Donner des détails sur l'acheteur pour le suivi.

EXPÉDITION

- Combien d'articles à expédier?
- À quelle date?
- Vers quelle destination?
- Quels moyens de transport seront utilisés?
- Quelles sont les exigences en matière d'étiquetage et d'emballage?
- Des exigences particulières (p. ex. réfrigération, contenu fragile, etc.)?
- Qui fournit la documentation?
- Quel genre d'assurance faut-il acheter?
- Pour quel montant?
- Qui s'en occupe?

FINANCES

- Les instruments à préparer (factures, lettres de change, lettres de créance, etc.).
- Renseignements sur la banque de l'acheteur.
- Faut-il une aide financière particulière (p. ex. pour couvrir les activités du vendeur jusqu'à la réception du paiement)?
- Dans l'affirmative, qui va la fournir?
- Que faut-il faire pour l'obtenir?
- Autres dispositions particulières?