

# ACCÈS OUEST

DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST CANADA

avril - juin 2002

## Pour découvrir un monde de possibilités

Plus que jamais, les entreprises canadiennes font valoir leurs innovations, leur expertise et leur technologie sur les marchés du monde entier. Les petits exportateurs se félicitent de leurs réussites tant sur les marchés qu'ils connaissent que sur ceux qu'ils explorent. Ainsi, ils sont le moteur qui propulse la croissance et la prospérité de l'économie du Canada.

Le gouvernement du Canada veille à ce que les entreprises qui cherchent à élargir leurs marchés au-delà de leur ville, de leur province ou du pays, disposent de toute l'information sur les programmes et les services dont elles ont besoin pour tirer parti des possibilités à l'échelle mondiale.

Les exportateurs de l'Ouest canadien qui cherchent de nouvelles possibilités doivent surmonter divers obstacles. Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) aide les entreprises canadiennes à engager des diplômés récents pour des projets de commerce international, offre des séances de formation pour aider les petites entreprises à faire leurs premiers pas sur les marchés internationaux et encourage les entreprises de l'Ouest canadien à profiter des possibilités que les missions du gouvernement canadien à l'étranger peuvent susciter.

Le **Programme d'emploi en commerce international (PECI)** a été conçu pour aider les petites et moyennes entreprises de l'Ouest canadien à engager de nouveaux diplômés pour

des projets de marketing international. De la planification et la mise à exécution de stratégies d'exportation à l'emballage, en passant par la traduction des documents qui accompagnent le produit, le PEGI peut aider une petite entreprise à couvrir une partie des coûts d'embauche d'une personne qualifiée qui l'aidera à atteindre ses objectifs d'expansion sur les marchés mondiaux.

La plus grande difficulté que vous pourriez avoir à surmonter si vous pensez à lancer votre produit ou votre service à l'extérieur du Canada sera de savoir *par où commencer!* Le séminaire **Prêt pour l'exportation** pourrait vous aider à faire ces premiers pas qui sont si importants pour bien lancer votre petite entreprise sur les marchés mondiaux.

Le **Planificateur d'exportation interactif** que l'on retrouve sur le site de DEO est un outil de premier ordre pour préparer un plan qui vous aidera à orienter vos activités d'exportation de manière à vous assurer la réussite.

DEO adopte une approche pragmatique et professionnelle en matière d'aide aux entreprises de l'Ouest. Pour plus de renseignements au sujet des programmes et des services de marketing international de DEO, communiquez avec DEO au 1 888 338-9378 ou visitez son site Web à l'adresse [www.deo.gc.ca](http://www.deo.gc.ca). ✪



Canada

[www.deo.gc.ca](http://www.deo.gc.ca)

1 888 338-9378

# ACCÈS OUEST

avril - juin 2002

## Marchés internationaux et exportation

Accès Ouest est une publication trimestrielle de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada.

Bureaux de DEO :

### Colombie-Britannique

Édifice Price Waterhouse  
601, rue Hastings Ouest, bureau 700  
Vancouver (C.-B.) V6B 5G9  
(604) 666-6256

### Alberta

Place du Canada  
9700, avenue Jasper N.-O., bureau 1500  
Edmonton (Alberta) T5J 4H7  
(780) 495-4164

Édifice Standard Life  
639, 5<sup>e</sup> Avenue S.-O., bureau 400  
Calgary (Alberta) T2P 0M9  
(403) 292-5458

### Saskatchewan

Édifice S.J. Cohen  
119, 4<sup>e</sup> Avenue Sud, bureau 601  
C.P. 2025  
Saskatoon (Sask.) S7K 3S7  
(306) 975-4373

1925, rue Rose  
Regina (Sask.) S4P 3P1  
(306) 780-8080

### Manitoba

Édifice The Cargill  
240, avenue Graham, bureau 712  
C.P. 777  
Winnipeg (Man.) R3C 2L4  
(204) 983-0697

Éditrice d'Accès Ouest  
Barb Steele – (780) 495-4982

Also available in English.

Publication canadienne  
N° de convention 40063159

ISSN 1495-6810 (Imprimé)  
ISSN 1495-6551 (En ligne)

## DEO accueille un nouveau secrétaire d'État



*Stephen Owen  
Secrétaire d'État  
(Diversification de  
l'économie de l'Ouest  
canadien)  
(Affaires indiennes et  
du Nord canadien)*

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) est heureux de vous présenter son nouveau secrétaire d'État, l'honorable Stephen Owen.

M. Owen a été élu député à la Chambre des communes pour la circonscription de Vancouver Quadra (Colombie-Britannique) en novembre 2000 et a été nommé secrétaire parlementaire du ministre de la Justice en septembre 2001. Il a également été membre du Comité permanent sur la Justice et les droits de la personne.

Avant de faire son apparition sur la scène fédérale, M. Owen était professeur en droit et en politiques publiques à l'Université

de Victoria. Il fut également commissaire et vice-président de la Commission du droit du Canada (de 1997 à 2000). Dans l'administration provinciale, il a occupé les fonctions de procureur général adjoint (de 1995 à 1997), commissaire des Ressources et de l'Environnement (de 1992 à 1995) et ombudsman (de 1986 à 1992).

M. Owen a obtenu un diplôme en droit à l'Université de Colombie-Britannique en 1972 et une maîtrise en droit du University College de l'Université de Londres, en 1974. En 1986, il a également obtenu une maîtrise en administration des affaires (MBA) de l'Institut de management international, de l'Université de Genève.

« Je suis très heureux d'avoir été nommé secrétaire d'État à la Diversification de l'économie de l'Ouest canadien, le ministère le plus actif dans la promotion du développement et de la diversification économique dans l'Ouest canadien », indique le nouveau secrétaire d'État. « Je suis impatient de travailler avec les Canadiens et les Canadiennes de l'Ouest afin de favoriser l'innovation et de renforcer la vigueur de l'économie de leur région. L'innovation s'appuie sur les personnes aussi nous continuerons à nous efforcer d'établir une économie de calibre mondial fondée sur l'innovation, les idées et le talent. » ❁



# Vendre l'Ouest aux États-Unis

## La mission commerciale d'Équipe Canada Ouest

par Neil Kirkpatrick

économiste principal, administration centrale DEO-Edmonton

Vers la fin du mois de novembre 2001, le Premier ministre Jean Chrétien a mené une mission commerciale très fructueuse à Dallas et à Los Angeles, accompagné des quatre premiers ministres des provinces de l'Ouest et des trois chefs territoriaux. Il était également accompagné de certains membres du gouvernement du Canada, notamment Ronald J. Duhamel, ancien secrétaire d'État de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, David Anderson, ministre de l'Environnement, Ralph Goodale, leader du gouvernement à la Chambre des communes et Oryssia Lennie, sous-ministre de DEO.

Plus de 140 organisations canadiennes s'étaient inscrites pour la **mission commerciale d'Équipe Canada Ouest** – 108 pour Dallas, 94 pour Los Angeles et 58 pour les deux villes. Les entreprises ont signé 19 contrats d'une valeur estimative de 92,8 millions de dollars.

Il s'agissait de la première mission commerciale d'Équipe Canada Ouest, à laquelle participaient le gouvernement du Canada, les provinces de l'Ouest et les territoires à titre de partenaires. De toute évidence, cette mission a été une réussite. Les activités d'accueil et de réseautage ont attiré des centaines de participants américains. Les séances se sont révélées d'excellentes occasions de parler des capacités canadiennes et des exigences du marché américain dans divers secteurs de première importance, comme la biotechnologie, la technologie de l'informatique et des communications (TIC), l'agroalimentaire, les produits de construction, l'aérospatiale ainsi que la culture et les divertissements.

« L'étendue de l'expertise et du talent en entrepreneuriat de l'Ouest canadien représentés au sein de la mission était remarquable. Je remercie les entreprises participantes d'avoir pris l'engagement de renforcer le potentiel du Canada en matière d'investissement et de commerce », commente M<sup>me</sup> Lennie. « Les acheteurs et les investisseurs américains furent très impressionnés par ce qu'ils ont vu et entendu. »

DEO a parrainé des séances d'information sur la biotechnologie dans les deux villes, lesquelles ont été menées par M. Henry Friesen, dirigeant de Genome Canada, ainsi qu'une séance sur la technologie de l'informatique et des communications à Los Angeles. M<sup>me</sup> Lennie a dirigé la séance



*Équipe Canada Ouest conclut la mission à Dallas et à Los Angeles par cette photo de la délégation.*

de Dallas sur l'agroalimentaire, parlant de la situation actuelle d'Industrie Canada dans l'Ouest canadien. En outre, Forintek, une association de producteurs forestiers qui a eu l'occasion de travailler en étroite collaboration avec DEO au fil des ans, a parrainé une séance sur les produits forestiers à Dallas et a participé à une tribune d'experts.

« Dorénavant, le défi consistera à raffermir cette bonne volonté et à renforcer les nouveaux liens créés dans le cadre de cette mission », précise M<sup>me</sup> Lennie. « J'encourage les entreprises de l'Ouest canadien à profiter des possibilités de commerce et d'investissement aux États-Unis. DEO est là pour les aider à élaborer leurs plans. »

Pour plus de renseignements au sujet de la Mission d'Équipe Canada Ouest et d'autres activités à venir, visitez le site : [www.tcm-mec.gc.ca/welcome-e.asp](http://www.tcm-mec.gc.ca/welcome-e.asp). ❁

Lors de sa prochaine mission, du 22 au 26 avril 2002, Équipe Canada ira à Delhi et à Mumbai en Inde.

# Un succès

## Les entreprises de l'Ouest canadien connaissent

Faire le saut du marché local aux marchés mondiaux est un pas énorme. L'adaptation des produits, la traduction des documents de marketing et des instructions, la capacité d'offrir un service après-vente ne sont que quelques-uns des nombreux éléments auxquels le nouvel exportateur doit penser.

Pour beaucoup d'entreprises, le grand obstacle est de trouver des employés qui ont les compétences requises pour les aider à atteindre les buts de marketing qu'ils se sont fixés sur les marchés internationaux.

Autrement dit, l'exportation exige une préparation. Pour beaucoup d'entreprises, le grand obstacle est de trouver des employés qui ont les compétences requises pour les aider à atteindre les buts de marketing qu'ils se sont fixés sur les marchés internationaux.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) a mis au point le **Programme d'emploi en commerce international (PECI)** pour aider les entreprises de l'Ouest canadien ainsi que les organisations qui comptent moins de 250 employés à temps plein à engager des gens qui viennent tout juste d'obtenir leur diplôme et possèdent l'expertise nécessaire pour les aider à atteindre leurs objectifs mondiaux.

Si vous avez une entreprise en Saskatchewan et que vous cherchez à vous lancer dans l'exportation, vous voudrez peut-être communiquer avec le **Saskatchewan Trade and Export Partnership Inc. (STEP)**. Cette organisation à but non-lucratif, dont il faut être membre, a été créée pour promouvoir la croissance des exportations industrielles en Saskatchewan. Elle aide les entreprises à profiter des possibilités de marketing à l'échelle mondiale par l'intermédiaire de programmes et de



*Glen Millard (G) et Kyle Mitchell (D) préparent un séminaire de STEP sur la planification de l'exportation.*

services adaptés. Elle fournit également à ses membres des services de promotion de leurs produits et de leurs services un peu partout dans le monde, et crée des possibilités de ventes, de marchés et d'exportation.

STEP s'est bien rendu compte que le PECI était un outil idéal pour l'organisme puisqu'il lui donnait la possibilité d'embaucher des employés pour les secteurs où les membres nécessitent un niveau élevé de service. Kyle Mitchell a été embauché à titre d'analyste des renseignements commerciaux et a rempli 96 rapports de renseignements commerciaux pour le compte des membres de STEP, leur fournissant de l'information exacte en temps opportun sur les marchés internationaux. Glen Millard travaille sur une base individuelle avec les entreprises et leur fournit des services d'orientation pour s'assurer qu'ils comprennent bien tous les éléments financiers d'une transaction d'exportation et veiller à leur expliquer toutes les options financières. Il s'est rendu avec des membres à la Banque mondiale à Washington à trois reprises et a organisé une mission commerciale en Argentine et au Chili.

« Le PECI est un excellent programme », signale Gerry Adamson, vice-président de STEP. « Il permet aux jeunes d'acquérir de l'expérience en marketing international. STEP apprécie beaucoup d'avoir eu l'occasion de participer à ce programme. »

# mondial...

## une réussite éclatante sur la scène internationale

« Rehausser votre réussite grâce à des solutions d'affaires innovatrices » est l'énoncé de mission de la **Encore Business Solutions Inc.** de Winnipeg, un partenaire lauréat de Microsoft® Great Plains® qui fournit des solutions d'affaires à valeur ajoutée à ses clients dans l'Ouest canadien et partout dans le monde.

Bien qu'elle soit impatiente d'affermir sa présence sur les marchés internationaux, Encore a eu de la difficulté à trouver les fonds et les ressources humaines dont elle avait besoin pour réaliser ses ambitions mondiales. Heureusement, le PECI est venu à la rescousse d'Encore en lui permettant d'engager deux

récents diplômés de l'Université du Manitoba qui ont pu mettre au point des outils de marketing innovateurs, lui forger une identité commerciale contemporaine et homogène et la doter d'une stratégie de marketing bien ciblée. Leurs efforts ont contribué à renforcer la position de l'entreprise en tant que créateur important de

logiciels sans but lucratif au sein de la communauté des solutions d'affaires de Microsoft®.

« La capacité des nouveaux diplômés de transférer leur savoir du contexte académique au secteur privé nous inspirait un peu de crainte », indique Marc Labossière, président d'Encore. « Le PECI nous a aidé à surmonter cette crainte. Nous ne saurions plus nous passer de Kim Wallace et de Rita Hildebrand au sein de notre équipe. Elles nous aident à faire évoluer notre identité commerciale, notre présence et notre réputation au sein de la communauté Microsoft®. »

Les diplômés ont triplé les ressources de marketing de l'entreprise. Il s'ensuit qu'Encore est maintenant beaucoup plus proactive et ses efforts de marketing sont beaucoup plus fructueux. Ainsi, l'entreprise est plus en mesure de tirer parti des possibilités nouvelles et stimulantes qu'offre le marché des logiciels.



En 2001, **Develus Systems Inc.** (dba Procura) s'est aperçue que sa réussite dépendait de l'efficacité de ses activités de marketing international. L'entreprise a aussi réalisé qu'il lui faudrait, pour ce faire, dépenser de fortes sommes pour l'acquisition et l'adaptation de ses produits ainsi que pour le marketing.

Les jeunes diplômés qu'elle a engagés dans le cadre du Programme d'emploi en commerce international ont fourni des études de marchés et établi les premiers contacts grâce auxquels l'entreprise a pu se porter acquéreur d'une division de Provider Solutions à Tampa, en Floride, et ainsi renforcer sa compétitivité sur le marché des soins à domicile aux États-Unis. Aujourd'hui, le logiciel Procura permet à des clients qui fournissent des services de soins de santé subventionnés dans 14 États d'avoir des capacités administratives et cliniques ainsi qu'un système de facturation à paiements pré-établis.

« L'aide de DEO, par l'intermédiaire du PECI, a permis à Develus Systems d'investir dans notre marketing aux États-Unis et de connaître une croissance considérable »,



Rita Hildebrand (G) et Kim Wallace (D) sont très appréciées au sein de l'équipe d'Encore.



John Dobrowolsky, vice-président du marketing à Develus.



indique Warren Brown, président de l'entreprise. « Grâce au PECEI, nous avons pu engager des spécialistes en informatique afin d'adapter nos produits au marché américain. Leur contribution et nos forces en marketing ont été cruciales pour notre rentabilité et notre capacité d'investir plus dans le développement de nouveaux produits. »

Procura, le principal produit de l'entreprise, est le plus réputé des logiciels pour les soins de santé à la maison et dans le système public au Canada. Quatre des cinq grands organismes de santé nationaux ont installé Procura et retenu les services de son équipe pour voir à l'implantation, à la formation et aux services de soutien qui leur permettent d'accroître leur rentabilité.



*Philip Cox (D), directeur de PLAN:NET en Inde lors d'une évaluation de Operation Eyesight Universal.*

**PLAN:NET Ltd. (P:N)**, une entreprise de Calgary, fournit aux gouvernements, aux organisations internationales et communautaires, aux institutions et aux entreprises toute une gamme de services de gestion et de planification du développement.

Étant donné qu'elle vise des organisations comme la Banque mondiale et divers organismes des Nations Unies, P:N a dû se doter d'une nouvelle stratégie

de marketing pour atteindre les clients qu'elle ciblait.

P:N savait qu'elle pourrait engager un jeune diplômé pour travailler sur la planification et le marketing international, mais l'envergure de l'investissement requis posait un problème majeur. L'entreprise a également réalisé que les jeunes ont beaucoup de difficulté à acquérir assez d'expérience

internationale pour être embauchés par des entreprises comme PLAN:NET, même à un échelon d'entrée. Le PECEI de DEO a permis de surmonter ces obstacles.

« Les jeunes que nous avons engagés dans le cadre du PECEI ont grandement contribué à notre équipe de consultation sur le plan de l'énergie, des approches nouvelles, des concepts inusités et des services améliorés », indique le directeur exécutif de P:N, M. Stan Benjamin.

Depuis qu'elle a engagé de nouveaux diplômés pour soutenir son équipe de professionnels aguerris, l'entreprise a doublé son volume de projets et sa clientèle a pris beaucoup d'expansion, particulièrement dans le secteur des services de gestion. Ses marchés ont augmenté, non seulement au Canada, mais également au Moyen-Orient et dans les pays de l'ancien bloc soviétique.

Pour recevoir plus de renseignements sur le Programme d'emploi en commerce international et savoir si votre entreprise est admissible à une aide, communiquez avec DEO au 1 888 338-9378. Un agent du Service à la clientèle se fera un plaisir de vous aider! ♣

**Saskatchewan Trade and Export Partnership Inc.**

(306) 787-9210

[www.sasktrade.sk.ca](http://www.sasktrade.sk.ca)

**Encore Business Solutions Inc.**

(204) 989-4330

[www.encorebusiness.com](http://www.encorebusiness.com)

**Develus Systems Inc.**

(250) 388-0880

[www.goprocura.com](http://www.goprocura.com)

**PLAN:NET Ltd.**

(403) 270-0217

[www.plannet.ca](http://www.plannet.ca)

## ***Nous aidons les entreprises canadiennes, nouvelles ou bien établies, qui ont mené des études et choisi leurs marchés***

*par Debrah Boucher, Déléguée commerciale (PME jeunesse)  
Services d'exportation pour les petites et moyennes entreprises  
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international*

Le Service des délégués commerciaux favorise les intérêts économiques du Canada sur les marchés mondiaux. Il existe plus de 500 délégués commerciaux qui travaillent pour les entreprises canadiennes dans plus de 130 villes à travers le monde. Voici ce qu'ils peuvent faire pour vous.

### **Perspectives de marché**

Les délégués commerciaux vous aideront à évaluer votre potentiel sur le marché que vous ciblez, vous fourniront des conseils sur la façon d'y faire des affaires, vous indiqueront les obstacles, vous mettront au courant des règlements et des certifications et vous avertiront des événements à venir (expositions, conférences, séminaires, missions commerciales). Ils ont plus de 1 000 rapports d'étude de marché qu'ils peuvent vous remettre gratuitement.

### **Recherche par personne-ressource**

Nous pouvons vous fournir une liste de personnes-ressources qualifiées dans votre marché cible qui possèdent les connaissances locales dont vous avez besoin pour peaufiner votre stratégie de pénétration du marché et la mettre à exécution. En général, cette liste inclut des acheteurs potentiels, des partenaires, des agents, des représentants de fabricants, des distributeurs, des importateurs, des consultants, des comptables, des représentants gouvernementaux, des chambres de commerces, des transitaires, des juristes, des avocats en brevets, des sources technologiques ainsi que des institutions financières.

### **Information sur les entreprises locales**

Nous pouvons vous fournir de l'information sur des organisations étrangères ou des entreprises qui vous intéressent particulièrement. Les vérifications de crédit sont généralement confiées à des agences spécialisées.

### **Information sur les visites**

Lorsque vous avez décidé de visiter votre marché cible, nous pouvons vous fournir des conseils pratiques sur le meilleur moment pour le faire ainsi que sur l'organisation de votre voyage (hébergement, services de soutien aux entreprises, interprètes et traducteurs, fournisseurs de transport).

### **Séances d'information individuelles**

Vous pouvez rencontrer un délégué commercial pour parler des plus récents développements dans votre marché cible et de vos besoins futurs.

### **Dépannage**

Si vous avez un problème urgent sur le plan de vos affaires ou de votre accès au marché, n'hésitez pas à nous appeler. Nous ne pouvons, cependant, nous mêler de différends privés ou assumer les fonctions de courtiers en douane, de vendeurs, d'agents de recouvrement ou d'avocats.

### **Plus nous en savons à votre sujet, plus nous sommes en mesure de vous fournir un service efficace.**

- Y a-t-il quelque chose d'unique ou de spécial à propos de votre entreprise, de votre produit ou de votre service?
- Qui sont les utilisateurs de votre produit ou de votre service?
- Décrivez l'acheteur, le distributeur, l'agent ou le partenaire type avec lequel vous aimeriez travailler.
- À qui vendez-vous votre produit au Canada?
- Quel pays ou marché régional ciblez-vous? Pourquoi?
- Que savez-vous de votre marché cible?
- Comment prévoyez-vous faire votre entrée sur le marché : permis d'exportation, entreprise conjointe ou investissement?
- Quand prévoyez-vous aller visiter votre marché?

Économisez temps et argent en obtenant toute l'aide dont vous avez besoin. Composez le 1 888 811-1119 ou visitez notre site à l'adresse [exportsource.gc.ca](http://exportsource.gc.ca). ♣

# La planification, clé de la réussite en exportation

Il arrive qu'une entreprise examine ses recettes annuelles et prenne soudain conscience qu'en se dotant d'une stratégie mondiale, elle pourrait considérablement améliorer sa croissance. Souvent, les entreprises se lanceront dans l'exportation de manière fortuite pour donner suite à la commande d'un client étranger. Ces entreprises peuvent très bien réussir sur les marchés d'exportation, mais, ce faisant, elles peuvent aussi commettre des erreurs coûteuses si elles n'ont pas de plan à long terme.

Beaucoup d'entreprises commettent une grave erreur lorsqu'elles décident d'exporter – elle ne planifient pas. Pourtant, c'est essentiel! Un plan d'exportation doit être encore plus ciblé qu'un plan d'entreprise et se concentrer sur les activités qu'une entreprise entend mener pour mettre en marché ou vendre des produits et des services sur un marché d'exportation donné.

Les plans d'exportation forcent une entreprise à penser à ses affaires, à bien définir ses besoins d'encaisse et à trouver des fonds. Le plan peut servir d'outil de communication pour les employés et les investisseurs. Il permet de comparer les progrès au rendement de l'entreprise.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) propose un lien avec le **Planificateur d'exportation interactif (PEI)** offert sur son site Web à [www.deo.gc.ca/fra/export/](http://www.deo.gc.ca/fra/export/), ainsi que d'autres liens utiles en matière d'exportation. Le PEI peut aider un entrepreneur à préparer un plan d'exportation ou un plan d'entreprise axé sur l'exportation. Le planificateur :

- fournit une aide pour chaque partie de votre plan sous forme de questions et réponses;
- contient des définitions et des conseils, ainsi que des exemples de plan pour vous aider à rédiger le vôtre;
- prépare des prévisions financières pour vous en se fondant sur les renseignements que vous lui fournissez; et
- met le pouvoir d'Internet à votre service pour effectuer des recherches qui vous aideront à élaborer votre plan d'entreprise ou d'exportation.

## Lignes directrices pour la préparation d'un bon plan d'exportation

**Définissez vos objectifs** – Quelles sont les personnes qui liront votre plan et qu'en feront-elles? Les objectifs vous aident à décider quelle importance vous voulez accorder à chaque élément.

**La recherche est cruciale** – Elle vous renseigne sur votre industrie, sur vos clients et vos concurrents éventuels ainsi que sur votre potentiel de vente et vos coûts. Assurez-vous de prévoir suffisamment de temps et de ressources pour effectuer une recherche exhaustive.

**Obtenez une rétroaction sur l'ébauche de votre plan** – Veillez à obtenir la rétroaction de vos associés et d'autres personnes.

**Rédigez votre propre plan** – Ne vous contentez pas de prendre le plan de quelqu'un d'autre et de tout simplement changer les noms et les chiffres. Le plan doit être articulé autour de ce qui est important pour votre entreprise, il doit couler librement et prouver que votre entreprise réussira.

**Préparez une description des principaux points avant de commencer à écrire** – Ce faisant, vous assurerez la cohérence du document, réduirez les dédoublements et aborderez toutes les questions importantes.

**Assurez-vous que vos prévisions financières sont plausibles** – La section financière de votre plan établit vos besoins financiers et le potentiel de bénéfices pour votre entreprise. Il s'agit d'une section importante de votre plan qui doit inspirer au lecteur une bonne confiance dans votre entreprise. Mettez vos projections financières à l'épreuve – si vos prévisions financières ne révèlent pas tous vos coûts de fonctionnement, vous pourriez y perdre votre crédibilité.

**Résumé** – Il est probable que cette section sera la première, et souvent la seule, que les gens liront. Un bon résumé doit être court et mettre en relief les éléments primordiaux de votre plan. Il convient donc de le rédiger en dernier.



# Pour montrer nos capacités au monde entier...

## L'édition 2002 du *Guide des capacités de l'industrie aérospatiale de l'Ouest canadien*

par Tom Heffner,

agent du service à la clientèle, DEO Calgary

Et OUI, l'édition 2002 du *Guide des capacités de l'industrie aérospatiale de l'Ouest canadien* est tout frais sorti des presses! On y dresse le profil de plus de 300 entreprises du domaine de l'aérospatiale et des technologies connexes. Ce guide confirme les grandes capacités et le potentiel de l'Ouest.

Publié par Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO), le Guide s'est révélé un outil de marketing indispensable pour l'équipe de Défense des intérêts de l'Ouest canadien en matière d'approvisionnement et de développement des fournisseurs de DEO. En effet, l'équipe utilise ce guide pour promouvoir et vendre directement les entreprises du domaine de l'aérospatiale et des technologies connexes de l'Ouest canadien auprès des grandes entreprises canadiennes et internationales qui cherchent des fournisseurs qualifiés.

Depuis 15 ans, DEO soutient activement l'industrie aérospatiale de l'Ouest canadien. En ce qui concerne la politique du gouvernement du Canada sur les retombées industrielles et régionales, DEO joue un rôle important, en collaboration avec d'autres intervenants des secteurs public et privé, pour faire en sorte que les entreprises canadiennes de l'aérospatiale aient un accès optimal aux possibilités d'approvisionnement qui découlent des grands projets d'acquisition de l'administration fédérale et qu'elles puissent en profiter.

DEO se sert de ce guide dans des occasions comme Aerospace North America (qui a eu lieu l'an dernier à Seattle, Washington), dans les spectacles aériens, à la conférence de l'Association canadienne de l'industrie de l'aérospatiale et d'autres conférences, aux ateliers sur les Grands projets de l'État (GPÉ) et sur la politique sur les retombées industrielles et régionales, dans les visites de promotion des principaux entrepreneurs et

lors de divers autres événements. Les grands fournisseurs estiment que ce guide est un outil précieux pour quiconque cherche à établir les capacités de l'Ouest canadien lorsqu'il s'agit de faire des soumissions conformes à la Politique sur les retombées industrielles et régionales dans le cadre d'un GPÉ.

L'effet cumulatif de ces visites, de ces ateliers et de ces outils permet à DEO de continuer à favoriser les relations de travail avec les grands entrepreneurs aux fins des projets actuels et à venir, ainsi qu'à renforcer le rôle de DEO en matière de promotion des approvisionnements et de développement des fournisseurs.

Les attaques terroristes du 11 septembre 2001 contre le World Trade Center ont engendré un sentiment d'urgence quant à l'amélioration des mesures de sécurité, tant au Canada que dans le reste du monde. Ces circonstances créeront des occasions de fournir une vaste gamme de produits aérospatiaux et de solutions de service. La nouvelle édition du Guide aura un rôle à jouer pour sensibiliser le monde à notre savoir-faire et le convaincre de la capacité de l'industrie aérospatiale de l'Ouest canadien de fournir ces solutions.

Pour plus d'information au sujet du *Guide des capacités de l'industrie aérospatiale de l'Ouest canadien*, communiquez avec DEO en composant le 1 888 338-9378. ♣



# Exportez en toute sérénité, dès maintenant!

par Toby Herscovitch, Exportation et Développement Canada



Plus que jamais, les entreprises cherchent à faire des affaires sur les marchés mondiaux, mais cela ne va pas sans risques. Le risque de ne pas être payé pour les produits ou services que vous avez vendus est peut-être le plus gros de tous. C'est justement sur ce point

qu'intervient **Exportation et développement Canada (EDC)**. EDC est une société d'État qui offre des services d'assurance et de financement du commerce pour protéger les exportateurs canadiens et les aider à faire des affaires dans quelque 200 marchés du monde entier.

L'**Assurance-crédit** d'EDC protège vos créances à court terme contre le non-paiement des acheteurs étrangers. Ainsi, vous pouvez récupérer jusqu'à 90 p. 100 de vos pertes. Tout comme vous assurez vos avoirs importants, il est judicieux d'assurer un des principaux actifs de votre entreprise, c'est-à-dire vos créances. En outre, les banques acceptent souvent de prêter des fonds en

prenant vos marchés assurés par EDC en guise de garantie, ce qui vous permet d'accroître votre capital de roulement.

**Vérif-EXPORT** et **ProtEXPORT** sont deux services en ligne qui permettent aux exportateurs de faire des vérifications sur les acheteurs potentiels et d'obtenir une assurance pour une transaction donnée. Grâce à la banque de données internationales d'EDC, qui contient des renseignements sur environ 64 millions d'entreprises, **VérifEXPORT** permet aux clients de savoir si un acheteur est assurable pour le montant de la vente. **ProtEXPORT** fournit des soumissions immédiates pour la couverture d'EDC, dans la mesure où l'acheteur est assurable, bien sûr.

EDC offre également des services spécialisés pour les petits exportateurs, y compris des prêts directs aux acheteurs étrangers susceptibles de transformer une vente à crédit en vente au comptant. Pour plus de renseignements sur tous ces services, composez le 1 800 850-9626 ou visitez le site [www.edc.ca](http://www.edc.ca). ♣

## Export Alerte! – Une initiative canadienne

Fourni par le Conseil canadien des normes (CCN)



**Export Alerte!** est un système d'avis électronique qui renseigne les exportateurs sur les changements de réglementation qui surviendront sur le marché avant leur entrée en vigueur. Ce service, seul du genre au Canada, est offert par le **Conseil canadien des normes (CCN)** avec le concours du ministère des Affaires étrangères et du

Commerce international (MAECI).

Depuis novembre 2001, les abonnés canadiens d'**Export Alerte!** ont droit à une version enrichie de ce service. Ainsi, ils reçoivent automatiquement des avis électroniques sur les nouvelles propositions réglementaires des gouvernements membres de l'Organisation mondiale du commerce (OMC). Ils peuvent choisir les secteurs d'activités qui les intéressent ainsi que des pays spécifiques, obtenir le texte intégral des règlements proposés et acheminer leurs commentaires éclairés.

**Export Alerte!** n'est qu'un des nombreux services offerts par le CCN. Pour vous abonner ou changer vos paramètres personnels, il suffit de vous rendre au [www.scc.ca/exportalert/index\\_f.html](http://www.scc.ca/exportalert/index_f.html).

La mission du CCN consiste à promouvoir au Canada la normalisation volontaire, efficace et efficiente. L'organisme coordonne aussi en collaboration avec le MAECI, le *Point d'information OMC/ALENA*, qui inclut le service **Export Alerte!**

Récemment, le CCN a conclu une entente avec le National Institute for Standards and Technology du U.S. Department of Commerce afin d'offrir le programme **Export Alerte!** aux citoyens américains. La croissance de ce programme aux États-Unis est la preuve que les clients à l'échelle du continent sont bien conscients de sa valeur.

Pour plus de renseignements, communiquez avec le Conseil canadien des normes au (613) 238-3222 ou visitez son site Web à l'adresse [www.scc.ca](http://www.scc.ca). ♣

# Des sites Web où l'on trouve les réponses aux questions les plus souvent posées par les exportateurs

## 1. J'envisage de me lancer dans l'exportation, mais je ne sais pas par où commencer. Où devrais-je aller?

**ExportSource** : [exportsource.gc.ca](http://exportsource.gc.ca)

Le réseau commercial d'Équipe Canada est une source d'information en direct sur l'exportation qui regroupe en un guichet unique les renseignements de divers ministères et organismes gouvernementaux qui s'occupent de commerce. On y traite de sujets comme : les études de marché, les statistiques sur le commerce, le financement de l'exportation, les contacts, la réglementation et la logistique ainsi que les expositions et les missions à l'étranger.

## 2. Quels sont les programmes fédéraux qui aident les exportateurs canadiens?

**InfoExport** : [www.infoexport.gc.ca](http://www.infoexport.gc.ca)

Information sur tous les programmes et les services du gouvernement du Canada qui traitent d'exportation.

## 3. Où puis-je trouver des rapports de marchés sur des secteurs ou des pays spécifiques?

**Strategis** : [strategis.ic.gc.ca/sc\\_mrkti/ibin/frndoc/dyna\\_mrr.html](http://strategis.ic.gc.ca/sc_mrkti/ibin/frndoc/dyna_mrr.html)

Industrie Canada offre gratuitement des rapports sur des centaines de pays et de secteurs.

## 4. Où puis-je trouver des statistiques sur les exportations canadiennes?

**Données commerciales en direct** :

[strategis.ic.gc.ca/sc\\_mrkti/tdst/frndoc/tr\\_homep.html](http://strategis.ic.gc.ca/sc_mrkti/tdst/frndoc/tr_homep.html).  
Ce site contient une base de données consultable des dernières données commerciales de Statistique Canada et du U.S. Department of Commerce.

## 5. Où puis-je aller pour trouver de l'information sur les missions commerciales d'Équipe Canada?

**Équipe Canada** : [www.tcm-mec.gc.ca/welcome-f.asp](http://www.tcm-mec.gc.ca/welcome-f.asp)

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international fournit de l'information sur toutes les missions commerciales canadiennes, effectuées ou prévues, par secteur et par région du monde.

## 6. Où puis-je trouver de l'information sur les possibilités d'expositions professionnelles internationales?

**ExpoGuide** : [www.expoguide.com](http://www.expoguide.com)

Ce site contient une liste de milliers d'expositions un peu partout dans le monde.

## 7. Quels formulaires ou autres documents dois-je remplir si je veux exporter?

**Exportation de produits du Canada** : [www.ccradrc.gc.ca/F/pub/cp/rc4116fq/rc4116-f.html](http://www.ccradrc.gc.ca/F/pub/cp/rc4116fq/rc4116-f.html)

Sur le site Web de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, on explique tous les documents qu'il faut remplir pour faire de l'exportation.

## 8. Où puis-je trouver de l'information sur les possibilités d'affaires à l'étranger?

**CanadExport en direct** : [www.infoexport.gc.ca/canadexport/menu-f.asp](http://www.infoexport.gc.ca/canadexport/menu-f.asp)

Le bulletin du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international présente les dernières nouvelles sur les possibilités d'affaires et de commerce.

## 9. J'aimerais trouver de l'information sur les entreprises étrangères qui cherchent à investir dans les entreprises canadiennes?

**Investir au Canada**: [napoleon.ic.gc.ca/scdt/bizinvt/interface2.nsf/frndoc/0.html](http://napoleon.ic.gc.ca/scdt/bizinvt/interface2.nsf/frndoc/0.html).

Partenariats d'investissement Canada peut aider les entreprises à prendre leurs décisions d'investissement.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada propose également de nombreux liens vers des sites Web très utiles. Pour trouver ces liens ou obtenir plus de renseignements sur l'exportation, visitez le site Web de DEO [www.deo.gc.ca/fra/export](http://www.deo.gc.ca/fra/export). 🌟



Retourner le courrier non distribuable à :

DEO Edmonton  
Place du Canada  
9700, avenue Jasper N.-O.  
Bureau 1500  
Edmonton (Alberta) T5J 4H7

## Faut-il saluer ou serrer la main?

Lorsque vous rencontrez un client de votre ville, vous savez très bien que c'est au moyen d'une poignée de main et de l'échange de cartes d'affaires que se font les présentations. Mais si vous accueillez un client étranger ou que vous accompagnez une mission commerciale dans un autre pays, la recherche que vous aurez faite pour vous renseigner sur la culture et le protocole de ce pays peut souvent être déterminante pour sceller un partenariat ou le saboter!

La courtoisie est de mise partout dans le monde, il faut donc prendre les rendez-vous à l'avance. Au Japon, par exemple, il faut fixer un rendez-vous par l'entremise d'une référence dès que possible, et il faut se souvenir que la personne qui vous réfère assume la responsabilité de vos agissements.

La manière dont vous accueillerez et adresserez la parole à votre nouveau client est très importante. Au Guatemala, la poignée de mains est une façon tout à fait correcte d'accueillir un homme ou une femme, mais les poignées de mains doivent être douces et prolongées. Entre elles, les femmes se touchent parfois l'avant-bras droit ou l'épaule plutôt que de se serrer la main. Au Sri Lanka, toutefois, le salut traditionnel consiste à saluer de la tête en tenant ses mains jointes sous le menton, comme une attitude de prière; mais la poignée de mains est aussi acceptable.

Échanger des cartes d'affaires est également un geste d'une grande importance. Au Sri Lanka, par exemple, vous devez toujours utiliser votre main droite pour accepter ou donner quelque chose, y compris les cartes d'affaires. Au Japon, le meishi (échange de cartes d'affaires) est presque obligatoire. Pour respecter l'étiquette, il faut présenter et accepter les cartes d'affaires des deux mains pour ensuite examiner soigneusement la carte d'affaire qu'on vous remet. Les cartes doivent ensuite être placées devant vous sur la table aux fins de référence durant les réunions.



Cérémonie d'inauguration du Festival du Canada à Nagoya, Japon (février 1999). (de G à D) Atsuo Horiuchi, président du Nagoya Intl. Center; Leonard Edwards, Ambassadeur du Canada au Japon; et Terry Greenberg, conseiller, Consulat canadien, Nagoya.

Avec la permission de Suzanne Trigg, consulat général du Japon

N'oubliez pas de tenir compte de la langue dans laquelle vous ferez vos présentations et que vous utiliserez durant vos réunions. Bien que les cartes d'affaires imprimées dans une autre langue constituent un geste courtois, qui n'est généralement pas obligatoire, les exposés, quant à eux, devraient toujours être imprimés dans la langue du pays que vous visitez. Beaucoup de Péruviens lisent et comprennent l'anglais beaucoup mieux qu'ils ne le parlent. Il serait donc avisé de retenir les services d'un interprète. Celui-ci veillera à ce que les deux parties comprennent bien les détails des échanges qui ont lieu.

Votre recherche vous renseignera sur ces points et sur beaucoup d'autres aspects culturels et pratiques commerciales. Ainsi, vos efforts de marketing international auront plus de chances de porter fruit. Pour plus d'information, visitez le site Web du gouvernement du Canada, où vous trouverez des liens vers toutes les ressources et les programmes et services du gouvernement à l'intention des exportateurs : [www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca). ❁