

Planifier des voyages d'affaires à l'étranger

Un guide en direct
d'Équipe Canada inc



Canada⁺

Remarque :

La présente version imprimée du guide en direct « Planifier des voyages d'affaires à l'étranger » 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.

Planifier des voyages d'affaires à l'étranger

Liste des tâches

L'outil de planification des voyages d'affaires internationaux aide les petites et moyennes entreprises à :

- établir les objectifs de leurs voyages d'affaires;
- explorer les sources d'aide financière pour les voyages d'affaires internationaux;
- faire tous les préparatifs nécessaires pour un voyage fructueux;
- faire le suivi d'un voyage à l'étranger.

Cet outil devrait vous aider à rendre les voyages d'affaires internationaux plus rentables, productifs et axés sur les résultats. Il devrait atténuer certaines incertitudes et vous aider à prévoir certains des risques liés aux voyages d'affaires internationaux. Enfin, il aidera les petites et moyennes entreprises (PME) à mieux utiliser les services des délégués commerciaux du Canada www.infoexport.gc.ca/eservices-f.asp qui se trouvent à l'étranger.

Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international - Renseignements commerciaux
www.infoexport.gc.ca/main-f.asp?act=2

Industrie Canada : Rapports de recherche sur le marché
strategis.ic.gc.ca/sc_mrkti/ibinddc/frndoc/1a1.html

Agence canadienne de développement international
- Renseignements sur les pays et les marchés
w3.acdi-cida.gc.ca/cida_ind.nsf/ad0eee9490b82b748525633e00539444?OpenView

Avis et renseignements consulaires
www.dfait-maeci.gc.ca/graphics/cosmos/cntry_f.htm

Statistique Canada - données sur le commerce
www.statcan.ca/trade/scripts/trade_search.cgi/~f_

Voici les tâches les plus importantes à accomplir lorsque vous préparez un voyage d'affaires :

Tâche 1: Définition de vos objectifs - Que souhaitez-vous accomplir en vous rendant dans le pays cible?

Tâche 2: Identification des sources d'aide financière - Plusieurs organismes peuvent offrir à votre entreprise un soutien financier pour les déplacements à l'étranger.

Tâche 3: Consultations antérieures au voyage - De nombreuses sources peuvent vous faire partager leur savoir-faire, vous fournir des renseignements et vous prodiguer des conseils pour vous aider à planifier votre voyage.

Tâche 4: Préparation du voyage - Ce guide pas à pas peut vous aider à ne rien oublier d'important lors de vos préparatifs de voyage.

Tâche 5: Tâches particulières à accomplir au cours de la visite - Dressez une liste claire d'objectifs et de tâches avant de partir.

Tâche 6: Suivi - Le succès d'un voyage dépend du suivi qui est assuré après le retour.

Définition des objectifs du voyage à l'étranger

Pour s'assurer de bien utiliser le temps et les ressources financières considérables qu'il faut consacrer à un voyage international, il est préférable de définir vos objectifs. Sachez exactement ce que vous attendez du voyage et donnez-vous des moyens d'évaluer le degré de succès du voyage. Voici certaines des plus importantes raisons de se rendre à l'étranger. Lesquelles s'appliquent à votre entreprise?

ÉVALUER LE MARCHÉ

De nombreux voyageurs d'affaires se rendent à l'étranger pour s'assurer qu'il existe des débouchés réels pour eux dans ce marché. Ils veulent avoir une idée de la taille du marché relatif à leur produit ou service. Est-il en croissance et, dans l'affirmative, à quel rythme? Qui sont les clients? Comment peut-on les joindre?

ÉVALUER LA CONJONCTURE ÉCONOMIQUE

Il est possible qu'un marché soit attrayant, du point de vue de la taille et de la demande, mais il peut être difficile d'y accéder. Le fait de se rendre dans le pays cible peut vous aider à vous faire une idée du contexte politique et de la façon dont le gouvernement voit les gens d'affaires étrangers.

- Quel est le climat social et économique dans le pays?
- Pouvez-vous y faire des affaires, compte tenu du cadre de réglementation du pays (règles visant les opérations de change, le rapatriement des profits, les taxes, les tarifs, les normes, les inspections, etc.)?

- Quelle sera l'incidence de l'infrastructure du pays sur vos affaires (transport, télécommunications, institutions, etc.)?
- Quelles dispositions logistiques devriez-vous prendre pour fournir vos produits ou services?

DÉTERMINER LA PERTINENCE DU PRODUIT OU DU SERVICE

Dans de nombreux cas, les produits ou services doivent être adaptés aux conditions locales. Il peut s'agir de quelque chose de très simple, comme apposer des étiquettes dans la langue utilisée localement sur un produit. Ce peut être aussi très compliqué, comme revoir la conception d'un produit de sorte qu'il corresponde aux exigences techniques locales. Vous voudrez peut-être profiter du voyage pour vérifier la pertinence des éléments suivants, dans la mesure où ils sont applicables :

- nom du produit ou du service - se traduit-il? apparence, forme, couleur?
- démarche de commercialisation, slogans, matériel?
- démarche de distribution, vente, fourniture ou prestation, service après-vente?
- fonctionnalité - le produit ou service est-il conforme aux attentes et aux besoins locaux?
- normes techniques - est-il conforme aux normes locales?

ÉVALUER LA CONCURRENCE

Les voyages à l'étranger peuvent servir à évaluer la concurrence.

Quels produits ou services similaires sont déjà offerts sur le marché cible?

- Qui les offre? des entreprises du pays ou des fournisseurs étrangers?

- Quelle est la part du marché que contrôle chaque entreprise concurrente?
- La concurrence est-elle intense?
- Quels sont les capacités, les actifs et les points forts des entreprises concurrentes?
- Avez-vous les mêmes capacités, actifs et points forts?

ÉTABLIR DES RELATIONS

Il peut être utile de visiter un marché cible pour établir des relations et des contacts précieux. Parmi la liste qui suit, qu'est-ce qui serait le plus utile aux fins de la stratégie d'exportation de votre entreprise :

- courtiers et intermédiaires
- agents
- distributeurs
- fournisseurs
- partenaires
- clients éventuels

ÉVALUER LES RISQUES

Un voyage peut vous permettre de prendre connaissance des risques divers que comporte une opération commerciale. Voici certains types de risques qu'il conviendrait d'examiner :

- risques d'ordre politique - notamment la saisie des actifs, les modifications à la loi, les changements de gouvernement et les pressions politiques;
- risques d'ordre commercial - notamment les manquements de la part des clients, des partenaires, des fournisseurs; le manque de productivité; les activités illégales des associés;
- les fluctuations du taux de change peuvent avoir une incidence sur la rentabilité d'une transaction.

ÉLABORER LA STRATÉGIE

Il est possible que des entreprises désirent visiter un marché cible en vue d'élaborer une stratégie d'entrée sur le marché et de déterminer les meilleures politiques à adopter concernant le produit, le prix, la promotion, la distribution et le service. Compte tenu de l'information recueillie au cours de la visite, laquelle des stratégies suivantes semble la plus pertinente?

- exporter par l'intermédiaire d'une maison de commerce
- exporter par l'intermédiaire d'agents à commission
- conclure des ententes avec des distributeurs locaux
- exporter par l'intermédiaire d'un consortium d'entreprises associées
- utiliser les services d'une entreprise de gestion des exportations
- employer du personnel supplémentaire pour gérer les activités d'exportation
- établir une succursale dans le marché cible
- compter sur des voyages de vente occasionnels à l'étranger
- établir une coentreprise avec un partenaire local
- acheter une entreprise locale
- vendre un permis d'utilisation ou une franchise

Identification des sources d'aide financière

Les entreprises qui recourent aux voyages internationaux pour s'établir sur des marchés étrangers peuvent obtenir de l'aide financière. Voici une liste des sources d'aide financière fédérales et provinciales les plus importantes pour les entreprises exportatrices actuelles ou

éventuelles. Consultez la source voulue pour obtenir des renseignements supplémentaires sur le type d'aide disponible, sur les critères d'admissibilité et sur les procédures de demande.

GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Agence canadienne de développement international - Programme de coopération industrielle

[w3.acdi-cida.gc.ca/cida_ind.nsf/vall/0AE85E9BA3887925852566FE004DF40D?](http://w3.acdi-cida.gc.ca/cida_ind.nsf/vall/0AE85E9BA3887925852566FE004DF40D?OpenDocument)

OpenDocument

Agriculture et agroalimentaire Canada
Programmes et services

ats-sea.agr.ca/public/programs-f.htm

Banque de développement du Canada
www.bdc.ca/bdc/home/francais/index.html

Corporation commerciale canadienne
www.ccc.ca/francais/services_expfinance_F.cfm

Où trouver de l'aide à l'exportation au Canada
www.dfait-maeci.gc.ca/francais/trade/province/menu.htm

Programme de développement des marchés d'exportation (PDME)
www.infoexport.gc.ca/pemd-f.asp

Service des délégués commerciaux du Canada
www.infoexport.gc.ca/help-f.asp

GOUVERNEMENTS PROVINCIAUX

Alberta Opportunity Company
(site en anglais seulement)
www.aoc.gov.ab.ca

B.C. Trade Development Corporation
(site en anglais seulement)
www.solutions4u.com/pg/pgbus/pgbscat/bc2.htm

Department of Industry, Trade and Technology -
Newfoundland and Labrador
(site en anglais seulement)
www.compusult.nf.ca/ditt/ditt.html

Gouvernement du Québec
www.gouv.qc.ca/XmlDev/Site/Dhtml/Francais/Index.html

Gouvernement de la Nouvelle-Écosse
(site en anglais seulement)
www.gov.ns.ca/

Gouvernement du Nouveau-Brunswick
www.gov.nb.ca/govtfr.htm

Government of Nunavut
www.gov.nu.ca/french/index.html

Île-du-Prince-Édouard
(site en anglais seulement)
www.gov.pe.ca/

Manitoba Trade
www.gov.mb.ca/ITT/TRADE/INDEX.HTML

Ministère de l'Industrie, du Commerce, de la
Science et de la Technologie – Québec
www.micst.gouv.qc.ca/

Nova Scotia Open to the World
(site en anglais seulement)
explore.gov.ns.ca/open.htm

Ontario
www.gov.on.ca/MBS/english/business/index.html

Saskatchewan (site en anglais seulement)
www.gov.sk.ca/govt/econdev/

Territoires du Nord-Ouest
(site en anglais seulement)
www.gov.nt.ca/

Yukon (site en anglais seulement)
www.gov.yk.ca/depts/finance/

ASSOCIATIONS RÉGIONALES

Agence de développement économique Canada
pour les régions du Québec
www.dec-ced.gc.ca/fr/menu.htm

Agence de promotion économique du Canada
atlantique
www.acoa.ca/french/index_frame.html

Diversification de l'économie de l'Ouest
www.wd.gc.ca/fra/default.htm

Federal Economic Development Initiative for
Northern Ontario (FEDNOR)
www.dec-ced.gc.ca/fr/menu.htm

Avant de partir

De nombreuses personnes peuvent vous aider à planifier votre voyage d'affaires à l'étranger. Essayez de voir si d'autres entreprises canadiennes ont fait des affaires dans votre marché cible et demandez-leur de vous parler de leurs expériences. Les conseils de commerce bilatéraux qui sont créés pour promouvoir le commerce entre le Canada et divers pays ou régions constituent une bonne source d'information sur ces entreprises. Voyez s'il existe un tel conseil de commerce pour le pays qui vous intéresse.

Vous pouvez commencer votre recherche aux organismes de soutien au commerce le plus près de chez vous (www.infoexport.gc.ca/help-f.asp). Une chambre de commerce peut vous aider à entrer en communication avec un conseil de commerce bilatéral. Les associations commerciales sectorielles peuvent vous aider à trouver les entreprises qui sont actives à l'étranger.

Il faut également voir si des missions commerciales canadiennes sont organisées dans le marché cible. Si c'est le cas, vous voudrez peut-être participer à une telle mission. De même, les foires et les expositions commerciales offrent d'excellentes occasions d'établir des contacts, d'évaluer un marché ou de se faire connaître. Il conviendrait de faire coïncider votre visite avec un tel événement.

Après avoir mené une recherche préliminaire suffisante pour savoir ce que vous recherchez, vous pouvez communiquer avec des agents de

bureaux géographiques du MAECI ou encore avec le délégué commercial du Canada en poste dans le pays cible.

Voici une liste des sources utiles d'aide et de conseils pour la préparation de votre voyage à l'étranger :

Bon voyage, mais...Le guide du voyageur canadien
www.dfait-maeci.gc.ca/travel/consular/bvb2000-f.htm

Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international - Études de marché et contacts dans votre secteur
www.infoexport.gc.ca/main-f.asp?act=2

Représentants canadiens à l'étranger
www.infoexport.gc.ca/eservices-f.asp

Statistique Canada - données sur le commerce
www.statcan.ca/trade/scripts/trade_search.cgi/~f_

Stratégie canadienne pour le commerce international
strategis.ic.gc.ca/sc_mrkti/ibin/frndoc/1b1.html

Voyager au féminin - Conseils pour la femme qui voyage 1999
www.dfait-maeci.gc.ca/travel/consular/16009-f.htm

World Chambers Network (en anglais)
www.worldchambers.com/

Préparation du voyage

Il faut préparer un voyage d'affaires à l'étranger avec soin pour qu'il soit fructueux. Voici une liste qui peut servir à guider les préparatifs d'un voyage. Dans certains cas, des renseignements supplémentaires ou de l'aide sont offerts. Pour y avoir accès, il suffit de consulter les sites web nommés.

VÉRIFIER LES CONDITIONS DE VOYAGE DANS LE PAYS CIBLE

Information et avis aux voyageurs
[www.dfait-maeci.gc.ca/graphics/cosmos/
cntry_f.htm](http://www.dfait-maeci.gc.ca/graphics/cosmos/cntry_f.htm)

CHOISIR L'ITINÉRAIRE

Avez-vous décidé des endroits où vous voulez aller? Quelles villes voulez-vous visiter, et dans quel ordre? Consulter le site suivant pour examiner les cartes des pays où vous voulez aller. Search - Maps (en anglais seulement)
cliffie.nosc.mil/~NATLAS/index.html

RÉSERVER DES SIÈGES

Quelles liaisons sont offertes entre le Canada et vos destinations? Quand voulez-vous voyager? Y a-t-il des réductions ou des rabais sur les prix des sièges?
Airlines of the Web (en anglais seulement)
flyaow.com/

RÉSERVER DES CHAMBRES D'HÔTEL

Veillez à avoir accès à de l'hébergement convenable (www.4hotels.com/) (en anglais seulement). Rappelez-vous aussi que vous devrez peut-être tenir des réunions avec des clients à votre hôtel. Choisissez donc un hôtel convenable à cette fin.
Internet Travel Network - Travel Reservations and Information (en anglais seulement)
exportsource.ca/cgi-bin/expkit/

PRÉPARER LES TITRES DE VOYAGE

Il vous faudra un passeport canadien valide pour vous rendre n'importe où, sauf aux États-Unis. (www.dfaitmaeci.gc.ca/passport/passeport.htm)
Dans bien des cas, il vous faudra aussi un visa émis par chaque pays que vous comptez visiter.

Pour certains pays, vous devrez aussi produire une preuve d'immunisation ou un certificat de santé ([www.hcsc.gc.ca/hpb/lcdc/osh/travel/
immpro_f.html](http://www.hcsc.gc.ca/hpb/lcdc/osh/travel/immpro_f.html)).

PRÉPARER LES CARTES D'AFFAIRES ET LE MATÉRIEL DE COMMERCIALISATION

Veillez à apporter du matériel de promotion convenable. Vous aurez au moins besoin de cartes d'affaires et de brochures sur votre entreprise et ses produits ou services. Vous voudrez peut-être aussi apporter des disquettes, des CD-ROM, des vidéocassettes ou des échantillons. Si vous apportez des échantillons ou de l'équipement, il vous faudra un carnet vous permettant de les faire passer aux douanes étrangères sans devoir payer de taxes. ([www.icci
bcc.org/atcarnet.html](http://www.iccibcc.org/atcarnet.html)) (en anglais seulement)

COMMUNIQUER AVEC LES MISSIONS COMMERCIALES DANS LE PAYS CIBLE

Une fois vos préparatifs de voyage avancés, vous devriez communiquer avec la ou les missions canadiennes des pays que vous comptez visiter afin de les informer de votre voyage, ([www.info
export.gc.ca/eservices-f.asp](http://www.infoexport.gc.ca/eservices-f.asp)) de ce que vous espérez en tirer et de la date de votre arrivée. Dans de nombreux cas, les missions peuvent vous aider à organiser et à confirmer des rendez-vous avec d'éventuels acheteurs, des responsables des achats, des agents ([www.dfait-maeci.gc.ca/
francais/consular/menu.htm](http://www.dfait-maeci.gc.ca/francais/consular/menu.htm)), des distributeurs, des partenaires de coentreprise, des représentants de ministères gouvernementaux pertinents ([www.dfaitmaeci.gc.ca/francais/
consular/webf.htm](http://www.dfaitmaeci.gc.ca/francais/consular/webf.htm)), des associations industrielles et autres.

ORGANISER DES RENCONTRES

Communiquez avec les personnes que vous avez trouvées grâce à vos recherches ou qui vous ont été suggérées, et prenez des dispositions pour les rencontrer. Veillez à ce que l'heure, la date,

l'endroit et le but de la rencontre soient bien clairs. Assurez-vous que les deux parties savent comment se joindre en cas de changement de programme.

EXAMINER LES ASPECTS CULTURELS PERTINENTS

Préparez-vous à votre rencontre en étudiant les pratiques commerciales des pays cibles. (strategis.ic.gc.ca/SSGF/bi18354f.html) Souvent, il y a des choses à faire ou à éviter que vous devez connaître pour faciliter le contact.

Rapports de recherche sur le marché
strategis.ic.gc.ca/sc_mrkti/ibinddc/frndoc/1a1.html

Ambassades (en anglais seulement)
www.docuweb.ca/EmbassiesOttawa/index.html

Country Studies - Library of Congress
(en anglais seulement)
lcweb2.loc.gov/frd/cs/cshome.html

PRÉPARER DES CADEAUX

Dans de nombreux pays, il est de règle d'offrir de petits cadeaux aux personnes-ressources pour exprimer son appréciation. Veillez à offrir des cadeaux qui conviennent à l'occasion et qui n'entraîneront pas de malentendu sur vos intentions.

Selected items for International Business Executives and Sophisticated Shoppers
(en anglais seulement)
www.internationalist.com/INTRNTNL/store.html

EXAMINER LES CONDITIONS DE VOYAGE

Essayez d'en apprendre le plus possible sur les conditions de voyage dans le pays cible
(www.internationalist.com/INTRNTNL/

[travel.html](#)) (en anglais seulement). Voici certains aspects que vous voudrez examiner :

- climat et tenue vestimentaire appropriée
- transport local
- compagnies aériennes nationales
- interprètes
- taux de change et devise locale
- douanes et formalités aux aéroports
- prescriptions et médicaments préventifs
- assurance médicale à l'étranger
- aliments
- téléphone, télécopie, Internet, ordinateurs
- jours fériés
- heures d'ouverture
- information en cas d'urgence, hôpitaux locaux, taux de criminalité, exigences en matière de sécurité
- règlements relatifs aux départs
- comment établir des réseaux dans le pays
- attitude envers les étrangers
- coutumes, comportement, salutations, gestes, conversation
- méthodes de négociations d'affaires
- invitation à des réceptions mondaines
- renseignements généraux sur le pays
- structure et grandes lignes de la collecte des données et des rapports sur la stratégie de commercialisation

CONVERSION MONÉTAIRE ET TAUX DE CHANGE

Veillez à avoir un montant suffisant de monnaie locale pour le voyage. (www.xe.net/map/fr/) (en anglais seulement) Vous pouvez aussi utiliser les cartes de crédit, et même les cartes bancaires, dans de nombreux pays. Vous voudrez peut-être aussi avoir des sommes additionnelles en dollars américains ou sous forme de chèques de voyage.

OUTIL DE CONVERSION DES POIDS ET MESURES

Weights and measures converter
(en anglais seulement)

www.geocities.com/Athens/Parthenon/8107/convert.html

Tâches particulières à accomplir au cours de la visite

La liste suivante résume les diverses tâches que l'on peut accomplir au cours d'un voyage à l'étranger. Vous pouvez l'utiliser pour organiser vos propres activités à l'étranger.

- Rencontrer d'éventuels clients et déterminer si le produit ou le service convient au marché.
- Confirmer la taille du marché et sa croissance possible.
- Déterminer le niveau de prix pertinent du produit ou service.
- Obtenir des données sur la concurrence.
- Identifier les éventuels agents et distributeurs, et vérifier leur solidité financière et commerciale.
- Localiser les installations d'entreposage et de distribution.
- Identifier les personnes-ressources locales.
- Localiser les services juridiques et les services de comptabilité.
- Obtenir de l'information sur les exigences et les règlements locaux concernant les brevets, la R et D, les permis d'utilisation de technologies et les droits de propriété intellectuelle.
- Confirmer l'information sur les règlements touchant les affaires, l'expédition, le marquage, l'étiquetage, la documentation, les tarifs et les obstacles possibles non liés aux tarifs.
- Obtenir de l'information qui aidera à l'élaboration d'une stratégie de commercialisation (profils des clients, niveaux de revenu, goûts et préférences, façon dont les décisions sont prises

concernant les achats, façon dont les ventes sont effectuées).

Suivi

Pour tirer le maximum de votre voyage à l'étranger, veillez à exercer un suivi après votre retour. Votre objectif général devrait être de créer et de maintenir des rapports avec les personnes que vous avez rencontrées et qui semblent offrir les meilleures possibilités de relations commerciales continues. Voici certaines des tâches dont vous devrez vous occuper au retour :

- Envoyer des lettres de remerciement aux personnes qui ont pris le temps de vous rencontrer. Soulever tous les points qui devraient faire l'objet de discussions.
- Répondre à toute demande de renseignements supplémentaires de la part des personnes que vous avez rencontrées. Informer des résultats du voyage le délégué commercial ou tout autre représentant canadien qui vous a aidé. Il pourrait avoir des idées au sujet de mesures ultérieures à prendre.
- Rédiger les rapports et études sur le marché qui pourraient être requis à la suite du voyage. Passer en revue les choses à faire à la suite du voyage et établir un processus de mise en oeuvre.