

## LES TRUCS DU MÉTIER

## Contact personnel essentiel à la signature d'un contrat au Chili

Grâce à un système innovateur et à des résultats probants, une petite entreprise de Vancouver spécialisée dans les techniques de chauffage des procédés industriels a réussi à se lancer sur les marchés étrangers, en commençant par le Chili.

Entreprise familiale fondée il y a 38 ans, INPROHEAT Industries Ltd. s'est concentrée presque uniquement sur le marché canadien et, dans une moindre mesure, sur le marché américain... jusqu'à l'automne de 1994.

C'est à ce moment qu'elle a reçu un appel de la société chilienne Compania Minera Cerra Colorado (CMCC) qui cherchait de nouvelles méthodes permettant d'améliorer le procédé de récupération du cuivre dans l'une de ses mines.

### Premières démarches

Après une étude de deux mois sur la faisabilité d'adapter la combustion avec immersion au procédé de raffinage, on a invité INPROHEAT à présenter une proposition d'une valeur de quelque 250 000 \$. « Mais un mois s'est écoulé sans que nous ayons de nouvelles », se rappelle M. Steven Panz, directeur des systèmes énergétiques chez INPROHEAT.

Un mois plus tard, INPROHEAT participait par hasard à un atelier

organisé par Industrie Canada et l'ambassade du Canada à Santiago.

« Pendant notre séjour au Chili, nous avons communiqué avec l'expert-conseil dont la mine avait retenu les services, qui nous a informés que son client était en train de considérer des systèmes d'échange thermique plus classiques », explique M. Panz.

Pressentant qu'il allait perdre cette chance, M. Panz a décidé de s'envoler vers la mine de la CMCC située à quelque 1 800 kilomètres au nord de Santiago.

### Rencontre en tête à tête

Il s'agissait en l'occurrence de la première rencontre avec les dirigeants de la mine, la proposition initiale d'INPROHEAT ayant été soumise par l'intermédiaire de l'expert-conseil.

« Nous avons eu une bonne discussion et visité la mine pour la première fois », affirme M. Panz. « De leur côté, les dirigeants de la CMCC ont pu rencontrer les gens d'affaires

à l'origine de la proposition et ils ont été impressionnés par la photo couleur de 20 po sur 30 po du système que nous leur proposons, ajoute-t-il. Même si nous avions envoyé des propositions détaillées par télécopieur, on peut dire que cette photo valait vraiment mille mots! »

Cette première rencontre cruciale a permis aux deux entreprises de bien se comprendre. De retour à Vancouver une semaine plus tard, INPROHEAT a reformulé sa proposition que la CMCC a acceptée.

Même si ce premier projet a démarré depuis seulement six mois, les dirigeants de la mine sont déjà convaincus des bénéfices de cette technologie canadienne exclusive. Ils ont récemment accordé un deuxième contrat stratégique à INPROHEAT, ce qui s'est traduit par des ventes totales à la CMCC de près de 600 000 \$ en moins d'un an.

### Le contact personnel est essentiel

M. Panz reconnaît maintenant que s'il ne s'était pas rendu à la mine afin de rencontrer les dirigeants de la CMCC, INPROHEAT n'aurait jamais décroché le contrat.

« Le contact personnel est essentiel, de même que la volonté d'écouter les clients et de collaborer avec eux, de comprendre leurs exigences à l'égard des procédés, et d'adapter le produit à leurs besoins », de souligner M. Panz.

C'est exactement ce qu'a fait INPROHEAT.

Voir page 3 - INPROHEAT

## INPROHEAT bénéficie de l'appui du Canada

(Suite de la page 2)

### Réputation fondée sur l'innovation

Le procédé innovateur de lixiviation du cuivre en tas mis au point par la société consiste à appliquer la chaleur directement à la solution de raffinage, ce qui améliore le taux de récupération du cuivre.

« Pour ce qui concerne cette application, explique M. Panz, l'efficacité de l'échange thermique atteint presque 96 %, comparative-ment à 70 % pour le système classique de chauffage indirect qu'emploie la CMCC. Grâce à notre système, la mine réalise d'importantes économies d'énergie tout en améliorant sa production de cuivre. »

En fait, la percée d'INPROHEAT sur les marchés étrangers repose sur sa réputation. Au début des années 90, l'entreprise avait innové en adaptant sa technique de combustion avec immersion pour une mine de potasse de la Saskatchewan, propriété de Rio Algom.

Et pourquoi avoir « choisi » le Chili comme premier marché d'exportation? Il se trouve que la CMCC appartient à part entière à la société ontarienne Rio Algom, et que cette dernière avait conseillé aux Chiliens d'entrer en communication avec INPROHEAT.

### Aide appréciable du gouvernement du Canada

Une entreprise dont la réputation repose sur la qualité de son service dans l'Ouest canadien devrait pouvoir s'établir avec autant de succès sur les marchés d'exportation, surtout avec l'aide professionnelle offerte par le gouvernement canadien.

M. Panz félicite Industrie Canada et l'ambassade du Canada pour l'atelier présenté à Santiago, et la foire commerciale sur l'environnement, Eco Feria, qui a suivi.

« L'ambassade nous a fourni des renseignements stratégiques et des contacts intéressants dans le secteur chilien de l'exploitation minière auxquels il valait la peine de donner suite », affirme M. Panz.

Il recommande vivement les services de l'ambassade du Canada aux autres sociétés canadiennes qui s'intéressent au marché chilien.

« Les employés de l'ambassade offrent d'excellents conseils, dit-il, et manifestent beaucoup d'enthousiasme à l'idée de faire connaître les sociétés canadiennes au Chili. Ils travaillent fort pour aider les Canadiens; c'est donc un vrai plaisir de collaborer avec eux. »

INPROHEAT croit fermement qu'il existe une véritable demande en matière d'idées novatrices, et que les sociétés canadiennes peuvent trouver à l'ambassade du Canada toute l'aide dont elles ont besoin pour commercialiser leurs nouveaux produits et services.

### Du Canada vers les marchés étrangers

Après avoir convaincu CMCC d'utiliser la technologie d'échange thermique très efficace de INPROHEAT — une technique purement canadienne mise au point en Colombie-Britannique — M. Panz affiche beaucoup d'optimisme quant à son avenir au Chili, où il a cerné quelque 70 possibilités d'affaires.

« Nous avons l'intention de participer à la foire EXPOMIN 96 qui se tiendra en mai prochain au Chili, indique M. Panz, puisque nous aurons quelque chose de tangible à présenter. Les Chiliens montrent beaucoup d'intérêt à l'égard de l'utilisation des technologies innovatrices qui permettent d'améliorer la croissance de leurs industries d'exploitation des ressources naturelles », ajoute-t-il.

« Comme société établie en Colombie-Britannique, nous nous considérons privilégiés de faire concurrence à l'étranger et nous sommes conscients que l'exportation fait manifestement partie de la croissance soutenue de notre entreprise », poursuit M. Panz.

INPROHEAT compte tirer le maximum de son expérience chilienne et s'intéresser davantage aux projets d'envergure internationale, puisque les technologies éconergétiques deviennent de plus en plus nécessaires pour assurer la croissance soutenue dans presque toutes les branches d'activité.

« Nous n'avons fait qu'effleurer la surface en ce qui concerne l'application de cette technologie », de conclure M. Panz.

Pour obtenir plus de renseignements sur INPROHEAT, société qui compte 30 employés dans ses bureaux de Vancouver, d'Edmonton et de Winnipeg, et qui réalise un chiffre d'affaires annuel de 12 à 15 millions de dollars, ou sur ses services, communiquer avec le directeur des systèmes énergétiques, M. Steven Panz, tél. : (604) 254-0461; fax : (604) 254-6377.

CANADEXPORT

ISSN 0823-3330

Rédacteur en chef : Amir Guindi  
Rédacteur délégué : Don Wight  
Rédacteur adjoint : ...

Tél. : (613) 996-2225  
Fax : (613) 992-5791  
Courrier électronique :  
canad.export@extott07.x400.gc.ca  
Tirage : 40 000 exemplaires.



Une autorisation des extraits de cette publication à des fins d'utilisation personnelle à l'entier. Toutefois, la reproduction de cette publication en tout ou en partie à des fins commerciales nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite de CANADEXPORT.

Le mensuel publié en français et en anglais par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Direction des services de communication sur le commerce (BCT).

Une carte de visite à l'adresse ci-dessous. Pour un changement d'adresse, renvoyez l'étiquette à six semaines de délai.

(BCT), Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international,  
Sussex, Ottawa (Ontario) K1A 0G2.



### WIN Exports — À la recherche de débouchés extérieurs?

Assurez-vous d'être inscrit dans la banque de données du réseau WIN Exports si vous voulez faire connaître le savoir-faire de votre entreprise aux acheteurs étrangers. Télécopiez votre demande sur papier à en-tête au 1-800-667-3802 ou au (613) 944-1078.