

En plus des possibilités de réussite dans ces secteurs étendus, les importateurs ont démontré un intérêt particulier pour les machines d'encartonnage des bouteilles de polythène, les formuses sous pression, les appareils à mise en boîte des bicyclettes et les ensacheuses pour les pommes chips.

### Facteurs clés de succès

**Prix.** Lorsqu'ils achètent des machines d'emballage normalisées, les utilisateurs ont tendance à baser leur choix sur le prix avant de s'intéresser au rendement, au service après-vente ou aux accessoires particularisés. Le prix des appareils plus spécialisés, toutefois, varie en fonction des accessoires qu'ils comportent. Par conséquent, les fabricants canadiens devraient axer leurs efforts sur les grands entrepreneurs en emballage qui ont besoin de machines particularisées ou hautement spécialisées.

**Livraison.** Un des principaux inconvénients auxquels sont confrontés les exportateurs canadiens est le délai de livraison. Lorsqu'ils commandent une chaîne d'emballage particularisée, la plupart des utilisateurs de l'industrie s'attendent à ce qu'elle soit livrée et installée dans les six mois. Siber Kikai KK, le premier fournisseur d'appareils d'emballage pour les tablettes de chocolat, a généralement besoin de neuf mois pour concevoir, fabriquer et mettre en place une telle installation. La compagnie consacre trois mois à la réalisation de chacune des étapes, soit la planification et la conception, la fabrication et, enfin, la livraison et l'installation.

**Service après-vente.** Les acheteurs de machines d'emballage attachent beaucoup d'importance au service après-vente et à l'entretien. C'est précisément à cet égard que les fabricants nationaux jouissent d'un net avantage sur les fournisseurs étrangers. Étant donné qu'ils réparent leurs appareils sur place et qu'ils ont toutes les pièces de rechange à portée de la main, les fournisseurs du pays sont habituellement en mesure de répondre aux appels de service dans les 24 heures. En outre, plusieurs importants fabricants nationaux affectent du personnel de service aux installations de leurs clients et peuvent, par conséquent, assurer un service très rapide. Pour les exportateurs canadiens, il est difficile de rivaliser avec le temps de réponse de 24 heures et dans la plupart des cas, il est impossible, pour des raisons économiques, de maintenir du personnel sur place. Il faut aussi noter que les grandes entreprises industrielles qui utilisent ce type d'équipement sont généralement capables de réparer leurs propres appareils et que leur clientèle, de ce fait, est préférable à celle de petits utilisateurs qui ont tendance à réclamer du service au moindre problème.

**Qualité.** La qualité est l'un des facteurs clés dans le choix d'appareils d'emballage et celle-ci englobe le rendement, la durabilité, l'adaptabilité et la simplicité du mode de fonctionnement. Selon les représentants de l'industrie,

les machines d'emballage importées sont avantagées par rapport aux appareils japonais en ce qui a trait à la qualité des matériaux utilisés pour leur fabrication. Les machines importées durent généralement entre 10 et 15 ans, tandis qu'on évalue la durée de vie des appareils de fabrication intérieure entre 5 et 10 ans.

**Souplesse.** Les utilisateurs préfèrent les machines faciles à adapter aux installations déjà en place, ou dont les applications peuvent être élargies en y ajoutant de nouveaux accessoires. On entend aussi par souplesse la possibilité d'utiliser divers formats d'emballages et la capacité multifonctionnelle des appareils.

**Rapidité et compacité.** Contrairement aux petits utilisateurs qui ont tendance à subordonner la rapidité au prix, les grands emballeurs attachent beaucoup d'importance à la rapidité des machines. Au Japon, où l'espace n'a pas de prix, une machine aura encore plus de chances de s'imposer sur le marché si elle prend moins de place pour fournir le même rendement qu'un appareil plus imposant.

**Simplicité du mode de fonctionnement.** La simplicité du mode de fonctionnement d'une machine est l'une des premières choses qui retient l'attention de l'utilisateur. La pénurie de travailleurs au Japon a obligé les fabricants nationaux à engager des ouvriers non spécialisés à mi-temps, en grande partie des femmes, et par conséquent, ils sont toujours à l'affût d'appareils économisant du temps de travail et capables d'effectuer la plupart des tâches les plus exigeantes sur le plan physique.

**Formation.** Beaucoup d'industriels considèrent qu'il est essentiel d'offrir des stages de formation aux importateurs et aux utilisateurs. Les employés de Nakamura Sangyo, importateur des machines d'emballage et de conditionnement des denrées alimentaires de la compagnie Stephan, sont invités à tous les deux ans à des stages de formation à l'usine-mère de Stephan, en Allemagne de l'Ouest. En restant en contact avec l'ensemble des représentants de Stephan et en assistant à des cours de formation pour comprendre davantage les machines qu'ils distribuent, les employés de Nakamura sont mieux en mesure de répondre aux besoins des utilisateurs de machines Stephan au Japon. Les exportateurs doivent aussi être prêts à soutenir la mise en marché, comme par exemple en envoyant régulièrement des techniciens et des vendeurs sur place et en adoptant une procédure systématique pour les commandes de pièces de rechange.

### Développement du marché

**Lancer un nouveau type d'emballage.** Le moyen le plus facile de pénétrer le marché est peut-être de se faire connaître comme fabricant d'un nouveau type d'emballage. Bien entendu, cela nécessite une mise en marché particulière pour vendre à la fois les avantages des emballages et des machines, mais ces efforts s'avèrent souvent payants.