

Tout feu tout flamme pour le Kazakhstan

## Un fabricant de foyers branché sur les anciennes républiques soviétiques

**Dimplex North America Limited** ([www.dimplex.com](http://www.dimplex.com)), fabricant de foyers établi à Cambridge (Ontario), a fait une percée importante dans les pays de la Communauté des États indépendants, et l'ambassade du Canada à Almaty a apporté une aide précieuse à l'entreprise quand celle-ci en avait besoin.

Dimplex North America Limited est membre du Groupe Glen Dimplex ([www.glendimplex.com](http://www.glendimplex.com)), chef de file mondial dans le domaine de la fabrication et de la distribution de produits de chauffage électriques. Glen Dimplex emploie plus de 8 000 personnes dans 22 usines et autres activités commerciales dans le monde, avec un chiffre d'affaires supérieur à 2,5 milliards de dollars en 2003.

En 1991, le Groupe Glen Dimplex de Dublin, en Irlande, s'est établi sur le marché nord-américain en faisant l'acquisition de plusieurs marques connues de produits de chauffage électriques, soit Electromode, Sentinel, Chromalox et Westcan, marques sous lesquelles Dimplex North America vend actuellement ses produits. En 1996, l'entreprise a lancé la technologie brevetée Electroflame, qui a depuis révolutionné le marché mondial des foyers électriques. L'entreprise commercialise ses foyers et ses poêles sous les marques Symphony<sup>MC</sup>, Optiflame<sup>MC</sup> et Dimplex<sup>MC</sup>.

Dimplex North America exerce ses activités sur le marché de l'ancienne Union soviétique depuis trois ans. Elle est représentée dans la région par Frontline Exports Inc. ([www.real-flame.ru](http://www.real-flame.ru)), entreprise russo-canadienne qui possède des bureaux à Toronto, à Moscou et à Saint-Petersbourg.

### Faire le premier pas

À l'automne 2002, Dimplex North America a décidé d'améliorer sa position sur le marché et de s'établir sur le marché prometteur et dynamique du Kazakhstan. À cet effet, elle a communiqué avec la section des Affaires commerciales de l'ambassade du Canada au Kazakhstan. Arthur Iralin, délégué commercial, a suggéré à Dimplex North America de faire paraître gratuitement une publicité

à propos de l'entreprise et de ses produits dans *HALL Magazine*, importante publication kazakhe des domaines du logement et de la construction.

À la suite de la publication de cette publicité, Gran Ltd. (courriel : [gran@nursat.kz](mailto:gran@nursat.kz)), distributeur de produits électriques divers de Almaty, métropole et ancienne capitale du pays, a communiqué avec Dimplex North America. Dès que le personnel commercial de la mission a rencontré la haute direction et a confirmé la crédibilité de l'entreprise, Dimplex North America a décidé de faire de Gran son distributeur pour le Kazakhstan.



Il a fallu ensuite échanger une masse d'informations avec le nouveau distributeur et offrir à ses employés une formation sur les produits de Dimplex. Un des obstacles les plus difficiles à surmonter a été les problèmes de logistique, compliqués par l'éloignement du Kazakhstan et par le fait que le pays n'a pas d'accès à la mer. L'alliance entre Dimplex North America et Frontline Exports s'est révélée inestimable, car Frontline exploite un entrepôt sous douane à Kotka, en Finlande, ce qui permet à Dimplex d'expédier sans problème ses produits sur le vaste territoire des anciennes républiques soviétiques.

Enfin, en décembre 2003, Dimplex North America a expédié sa première commande d'essai de foyers électriques à Almaty. Même si cette transaction était plutôt petite (environ 10 000 \$), elle a cependant constitué une conclusion très réussie à la recherche effectuée initialement par l'entreprise à propos de ce marché et a marqué l'ouverture d'un nouveau marché important non seulement pour Dimplex North America, mais aussi pour l'ensemble du Groupe Glen Dimplex.

En outre, cette réussite a incité l'entreprise à être plus audacieuse afin de percer d'autres marchés de l'Asie centrale. Actuellement, Dimplex North America compte des distributeurs non seulement au Kazakhstan, mais également à Baku, en Azerbaïdjan, et à Tashkent, en Ouzbékistan. Cette année, l'entreprise prévoit réaliser sur ces marchés des ventes s'établissant entre 10 000 \$ et 100 000 \$.

Le personnel des Affaires commerciales en poste à l'ambassade du Canada à Almaty a contribué de façon importante au succès de cette entreprise, principalement aux premières étapes instables du projet, ce qui prouve que le Service des délégués commerciaux, par l'entremise des missions du MAECI à l'étranger, permet aux entreprises canadiennes de profiter des débouchés à l'exportation ainsi que de conseils pratiques et d'orientation sur place.

**Pour plus de renseignements**, communiquez avec Vladimir Shehovtsov, directeur des ventes à l'exportation, Dimplex North America Limited, tél. : (sans frais) 1 800 668-6663, téléc. : (sans frais) 1 800 668-6665, courriel : [vshehovtsov@rogers.com](mailto:vshehovtsov@rogers.com), ou Arthur Iralin, délégué commercial, ambassade du Canada à Almaty, courriel : [arthur.iralin@dfait-maeci.gc.ca](mailto:arthur.iralin@dfait-maeci.gc.ca).

## Institution financière — suite de la page 1

**Trouvez, à votre banque, une personne-ressource qui a de l'expérience en financement du commerce international.** Cette personne devrait connaître les outils et les programmes de financement à l'exportation qui vous aideront à réduire vos risques et ceux de la banque et donc à mettre celle-ci dans de meilleures dispositions pour vous accorder un prêt. Les banquiers expérimentés en financement du commerce extérieur sont au courant des programmes de crédit et des garanties grâce auxquels vous pouvez obtenir un financement préexpédition et ainsi accepter une importante commande. Avec une marge de crédit accrue, vous pouvez acheter, par exemple, les matières premières ou la machinerie qu'il vous faut pour réaliser la commande.

Si on vous demande de présenter une soumission ou de déposer une caution de bonne fin, votre contact peut vous recommander de prendre une garantie de bonne fin ou une garantie-caution de soumission. La banque pourrait alors miser sur la sûreté que procurent ces garanties pour émettre une lettre de garantie à votre nom, sans mobiliser votre fonds de roulement ou vos liquidités.

**Choisissez le bon moment — autrement dit, ne mettez pas votre banquier au pied du mur.** Si l'exploitation d'une PME repose sur des temps de réaction très courts, il en va tout autrement pour l'autorisation d'une demande de financement. Une nouvelle transaction doit passer par un certain nombre de contrôles, dont l'évaluation par la banque de votre bilan, du potentiel de votre entreprise et des états financiers de l'acheteur. Pour améliorer vos chances d'obtenir l'argent dont vous avez besoin, vous pouvez prendre des dispositions auprès de votre banque pour faire assurer votre marge de crédit, ce qui vous permettra d'offrir des modalités de crédit concurrentielles à votre acheteur étranger, et vous pouvez assurer vos créances à l'exportation, ce qui constitue une sûreté additionnelle pour votre banque.

De plus, bon nombre d'exportateurs expérimentés font préautoriser leur assurance-crédit avant d'approcher un acheteur potentiel. En procédant ainsi,

ils évitent d'avoir affaire avec les acheteurs indésirables — ceux qui ne sont pas solvables.

**Gagnez l'appui de votre banquier.** Pour consolider la relation, tenez votre banquier au courant de vos affaires, notamment vos objectifs et vos projets. Misez sur l'expérience qu'il a acquise en transigeant avec de nombreuses PME comme la vôtre et n'hésitez pas à lui demander conseil.

**Renseignez-vous sur le financement du commerce extérieur.** Les services bancaires offerts sur le marché canadien n'ont peut-être plus de secrets pour vous, mais connaissez-vous bien vos options en matière de financement du commerce international? Comprenez la terminologie, le processus et les méthodes liés au paiement et au financement des transactions internatio-

nales se révèle d'une grande utilité. Vous pouvez ainsi obtenir davantage de votre banque et cela vous donne un avantage concurrentiel lorsque vous faites affaire avec des clients étrangers existants ou potentiels. Les sites Web de nombreuses banques et de multiples organismes gouvernementaux (y compris notre site pour PME dont l'adresse se trouve ci-dessous) vous dirigeront vers cette information.

Exportation et développement Canada aide les entreprises canadiennes à accroître leurs ventes à l'étranger et à se faire payer. EDC est une société d'État qui offre des services de financement commercial et d'assurance crédit à ses clients canadiens, dont 90 % sont des PME.

**Pour plus de renseignements**, communiquez avec EDC au 1 800 850-9626 ou consultez [www.edc.ca/pme](http://www.edc.ca/pme).

## Se préparer pour un voyage d'affaires à l'étranger

**P**our de nombreux exportateurs, les voyages d'affaires sont un mode de vie. Ces voyages peuvent d'ailleurs constituer une excellente façon d'entretenir des relations avec des clients actuels ou potentiels. Voici quelques conseils sur ce que vous pouvez faire avant de partir pour optimiser l'efficacité de votre déplacement :

- **Pensez tout d'abord à votre santé.** Le changement de nourriture, d'eau et de climat peut secouer un voyageur. Renseignez-vous à l'avance sur les conditions dans le pays où vous vous rendez et préparez-vous en conséquence.
- **Étudiez la culture et les pratiques en vigueur dans le monde des affaires.** Lorsqu'on fait des affaires en territoire inconnu, l'ignorance des coutumes est inexcusable. C'est le meilleur moyen d'affaiblir la crédibilité de votre entreprise et de contrecarrer vos objectifs d'exportation.
- **Soyez au courant du taux de change.** Cela vous aidera au moment de régler l'addition ou le taxi, mais surtout pour discuter du coût de vos produits et services. Il est également utile de savoir comment les cartes de crédit et les chèques sont utilisés dans le pays étranger.
- **Préparez-vous à des différences d'ordre technique.** Pourrez-vous brancher votre ordinateur à une prise de courant? L'application informatique que vous essayez de vendre est-elle compatible avec le système d'exploitation et la puissance des ordinateurs que l'on trouve communément sur le marché?

Ces conseils sont tirés de la publication de l'Équipe Canada inc intitulée *Planifier des voyages d'affaires à l'étranger*, qui est diffusée en ligne à [www.exportsource.ca/voyage](http://www.exportsource.ca/voyage). Vous pouvez aussi communiquer avec un spécialiste de l'information sur l'exportation en composant le numéro sans frais 1 888 811-1119.