

## 5<sup>e</sup> ÉTUDE DE CAS

### La compagnie

Novatec Inc.

40, rue Powell □ Bureau 3000 □ Vancouver (C.-B.)

V6A 1E7

Téléphone : (604) 682-8777

Télécopieur : (604) 682-8701

Fondée en 1984, Novatec est une firme privée d'ingénieurs-conseils. Située à Vancouver, elle offre des services de génie civil et d'ingénierie en bioressources aux industries (principalement les pâtes et papiers et le conditionnement de produits alimentaires) et aux municipalités. Novatec exerce ses activités au Canada, aux États-Unis, en Europe et dans les pays situés en bordure du Pacifique.

- Ventes : 2,6 millions de dollars
- Employés : 35

### Les produits

Novatec offre des services de conception de procédé et de détail pour les installations d'épuration des eaux et de traitement des eaux usées. Ces services représentent environ 85 p. 100 du chiffre d'affaires brut de Novatec.

### Histoire de la réussite

L'Europe de l'Ouest a été le premier marché sur lequel Novatec a essayé d'exporter ses services. Novatec ne cherchait pas à l'origine à développer activement ce marché; en fait, c'est le marché qui est venu à la compagnie : une demande internationale de technologie de traitement des eaux usées par le Danemark a incité la compagnie à se présenter sur le marché. L'ambassade canadienne avait contacté les entreprises qui fournissaient ce genre de service, et avait offert des conseils utiles sur la façon d'approcher le marché.

Novatec n'a pas abordé le marché directement; la compagnie travaillait comme sous-traitant pour Stanley Technology Group, qui avait été chargé de fournir ses compétences en conception de procédés et en conception de détail pour l'établissement d'une

installation de traitement des eaux usées au Danemark. Jusqu'ici, cela a constitué la seule vente de la compagnie en Europe de l'Ouest.

Cette opération au Danemark a permis à Novatec de s'informer sur la façon de pénétrer d'autres marchés de l'Europe de l'Ouest. Actuellement, la compagnie s'efforce d'étendre ses affaires en Grèce, en Italie, en Allemagne et en Suède. Dans le but d'obtenir plus de ventes, Novatec a investi environ 50 000 \$ pour l'élaboration de projets pilotes qui démontrent la qualité de ses services aux clients potentiels de chacun de ces pays. Jusqu'à présent, ces efforts n'ont pas permis d'obtenir un seul contrat, mais les clients potentiels sont très intéressés par les services de Novatec. Jusqu'à maintenant, les ventes sur le marché de l'Europe de l'Ouest représentent environ 20 000 \$.

### Les obstacles

Le principal obstacle au succès de Novatec en Europe de l'Ouest tient aux différences de pratiques des firmes d'ingénierie entre l'Europe et le Canada. Au Canada, l'assurance-responsabilité des firmes de consultation ne leur permet pas de participer directement aux travaux de construction des projets qu'elles traitent. Cependant, en Europe, pour remporter un contrat, une firme doit être prête à participer à la construction. Par conséquent, une compagnie canadienne s'expose à de sérieux problèmes de responsabilité si elle participe directement à des contrats avec des clients européens.

En raison de ce problème de responsabilité, il est pratiquement impossible pour Novatec de baser sa stratégie de pénétration du marché sur des associations avec des firmes européennes locales, ce qui serait sa solution préférée.

Les différences linguistiques et culturelles constituaient un autre obstacle. Les salons professionnels n'ont pas permis de connaître le succès recherché, en raison d'obstacles linguistiques. De plus, les Allemands ayant le sentiment qu'un produit doit être fabriqué en Allemagne pour qu'il ait une valeur quelconque, les ventes sont difficiles à développer.