

torts irréparables. On apprécie beaucoup la discrétion et la délicatesse dans de telles circonstances.

Les gens d'affaires canadiens qui ont une grande expérience du Mexique ont beaucoup parlé de la réticence des Mexicains à dire «non». Il arrive parfois qu'un nouveau venu canadien ait du mal à s'habituer à interpréter le «oui» qu'il a reçu en réponse à une question. Il est difficile d'admettre pour un Mexicain qu'il n'a pas la réponse et il aura tendance à être très poli et courtois en tout temps. Il vaut mieux pour lui, ne pas répondre que de donner de mauvaises nouvelles. La délicatesse est ici un atout essentiel et rien ne remplace l'expérience.

Les personnes ayant une bonne maîtrise de la langue espagnole et connaissant bien les intérêts des sociétés canadiennes sont indispensables à toute négociation. Cela reste vrai même quand les dirigeants mexicains et les cadres de la société de l'autre côté de la table s'expriment très bien en anglais. Même dans les cas où on dispose d'excellentes traductions, le problème de la langue reste une barrière quand on veut faire des affaires au Mexique. Il ne s'agit pas tant de traduire avec précision les mots mais de bien saisir les nuances et d'interpréter les signes. Les Canadiens qui font des affaires au Mexique doivent s'efforcer d'aller au-delà des mots afin de comprendre l'esprit dans lequel on mène une transaction donnée (voir Encadré).

Une relique qui a la vie dure dans le milieu des affaires est l'habitude de la *mordida* ou «pot de vin». Les sociétés canadiennes qui cherchent à obtenir des permis et des licences de représentants du gouvernement s'y heurtent. On peut être confronté à ce type de problèmes en traitant avec les sociétés privées qui offrent certains types de traitement préférentiel. Il arrive que la demande soit très explicite alors que dans d'autres cas elle sera faite de façon très subtile et pourra facilement mal l'interpréter. Le gouvernement mexicain et le milieu des affaires ont adopté des lignes de conduite de plus en plus dures contre cette pratique, reconnaissant que les affaires doivent être menées de façon juste et équitable en public et que la réputation du Mexique de faire des affaires proprement est ici en cause.

Le ressac à l'encontre de cette pratique a parfois pris des sociétés par surprise. Certaines entreprises se sont retrouvées sur la liste noire parce qu'elles avaient imaginé qu'elles devraient offrir de graisser la patte en échange de faveurs commerciales. Des portes se sont fermées de façon hermétique parce qu'on avait choisi la mauvaise approche.

Il arrive par contre que la campagne contre cette pratique en vienne à des mesures extrêmes qui surprennent les Canadiens. Une société nous a dit que son service des achats avait expédié à l'époque de Noël des calendriers portant le nom de sa société. L'un de ceux-ci a été expédié à un organisme gouvernemental. Il a été rapidement retourné, non ouvert avec une note indiquant qu'on ne pouvait pas accepter le contenu. On sait que des dirigeants du gouvernement ont retourné des petits agendas de poche ou même des cartes de Noël non ouvertes parce qu'ils avaient peur d'être étiquetés comme adeptes de la «*mordida*».

«Les Canadiens ont une façon très classique d'approcher les affaires. Connaissant fort peu le Mexique, qu'ils le font, ils sont nerveux quand ils arrivent. Le voyage fera disparaître leurs hésitations. Si l'intérêt qu'ils ont manifesté sur papier était concrétisé dans un voyage au Mexique, ils seraient en bien meilleure position.»

Alfonso Salazar, directeur à Toronto, Bancomext

La langue

«La langue va au-delà des mots. Il arrive très souvent qu'un document rédigé en anglais ou en espagnol, et sur lequel les deux parties ont semblé s'entendre, soit mal interprété dans la pratique. Les sous-entendus, que ce soit en anglais ou en espagnol, sont aussi importants que ce qui est dit. Le langage des signes a sa propre signification qu'une personne qui ne connaît pas la culture canadienne ou la culture mexicaine ne sera pas à même d'interpréter correctement. Les nuances exprimées par ce langage des signes vous en diront plus sur l'état d'une transaction que les mots entendus. Les mauvaises interprétations peuvent rapidement réduire à néant les progrès de vos discussions.»

David Adam, Ministre conseiller, Ambassade du Canada, Mexico

Un commentaire au sujet des noms mexicains

Les Mexicains utilisent en général les noms de famille de leur père et de leur mère comme dans Carlos (prénom) Salinas (nom de famille du père) de Gortari (nom de famille de la mère). Le nom de famille du père vient en premier et est celui qu'on utilise normalement, en particulier quand on demande à parler à quelqu'un. On utilise par contre le nom complet quand on lui écrit. Il faut également ajouter tout titre ou diplôme universitaire sur l'adresse d'un individu ou dans la formule de salutations d'une lettre. On se servira également de ces titres en parlant à quelqu'un qu'on ne connaît pas très bien.