

L'organisme responsable des politiques de santé sur tout le territoire du Mexique est le *Secretaría de Salud (SS)*, Secrétariat à la santé. Il veille également à la prestation des soins médicaux aux plus pauvres de la société mexicaine grâce à tout un réseau de cliniques et d'hôpitaux.

Le système mexicain de soins de santé est constitué de trois grandes composantes. La première, le *Sistema Nacional de Salud*, Système national de soins de santé, est divisée en systèmes distincts pour les personnes relevant de l'économie officielle et pour les autres. Il y a aussi des programmes distincts pour les employés des secteurs public et privé et certains grands employeurs, comme la Société pétrolière d'État, ont leur propre régime. Les Mexicains aisés ont un troisième choix : des établissements de santé privés qui assurent en général de meilleurs services. Environ 4 pour 100 de la population bénéficient d'assurance-santé privée et certaines personnes choisissent de se payer les soins de cliniques privées, au coup par coup, quand elles ont besoin de soins particuliers, comme à l'occasion d'accouchements.

## LA PLANIFICATION DE LA PÉNÉTRATION DU MARCHÉ

### UNE APPROCHE EN DEUX ÉTAPES

#### GEOMETRIX, DARMOUTH (NOUVELLE-ÉCOSSE)

Galo Carrera, président de Geometrix, soutient que la recherche et le développement effectués dans les universités canadiennes sont de classe mondiale. En faisant équipe avec les bons universitaires, gens d'affaires et organismes publics du Mexique, on risque de réaliser de grandes choses.

La difficulté est que les Mexicains ne réalisent pas toujours la quantité et la qualité des compétences disponibles au Canada. Nous avons du rattrapage à faire par rapport à nos concurrents internationaux en constituant des partenariats efficaces avec des associés mexicains et en nous faisant connaître sur ce marché. M. Carrera insiste sur la nécessité pour les hommes et les femmes d'affaires d'être pleins de ressources et de chercher des solutions simples et relativement peu coûteuses sur les créneaux ciblés. Cette recette s'est avérée la bonne pour Geometrix dans 47 pays.

La concurrence est très vive au Mexique. Les prestataires canadiens de services, qui n'ont pas une excellente connaissance de la culture mexicaine des affaires et des structures juridiques utilisées peuvent trouver complexe de s'attaquer à ce marché. Ces difficultés culturelles dont il faut venir à bout sont encore plus marquées pour les fournisseurs de services que pour les vendeurs de marchandises car la présentation de leurs services est plus délicate. Comme ils ne disposent pas le plus souvent d'échantillons de leur travail, ils trouvent d'autres façons de se rendre crédibles auprès de leurs interlocuteurs. À long terme, il s'avère souvent que les entreprises qui réussissent sont celles qui s'efforcent de se donner un profil de spécialistes dans leur domaine avant de tenter de faire la promotion d'un service donné.

Les Mexicains aiment traiter leurs affaires avec des gens qu'ils connaissent et les relations personnelles jouent donc un rôle déterminant. La première étape pour pénétrer ce marché consiste donc, pour la société de service, à évaluer les contacts qu'elle peut déjà avoir :

- L'entreprise a-t-elle déjà des clients mexicains ou des clients canadiens qui font des affaires au Mexique et qui pourraient suggérer des contacts?
- Y-a-t-il au sein de l'entreprise des employés qui connaissent des Mexicains ou qui ont de la famille au Mexique?

La nature de ces premiers contacts, et l'endroit où ils ont lieu, peuvent influencer sur le choix des segments de marché à cibler. Même si l'entreprise dispose déjà de tels contacts, il faudra que des responsables de la société fassent plusieurs visites bien organisées au Mexique avant de pouvoir espérer conclure la première vente.

Afin d'aider les exportateurs canadiens à se préparer pour les marchés étrangers, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAÉCI) a élaboré un programme informatique et interactif appelé Une approche mondiale — Exporter vos services qui tient sur six disquettes. Il fournit des renseignements sur l'évaluation