

ES DISTRIBUTEURS DE SERVICES

CANADA LANGUAGE CENTRE

suite de la page 26

M. Emson précise que les meilleurs distributeurs connaissent à fond ce domaine d'activité et négocient de façon agressive les allocations de dépenses. Les écoles canadiennes doivent fournir les documents de commercialisation et la plupart des distributeurs veulent également un budget de promotion. Les plus grands dominent le marché, ce qui leur permet de faire jouer un de leurs clients contre un autre, mais c'est une situation qu'il est possible de régler par négociation. C'est ainsi que certaines écoles ne paient un montant additionnel au titre de la commercialisation que lorsque la vente est faite. Une autre stratégie est de payer une partie des coûts de publicité uniquement sur présentation d'un reçu prouvant que la dépense a bien été engagée.

Un bon distributeur permet également de compenser les différences culturelles. Dans le cas des écoles de langue, l'un des problèmes est que les Mexicains ont tendance à réagir lentement et que certains étudiants n'ont pas de visa ou d'autres documents essentiels quelques jours seulement avant le départ prévu à destination du Canada. M. Emson ajoute que souvent il est utile de faire venir les distributeurs au Canada pour leur montrer comment les services sont dispensés. De cette façon, ils peuvent assurer une meilleure liaison entre l'utilisateur final mexicain et le prestataire canadien de service.

Les expéditions par voie ferrée restent, elles, sous contrôle gouvernemental, avec *Ferrocarriles Nacionales de México (FNM)*, Société nationale de chemin de fer mexicaine. On estime que ce moyen de transport n'est fiable que pour les grandes sociétés dans la région frontalière qui ont conclu des ententes spéciales avec le gouvernement pour les systèmes de livraison juste à temps. Le gouvernement prévoit privatiser la totalité du système ferroviaire en 1997 et il est probable que d'importants travaux de modernisation seront entrepris.

L'agent ou le distributeur doit être un importateur enregistré et il lui incombe d'expédier un *Registro Federal de Causantes (RFC)*, numéro d'enregistrement à l'impôt, à l'avance, au service douanier mexicain, à l'endroit où l'expédition franchira la frontière. Ce numéro sera alors vérifié dans une base de données des importateurs tenue à jour à chaque point d'entrée. Il incombe à l'importateur de payer tous les droits, toutes les taxes et tous les frais et c'est lui qui sera en dernier recours responsable de toute erreur.

Des erreurs qui peuvent sembler mineures en apparence peuvent entraîner des retards importants et de lourdes pénalités. Il n'y a pas place pour l'erreur humaine et on fait systématiquement l'hypothèse que toute irrégularité est une tentative de fraude. De plus, les règlements font l'objet de révisions constantes et il arrive même que les agents des douanes ne soient pas au courant des dernières modifications. Tout cela impose à l'exportateur d'accorder une attention extrême à toutes ces questions pour s'assurer que toute la documentation est préparée comme il convient avant que l'expédition ne quitte le Canada. Une société canadienne de logistique peut conseiller l'exportateur sur les exigences exactes. Ces sociétés offrent également des services de suivi précis et ont des relations avec des courtiers américains pour acheminer l'expédition à travers les États-Unis. Malgré cela, de bonnes communications avec l'agent, le distributeur ou un autre importateur sont essentielles pour être certain que l'on respectera scrupuleusement la réglementation mexicaine.

LE RECouvreMENT

Dans le contexte économique actuel, un grand nombre d'acheteurs mexicains mettent beaucoup de temps à payer. Il n'est pas rare de rencontrer des conditions de paiement à cent vingt jours ou plus quand on traite avec des distributeurs qui font eux-mêmes face à des clients qui prennent du temps pour payer. De façon traditionnelle, les grandes sociétés et les organismes gouvernementaux paient par lettre de crédit irrévocable, mais les exportateurs qui demandent ce mode de paiement aux petits clients perdront des ventes. Certains distributeurs ont un service de recouvrement avec des employés qui vont se faire payer. Dans ce cas, un employé remet la facture en personne et prend rendez-vous à une date ultérieure pour se faire payer. C'est là une pratique courante au Mexique qui ne provoque pas de réaction négative comme ce serait le cas au Canada.