

doc
CA1
EA612
94H21
FRE

POSSIBILITÉS D'AFFAIRES AU MEXIQUE

Les services médicaux

LE DÉFI DES SOINS DE LA SANTÉ AU MEXIQUE

Au Mexique, les prestataires de soins de la santé s'efforcent de desservir une proportion plus élevée de la population, qui enregistre elle-même une croissance rapide. L'ensemble du système mexicain des soins de la santé fait donc face à des défis sans précédent. De 1970 à 1990, le pourcentage de la population couverte par les programmes de santé a plus que triplé et, en 1992, seuls 7 pour cent de la population ne bénéficiaient pas encore d'une couverture complète.



PROFIL DE MARCHÉ

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a préparé une vaste étude du **Marché mexicain des équipements et services médicaux**. La recherche nécessaire à la rédaction de ce rapport, ainsi qu'à celle des résumés de chacun des domaines de ce secteur, a été réalisée par Townsend Trade Strategies Inc. Prospectus Inc. en assure la publication, dans le cadre du programme Accès Amérique du Nord. On peut obtenir des copies de ces documents en s'adressant au :

InfoCentre

Téléphone : 1-800-267-8376 ou
(613) 944-4000
Télécopieur : (613) 996-9709
FaxLink : (613) 944-4500

© Ministère des Approvisionnements et Services Canada 1994
N° de catalogue E73-9/16-1994-2F
ISBN 0-662-99575-9

TABLE DES MATIÈRES

1. LE SECTEUR MEXICAIN DES SOINS DE LA SANTÉ
2. LE RÔLE DU COMMERCE EXTÉRIEUR
3. LE SYSTÈME OUVERT DE SOINS DE LA SANTÉ
4. LE SYSTÈME DE SOINS DE LA SANTÉ À BASE DE COTISATIONS
5. LE SYSTÈME PRIVÉ DE SOINS DE LA SANTÉ
6. LES POSSIBILITÉS DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN SOINS DE LA SANTÉ
7. LES POSSIBILITÉS DE MARCHÉS POUR LES INSTRUMENTS ET LES ÉQUIPEMENTS MÉDICAUX
8. LES PROCESSUS DES ACHATS
9. LE CADRE RÉGLEMENTAIRE
10. LES STRATÉGIES DE PÉNÉTRATION DU MARCHÉ
11. CONTACTS IMPORTANTS

Le Mexique doit faire face sur deux fronts. On constate en effet dans sa population une incidence de plus en plus marquée des *maladies du monde moderne* (maladies cardio-vasculaires, cancers, maladies mentales et toxicomanie) alors que *maladies du sous-développement* (maladies infectieuses et parasitaires,

malnutrition, décès à l'accouchement et néonatal) sont encore présentes.

Les autorités mexicaines sont conscientes de l'importance et de la complexité de ces défis et mesurent de plus en plus combien il est nécessaire de procéder à une vaste restructuration du système de soins de la

FAITS SAILLANTS

Le recours aux services spécialisés pour contribuer à la prestation des systèmes de soins de la santé est une nouveauté au Mexique, mais c'est un marché qui prend rapidement de l'expansion. Les possibilités d'affaires apparaissent surtout dans les domaines suivants :

- **nouveaux hôpitaux, y compris la conception, la planification, la gestion de la construction et les opérations clé en main;**
- **les systèmes de gestion des soins de la santé;**
- **tout ce qui concerne les équipements, dont les achats, l'entretien et la formation;**
- **les services d'information, y compris les systèmes informatiques et de communication;**
- **les services de formation pour les médecins, les infirmières, le personnel paramédical et les instructeurs en premiers soins; et**
- **les systèmes de gestion des déchets.**



santé. Parmi les modifications proposées, on peut citer les suivantes :

- confier à chaque État la responsabilité de fournir les soins de la santé sur son territoire (décentralisation);
- organiser de façon distincte les services de financement du système et ceux de prestation des soins;
- réorganiser les soins de la santé par domaine d'activité et non en fonction des populations ciblées;
- attribuer toutes les fonctions réglementaires au *Secretaría de Salud (SS)*, le Secrétariat à la Santé; et
- laisser les secteurs public et privé occuper chacun leur créneau.

Le Président, Ernesto Zedillo, a fait état de ces propositions dans plusieurs discours et il est probable qu'il s'agisse là de la politique du gouvernement mexicain sous son administration.

Les dirigeants du système mexicain des soins de la santé ont également reconnu la nécessité d'améliorer la qualité et l'efficacité de celui-ci. De nouvelles normes de certification des hôpitaux sont en vigueur depuis peu et un programme pilote permettra de les tester dans la pratique.

Le relèvement des normes de qualité et d'efficacité devrait amener le secteur privé à jouer un rôle croissant dans le système mexicain de soins de la santé. Comme le président Zedillo a insisté sur la nécessité de conserver, de renforcer et de moderniser le système national de soins de la santé, ce secteur privé devrait prendre de l'expansion pour offrir des services complémentaires à ceux du système public.

La privatisation obéit à un besoin d'amélioration de la qualité à un coût plus faible. Cette philosophie pourrait s'appliquer à une vaste gamme de services et de fonctions allant de l'imagerie magnétique aux blanchisseries des hôpitaux. Elle entraînera un accroissement des possibilités d'affaires pour les sociétés canadiennes en mesure de fournir des services facilitant de façon rentable la prestation des soins de la santé.

LE SYSTÈME MEXICAIN DES SOINS DE LA SANTÉ

Le *Sistema Nacional de Salud* du Mexique, Système national de soins de la santé, a pris beaucoup d'expansion au cours des dernières années, au point que pratiquement tous les Mexicains ont maintenant accès à ses services. Les cliniques de soins primaires sont apparues dans un nombre croissant de villes et de villages éloignés. On estime que, à la fin de 1992, 90 millions de personnes avaient accès aux services de soins de la santé. Le budget des neuf organismes les plus importants de ce système atteint environ 10 milliards de dollars US.

Au Mexique, ce sont des paramètres comme le fait d'avoir un emploi ou non, l'appartenance de l'employeur au secteur public ou au secteur privé, la situation économique de la personne et l'endroit où elle vit qui décideront des programmes du Système national des soins de la santé auxquels elle aura accès. Des Mexicains plus aisés choisissent en outre d'avoir recours à un système parallèle privé.

Les personnes ayant officiellement un emploi, et leurs familles, constituent environ la moitié de la population. Toutes sont couvertes par le *población derechohabiente*, un système financé par les cotisations des employeurs et des employés versées à toute une gamme d'organismes de soins de la santé. Chaque programme est destiné à une catégorie d'employeurs définie avec plus ou moins de précision. Un système distinct répond aux besoins des Mexicains qui n'ont pas de travail, qui sont des travailleurs autonomes ou qui participent à l'économie non structurée. On l'appelle *población abierta*, ou système ouvert.

Le Système national des soins de la santé repose sur un vaste réseau de plus de 14 000 centres de services médicaux, dont environ 13 000 fournissent des soins primaires. Environ les trois-quarts de ceux-ci relèvent du *población abierta*, système ouvert. Les hôpitaux généraux constituent un élément important des deux systèmes, mais les deux-tiers des hôpitaux spécialisés relèvent du système ouvert. Même si certains hôpitaux des villes les plus importantes se comparent à ceux

qu'on trouve au Canada, un hôpital mexicain ne dispose en moyenne que de 86 lits.

TROIS NIVEAUX DE SERVICE

Les unités médicales du secteur public mexicain sont réparties en trois niveaux de soins :

- les **soins primaires** comprennent les services aux patients externes, essentiellement le diagnostic, sans installations pour hospitaliser;
- les unités médicales de **second niveau** sont des hôpitaux généraux qui peuvent offrir ou non des services spécialisés; et
- les installations de **troisième niveau** assurent des services d'hospitalisation et de traitement médical spécialisé mais n'ont pas de cliniques externes.

LES PRINCIPAUX CLIENTS

Tout programme de marketing destiné au secteur mexicain des soins de la santé devrait commencer par analyser les possibilités qu'offrent les neuf organismes publics qui composent le *Sistema Nacional de Salud*, Système national des soins de la santé. Ceux-ci sont répartis entre le *población abierta*, système ouvert, et le *población derechohabiente*, système à base de cotisations. Les établissements du secteur privé représentent également un marché important.

Le système ouvert

Le *población abierta*, système ouvert, dessert la population qui n'a pas officiellement de travail, et qui ne paie donc pas de cotisations de soins de la santé. Il dessert avant tout les éléments les plus démunis de la société mexicaine. Il comprend les institutions suivantes :

- Le *Secretaría de Salud (SS)*, Secrétariat à la Santé, responsable de 50 pour cent de toutes les unités médicales publiques du pays;
- Le *Departamento del Distrito Federal (DDF)*, Ministère du District fédéral, responsable de plus de 100 unités de soins dans la région de Mexico;

AGSN = 00000000, Record Type = BK

ENV a prod
USR a 5995MEAC
WHO a MEA
001 00000000
003 CaOEAGC
005 19980713143242.0
008 980708s1994.....onca.....f000-0-fre..
016 . . a .98701952X..
020 . . a 0662995759
040 . . a CaOONL b fre c CaOONL
041 1. a fre h eng
055 06 a COP.CA.3.1998-152
086 15 a E73-9/16-1994-2F
090 09 9 MEA a CA1-EA612-94H21-FRE b D
245 04 a Les services médicaux.—
260 . . a Ottawa: b Ministère des affaires étrangères et du commerce international, c 1994.
300 . . a 10-p.; c 28-cm.—
440 . 0 a Possibilités d'affaires au Mexique
500 . . a Titre de départ
500 . . a Publié aussi en anglais sous le titre: Health care services.
650 . 6 a Santé, Services de x Administration.
710 1. a Canada. b Ministère des affaires étrangères et du commerce international.

54442893

- L'*Instituto Mexicano del Seguro Social — Solidaridad (IMSS — Solidaridad)*, Institut mexicain pour la sécurité sociale, regroupe les services assurés dans le cadre du Système national de bien-être de *Solidaridad*;
- Le *Sistema Nacional Para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)*, Système national pour le développement de la famille, fournit l'assistance sociale et prend soin des enfants défavorisés;
- Les *Institutos Especializados*, instituts spécialisés, sont regroupés à Mexico et servent à la fois d'hôpitaux et d'établissements d'enseignement; et
- Les *Servicios Estatales, Municipales y Universitarios*, unités médicales dont le financement provient de divers États et gouvernements municipaux, ainsi que des universités.

Le système à base de cotisations

La *población derechohabiente*, système à base de cotisations, couvre les Mexicains ayant officiellement un travail et leurs familles. Il exploite un tiers des installations de soins primaires et 55 pour cent des hôpitaux du Système national de soins de la santé.

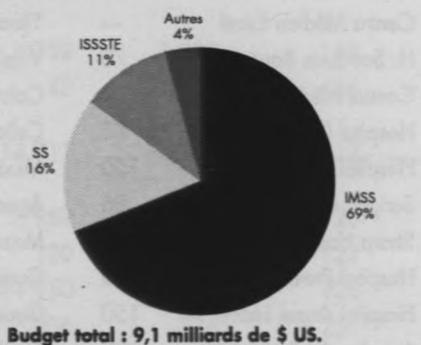
- L'*Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)*, Institut mexicain pour la sécurité sociale, couvre les employés du secteur privé et leurs familles, et représente environ 78 pour cent du système à base de cotisations;
- L'*Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)*, Institut pour la sécurité et les services sociaux pour les employés du secteur public;
- Le *Secretaría de la Defensa Nacional (SDN)*, Secrétariat à la Défense nationale;
- Le *Secretaría de Marina (SM)*, Secrétariat à la Marine; et
- *Petróleos Mexicanos (PEMEX)*, la société pétrolière d'État.

Le système privé de soins de la santé

Les plus importants hôpitaux privés sont situés à Mexico. Il y a également des établissements importants, mais en moins grand nombre, dans la plupart des

grandes villes du Mexique dont Monterrey et Guadalajara. Les hôpitaux du système privé fonctionnent indépendamment les uns des autres. Un petit nombre d'entre eux ont des «succursales» à d'autres endroits.

RÉPARTITION DU BUDGET NATIONAL DES SOINS DE SANTÉ



LA CONCURRENCE

Assez peu de sociétés mexicaines sont en mesure de fournir des services auxiliaires sophistiqués au Système national de soins de la santé. D'après les dirigeants du *Secretaría de Salud (SS)*, Secrétariat à la Santé, moins de 50 entreprises participent au Mexique à la planification et à la construction des hôpitaux. Il n'y en aurait pas plus de 20 à être en mesure de respecter les normes du SS. Il faut par contre s'attendre à ce que les sociétés mexicaines soient très concurrentielles pour les services nécessitant peu de technologie, comme la blanchisserie.

Les États-Unis dominent le marché des services importés. Les organisations américaines de préservation de la santé (OPS) se sont implantées de façon agressive au Mexique. Les employeurs et les travailleurs cotisent le plus souvent à un régime d'OPS qui assure les soins de base par l'intermédiaire d'un réseau de cliniques et de docteurs. Certains critiques prétendent que ce concept ne réussira pas au Mexique parce qu'il n'y a que peu de personnes à pouvoir s'y offrir une assurance privée. Malgré cela, les OPS visent des créneaux du marché qui ne dépendent pas nécessairement des services privés d'assurance.

Un certain nombre de sociétés américaines ont formé des coentreprises avec des

sociétés mexicaines pour construire des hôpitaux et d'autres installations de santé. On constate de plus en plus que celles-ci sont conçues, construites et exploitées dans le cadre de projets clés en main.

On ne dispose d'aucune donnée officielle sur les échanges commerciaux de ces types de services et il est difficile d'évaluer la part canadienne de ce marché. On peut toutefois signaler qu'il y a au moins une entreprise canadienne à participer activement à la construction d'hôpitaux (cf. tableau). En règle générale, les sociétés canadiennes qui offrent déjà des services aux systèmes publics de soins de la santé devraient bénéficier d'avantages concurrentiels.

SERVICES AUXILIAIRES DE SANTÉ : D'IMPORTANTES NOUVELLES POSSIBILITÉS

Le recours aux services spécialisés pour assurer la prestation des soins de la santé est un phénomène relativement récent au Mexique, qui laisse entrevoir un marché important et en pleine croissance. Les principaux marchés secondaires sont ceux des services de construction hospitalière, de gestion des services de santé, des services d'information, d'équipement, de gestion des déchets et de formation.

Les services de construction d'hôpitaux

Les spécialistes mexicains des soins de la santé estiment qu'il faut de 50 à 60 nouveaux hôpitaux d'une capacité de 30 à 100 lits. Le *Secretaría de Salud (SS)*, Secrétariat à la Santé, a commencé à vérifier avec plus de rigueur que les nouveaux hôpitaux répondent à la fois à des normes de santé et d'architecture. Cela fait apparaître une demande pour des systèmes de conception et de planification plus sophistiqués.

Même si les architectes et les ingénieurs mexicains utilisent régulièrement des techniques importées dans leurs travaux de conception, peu d'entre eux ont des partenaires étrangers. Ce type d'association constitue d'ailleurs une des possibilités intéressantes pour les sociétés canadiennes.



Dans le secteur privé, la construction d'installations médicales, comparables à celles que les Mexicains fortunés recherchent à l'étranger, est en pleine expansion.

La gestion des services de santé

L'administration hospitalière n'est pas considérée comme un domaine d'expertise particulière au Mexique. Si ce n'est de certains grands établissements privés, les hôpitaux sont en règle générale gérés par des docteurs plutôt que par des gestionnaires spécialisés. Même si on a reconnu que la formation en gestion était insuffisante, la commercialisation des services de gestion appliqués aux hôpitaux s'est avérée difficile. Malgré cela, les possibilités s'amélioreront probablement à cause des pressions croissantes pour obtenir de meilleurs services dans les limites des budgets et de l'importance accordée à l'efficacité des soins de la santé par la nouvelle administration.

Les services d'information

Le marché des ordinateurs et des logiciels dans le système de santé est encore largement intouché. Les domaines prioritaires seront l'informatisation des dossiers médicaux, du contrôle de l'inventaire, des données personnelles, des admissions, de l'ordonnancement, des dossiers pharmaceutiques, des résultats et des tests de laboratoire, des systèmes d'aide au diagnostic et de systèmes comptables plus complets. Il y a un marché connexe pour les services et les équipements de communication. Ce sont, pour l'essentiel, le manque de compétences en informatique et que les budgets restreints qui ont limité la croissance de ce marché. Les programmes de formation constitueront aussi un élément important des nouveaux systèmes d'information.

Les services d'équipement

Le concept du recours à des conseillers professionnels pour planifier les achats, l'entretien et l'utilisation d'équipement est nouveau au Mexique. Il faudra donc offrir des ensembles novateurs pour vendre cette approche. On a également constaté depuis peu une tendance à sous-traiter de services exigeant un équipement coûteux, comme l'imagerie magnétique. Les deux domaines offrent des possibilités intéressantes pour les sociétés canadiennes.

PROJETS HOSPITALIERS PRIVÉS AU MEXIQUE (en cours de construction ou de planification)

Projet	Nombre de lits	Ville	État	Entreprise
Centro de la Mujer	30	Torreón	Coahuila	Baylor U.M.C. (É.-U.)
Hermosillo	75	Hermosillo	Sonora	Baylor U.M.C. (É.-U.)
Chihuahua	55	Chihuahua	Chihuahua	Baylor U.M.C. (É.-U.)
Centro Médico Excel	—	Tijuana	Baja California	Alvarado Hospital (É.-U.)
H. San Juan Bautista	70	Villahermosa	Tabasco	inconnue
Central Médico de Colima	80	Colima	Colima	HEALTHSERV (Canada)
Hospital Culiacán	75	Culiacán	Sinaloa	inconnue
Hospital ABC	150	Mexico	Distrito Federal	inconnue
Scripps Aguascalientes	80	Aguascalientes	Aguascalientes	ScrippsHealth (É.-U.)
Sharp Hospital Mazatlán	110	Mazatlán	Sinaloa	SharpHealth (É.-U.)
Hospital Providencia	60	Guadalajara	Jalisco	HEALTHSERV (Canada)
Hospital Angel Leano	150	Guadalajara	Jalisco	inconnue
Angeles del Pedregal	200	Mexico	Distrito Federal	inconnue

Source : International Medical Associates, *Opportunities for U.S. Participation in the Expansion of the Mexican Health Care System*. Washington, D.C.: U.S. Trade and Development Agency, juillet 1994, p. 23.

La réparation d'un équipement récent relève, au début, de la garantie, mais doit par la suite être prise en charge par les services d'entretien de chaque établissement. Ceux-ci doivent souvent s'adresser aux fabricants dans le cas de problèmes complexes et il y a donc des possibilités d'affaires pour les services de réparation spécialisés.

Les vendeurs d'équipement sophistiqué doivent souvent assurer la formation dans le cadre de la vente. Il y a donc aussi un marché potentiel pour des programmes de formation plus complets, mettant l'accent sur l'utilisation efficace de l'ensemble de l'équipement.

La gestion des déchets

La quasi totalité des déchets solides des hôpitaux mexicains se retrouve dans les sites d'enfouissement municipaux. Les autorités concernées ont reconnu les risques que cette pratique présente. Toutefois, la mise en place de systèmes de gestion satisfaisants des déchets hospitaliers nécessitera l'application de normes plus détaillées allié à l'élaboration d'une infrastructure adaptée.

Un petit nombre de sociétés mexicaines sont en mesure de fournir l'équipement technologique de pointe nécessaire au traitement des déchets, mais il faut savoir

que les normes en vigueur dans ce domaine sont parfois très contraignantes, voire même contradictoires; il est parfois interdit, au nom de la qualité de l'air, d'incinérer. Certains hôpitaux hésitent à utiliser des contenants spéciaux pour les instruments tranchants parce qu'on a fait état de *pepenadores*, ramasseurs d'ordures, allant les chercher dans les dépotoirs municipaux.

Malgré toutes ces difficultés, la gestion des déchets médicaux prendra progressivement de plus en plus d'importance. Les produits et les services qui enregistrent les meilleurs succès seront ceux qui répondront aux exigences de prix, de qualité, d'installation et de service après-vente des clients mexicains.

Les services de formation pour les professionnels de la santé

La disponibilité croissante des ordinateurs au Mexique fait apparaître un marché pour la formation des médecins. Grâce à cette formation, ceux-ci devraient avoir accès à des renseignements et être en mesure de simplifier leurs pratiques médicales. Les conférences téléphoniques et les séances de formation interactives offrent de bonnes possibilités de formation médicale au niveau international et d'enseignement à distance. Il y a

PRODUITS MÉDICAUX IMPORTÉS À CROISSANCE LA PLUS FORTE, 1993
Milliers de dollars US

Produits enregistrant une croissance des importations supérieure à 100 p. 100	1990	1993	Pourcentage de croissance
Composés et amalgames de métaux précieux	29	247	752
Enduits et autres articles comportant une couche d'adhésif	1 401	5 102	264
Préparations opacifiantes (rayons X); réactifs diagnostiques	768	1 903	148
Boîtes et trousse de premiers soins	42	309	636
Réactifs diagnostiques ou de laboratoire composites	14 711	34 293	133
Articles hygiéniques ou pharmaceutiques en caoutchouc	952	2 090	120
Appareils sanitaires et pièces (aluminium)	130	289	122
Ambulances, nouvelles ou d'occasion	111 250	253 137	126
Chaises roulantes sans propulsion mécanique	206	724	251
Chaises roulantes à propulsion mécanique	94	200	113
Verres de contact	1 276	6 150	382
Électro-cardiographes	2 162	6 026	179
Équipement d'électro-diagnostic	28 185	58 963	109
Aiguilles tubulaires en métal et aiguilles pour seringues	1 704	4 053	138
Aiguilles, cathéters, canules et autres	9 857	20 677	110
Instruments et appareils ophtalmiques	3 530	7 911	124
Instruments et appareils utilisés en sciences vétérinaires ou médicales	16 385	37 354	128
Appareils de mécano-thérapie, de massage, pour tests psychologiques	637	1 706	168
Équipement d'oxygénothérapie, de respiration artificielle et autres appareils respiratoires thérapeutiques	6 749	17 210	155
Stimulateurs cardiaques, pièces et accessoires non compris	937	2 908	210
Appareils utilisant les rayons X	16 466	64 019	289
Appareils utilisant les rayons alpha, bêta ou gamma	35	680	1 843
Pièces et accessoires reposant sur l'utilisation des rayons X et d'autres rayons	3 701	7 621	106
Chaises de dentistes, de coiffeurs ou comparables et pièces pour celles-ci	578	1 268	119
Fournitures et pièces médicales, chirurgicales, dentaires ou vétérinaires	2 401	10 435	335

Source : *Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI)*, Secrétariat au Commerce et au Développement industriel, Statistiques sur l'importation, 1990, 1993.

également d'excellentes possibilités pour assurer la formation du personnel infirmier et paramédical et des instructeurs en premiers soins.

LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

Tous les projets de construction hospitalière, qu'ils soient publics ou privés, doivent recueillir l'approbation du *Secretaría de Salud (SS)*, Secrétariat à la Santé. Cette approbation dépend d'une

combinaison de critères médicaux et architecturaux. Elle est également soumise à l'approbation préalable des autorités du domaine de la santé de l'État concerné ou du *Departamento del Distrito Federal (DDF)*, Ministère du District fédéral.

Le processus de planification et de construction fait appel à trois étapes. Tout d'abord, il faut cerner le besoin d'un hôpital donné et procéder à une étude de faisabilité. Cela peut nécessiter d'avoir recours à des experts-conseils. En second lieu, la proposition de projet doit être approuvée par la Division de la coordination générale de la construction, de l'entretien et de l'équipement du SS. Enfin, il faut préparer et faire approuver les caractéristiques détaillées du projet.

Si le projet est public, on lance alors l'appel d'offres; s'il s'agit par contre d'un projet privé, les caractéristiques seront transmises au promoteur du projet.

LES STRATÉGIES DE PÉNÉTRATION DU MARCHÉ

Les sociétés canadiennes qui ont pénétré le marché mexicain ont le plus souvent commencé par participer à des congrès, des conférences ou des foires commerciales pour établir des contacts avec des clients et des partenaires éventuels. La plupart des entreprises ont constaté qu'il est essentiel de disposer d'une présence locale permanente parce que les Mexicains aiment traiter avec des gens qu'ils connaissent. Le partenariat constitue également une façon efficace d'y parvenir, que ce soit en recrutant un agent, un représentant, en mettant en place une coentreprise ou en participant à une autre forme d'alliance stratégique.

Les techniques d'achat

La plupart des achats au sein du *población abierta*, système ouvert, et du *población derechohabiente*, système à base de cotisations, sont faits dans le cadre d'un processus public d'appel d'offres et obéissent à la *Ley de Adquisiciones* du gouvernement fédéral, Loi sur les achats. Il s'agit de la législation à laquelle tous les achats du gouvernement fédéral de biens et de services doivent se conformer, y compris ceux du Système national de soins de la santé. Cette



législation impose que tous les achats, si ce n'est ceux relevant de budgets discrétionnaires limités, suivent un processus bien défini d'appel d'offres public.

Au sein du secteur privé, chaque hôpital a ses propres procédures d'achat. Il faut donc s'adresser à chacun d'entre eux pour faire la promotion d'un service donné.

Les avis d'appel d'offres

Les appels d'offres sont publiés dans le *Diario Oficial*, Journal officiel, et dans au moins deux grands quotidiens nationaux. Ces avis donnent le numéro de l'appel d'offres ainsi que les détails des biens et des services à acheter, le coût des documents détaillés de l'appel d'offres ainsi que le lieu et le moment où on peut se les procurer. Il est donc nécessaire de mettre en place un mécanisme permettant de parcourir quotidiennement les publications concernées. On prévoit le lancement en 1995 d'un nouveau quotidien spécialisé dans la publication de ces avis d'appels d'offres publics.

Cycles d'achat au sein du Système national de soins de la santé

Le cycle d'achat annuel au sein du Système national de soins de la santé commence avec la définition des priorités d'achat par chaque organisme en mai et en juin. Ces priorités deviennent alors les fondements de la demande de budget faite en août au *Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)*, Secrétariat aux Finances et au Crédit public. Le budget est ensuite finalisé et renvoyé à l'organisme acheteur pour qu'il procède à la répartition interne des fonds avant la fin de novembre. Les appels d'offres sont alors lancés en janvier et en février.

Les congrès, les conférences et les foires commerciales

Les conférences et les congrès médicaux ont lieu toute l'année au Mexique. L'*Agenda de Eventos Médicos*, calendrier des événements médicaux, fournit une liste des événements à venir dans le domaine médical pour les prochains six mois. Il est publié en janvier et en juillet de chaque année dans le magazine médical *Atención Médica*.

Les foires commerciales ne sont plus aussi courues qu'elles l'étaient. La tenue de la plus importante d'entre elles, *Expo-Hospital*, a été annulée pour 1995. Il n'y

a qu'une seule foire commerciale canadienne à dominance médicale en cours de préparation et elle aura lieu à Mexico en 1995, dans le nouveau Centre d'affaires canadien.

OÙ OBTENIR DE L'AIDE ADDITIONNELLE

MINISTÈRES ET SERVICES DU GOUVERNEMENT CANADIEN AU CANADA

Affaires étrangères et Commerce international Canada (AÉCIC) est le ministère du gouvernement fédéral canadien auquel il incombe le plus directement de travailler au développement des échanges commerciaux. Pour obtenir des conseils sur la façon d'exporter, on commencera par s'adresser à l'InfoCentre, qui est en mesure de donner des renseignements sur les programmes et les services touchant aux exportations. Ce centre aide à trouver rapidement des solutions aux problèmes d'exportation, à accéder au réseau de renseignements commerciaux d'AÉCIC. Il peut aussi fournir aux entreprises intéressées des publications spécialisées dans le domaine des exportations.

InfoCentre

Téléphone : 1-800-267-8376 ou (613) 944-4000
Télécopieur : (613) 996-9709
FaxLink : (613) 944-4500

La Section des affaires commerciales de l'Ambassade du Canada à Mexico assure la promotion du commerce avec le Mexique. Plusieurs délégués commerciaux travaillent à l'Ambassade et celle-ci a un bureau satellite à Monterrey. Les délégués commerciaux offrent toute une gamme de services, dont la mise en contact de sociétés canadiennes avec d'éventuels clients au Mexique et des conseils sur les canaux de commercialisation; ils viennent en aide aux entreprises qui souhaitent participer à des foires commerciales, les aident à trouver des entreprises mexicaines qui pourraient leur servir d'agent, compilent des renseignements de crédit et d'affaires sur d'éventuels clients étrangers.

Note : Pour téléphoner à Mexico, il faut composer 0-11-52-5 devant les numéros

locaux. Pour rejoindre les autres villes du Mexique, consulter la liste des indicatifs internationaux au début de votre annuaire téléphonique afin d'y trouver l'indicatif régional voulu.

Section des affaires commerciales
Ambassade du Canada au Mexique
Schiller No. 529
Col. Polanco
Apartado Postal 105-05
11560 México, D.F.
Mexique
Téléphone: 724-7900
Télécopieur: 724-7982

Centre d'affaires canadien
Centro Canadiense de Negocios
Av. Ejército Nacional No. 926
Col. Polanco
11540 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 580-1176
Télécopieur : 580-4494

Consulat canadien
Edificio Kalos, Piso C-1
Local 108A
Zaragoza y Constitución
64000 Monterrey, Nuevo León
Mexique
Téléphone : 344-3200
Télécopieur : 344-3048

Les Centres de commerce

international sont répartis dans tout le pays afin que les entreprises implantées dans les régions puissent facilement s'y adresser pour obtenir diverses formes d'aide à l'exportation. Partageant les locaux régionaux d'Industrie Canada (IC), les centres relèvent d'AÉCIC. Ils aident les entreprises à déterminer si elles sont ou non prêtes à exporter, à mener à bien leurs travaux de recherche et de planification des marchés. Leur personnel donne aussi aux entreprises l'accès aux programmes gouvernementaux conçus pour promouvoir les exportations et obtient l'aide de la Direction du développement du commerce à Ottawa et des conseillers commerciaux à l'étranger. Adressez-vous au Centre de commerce international le plus proche.

Le réseau mondial d'information sur les exportations (Exportations WIN) est un système informatisé conçu par AÉCIC pour aider les agents de développement du commerce du Canada en poste à l'étranger à faire correspondre



les besoins qu'ils constatent à l'étranger aux capacités des sociétés canadiennes. Ce système fournit à l'utilisateur des renseignements sur les capacités, l'expérience et l'intérêt de plus de 30 000 exportateurs canadiens. Pour s'inscrire au réseau Exportations WIN, téléphonez au (613) 996-5701.

Financement international

AÉCIC vient en aide aux exportateurs canadiens qui s'efforcent d'instaurer des relations commerciales multilatérales financées par les institutions de financement internationales (IFI). Les exportateurs canadiens et les associations commerciales peuvent alors avoir accès à des données sur les marchés, parvenir à une meilleure compréhension de la concurrence et déterminer s'il est possible et rentable pour eux se s'attaquer à des marchés financés par une IFI. AÉCIC peut également fournir des renseignements et des conseils sur les programmes d'aide financés par le gouvernement canadien et aider les sociétés à élaborer des stratégies efficaces d'exportations. Pour de plus amples informations, s'adresser à :

Direction du financement des exportations et des projets d'équipement
Affaires étrangères et Commerce international Canada
Téléphone : (613) 995-7251
Télécopieur : (613) 943-1100

Le Service d'information commerciale

fournit aux entreprises canadiennes des renseignements détaillés sur les marchés, par produits. Il aide les entreprises à tirer parti des possibilités locales, d'exportation, de transfert de technologie et de nouveaux investissements dans le domaine de la fabrication. Ces sociétés canadiennes utilisent ces renseignements pour prendre leurs décisions de fabrication, de développement de produits, de commercialisation et d'élargissement des marchés. Les renseignements fournis portent sur les valeurs, le volume et les prix unitaires des importations, les caractéristiques des importations (par exemple matériaux, catégories, gamme de prix, etc), les noms des importateurs, les principaux pays d'exportation, l'identification des exportateurs étrangers au Canada, la production canadienne, les

exportations canadiennes et les importations américaines. Les deux tiers des clients de ce service sont de petites entreprises. Pour obtenir de plus amples informations, on s'adressera à Industrie Canada au numéro (613) 954-4970.

Revenu Canada

Comptoir d'information sur l'ALÉNA
Revenu Canada, Douanes, Accise et Impôt
191, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ont.) K1A 0L5
Téléphone : 1-800-661-6121
Télécopieur : (613) 954-4494

Assistance en espagnol : Il est possible d'obtenir des renseignements en espagnol sur l'ALÉNA auprès de Revenu Canada, Douanes et Accise en téléphonant au (613) 941-0965.

L'Agence canadienne de développement international (ACDI)

est une source importante de financement éventuel des activités des entreprises canadiennes au Mexique grâce au fonds spécial — connu sous le nom d'INC — dont elle dispose dans le cadre du Programme de coopération industrielle. Ce fonds est destiné à inciter les entreprises canadiennes du secteur privé à œuvrer dans les pays en développement en finançant partiellement l'instauration de relations d'affaires durables sous la forme, par exemple, de coentreprises ou d'accords de licences. INC contribue donc au développement de liens avec le secteur privé mexicain en aidant les sociétés canadiennes qui échantent leurs compétences et leurs expériences avec des partenaires mexicains, comme avec ceux d'autres pays. Toute une série de mécanismes d'INC aident les entreprises à mettre en place des accords de collaboration mutuellement avantageux pour des transferts de technologie et des créations d'emplois au Mexique.

Cinq mécanismes d'INC aident les entreprises canadiennes admissibles à réaliser des études et à fournir des conseils professionnels aux clients éventuels. Quand un projet concerne l'amélioration de l'environnement, les transferts de technologie, l'aide au développement pour les femmes, la formation ou la création d'emplois, il est fortement recommandé de s'adresser dès le début du projet à l'ACDI. Un critère important pour l'ACDI est que le

projet crée des emplois au Mexique sans menacer d'autres emplois au Canada. En vérité, la plupart des projets qui ont reçu l'aide de l'ACDI ont entraîné des augmentations nettes d'emplois au Canada.

Direction de la coopération industrielle
Agence canadienne de développement international
200, promenade du Portage
Hull (Qc) K1A 0G4
Téléphone : (819) 997-7905/7906
Télécopieur : (819) 953-5024

La Société pour l'expansion des exportations (SEE) est un organisme unique en son genre qui aide les entreprises canadiennes à faire concurrence à l'échelle internationale. Elle facilite les exportations et les investissements à l'étranger en offrant des services de gestion du risque, y compris des assurances et du financement, aux entreprises canadiennes et à leurs clients de par le monde.

Les programmes de la SEE entrent dans quatre grandes catégories :

- des assurances sur le crédit à l'exportation couvrant les crédits à moyen et à long termes;
- des assurances et des garanties de bonne fin protégeant les exportateurs et les institutions financières en cas d'exécution des divers instruments de garantie de bonne fin émis généralement par des banques ou d'autres établissements de sécurité;
- des assurances sur les investissements à l'étranger couvrant, entre autres, les risques politiques auxquels les nouveaux investissements canadiens à l'étranger sont exposés; et
- le financement à moyen et à long terme des exportations pour les acheteurs étrangers de produits et de services canadiens.

Ottawa (Administration centrale)
151, rue O'Connor
Ottawa (Ont.) K1A 1K3
Téléphone : (613) 598-2500
Télécopieur : (613) 237-2690

Conseil national de recherches

Les sociétés canadiennes qui souhaitent réussir sur le marché mexicain peuvent avoir besoin de technologies additionnelles





pour améliorer leurs capacités concurrentielles. Le Conseil national de recherches du Canada travaille avec les sociétés canadiennes de toutes tailles pour élaborer et mettre en œuvre des technologies leur conférant des avantages économiques. Le conseil supervise le Programme d'aide à la recherche industrielle (PARI), un réseau national pour la diffusion et le transfert de technologies.

Le réseau PARI contribue au processus de développement, d'accession, d'acquisition, de mise en œuvre et d'utilisation de la technologie dans toute l'industrie canadienne. Ce réseau existe depuis 40 ans et a acquis la réputation d'être un des programmes les plus souples et les plus efficaces du gouvernement fédéral. PARI tire parti d'un vaste réseau regroupant plus de 120 bureaux locaux et régionaux, 20 centres provinciaux de technologie, des laboratoires du Conseil de recherches même et des instituts de recherche, les ministères du gouvernement fédéral et les agences de transfert technologique dans les universités canadiennes. Le réseau du PARI englobe également à l'étranger les conseillers techniques attachés aux services commerciaux canadiens à l'étranger dans environ 18 pays. Pour de plus amples renseignements ou le nom de l'agent du PARI le plus proche, adressez-vous au:

Bureau du PARI
Conseil national de recherches du Canada
Chemin de Montréal
Bâtiment M-55
Ottawa (Ont.) K1A 0R6
Téléphone : (613) 993-5326
Télécopieur : (613) 952-1086

L'Ambassade du Mexique, le délégué commercial mexicain au Canada et les bureaux consulaires mexicains peuvent fournir de l'aide et des conseils aux sociétés canadiennes sur la façon de faire des affaires au Mexique.

Ambassade du Mexique
45, rue O'Connor, bureau 1500
Ottawa (Ont.) K1P 1A4
Téléphone: (613) 233-8988
Télécopieur: (613) 235-9123

Commission mexicaine du commerce extérieur

La **Banco Nacional de Comercio Exterior (Bancomext)**, Commission mexicaine du commerce extérieur, offre des services de crédit, de garanties à l'exportation et de conseils aux entreprises mexicaines qui veulent faire des affaires au Canada. Bancomext parraine également des foires commerciales, des expositions internationales et des missions commerciales.

Banques mexicaines ayant des bureaux au Canada

Banco Nacional de México (Banamex), *Banco de Comercio (Bancomer)* et *Banca Serfin* sont des banques du secteur privé qui offrent des services spécialisés par l'intermédiaire de leurs centres internationaux d'information sur le commerce. Ces centres sont branchés sur un réseau informatisé de communications qui leur donne accès à de nombreuses bases de données économiques, gouvernementales et financières à travers le monde. Ces banques sont implantées partout au Mexique et ont des bureaux à Toronto.

Banco Nacional de México (Banamex)
1, Place First Canadian, bureau 3430
C.P. 299
Toronto (Ont.) M5X 1C9
Téléphone : (416) 368-1399
Télécopieur : (416) 367-2543

Banco de Comercio (Bancomer)
Place de la Banque Royale
Tour Sud, bureau 2915
C.P. 96
Toronto (Ont.) M5J 2J2
Téléphone : (416) 956-4911
Télécopieur : (416) 956-4914

Banca Serfin
Place BCE
Tour du Canada Trust
161, rue Bay, bureau 4360
C.P. 606
Toronto (Ont.) M5J 2S1
Téléphone : (416) 360-8900
Télécopieur : (416) 360-1760

Associations d'affaires et professionnelles

Le Conseil canadien pour les Amériques (CCA) est un organisme à but non lucratif.

Il a été créé en 1987 pour promouvoir les intérêts commerciaux en Amérique latine et dans les Antilles. Le CCA assure la promotion d'événements et de programmes destinés à augmenter le volume des affaires et à mettre en place des réseaux de contacts entre le Canada et les pays de la région. Il publie également un bulletin d'information bimensuel sur la région.

Conseil canadien pour les Amériques (CCA)

Bureau de la direction
145, rue Richmond Ouest, 3^e étage
Toronto (Ont.) M5H 2L2
Téléphone : (416) 367-4313
Télécopieur : (416) 367-5460

Association des exportateurs canadiens

99, rue Bank, bureau 250
Ottawa (Ont.) K1P 6B9
Téléphone : (613) 238-8888
Télécopieur : (613) 563-9218

Associations des manufacturiers canadiens

75, boul. International, 4^e étage
Etobicoke (Ont.) M9W 6L9
Téléphone : (416) 798-8000
Télécopieur : (416) 798-8050

Chambre de commerce du Canada

55, rue Metcalfe, bureau 1160
Ottawa (Ont.) K1P 6N4
Téléphone : (613) 238-4000
Télécopieur : (613) 238-7643

Forum pour la formation en commerce international

155, rue Queen, bureau 608
Ottawa (Ont.) K1P 6L1
Téléphone : (613) 230-3553
Télécopieur : (613) 230-6808

Centre d'information linguistique

240, rue Sparks
C.P. 55011
Ottawa (Ont.) K1P 1A1
Téléphone : (613) 523-3510

Association des transitaires internationaux canadiens

C.P. 929
Streetsville (Ont.) L5M 2C5
Téléphone : (905) 567-4633
Télécopieur : (905) 542-2716



**Service d'invitations ouvertes à
sousmissionner (SIOS)**

C.P. 22011
Ottawa (Ont.) K1V 0W2
Téléphone : 1-800-361-4637 ou
(613) 737-3374

**Association canadienne des
compagnies d'assurances de
personnes**

1, rue Queen est, bureau 1700
Toronto (Ont.) M5C 2X9
Téléphone : (416) 777-2221
Télécopieur : (416) 777-1895

**Association québécoise des
fabricants de l'industrie médicale
(AQFIM)**

8475, avenue Christophe Colomb
C.P. 175, Succursale Youville
Montréal (Qc) H2P 2V4
Téléphone : (514) 383-3268
Télécopieur : (514) 383-3250

British Columbia Association (en
cours de formation)

B.C. Science Council
100-3700, promenade Gilmore
Burnaby (C.-B.) V5G 4M1
Téléphone : (604) 436-3574
Télécopieur : (604) 438-6564

**British Columbia Trade
Development Corporation**

999, Place Canada, bureau 730
Vancouver (C.-B.) V6C 3E1
Téléphone : (604) 844-1959
Télécopieur : (604) 660-2457

**Calgary Association of Medical
Producers**

Wyvern Group
1200 — 555, 4^e Avenue, S.-O.
Calgary (Alt.) T2P 3E7
Téléphone : (403) 860-6305
Télécopieur : (403) 547-3201

**Healthcare Opportunities —
Metropolitan Edmonton
Associated Health Care Systems**

17212, 106^e Avenue
Edmonton (Alt.) T5S 1H9
Téléphone : (403) 486-4854
Télécopieur : (403) 484-1979

**Healthcare Products Association of
Manitoba (HCPAM)**

a/s Industrie Canada
330, avenue Portage, 8^e étage
C.P. 981
Winnipeg (Man.) R3C 2V2
Téléphone : (204) 983-6033
Télécopieur : (204) 983-2187

**Association canadienne des
fabricants d'équipement médical**

410, The West Mall, bureau 510
Etobicoke (Ont.) M9C 5J5
Téléphone : (905) 620-1915
Télécopieur : (905) 620-1595

**Association canadienne de
normalisation (CSA)**

178, boul Rexdale
Rexdale (Ont.) M9W 1R3
Téléphone : (416) 747-4000
Télécopieur : (416) 747-4149

Conseil canadien des normes

45, rue O'Connor, bureau 1200
Ottawa (Ont.) K1P 6N7
Téléphone : (613) 238-3222
Télécopieur : (613) 995-4564

CONTACTS ADDITIONNELS AU MEXIQUE

Secrétariat à la Santé

Secretaría de Salud (SS)
Lleja No. 7, Piso 1
Col. Juárez
06600 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 553-7670
Télécopieur : 286-5497

**Institut mexicain de la Sécurité
sociale**

*Instituto Mexicano del Seguro Social
(IMSS)*
Reforma No. 476, Piso 6
Col. Juárez
06600 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 211-0018
Télécopieur : 211-2623

**Institut de la sécurité et des
services sociaux pour les employés
du secteur public**

*Instituto de Seguridad y Servicios Sociales
de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)*
Av. de la República No. 154 antes
Av. Juárez
Col. Tabacalera
06030 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 705-2877

**Secrétariat au Commerce et au
Développement industriel
Bureau des normes**

*Secretaría de Comercio y Fomento
Industrial (SECOFI)*
Dirección General de Normas (DGN)
Av. Puente de Tecamachalco No. 6
Col. Lomas de Tecamachalco
53950 Tecamachalco, Estado de México
Mexique
Téléphone : 729-9300
Télécopieur : 729-9477

Ministère du District fédéral

Departamento del Distrito Federal (DDF)
Plaza de la Constitución
esq. Pino Suárez, Piso 1
Col. Centro
06068 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 518-1100/4511
Télécopieur : 510-2275

Secrétariat à la Défense nationale

Secretaría de la Defensa Nacional (SDN)
Bulevard Manuel Avila Camacho y
Avenida Industria Militar
Col. Lomas de Sotelo
11640 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 395-6766
Télécopieur : 557-1370

Secrétariat à la Marine

Secretaría de Marina (SM)
Eje 2 Oriente No. 861
Tramo Heroica Escuela Militar
Col. Cipreses
04830 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 684-4188
Télécopieur : 684-4188 ext. 4328

Secrétariat du Contrôleur général

*Secretaría de la Contraloría General de la
Federación (SECOGEF)*
Insurgentes Sur No. 1735 PB
Ala Norte, Oficina 22
Col. Guadalupe Inn
01028 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 662-2762/3263
Télécopieur : 662-0386



Secrétariat à l'Intérieur

Secretaría de Gobernación (SG)
Abraham Gonzáles No. 48
Col. Juárez
06699 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 705-7394, 566-8188
Télécopieur : 546-2631

Secrétariat aux Finances et au Crédit public

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
Palacio Nacional
Ter. Patio Mariano
Col. Centro
06066 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 518-5420 à 29
Télécopieur : 542-2821

Système national pour le développement de la famille

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)
Prolongación Xochicalco No. 960, PISA 1
Col. Portales
03300 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 688-6658/5000
 postes 1651, 1650
Télécopieur : 688-6703

Société pétrolière d'État

Petróleos Mexicanos (PEMEX)
Av. Marina Nacional 329
Col. Huasteca
11311 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 250-2611
Télécopieur : 625-4385

Associations et autres organismes au Mexique

Chambre nationale de commerce de Mexico

Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México (CANACO)
Paseo de la Reforma No. 42
Col. Centro
06048 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 592-2677/2665
Télécopieur : 592-3571

Chambre nationale de l'industrie de la transformation

Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA)
Av. San Antonio No. 256
Col. Ampliación Nápoles
03849 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 563-3400
Télécopieur : 598-5888

Chambre de commerce du Canada au Mexique

Cámara de Comercio de Canadá en México
Paseo de la Reforma No. 369 Mezzanine
Col. Juárez
06500 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 525-0961/0541
Télécopieur : 525-0438

Association mexicaine des établissements d'assurance

Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
Madero No. 21
Col. Tlacopac, San Angel
01040 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 662-0153
Télécopieur : 662-8036

Association des hôpitaux mexicains

Asociación Mexicana de Hospitales
Quéretaro No. 210
Col. Roma
06760 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 574-0128

Chambre nationale des hôpitaux

Cámara Nacional de Hospitales
Manuel Avila Camacho No. 479
Col. Periodistas
11220 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 557-3183

Autres organismes

Conseil mexicain des investissements

Consejo Mexicano de Inversión (CMI)
Paseo de la Reforma No. 915
Col. Lomas de Chapultepec
11000 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 202-7804
Télécopieur : 202-7925

Institut national de cardiologie

Instituto Nacional de Cardiología
Juan Badiana No. 1
Col. Sección XVI
14080 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 573-0468
Télécopieur : 573-0994

Institut national de la nutrition

Instituto Nacional de Nutrición
Calle Vasco de Quiroga No. 15
Col. Sección XVI
14000 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 573-1127
Télécopieur : 655-1076

Institut national de pédiatrie

Instituto Nacional de Pediatría
Insurgentes Sur No. 3700 Letra C
Col. Insurgentes Cuicuilco
04530 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 606-4606
Télécopieur : 666-6937

Publications médicales

Guía de Proveedores y Servicios en el Area de la Salud
San Bernardino No. 17
Col. del Valle
03100 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 687-1311/1766
Télécopieur : 536-5027

Atención Médica

Fernando Alencastre No. 110
Col. Lomas Virreyes
11000 México, D.F.
Mexique
Téléphone : 520-0832
Télécopieur : 540-3765

