

MALAYSIA

*Guide de
l'exportateur canadien*

stor
HF
1010
.G85M414
1983
STORAGE

MALAYSIA

*Guide de
l'exportateur canadien*

(Also available in English)

MAIN
HF
1010
GBSM414
1983
STORAGE

MALAYSIA

Guide de
l'exportateur canadien

15-834-021

EXTERNAL AFFAIRS
AFFAIRES EXTERIEURES

DEC 23 1982

OTTAWA
LIBRARY / BIBLIOTHÈQUE

Direction générale de l'expansion du commerce —
Asie et Pacifique
Ministère des Affaires extérieures
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) Canada
K1A 0H5

LIBRARY / BIBLIOTHÈQUE
DEPT. OF EXTERNAL AFFAIRS /
MINISTÈRE DES AFFAIRES EXTERIEURES
125 SUSSEX
OTTAWA K1A 0G2



Affaires extérieures
Canada

External Affairs
Canada

15-834-021

TABLE DES MATIÈRES

	Page
I. LE PAYS	4
<i>Histoire et gouvernement</i>	
<i>Population</i>	
<i>Coutumes locales</i>	
<i>Généralités</i>	
<i>Pratiques commerciales</i>	
II. DONNÉES ÉCONOMIQUES	12
III. RENSEIGNEMENTS	14
COMMERCIAUX	
SOURCES DE FINANCEMENT	
COMMERCIALISATION	
<i>Représentation</i>	
<i>Règlements sur l'importation</i>	
<i>en Malaysia</i>	
<i>Contrôle du change</i>	
<i>Expédition par bateau</i>	
<i>Canada-Malaysia</i>	
<i>Infrastructure, transports et</i>	
<i>communications en Malaysia</i>	
<i>Appels d'offre</i>	
<i>Main-d'oeuvre</i>	
<i>Publicité et recherche</i>	
<i>Modes de paiement</i>	
<i>Litiges commerciaux</i>	
<i>Banques et financement sur place</i>	
<i>Brevets et marques de commerce</i>	
INVESTISSEMENT	
<i>Lois malaysiennes gouvernant</i>	
<i>l'investissement étranger</i>	
<i>Modes d'organisation commerciale</i>	
<i>Assujettissement à l'impôt</i>	
<i>Règlements malaysiens gouvernant</i>	
<i>l'exportation</i>	

	Page
IV. VOTRE VOYAGE D'AFFAIRES EN MALAYSIA	30
<i>Services offerts par le Haut- Commissariat du Canada</i>	
<i>Rencontres d'affaires</i>	
<i>Importance de la présentation</i>	
<i>Ce qu'il faut apporter</i>	
<i>Relance</i>	
<i>Voyager en Malaysia</i>	
<i>Liste des principaux ministères et agences du gouvernement malaysien</i>	
<i>Adresses utiles</i>	
ANNEXE — BIBLIOGRAPHIE	43
<i>Asie du Sud-Est en général</i>	
<i>Malaysia</i>	

I. LE PAYS

La Malaysia est une fédération constituée de 13 États qui s'étendent sur une superficie de 333 660 km²; elle comprend la péninsule malaise à l'extrémité sud du continent asiatique et les États de Sabah et de Sarawak situés sur la côte nord de l'île de Bornéo. La péninsule malaise est bordée au nord par la Thaïlande et au sud par Singapour. La mer de Chine méridionale sépare sur plus de 600 km les États de Sabah et de Sarawak de la péninsule malaise. Ces deux États sont bordés par l'Indonésie au sud et ont pour proche voisin le Sultanat de Brunei.

Kuala Lumpur est la capitale et la plus grande ville de la Malaysia. Elle est située à quelque 48 km de Port Kelang, le port régional le plus important. Les autres principales villes de la péninsule malaise sont Penang, le deuxième port en importance; Ipoh, centre de l'exploitation des mines d'étain; Malaka, centre de l'industrie et des plantations; et Johore Bahru, lien septentrional de la route menant à Singapour. Les capitales fédérales de Sabah et de Sarawak sont Kota Kinabalu et Kuching respectivement.

Histoire et gouvernement

Depuis sa fondation au XIV^e siècle, le Sultanat de Malaka s'affirme comme port important et centre de commerce servant de liaison entre l'Orient et l'Occident dans le commerce lucratif des épices et de la soie. L'histoire des rapports entre l'Europe et la Malaysia commence avec la prise de Malaka par les Portugais au XVI^e siècle. Les Hollandais s'emparèrent de Malaka en 1641; les Anglais y établirent leur premier comptoir commercial dans l'île de Penang en 1786, puis d'autres également à Malaka et à Singapour. La première Fédération de Malaya, qui obtint son indépendance en 1957, englobait neuf États en plus des deux colonies britanniques de Penang et de Malaka. C'est en 1963 que fut constituée la Fédération de Malaysia regroupant les 11 États malais et les anciens territoires britanniques, soit le Sabah, le Sarawak et Singapour. Singapour s'en séparait en 1965.

La Malaysia est une monarchie constitutionnelle gouvernée par un chef d'État souverain, appelé le Yang di-

Pertuan Agong, élu par et parmi les neuf sultans qui dirigent la péninsule malaise et ce, pour une période de cinq ans. Les institutions gouvernementales s'inspirent du modèle britannique; les pouvoirs législatifs sont dévolus aux deux chambres du Parlement: le Dewan Ra'ayat (Chambre des représentants) et le Dewan Negara (Sénat). Le pouvoir exécutif national incombe au premier ministre et au Cabinet.

Population

La Malaysia regroupe 14,2 millions d'habitants dont les origines ethniques sont diverses: 55 % sont Malais, 34 % sont Chinois et le reste de la population est principalement composé d'Indiens. Environ 85 % des habitants vivent dans la péninsule malaise. La population croît à un taux annuel de 2,5 %.

La langue officielle est le *bahasa malaysia* (malais). L'anglais est toutefois très répandu dans les milieux d'affaires et c'est la langue seconde obligatoire enseignée dans toutes les écoles publiques.

L'Islam est la religion officielle de la population malaise (musulmane). La plupart des Chinois sont bouddhistes, confucianistes ou taoistes. La majorité des Indiens sont hindous, bien que certains pratiquent les religions musulmane, chrétienne ou sikh. La plupart des Européens et des Eurasiens sont chrétiens. Les autres groupes ethniques sont animistes, chrétiens ou musulmans.

La population malaysienne est jeune: environ 41 % des Malaysiens ont moins de 14 ans. Plus de 50 % de la population sait lire et écrire; il y a toutefois un manque de compétences en gestion et dans les domaines technique et professionnel.

Coutumes locales

Comme la population malaise est en majeure partie musulmane et que l'islamisme est la religion officielle du pays, on se gardera d'offrir de la nourriture, des boissons ou des cigarettes de la main gauche; on évitera aussi d'offrir des plats défendus (tels que le porc et ses dérivés) lorsqu'on reçoit des Malaysiens, et on devrait disposer de boissons non alcooliques. Il est considéré impoli de refuser des rafraîchissements, en particulier lorsqu'il s'agit de rendez-vous d'affaires.

Il faudra éviter de téléphoner à un musulman entre 18 h 45 et 19 h 15, car cette période est réservée à la

prière du soir. Il est aussi souhaitable de ne pas faire d'appels le vendredi midi parce que nombre de musulmans se consacrent à la prière. Durant le mois de Puasa (Ramadan), période de jeûne qui tombe en septembre ou en octobre, les musulmans ne mangent pas, ne boivent pas et ne fument pas du lever au coucher du soleil. Comme règle générale, on devra donc s'abstenir d'offrir aux Malaysiens de la nourriture, des boissons ou des cigarettes pendant ces heures de jeûne.

Avant d'entrer dans la maison d'un Malaysien, vous devriez retirer vos chaussures, à moins que votre hôte ne porte lui-même les siennes. Même s'il vous prie de n'en rien faire, retirez-les tout de même s'il ne porte pas les siennes. Cette marque de courtoisie et de connaissance des coutumes malaises sera appréciée. Lorsque vous remettez ou recevez un objet, utilisez votre main droite ou encore vos deux mains, jamais votre main gauche. C'est aussi une offense de présenter la paume de la main ou encore de faire voir les semelles de ses chaussures ou la plante de ses pieds.

Formes d'adresse. Les façons de s'adresser aux Malaysiens sont nombreuses et compliquées. L'énumération qui suit ne doit servir que de guide général de préséance, car les fonctions d'un individu peuvent lui conférer un rang plus élevé que son titre l'indique. D'ailleurs, il y a énormément de variations dans l'établissement du rang d'un individu qui détient plusieurs titres. Vous rencontrerez le plus souvent les catégories suivantes:

1. Noblesse:

- a. Tunku ou Tengku: deux épellations différentes du même titre qui équivaut à peu près à prince. Ce titre se transmet aux deux branches de la famille et les Malais lui témoignent un grand respect.
- b. Raja: dans certains États, on utilise le terme Raja au lieu de Tunku, mais les deux termes ont une signification identique.
- c. Ungku: utilisé au Johore, il désigne un titre de noblesse inférieur à celui de Tunku.

2. Ordres de chevalerie:

- a. Tun (m), Toh Puan (f): Tun est le titre qui s'applique à celui qui, sans être de sang royal, fait partie de l'ordre de chevalerie le plus élevé de la Fédération. L'épouse d'un Tun porte le titre de Toh Puan.
- b. Tan Sri (m), Puan Sri (f): Tan Sri est le titre qui s'applique à celui qui, sans être de sang royal, fait partie du deuxième ordre de chevalerie de la Malaysia; il est décerné par le Dirigeant suprême (niveau national). Être membre de cet ordre constitue un insigne honneur et le nombre de membres vivants y est limité à 75. L'épouse d'un Tan Sri porte le titre de Puan Sri. Ces titres ne sont pas héréditaires. Il est tout à fait convenable de s'adresser à ces chevaliers par le simple titre de Tan Sri ou Puan Sri (ce qui équivaut généralement à "monsieur").
- c. Dato (m), Datin (f) : la signification fondamentale de Dato est grand-père. De nos jours, toutefois, ce terme s'applique à celui qui a été honoré de la plus haute décoration que peut décerner le dirigeant de chaque État. L'épouse d'un Dato est une Datin. Ce titre n'est pas héréditaire et on peut s'adresser à ses détenteurs par la simple mention de Dato ou Datin.

3. Ordres religieux et traditionnels :

- a. Syed (m), Sharifah (f) : Syed est un nom aussi bien qu'un titre et marque une descendance directe du prophète. On n'omet jamais ce titre lorsqu'on s'adresse à un Malais et on s'adresse à tous les Syed par la mention Tuan.
- b. Sheikh (m), Siti (f) : Sheikh est un titre arabe qui se transmet généralement à la descendance mâle. Ce titre ne confère aucun privilège spécial et ne présume aucune marque spéciale de respect, mais la courtoisie exige l'usage du préfixe Tuan.
- c. Haji (m), Hadja (f) : Haji désigne celui qui a effectué un pèlerinage à la Mecque ("Haj") au cours duquel il a accompli certains actes prescrits. On accorde aux Hajis la mention honorifique Tuan qui se place devant le titre de Haji; par exemple Tuan Haji Abdullah au lieu de Encik Haji Abdullah.

Généralités

Terminologie. Prendre bonne note de l'usage des termes suivants :

- Malaysia — nom du pays
- Malaysien — tout citoyen de la Malaysia
- Malais — groupe ethnique
- Malaisie — ancien nom de la péninsule, avant sa fédération en 1963 avec le Sabah, le Sarawak et Singapour (qui s'est retiré par la suite). Encore employé parfois pour désigner la péninsule malaise en tant que partie de la Malaysia. La Malaysia orientale désignait autrefois les États de Sabah et de Sarawak, et cette dénomination est encore largement utilisée.

Climat. Le climat chaud et humide de la Malaysia varie très peu au cours de l'année. Les températures atteignent une moyenne de 29°C le jour et de 24°C la nuit. La précipitation annuelle s'élève à 250 cm. Sur la côte est, la période de fortes précipitations s'étend d'octobre à février; sur la côte ouest, les pluies sont plus abondantes de mai à octobre.

Jours fériés. En Malaysia, les jours fériés reflètent le caractère multireligieux du pays. Étant donné que l'année musulmane ne compte que 354 ou 355 jours, les jours fériés du calendrier musulman tombent chaque année 10 ou 12 jours plus tôt que dans notre calendrier grégorien. La liste des congés mentionnés ci-après ne constitue qu'un guide et les Canadiens devront vérifier les dates de leurs visites d'affaires auprès du Haut-Commissariat de la Malaysia à Ottawa ou auprès du Haut-Commissariat du Canada à Kuala Lumpur. Ces visites d'affaires ne devraient coïncider ni avec la semaine du nouvel an chinois ni avec celle du Hari Raya.

Jour de l'an — 1^{er} janvier

Fête du Territoire fédéral — 1^{er} février

Jour de l'an chinois — Fin janvier ou début février

Anniversaire du Sultan de Selangor — 8 mars

Anniversaire du prophète Mahomet — 2 mars

Fête du travail — 1^{er} mai

Fête du Wesak (bouddhiste) — Fin mai*

Anniversaire de Yang di-Pertuan Agong — 1^{er} juin

Hari Kebangsaan (fête nationale) — 31 août
Hari Raya Puasa (musulman) — Septembre ou octobre*
Deepavali (hindou) — Fin octobre ou début novembre*
Hari Raya Haji (musulman) — Fin novembre ou début décembre*
Awal Muharam (musulman) — Fin décembre ou début janvier*

Noël — 25 décembre

*Dates déterminées en fonction du calendrier lunaire

Poids et mesures. Les systèmes métrique et impérial sont tous deux en vigueur.

Électricité. L'Office national de l'électricité et les principaux fournisseurs autorisés alimentent le pays en courant alternatif triphasé de 50 cycles. Les industries peuvent disposer de courant à haute tension de divers voltages — le plus souvent du 6,6 kV, 11 kV, 22 kV et 33 kV — selon le système local et les exigences des consommateurs. Le courant domestique et commercial est de deux types : 400/450 volts, triphasé, et 230/240 volts, monophasé.

Postes, télex, téléphone. De nombreux bureaux de poste assurent un service postal efficace en Malaisie. Il faut environ 10 jours pour livrer le courrier expédié du Canada. Les services malaysiens de télécommunications comptent parmi les meilleurs en Asie du Sud-Est. La liaison téléphonique avec le Canada est continue et il est possible d'envoyer des télégrammes à partir de téléphones publics munis de boîtes de caisse, ou d'en faire expédier par la plupart des grands hôtels.

Pratiques commerciales

La péninsule malaise a 12 heures et demie d'avance sur l'heure normale de l'Est; Sabah et Sarawak ont une demi-heure d'avance sur l'heure de la péninsule malaise.

Heures d'ouverture. Les États de Johore, Kedah, Kelantan, Perlis et Trengganu observent le congé hebdomadaire musulman le jeudi après-midi et le vendredi; le samedi et le dimanche sont des journées normales de travail. Cela s'applique particulièrement aux ministères du gouvernement, mais ce n'est pas toujours le cas dans le secteur privé. Pour de plus amples renseigne-

ments, on conseille aux visiteurs de s'adresser à la Division commerciale du Haut-Commissariat du Canada. Nos indiquons ci-dessous les heures d'ouverture en Malaysia.

Établissements commerciaux

- Péninsule malaise: Du lundi au vendredi :
8 h 30 à 13 h et 14 h à 16 h 30
Samedi: 8 h 30 à 12 h 30
- Sabah: Du lundi au vendredi :
8 h à 12 h et 14 h à 16 h
Samedi : 8 h à 12 h
- Sarawak : Du lundi au vendredi:
8 h 30 à 12 h et 13 h à 16 h 30
Samedi: 8 h 30 à 12 h

Bureaux du gouvernement

- Péninsule malaise: Du lundi au vendredi :
8 h à 12 h 45 et 14 h à 16 h
Samedi : 8 h à 12 h 45
- Sabah : Du lundi au vendredi :
8 h à 12 h et 14 h à 16 h
Samedi : 8 h à 12 h
- Sarawak : Du lundi au vendredi :
8 h à 12 h 15 et 13 h 45 à 16 h
Samedi : 8 h 30 à 12 h

Banques

- Péninsule malaise : Du lundi au jeudi:
10 h à 15 h
Vendredi : 10 h à 18 h
Samedi : 9 h 30 à 23 h 30
- Sabah : Du lundi au vendredi :
8 h à 12 h et 14 h à 15 h
Samedi : 9 h à 23 h
- Sarawak : Du lundi au vendredi :
10 h à 15 h
Samedi : 9 h 30 à 23 h 30

Les bureaux du Haut-Commissariat du Canada sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h à 12 h 30 et de 13 h à 16 h 30.

Vestimentation. Le port d'un pantalon léger, avec chemise et cravate, convient très bien à la plupart des rendez-vous d'affaires le jour. Toutefois, le port du veston est recommandé lors de rencontres avec des hauts fonctionnaires du gouvernement. Les cadres supérieurs des entreprises portent habituellement le veston au travail. En outre, avec l'avènement de la climatisation, de plus en plus d'hommes d'affaires malaysiens portent des vestons au bureau. Durant la saison des pluies, le parapluie suffit; on ne porte pas d'imperméables.

II. DONNÉES ÉCONOMIQUES

L'économie malaysienne est fondée sur la libre entreprise. Le gouvernement a cependant pour politique de participer activement au commerce et à l'industrie afin d'épauler le secteur privé. Le Troisième Plan malaysien (TPM), englobant la période de 1976 à 1980, représentait la deuxième étape de la Nouvelle politique économique (NPE) de 1970 dont le but est d'assurer l'unité nationale en favorisant une répartition plus équitable des revenus entre les divers groupes ethniques. La Nouvelle politique économique vise principalement à ce que les indigènes (bumiputras) arrivent à posséder au moins 30 % des entreprises privées tout en augmentant le taux de croissance globale, ce qui devrait faciliter un pareil transfert. La politique stipule également que le 70 % restant sera partagé entre les autres Malaisiens (40 %) et les étrangers (maximum de 30 %).

Le Quatrième Plan malaysien (1981 à 1985) élabore et précise davantage les programmes et les mesures de la politique contenue dans les Deuxième et Troisième Plans, afin d'assurer que les objectifs socio-économiques de la NPE soient atteints. L'expansion continue de la production industrielle et agricole de même que la nouvelle diversification de l'économie sont perçues comme les facteurs sous-jacents de la croissance du PIB au cours de la période d'application du plan. Dans le secteur industriel, on met l'accent sur l'utilisation du gaz et des autres sources d'énergie locales dans l'industrie lourde. Les autres objectifs du plan comprennent : la réduction de la dépendance à l'égard des sources d'énergie traditionnelles; l'amélioration des compétences dans le domaine et la sécurité nationale; le développement des secteurs forestier et minier, notamment dans les États de Sabah et de Sarawak; le développement agricole et rural; et l'amélioration sur le plan social. Pour appuyer le Quatrième Plan de Malaisie, un certain nombre de projets et de programmes ont été arrêtés dans les secteurs pertinents. Le tableau ci-après montre les dépenses en développement effectuées dans le cadre du Quatrième Plan malaysien :

**Dépenses en développement
dans le cadre du Plan malaysien
(en milliards de dollars malaysiens)**

SECTEUR ÉCONOMIQUE	22,8
Agriculture	8,3
Aménagement des terrains	3,7
Replantation de caoutchouc	0,3
Commerce et industrie	4,7
Sociétés d'État pour le développement économique	1,1
Permodalan Nasional	1,5
Pernas	0,2
Mara	0,5
Agence de développement urbain	0,6
SECTEUR SOCIAL	6,4
Éducation	2,9
Logement	1,4
Sécurité	9,4
Défense	7,2
Sécurité interne	2,2
TOTAL	<hr/> 42,8

Source : 4^e Plan malaysien, 1981-1985

III. RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX

Sources de financement

L'aide extérieure crée des débouchés commerciaux en Malaysia pour les sociétés canadiennes, grâce aux projets que financent les institutions multilatérales de prêt comme la Banque mondiale et la Banque asiatique de développement, ainsi que les bailleurs de fonds bilatéraux pour qui les achats publics ne sont pas liés à la nation donatrice. Les projets de développement prévoient la fourniture de biens et de services au moyen de concours de soumissions et de contrats offerts en sous-traitance aux entrepreneurs originaux. Les systèmes d'achat public pour les projets que financent les établissements internationaux de prêt respectent les procédures des "concours de soumissions internationaux". Les entreprises canadiennes désirent peut-être consulter les sources d'information sur le statut des projets dont la publication est assurée par les bureaux de renseignements de la Banque mondiale et de la Banque asiatique de développement. On peut également obtenir des informations sur les projets auprès de la Division de l'Asie du Sud-Est au ministère des Affaires extérieures, à Ottawa, ou de la Division commerciale du Haut-Commissariat du Canada à Kuala Lumpur.

Pour aider à atteindre les objectifs relatifs au développement des marchés d'exportation, le gouvernement du Canada gère deux programmes de promotion commerciale, à savoir :

- 1) le Programme des projets de promotion (PPP), dans le cadre duquel le ministère des Affaires extérieures planifie et met en oeuvre des projets de promotion à l'étranger;
- 2) le Programme de développement des marchés d'exportation (PDME), dans le cadre duquel des prêts remboursables sont consentis à des sociétés particulières afin de couvrir les frais relatifs au développement d'un commerce d'exportation qui ne verrait autrement le jour.

Dans le cadre du PPP, le Ministère lance, organise et met en oeuvre des foires commerciales canadiennes à

l'étranger, des missions et des visites commerciales. Ces activités comprennent la participation à des missions commerciales internationales, à des expositions en solo et la publicité en magasin, l'organisation de colloques techniques et de missions commerciales à l'étranger, le parrainage de visiteurs étrangers au Canada pour stimuler la vente de produits canadiens sur les divers marchés d'exportation.

Contrairement aux projets du PPP, c'est l'industrie canadienne plutôt que le gouvernement qui présente des propositions dans le cadre du PDME. Ce programme est composé de plusieurs sections dont chacune est conçue pour soutenir une étape particulière du développement du marché y compris la préparation de la proposition de projet, l'identification du marché, la participation à des foires commerciales et le parrainage de visites d'acheteurs étrangers. Dans toutes les sections du programme, on encourage les sociétés canadiennes à développer progressivement leurs propres marchés d'exportation.

Pour plus d'information concernant les programmes PPP et PDME, contacter la Division de l'Asie du Sud-Est des Affaires extérieures, à Ottawa.

Dans le cadre de son Programme de coopération industrielle (PCI), l'Agence canadienne de développement international (ACDI) aide directement les sociétés canadiennes à étudier les possibilités de coopération industrielle dans les pays en développement. Le programme finance les propositions d'investisseurs canadiens relatives à des projets de co-entreprise, d'accords de licences, de contrats de gestion ou à d'autres projets commerciaux. Pour de plus amples renseignements :

Directeur général
Division de la coopération industrielle
Agence canadienne de développement international
200, promenade du Portage
Hull (Québec)
K1A 0G4

Tél. (819) 997-7901

La Société pour l'expansion des exportations (SEE) est d'une importance vitale pour les hommes d'affaires canadiens. Elle vise à encourager, à faciliter et à développer le commerce canadien à l'exportation en mettant à la disposition des exportateurs une assurance-crédit à l'exportation, des garanties, des prêts et d'autres types

d'assistance financière afin de les aider à faire face à la concurrence internationale. Pour plus de renseignements :

Société pour l'expansion des exportations

Siège social

110, rue O'Connor

Case postale 655

Ottawa (Ontario)

K1P 5T9

Tél. (613) 237-2570

Commercialisation

Représentation

Les Canadiens qui exportent en Malaysia peuvent avoir recours à plusieurs méthodes de commercialisation. Les exportations peuvent être confiées à des sociétés commerciales qui ont des succursales dans tout le pays ou à la société nationale de commerce, Pemas, qui représente souvent les maisons étrangères. La majorité des entreprises canadiennes s'assurent toutefois les services d'un agent.

Quelques sociétés canadiennes ont engagé des agents de Singapour aux fins de ventes à la Malaysia, mais elles n'ont pas connu un très grand succès. Il est très utile d'avoir un représentant régional à l'extérieur de la Malaysia au cours des premiers stades de la stratégie de commercialisation de même que pour le service après-vente. Dans la plupart des cas, toutefois, l'exploitation d'un commerce stable sur le marché intérieur requiert la présence d'un représentant local. En outre, selon le produit ou le service, il peut s'avérer nécessaire de nommer des agents distincts dans la péninsule malaise et dans les États de Sabah et de Sarawak pour s'assurer une représentation dans l'ensemble du pays.

La clé du succès sur le marché malaysien — outre la répartition géographique appropriée des agents — consiste à s'assurer que l'agent choisi connaît le projet ou le produit de votre industrie et que les pratiques d'affaires courantes dans ce secteur particulier lui sont familières. Il faut souvent compter sur l'agent pour fixer les rendez-vous avec les fonctionnaires et les dirigeants de sociétés de même que pour acheminer les documents nécessaires par la filière administrative. Le gouverne-

ment accorde des privilèges spéciaux aux agences malaises (bumiputras) afin d'encourager le développement des entreprises du pays.

En Malaysia, les incidences politiques sont telles qu'au chapitre de l'octroi de soumissions, on donne d'abord la préférence aux sociétés malaysiennes, puis aux entreprises à participation qui permettent aux sociétés locales de prendre une part active aux opérations. Les hommes d'affaires canadiens et notamment les consultants ont remarqué qu'il existe une préférence marquée pour les ingénieurs et les compagnies du pays et qu'ils ont souvent conclu des arrangements satisfaisants avec une société malaise.

La Division commerciale du Haut-Commissariat du Canada à Kuala Lumpur est en mesure de conseiller les maisons canadiennes sur la compétence des agents en Malaysia. Les entreprises intéressées devraient écrire à la Division commerciale et joindre à leur lettre six brochures de la compagnie. La société canadienne devrait alors communiquer directement avec l'agence malaysienne recommandée et prévoir une visite d'affaires en Malaysia dès que s'effectue un échange de correspondance sérieux. Une fois que l'homme d'affaires aura visité la Malaysia, il sera plus en mesure de choisir un agent. Il est alors possible d'échanger des lettres d'accord concernant la désignation de votre agent. L'agent peut être engagé pour une période d'essai d'un an à la fin de laquelle vous l'embaucherez si son rendement est satisfaisant.

Les questions relatives à la publicité et aux nombres de visites à rendre aux clients éventuels doivent être précisées lors de l'engagement. Une fois qu'une entente a été conclue, des visites régulières en Malaysia permettront d'entretenir les relations avec les clients et d'assurer la légitimité du projet tout en soutenant les efforts du représentant. De plus, en ce qui a trait à la crédibilité du produit sur le marché et à la formation du représentant, il est de toute première importance de fournir un appui technique sous forme de stages de formation sur les innovations et les perfectionnements les plus récents concernant le produit donné.

Les sociétés canadiennes qui veulent obtenir des rapports sur la cote de solvabilité et la stabilité des maisons locales de représentation devraient s'adresser à la Division commerciale du Haut-Commissariat du Canada. Comme il n'y a pas d'établissement chargé de la vérifi-

cation de la solvabilité en Malaysia, il faudra peut-être compter quelques semaines avant de réunir toutes les informations requises. La Division commerciale entreprendra cette enquête lorsque cela sera possible. S'il est toutefois nécessaire d'engager une autre maison pour mener l'enquête, les coûts afférents seront facturés à l'entreprise canadienne.

Enfin, il faut se souvenir que les premiers contacts, l'établissement de la légitimité et la patience sont des éléments importants en matière d'expansion des affaires. Même si les méthodes employées en Malaysia diffèrent de celles qui ont cours au Canada, elles exigent qu'on s'engage à fournir des efforts à long terme.

Règlements sur l'importation en Malaysia

Même si la majorité des marchandises peuvent être importées en vertu d'une licence générale, on exige des permis spéciaux pour les importations ayant un effet sur la santé et la sécurité, et des restrictions quantitatives peuvent aussi être imposées afin de protéger l'industrie locale et de prévenir l'amoncellement de stocks. L'importation d'imprimés ou d'articles indécents et d'articles reproduisant tout billet de banque ou toute pièce de monnaie ou en portant l'empreinte est interdite. Toutes les marchandises en provenance d'Israël ou d'Afrique du Sud sont également interdites. On exige un permis spécial pour les importations de la République populaire de Chine.

La Nomenclature du tarif de Bruxelles a été adoptée en Malaysia aux fins de classement des tarifs douaniers. Les droits sont normalement calculés sur une base "ad valorem". Un nombre relativement restreint d'articles sont soumis à des droits supérieurs à 40 % et les machines importées en vue de l'implantation de nouvelles industries ou essentielles à l'expansion d'industries existantes sont souvent admises en franchise.

En plus des droits d'importation, une surtaxe de 4 % est imposée sur la valeur de tous les articles importés à l'exception des produits qui sont spécifiquement exemptés. Et enfin, en vertu de la loi de 1972 sur la taxe sur les ventes, tous les produits sont soumis à une taxe de 5 %, à moins que le produit ne figure sur une liste d'exemption.

Il n'existe de tarif préférentiel que pour une gamme restreinte de produits provenant d'un pays du Common-

wealth. Toutefois, les produits manufacturés sont admis au taux préférentiel lorsqu'un minimum de 25 % de la valeur du produit fini provient d'un travail effectué au Canada, de matériels produits au Canada, ou les deux.

Échantillons. En Malaysia, les échantillons qu'apporte un voyageur de commerce sont admis et inscrits sur la déclaration de bagages de l'importateur plutôt que sur une déclaration officielle. Les articles que le Directeur général des douanes considère comme des échantillons ou du matériel publicitaire n'ayant aucune valeur commerciale et qui ne sont pas destinés à la revente sont généralement admis en franchise. Les autres échantillons commerciaux imposables peuvent être admis en déposant les droits requis (ou en présentant une garantie bancaire de la même valeur que les droits). Ils sont remboursés si la réexportation se fait dans un délai de six mois. Normalement, les échantillons commerciaux doivent être réexportés en entier au même poste de douanes que lors de l'importation, pour que la réexportation se fasse dans le temps prescrit et sous la supervision douanière.

Étiquettes et emballages. Enfin, il y a des règlements spéciaux sur l'étiquetage des denrées alimentaires, des produits pharmaceutiques et des boissons alcooliques importés; le pays d'origine doit être indiqué sur les étiquettes de tous ces produits. Les marchandises devraient être emballées de façon à résister à la manutention au port et à l'exposition prolongée à la chaleur et à l'humidité en raison des délais nécessaires pour évacuer le fret débarqué au port.

Contrôle du change

Toutes les importations autorisées peuvent être payées en devises étrangères. De plus, il n'y a aucune restriction quant au mode de paiement. Les banques autorisées peuvent faire le change pour les importations permises sur présentation de preuve documentaire satisfaisante.

Expédition par bateau Canada-Malaysia

En partance des ports de l'ouest du Canada.
East Asiatic Company a deux départs par mois de Vancouver à destination de Port Kelang et de Penang; transport de fret général, fret réfrigéré, fret ventilé et conteneurs. La compagnie est représentée au Canada par Johnson, Walton Steamships Limited, de Vancouver et Robert Reford Inc., de Toronto et de Montréal.

Knutsen Line a deux départs par mois à destination de Port Kelang; transport de fret général, fret réfrigéré, liquides en vrac et conteneurs. La compagnie est représentée par Bakline Steamship Corporation, de Vancouver, et McLean Kennedy Limited, de Toronto et de Montréal.

En partance de ports de l'est du Canada.
Barber Blue Sea Line a trois départs par mois de Saint-Jean (N.-B.) à destination de Port Kelang et de Penang; transport de fret général, fret réfrigéré, liquides en vrac et conteneurs. Cette compagnie est représentée au Canada par Barber Steamship Lines Inc. de Montréal et de Toronto et par R.C. Elkin Limited de Saint-Jean (N.-B.).

Federal Commerce and Navigation a des départs mensuels de Sault-Sainte-Marie et de Québec en été et de Montréal en hiver à destination de Port Kelang; transport de fret général et conteneurs. La compagnie est représentée par Federal Commerce and Navigation de Montréal et R.G. Redburn Limited de Toronto.

Infrastructure, transports et communications en Malaysia

Le réseau routier de la Malaysia comprend plus de 25 000 km de routes bonnes et passables qui relient les principaux centres commerciaux et s'étendent jusque dans les nouvelles zones résidentielles. Le gouvernement continue à développer le réseau urbain et rural dans le cadre de son programme global d'amélioration de l'infrastructure relative au transport.

La compagnie de chemin de fer du gouvernement exploite une ligne de chemin de fer relativement moderne et efficace qui relie Kuala Lumpur et d'autres villes principales à Singapour au sud et Bangkok au

nord. Elle offre des services pour les passagers et le transport de fret y compris les liquides en vrac et les conteneurs. Il y a également un petit réseau de chemin de fer à Sabah, mais il n'y en a pas à Sarawak.

Le gouvernement attache une importance considérable aux vols internationaux et à l'expansion des services aériens à l'intérieur du pays. Il y a deux aéroports internationaux dans la péninsule malaise : Kuala Lumpur et Penang. En outre, l'aéroport de Kota Kinabalu (Sabah) est devenu aéroport international dans le cadre du dernier programme d'expansion. Des travaux sont présentement en cours pour agrandir l'aéroport et améliorer les installations destinées aux passagers et au transport de fret.

Le transport océanique revêt une importance capitale en Malaysia étant donné que la mer sépare la péninsule malaise des États de la Malaysia orientale et que le commerce extérieur représente beaucoup pour la nation. Les principaux ports sont situés à Port Pelang, Penang, Johore Bahru, Kuching et Kota Kinabalu. Malgré l'expansion qu'ont connue les installations portuaires de la Malaysia, il y a un volume considérable de fret au long cours qui continue à sortir du pays et à y entrer par Singapour.

La péninsule malaise dispose de services de téléphone, de télex, de télégraphe et de poste aérienne efficaces et modernes, tant à l'intérieur du pays qu'à l'extérieur. La Malaysia exploite des services de télécommunications par satellite avec station terrienne située à Kuantan qui permettent d'assurer des services télex, téléphonique et télégraphique outre-mer de grande qualité. Dans les États de Sabah et de Sarawak, les installations sont un peu moins perfectionnées et les communications plus lentes.

L'Office national de l'électricité est le fournisseur principal d'électricité dans la péninsule malaise; en 1979, la puissance installée de l'Office était de 1 778 mégawatts. Ce sont également des sociétés d'État qui alimentent en électricité les États de Sabah et de Sarawak. L'approvisionnement en eau relève des divers gouvernements des États et dans certains cas des municipalités.

Appels d'offre

Les achats publics effectués par les organismes gouvernementaux peuvent être financés à l'aide des fonds de ce dernier, de sommes provenant d'autres gouvernements (bailleurs de fonds) ou d'agences internationales. Les procédures relatives aux achats publics varient donc selon le ministère, le pays prêteur ou l'organisme international.

Les organismes gouvernementaux sont responsables de l'achat de l'équipement d'infrastructure pour l'électricité, l'eau, l'irrigation et le développement du transport. Ces achats sont souvent conclus avec des fournisseurs étrangers suite à des soumissions internationales. Les hommes d'affaires canadiens d'expérience ont constaté que de traiter avec une firme de consultants malais ou un agent augmente largement leurs chances de voir leurs soumissions acceptées.

Les prêts des institutions financières internationales ont répondu aux priorités de développement du gouvernement malaysien englobant presque tous les principaux secteurs de l'économie. L'ONU publie un journal intitulé "Forum de développement" qui dresse la liste des projets financés multilatéralement dans divers pays. Le secrétaire commercial du Haut-Commissariat du Canada à Kuala Lumpur sera également en mesure de donner plus de renseignements aux maisons canadiennes.

Pour réussir à faire accepter une soumission de devis, il faut être en contact étroit avec les ministères du gouvernement malaysien et les organismes internationaux chargés de la planification et de la mise en oeuvre du projet. Les maisons canadiennes devraient choisir un représentant ou un associé malaysien avant l'appel de soumissions, et de préférence au cours du processus de gestation du projet, afin d'y être impliquées le plus tôt possible. Enfin, on recommande que seules les maisons qui sont prêtes à consacrer une quantité appréciable de temps sur le marché malaysien soumettent des projets.

Main-d'oeuvre

En Malaysia, l'effectif total de la main-d'oeuvre se chiffre à environ 4,2 millions. La main-d'oeuvre est généralement fiable, productive et aime à se perfectionner. Le degré d'alphabétisation est élevé et la formation indus-

trielle est offerte dans les écoles professionnelles et techniques publiques. Le gouvernement exige que les compagnies étrangères déploient tous leurs efforts pour former les bumiputras de sorte que la structure de l'emploi reflète à tous les niveaux la composition multiraciale du pays.

L'Ordonnance sur l'emploi, adoptée en 1955, qui traite de questions de main-d'oeuvre, comme les conditions d'emploi, fait partie de la Loi sur l'emploi de 1968. On estime que 25 % de la main-d'oeuvre est syndiquée. La Loi sur les relations industrielles adoptée en 1967 prévoit la réglementation des relations entre les employeurs, les employés et leurs syndicats.

Les étrangers qui ont l'intention de travailler en Malaysia doivent obtenir un permis de travail. Le gouvernement a mis sur pied un Programme de "malaysianisation" visant à remplacer les étrangers par des Malaysiens. Les permis de travail sont délivrés lorsqu'aucun Malaysien ne possède les qualifications et l'expérience requises pour remplir le poste. De plus, sauf dans certains cas, les étrangers devront peut-être consentir à la "malaysianisation" des postes occupés par des expatriés.

Publicité et recherche

Les media de publicité utilisés en Malaysia sont les mêmes qu'au Canada. Les journaux sont très bien distribués et sont imprimés en anglais, en malais, en chinois et en tamil. La radio et la télévision d'État prévoient également du temps de publicité dans toutes les principales langues. Le type de promotion dépendra évidemment du produit et du marché visés. On utilise aussi couramment les circulaires, les panneaux d'affichage et le cinéma publicitaire. Il existe en Malaysia quelques bonnes agences de publicité et de relations publiques qu'il est sage de consulter avant d'entreprendre une campagne publicitaire d'envergure.

En Malaysia, on a de plus en plus recours à l'analyse de marché et on obtient de très bons résultats. Bien que les résultats des représentants locaux soient souvent satisfaisants, au cours des dernières années plusieurs maisons se sont affirmées et ont acquis une compétence acceptable en matière d'analyse professionnelle de marché.



- 1 Haut-Commissariat du Canada
- 2 Banque de Nouvelle-Écosse
- 3 Hôtel Fortuna
- 4 Hôtel Plaza
- 5 Hôtel de ville
- 6 Mosquée Jame
- 7 Musée national

- 8 Mosquée nationale
- 9 Ministère de l'Immigration
- 10 Gare ferroviaire
- 11 Association touristique de Kuala Lumpur
- 12 Hôtel Malaya
- 13 Quartier chinois
- 14 Cathédrale Saint-Jean

- 15 Taxi Pudu Raya/ Gare d'autobus
- 16 Stade Chinwo
- 17 Stade Merdeka
- 18 Stade Negara
- 19 Marché du dimanche
- 20 Galerie d'art nationale
- 21 Hôtel Merlin

- 22 Club hippique Selangor
- 23 Holiday Inn
- 24 Hôtel Equatorial
- 25 Hôtel Hilton
- 26 Piscine Weld
- 27 Hôtel Federal
- 28 Hôtel Regent

Enfin, des foires commerciales sont tenues périodiquement dans le Sud-Est asiatique; ces foires sont faites sur une petite échelle mais commencent à prendre de l'envergure. La Division commerciale du Haut-Commissariat du Canada pourra vous recommander les foires qui sont les plus appropriées à vos produits.

Modes de paiement

S'il s'agit d'une transaction avec une société locale, le paiement initial est généralement effectué par lettre de crédit irrévocable et confirmée. Toutefois, on accorde couramment des conditions de crédit allant de 120 à 180 jours lorsque des ventes antérieures le justifient.

Litiges commerciaux

En guise de protection contre les dettes irrécouvrables, les exportations devraient toujours être précédées d'une enquête sur la situation financière de l'acheteur étranger. En Malaysia, les procédures d'arbitrage sont généralement longues, coûteuses, compliquées et souvent non concluantes.

Banques et financement sur place

La Malaysia jouit d'un système bancaire bien développé et perfectionné qui fournit une importante source de capitaux pour le développement industriel et commercial. La Banque Negara Malaysia, ou la Banque centrale de Malaysia, domine le système. Des 37 banques commerciales de Malaysia, 20 sont des banques du pays et les autres sont des banques étrangères. Il y a également 12 banques d'acceptation en exploitation.

La banque canadienne suivante a une succursale en Malaysia :

La Banque de Nouvelle-Écosse
Bangunan Sasety Insuran
41 Jalan Melaya
Pety Surat 1056
Kuala Lumpur 01-03
Malaysia

Tél. 989-288
Télex : 30217

Brevets et marques de commerce

Le Bureau d'enregistrement des marques de commerce et des brevets contrôle l'inscription des marques de commerce et des brevets. L'enregistrement s'effectue conformément à l'Ordonnance sur les marques de commerce et à l'Ordonnance du Royaume-Uni sur les brevets. Le Bureau d'enregistrement des marques de commerce et des brevets est situé à Kuala Lumpur et, jusqu'à présent, il ne s'occupe que des demandes d'enregistrement des marques de commerce et des brevets qui s'appliquent à la péninsule malaise et au Sabah. Au Sarawak, les demandes passent par le bureau régional de Kuching.

Les étrangers qui font une demande doivent la remettre à des agents résidents et fournir une adresse locale aux fins de service. Les demandes doivent être soumises soit directement par le requérant, soit par l'entremise d'agents (habituellement des conseillers juridiques). Les nouvelles demandes font l'objet de recherches et sont examinées soigneusement par le "registrar" avant d'être acceptées et de paraître dans la Gazette du gouvernement.

L'enregistrement d'une marque de commerce est valide pour une période de sept ans à compter de la date de la demande. À l'expiration de cette période, l'enregistrement peut être renouvelé pour une période de 14 ans et, par la suite, pour une nouvelle période de 14 ans.

Le Bureau d'enregistrement des marques de commerce et des brevets est situé au 9^e étage de l'immeuble Yee Seng, Jalan Raja Chulan, à Kuala Lumpur.

Investissement

Lois malaysiennes gouvernant l'investissement étranger

La politique du gouvernement malaysien à l'égard de l'investissement étranger est axée sur deux objectifs. D'abord, le désir de redistribuer la participation au capital dans les entreprises — particulièrement dans le secteur manufacturier — à partir de taux de participation évalués approximativement en 1970 à 63 % pour les sociétés étrangères, 34 % pour les sociétés appartenant aux autres Malaisiens et 2,4 % pour les sociétés malaises en vue d'atteindre en 1990 une participation

de 30 % des sociétés malaises, de 40 % des sociétés appartenant à d'autres Malaysiens et de 30 % des sociétés étrangères. En second lieu, l'intérêt que porte la Malaysia à la diversification de ses exportations grâce au développement du secteur manufacturier contribue largement à encourager l'investissement étranger, surtout dans les industries orientées vers l'exportation et dont les activités se fondent sur les ressources locales.

Conformément aux objectifs politiques, il y a trois catégories de participation au capital. Les projets industriels orientés vers le marché local sont obligés de laisser à la participation locale la majorité des actions. Dans les projets impliquant l'extraction et le traitement de base de ressources non renouvelables, la participation malaysienne doit être d'au moins 70 % dont 30 % de bumiputras. Enfin, pour les projets de fabrication destinés principalement à l'exportation, on permet à la partie étrangère de détenir la majorité des actions et dans certains cas, on peut l'autoriser à garder 100 % des actions.

Le système de stimulants établi en vue d'encourager la politique d'investissement reflète l'importance de l'investissement étranger dans les politiques du gouvernement. Les sociétés dont les activités sont orientées vers les besoins locaux ou l'exportation peuvent être admissibles au statut de "pionnier" en vertu duquel on accorde un dégrèvement fiscal pour une période de deux à huit ans. Les déductions fiscales sont calculées sur le montant du capital investi, l'emplacement de l'investissement et la participation malaysienne. Le statut de pionnier comprend également des dégrèvements fiscaux sur les dividendes. Les entreprises qui ne sont pas admissibles au statut de pionnier peuvent bénéficier d'autres formes de stimulants et de dégrèvements fiscaux selon l'emplacement, les priorités en matière d'investissement, la participation malaysienne et les critères d'embauche.

Modes d'organisation commerciale

En Malaysia, les entreprises peuvent s'établir sous plusieurs formes : société à propriétaire unique, société en nom collectif, société à responsabilité limitée ou succursale d'une société étrangère. L'une des entités commerciales les plus populaires auprès des investisseurs étrangers est la société à responsabilité limitée. Toutes

les entreprises doivent être enregistrées; il faut joindre à la demande d'enregistrement une copie des statuts de la société et une liste des directeurs dont au moins deux doivent résider en Malaysia. La raison sociale d'une société à responsabilité limitée doit se terminer par "Berhad" ou "Bhd." La raison sociale d'une société privée doit se terminer par le mot "Sendirian" ou "Sdn" précédant le mot "Berhad" ou "Bhd." Les autorités malaysiennes n'encouragent pas l'établissement de succursales de sociétés étrangères.

Assujettissement à l'impôt

Les sociétés et succursales doivent payer un impôt de 40 % sur leurs revenus et un impôt de développement de 5 %. Il y a également un impôt de 5 % qui est levé, en vertu de certaines conditions, sur les sociétés résidentes. Les dividendes et profits peuvent être envoyés librement à l'étranger et il n'y a aucune restriction à l'égard du rapatriement des capitaux. En ce qui a trait à l'impôt sur le revenu des particuliers et à l'impôt sur le revenu des sociétés, un Traité de double imposition est en vigueur entre le Canada et la Malaysia.

Règlements malaysiens gouvernant l'exportation

En règle générale, le gouvernement n'exerce aucun contrôle sur les exportations à l'exception des règlements relatifs au contrôle du change visant à assurer que les procédures d'exportation parviennent en Malaysia dans un délai de six mois et que les permis requis pour l'exportation de produits de base tels que le caoutchouc, l'étain, l'huile de palmier et le bois d'oeuvre ont été obtenus. L'exportation de matériaux et de produits clés est contrôlée afin de s'assurer que le pays en a un approvisionnement suffisant. Enfin, toutes les exportations à destination de l'Afrique du Sud et d'Israël sont interdites.

IV. VOTRE VOYAGE D'AFFAIRES EN MALAYSIA

Services offerts par le Haut-Commissariat du Canada

La Division commerciale du Haut-Commissariat du Canada en Malaysia est en mesure de servir d'intermédiaire entre les sociétés canadiennes et les industries et commerces locaux. Offrant une gamme de services passablement complète, la délégation commerciale recherche les débouchés commerciaux pour les sociétés canadiennes intéressées et compétentes. La Division mène des enquêtes de marché d'envergure moyenne pour le compte d'exportateurs canadiens. Le délégué commercial peut également prêter assistance en fournissant des recommandations et des conseils sur les questions reliées au choix des agents, aux préférences et aux méthodes publicitaires et aux services de traduction. Pourvu qu'on la prévienne à l'avance, la Division commerciale peut s'occuper d'établir les contacts appropriés et de recueillir votre courrier. En dernier lieu, le délégué commercial est en mesure de fournir aux Canadiens établis sur le marché des conseils relatifs aux différends commerciaux et aux problèmes juridiques.

Lorsque vous planifiez votre visite d'affaires en Malaysia, informez le délégué commercial de votre arrivée longtemps à l'avance. Le bureau commercial pourra prêter assistance dans la mesure où on l'informera sur la société elle-même, le but de la visite et les contacts qui ont déjà été noués avec le milieu commercial malaysien. Si le produit ou le service est spécialisé ou très technique, il est bon de fournir des instructions sur son emploi, le type de représentation nécessaire et sa concurrence sur le marché, pour éviter les recherches et les rendez-vous inutiles de même que les pertes de temps pour l'homme d'affaires canadien. Enfin, les sociétés canadiennes devraient rester en contact constant avec le délégué commercial et l'informer des activités ultérieures et des projets d'avenir.

Rencontres d'affaires

La meilleure façon de se faire connaître est d'effectuer une visite personnelle. Les hommes d'affaires du pays désirent en général rencontrer leurs clients éventuels en personne. L'exportateur canadien, dès son arrivée, doit relever un double défi : convaincre l'acheteur que le produit en question est concurrentiel sur son marché et surmonter les préjugés qu'il nourrit à l'égard de la compétence canadienne. Pour mener à bien une stratégie d'affaires, il est de première importance d'établir la légitimité du projet et de s'engager à long terme.

Chercher des contacts dans le milieu commercial malaysien et adopter un rythme généralement plus lent en affaires jouent également un rôle important dans la stratégie. Il arrive souvent qu'on ne discute pas d'affaires lors de la première rencontre. La première réunion sert plutôt à faire connaissance et à permettre à l'acheteur de comparer les compétences de la société canadienne avec celles de ses sources habituelles. Les divertissements peuvent également être importants dans le processus de développement des affaires. Il n'est pas rare que les clients malaysiens invitent les hommes d'affaires canadiens et il faut noter que les invitations réciproques sont très appréciées.

Les méthodes et les usages du monde des affaires malaysien diffèrent de ceux du Canada; faire des affaires en Malaysia peut nécessiter beaucoup de temps et un engagement continu. Il faut faire preuve d'une souplesse et d'une patience considérables quant au respect des délais et tenir compte qu'il est souvent nécessaire de prolonger sa visite. Un bon représentant local s'occupera généralement d'établir les contacts appropriés, assurera qu'on se conforme aux pratiques d'affaires et maintiendra le contact en l'absence de l'homme d'affaires canadien. Les hommes d'affaires canadiens d'expérience ont constaté que les clients malaysiens éventuels doivent être convaincus que la société canadienne tient à remplir ses engagements à l'égard de la proposition de vente ou de projet.

En Malaysia, on devrait respecter une ponctualité exemplaire et garder à l'esprit que la circulation est souvent congestionnée. Les rendez-vous devraient être fixés le matin et en fin d'après-midi de façon à éviter les températures élevées et l'humidité.

Importance de la présentation

Les sociétés canadiennes devraient procéder à une présentation complète dès la première visite. Il faudra donc se munir de documentation, de devis, d'échantillons, d'une liste complète de prix, de même que des renseignements sur la livraison et le contrôle de la qualité dont l'acheteur aura besoin pour évaluer le produit et le service de la société canadienne. Les hommes d'affaires devraient toujours avoir à leur disposition une bonne quantité de cartes d'affaires. Enfin, s'il faut faire une démonstration de l'équipement, s'assurer que le système fonctionne convenablement dans l'environnement donné; tout manque entraînera une perte de confiance tant dans le produit que dans la société.

Ce qu'il faut apporter

Les voyageurs de commerce aguerris apportent avec eux un certain nombre de choses. Mentionnons :

1. de la documentation de ventes et, autant que possible, des échantillons;
2. de la papeterie de la société (aux fins de correspondance et de notes de remerciements);
3. des cartes d'affaires;
4. des photos format passeport (pour les visas, etc.);
5. de petits cadeaux portant le nom de la société.

L'homme d'affaires canadien qui ne veut pas transporter des cartes d'affaires et du matériel publicitaire dans ses bagages peut expédier le tout par fret aérien au Haut-Commissariat du Canada à Kuala Lumpur. Les arrangements devraient être faits environ trois semaines avant son arrivée en Malaysia.

Relance

Une relance appropriée peut s'avérer primordiale au succès d'une visite d'affaires. Des notes de remerciements ainsi que les échantillons, brochures ou renseignements demandés devront être expédiés le plus tôt possible, dès votre arrivée au Canada. Maintenir un contact régulier avec les clients et les représentants établis en Malaysia de même qu'avec la Division commerciale du Haut-Commissariat du Canada aidera à promouvoir la légitimité et le développement des affaires. On devrait planifier une visite de relance dans le cas où il y a des possibilités d'affaires.

Voyager en Malaysia

Les Canadiens qui désirent aller en Malaysia doivent être munis d'un passeport régulier. Tous les visiteurs doivent recevoir un laissez-passer qui est délivré dès l'arrivée au port d'entrée. Le visa n'est pas nécessaire. Les autorités du port d'entrée exigeront qu'on leur présente un certificat de vaccination international valable contre le choléra. On exige que les visiteurs provenant de régions contaminées soient inoculés contre la fièvre jaune. Les vaccins contre le tétanos, la poliomyélite et la typhoïde et une inoculation de gammaglobuline sont fortement recommandés. Si on prévoit voyager dans les régions rurales, il est prudent d'avoir sur soi des médicaments contre la malaria. On conseille aux visiteurs de communiquer avec Santé et Bien-être social Canada (Ottawa) pour obtenir des renseignements récents sur les vaccins requis.

Les visiteurs peuvent introduire, en franchise de droits, jusqu'à un litre de vin, d'alcool ou de bière, 200 cigarettes ou une demi-livre de tabac et les effets personnels autorisés. L'importation de narcotiques et autre drogues dangereuses, de matériel pornographique, de poignards et de couteaux à cran d'arrêt est interdite.

L'unité monétaire est le *ringgit* (dollar) malaysien; le taux de change au milieu de 1982 était de 1,82 \$M pour un dollar canadien.

Il y a plusieurs hôtels de première classe à Kuala Lumpur. Il est sage de faire des réservations à l'avance. Tous les prix des hôtels sont assujettis à des frais de 10 % pour le service et à une taxe gouvernementale de 5 %. Le prix des chambres est établi en dollars malaysiens et les visiteurs doivent se rappeler que ces prix sont sujets à changer. S'assurer du prix exact lorsqu'on retient la chambre.

- ***** — International, première classe
- **** — International, bon
- *** — Du pays, satisfaisant
- ** — Du pays, bon marché

Equatorial — **** — Jalan Sultan Ismail, chambre simple 125 \$M et plus; chambre double 145 \$M et plus. Tél. 422022; télex: EQATOR MA 30263.

Federal — *** — 35 Jalan Bukit Bintang, chambre simple 110 \$M et plus; chambre double 125 \$M et plus; suite 225 \$M et plus. Tél. 489166; télex : FEDTEL MA 30429.

Fortuna — *** — 87 Jalan Berangan, chambre simple 75 \$M et plus; chambre double 85 \$M et plus; suite 105 \$M et plus. Tél. 419111; télex : FORTMA MA 31379.

Holiday Inn — **** — Jalan Pinang, chambre simple 130 \$M et plus; chambre double 145 \$M et plus; suite 200 \$M et plus. Tél. 481066; télex : HOLINN MA 30239.

Hilton International Kuala Lumpur — ***** — Jalan Sultan Ismail, chambre simple 165 \$M et plus; lits jumeaux 195 \$M et plus; suite à partir de 390 \$M. Tél. 422222; télex : MA 30495.

Merlin Kuala Lumpur — **** — Jalan Sultan Ismail, chambre simple à partir de 108 \$M; chambre double à partir de 126 \$M; suite à partir de 170 \$M. Tél. 480033; télex: MA 30487.

Regent Kuala Lumpur — ***** — 54A Jalan Imbi, chambre simple à partir de 160 \$M; chambre double à partir de 190 \$M; suite à partir de 350 \$M. tél. 425588; télex : MA 30486.

En plus des restaurants des hôtels internationaux, on trouve en Malaysia de bons restaurants qui servent des plats européens, malais, chinois et indiens. Les principales cartes de crédit canadiennes comme la carte Visa et la MasterCard sont généralement acceptées dans les endroits touristiques.

Voici quelques conseils concernant les pourboires en Malaysia. Les hôtels et les restaurants de première classe ajoutent habituellement à votre facture 10 % pour le service et une taxe gouvernementale de 5 %; il n'est donc pas nécessaire de donner un pourboire dans ces établissements.

Dans les gares de chemins de fer et les aéroports, on donne généralement au porteur 1 \$M pour le premier sac et un pourboire supplémentaire pour les autres.

Les taxis coûtent peu et sont un moyen de transport populaire en Malaysia; tous les taxis autorisés sont munis d'un compteur. On peut se procurer à l'aéroport les billets nécessaires pour se déplacer de l'aéroport international au centre de Kuala Lumpur. Les prix sont augmentés de 50 % entre 01 h 00 et 06 h 00.

Le chemin de fer malais offre un excellent service en direction du sud jusqu'à Singapour et vers l'extrême-nord jusqu'à Bangkok; des trains locaux desservent les villes importantes. C'est le Malaysian Airline System

qui exploite le service aérien en Malaysia à partir de l'aéroport international de Kuala Lumpur et de 10 autres aéroports répartis dans le pays.

Les lignes aériennes suivantes desservent Kuala Lumpur :

- Aeroflot — tél. 423231
- British Airways — tél. 426177
- Cathay Pacific Airways — tél. 486166
- China Airlines — tél. 427344
- Garuda — tél. 484072
- Japan Air Lines — tél. 25102
- Malaysian Airline System — tél. 206633
- Pakistan International Airlines — tél. 425564
- Philippine Airlines — tél. 429040
- Qantas Airways — tél. 89133
- Sabena — tél. 426320
- Singapore Airlines — tél. 923122
- Thai International Airways — tél. 209411

Les passagers doivent payer une taxe d'aéroport de 7 \$M pour les vols internationaux. Pour les voyages à l'intérieur du pays, on prélève une taxe de 2 \$M.

Liste des principaux ministères et agences du gouvernement malaysien

Prime Minister's Department

Jalan Dato Onn
Kuala Lumpur
Tél. 03-84432

Economic Planning Unit (EPU)

Tél. 03-83144

Étudie et approuve le budget et fait des recommandations concernant la mise en oeuvre des plans quinquennaux. Une source importante d'information pour les entrepreneurs et les experts-conseils.

Implementation and Co-ordination Unit (ICU)

Tél. 03-205333

Nomme tous les experts-conseils résidents ou étrangers pour les projets fédéraux.

Ministry of Trade and Industry

Block 10, Government
Offices Complex
Jalan Data, Kuala Lumpur
Tél. 03-940033

**Malaysian Industrial
Development Authority
(MIDA)**

5-6th Floor, Wisma
Damansara
Jalan Semantan, Kuala
Lumpur
Tél. 03-943633
Responsable du développe-
ment industriel en
Malaysia par le biais de
la création de parcs
industriels et de zones
franches. Tient égale-
ment lieu d'agence
d'examen de l'investisse-
ment étranger.

**National Petroleum
Corporation (PETRONAS)**

136 Jalan Pudu, Kuala
Lumpur
Tél. 03-489066/489044
Responsable du développe-
ment et de la gestion
des ressources malay-
siennes de pétrole et de
gaz naturel.

**Ministry of Energy, Tele-
communications and
Posts**

1st Floor, Wisma
Damansara
Jalan Semantan, Kuala
Lumpur
Tél. 04-946677

National Electricity Board
129 Bangsar, Kuala Lumpur
Tél. 03-27791

Ministry of Agriculture

Wisma Tani, Jalan
Swettenham
Kuala Lumpur
Tél. 03-989033

**Écoulement des eaux et
irrigation**

Tél. 03-989033

Pêches

Tél. 03-982011

Agriculture
Tél. 03-982011

**Federal Agricultural Mar-
keting Authority (FAMA)**
Wisma YAN, Jalan
Selangor
Petaling Jaya, Selangor
Tél. 03-551901

**Malaysian Agricultural
Research Development
Institute (MARDI)**
Serdang, Selangor
Tél. 03-356601

**Fisheries Development
Authority (MAJUIKAN)**
Wisma PKNS, Jalan Raja
Laut, Kuala Lumpur
Tél. 03-924044

**Livestock Development
Authority (MAJUTERNAK)**
Bangunan Kean Leong,
Jalan Selangor
Petaling Jaya, Selangor
Tél. 03-551771

**Ministry of Works and
Utilities**

Jalan Tun Ismail
Kuala Lumpur
Tél. 03-985066

Travaux publics
Tél. 03-987022

Ministry of Transport

Jalan Dungun, Wisma
Perdana
Kuala Lumpur
Tél. 03-948122

Aviation civile
Wisma MPI, Jalan Raja
Chulan
Kuala Lumpur
Tél. 03-483022

Transport routier
Jalan Dungun, Damansara
Heights
Kuala Lumpur
Tél. 03-949044

Chemins de fer
Jalan Hishamuddin
Kuala Lumpur
Tél. 03-209422

Ministry of Education

Federal House, Jalan
Hishamuddin
Kuala Lumpur
Tél. 03-23571

Ministry of Finance

Khazanah Malaysia,
Jalan Duta
Kuala Lumpur
Tél. 03-946066

Bank Negara Malaysia
Jalan Kuching, Kuala
Lumpur
Tél. 03-989044

Bank Simpanan Nasional
117 Jalan Ampang,
Kuala Lumpur
Tél. 03-421066

Ministry of Defence

Jalan Padang Tembak
Kuala Lumpur
Tél. 03-921333

Ministry of Health

16th Floor, Wisma Keramat
Jalan Gurney, Kuala
Lumpur
Tél. 03-985077

ADRESSES UTILES

Mr. Tommy Pang
Director General
Drainage and Irrigation
Department
D.I.D. Complex
Jalan Swettenham
Kuala Lumpur

Encik Alladin Hashim
Director General
Federal Land Development
Authority (FELDA)
Jalan Maktab
Kuala Lumpur 15-02

**Director General of
Immigration**
Jalan Tugu
Kuala Lumpur
Tél. 80301

**Industrial Relations
Department**
Police Co-operative
Building, 5th Floor
Jalan Sulaiman
Kuala Lumpur
Tél. 24543

Inland Revenue Department
Blocks 11 and 8A
Government Offices
Complex
Jalan Duta
Kuala Lumpur
Tél. 947055

**Malaysia Trade
Commission**
(Investment Section)
17 Curzon Street
London 21

**Haut-Commissariat de
Malaysia**
60, rue Boteler
Ottawa (Ontario) Canada
K1N 8Y7
Tél. (613) 237-5182

**Malaysian Airlines
System Berhad**
UMBC Building
4 Jalan Sulaiman
Kuala Lumpur
Tél. 03-208844

Consulat de Malaysia
P.O. Box 172
Suite 1010, Royal Trust
Tower
Toronto-Dominion Centre
Toronto (Ontario) Canada
M5K 1H6
Tél. (416) 869-3886

**Malaysian International
Shipping Corporation
Berhad**
Wisma MISC
Jalan Conley
P.O. Box 371
Kuala Lumpur
Tél. 201244

**Malaysian Trades Union
Congress**
19 Jalan Barat
Petaling Jaya
P.O. Box 457
Kuala Lumpur

Mr. Chan Boon Teik
Director (Water Supply)
Public Works Department
Headquarters
Jalan Tun Ismail
Kuala Lumpur

**Haut-Commissariat du
Canada en Malaysia**
American International
Assurance Building
P.O. Box 990
Ampang Road
Kuala Lumpur
Tél. 89722

**The National Chamber of
Commerce and Industry
of Malaysia**
Bangunan UDA (lama),
6th Floor
44 Jalan Sultan Ismail
P.O. Box 2529
Kuala Lumpur
Tél. 21464/5

**Division de l'Asie du
Sud-Est**
Direction générale de
l'expansion du
commerce — Asie et
Pacifique
Ministère des Affaires
extérieures
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) Canada
K1A 0H5
Tél. (613) 996-8661

BUREAUX RÉGIONAUX

Si vous n'avez jamais commercé avec l'étranger, veuillez communiquer avec le représentant des Affaires extérieures à l'un des bureaux suivants :

Terre-Neuve et Labrador
215, rue Water
Case postale 64
Atlantic Place
Pièce 702
Saint-Jean (Terre-Neuve)
A1C 6C9
Tél. (709) 737-5511
Télex: 016-4749

Nouvelle-Écosse
Duke Tower
5251, rue Duke, pièce 1124
Scotia Square
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 1N9
Tél. (902) 426-7540
Télex: 019-21829

Nouveau-Brunswick
440 King Street, pièce 642
Fredericton
(Nouveau-Brunswick)
E3B 5H8
Tél. (506) 452-3190
Télex: 014-46140

Île-du-Prince-Édouard
Dominion Building
97, rue Queen
Case postale 2289
Charlottetown
(Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8C1
Tél. (902) 892-1211
Télex: 014-44129

Québec
Case postale 1270
Succursale B
685, rue Cathcart
Pièce 512
Montréal (Québec)
H3B 3K9
Tél. (514) 283-6254
Télex: 055-60768

2, Place Québec
Pièce 620
Québec (Québec)
G1R 2B5
Tél. (418) 694-4726
Télex: 051-3312

Ontario
1 First Canadian Place
Pièce 4849
Case postale 98
Toronto (Ontario)
M5X 1B1
Tél. (416) 369-4951
Télex: 065-24378

Manitoba
507 Manulife House
386, avenue Broadway
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3R6
Tél. (204) 949-2381
Télex: 075-7624

Saskatchewan

2002, avenue Victoria
Pièce 980
Regina (Saskatchewan)
S4P 0R7
Tél. (306) 359-5020
Télex: 071-2745

**Alberta et
Territoires du Nord-Ouest**

Cornerpoint Building
Suite 505
10179 - 105th Street
Edmonton (Alberta)
T5J 3S3
Tél. (403) 420-2944
Télex: 037-2762

**Colombie-Britannique et
Yukon**

Case postale 49178
Bentall Centre, Tower III
595, rue Burrard
Pièce 2743
Vancouver
(Colombie-Britannique)
V7X 1K8
Tél. (604) 666-1434
Télex: 04-51191

ANNEXE

Bibliographie

Asie du Sud-Est en général

All-Asia Guide

Far Eastern Economic Review, 11th Edition; 1980

International Trade Reporter: Export Shipping Manual
Washington, D.C.; The Bureau of National Affairs, Inc.

Tips for Your First Export Trip

K.F. Watson, V. Watson

Ottawa; Evaluation and Strategic Management
Associates Ltd.; 1981

"Who Pays the Piper: A Survey of Foreign Investment
in Asia".

The Economist; 371: 7086 (June 23, 1979) Survey 1-30

Working Abroad

Godfrey Golzen & Margaret Stewart

London; The Britannia Group; 1977

World Sourcing Sites in Asia

Hong Kong; Business International Asia/Pacific
Ltd.; c1979

Far Eastern Economic Review

Hong Kong; published weekly

Malaysia

Annual and Monthly Statistical Bulletins

West Malaysia; Department of Statistics

Bank Negara, Malaysia Annual and Quarterly Reports

Kuala Lumpur; Central Bank of Malaysia

Doing Business in Malaysia

Price Waterhouse; 1977

Economic Report — Malaysia and Brunei

London; Lloyds Bank; 1978

Fourth Malaysia Plan, 1981-1985

Kuala Lumpur; Government Printer; 1981

Malaysia

Amsterdam; Abec or Bank Group; 1980

(Abecor Country Report)

Malaysia
Grindlays Bank Group; 1980

Malaysia
Hong Kong; The Hong Kong and Shanghai Banking
Corporation; 1979
(Business Profile Series)

Malaysia and Brunei
London; British Overseas Trade Board; 1977

Malaysian Industrial Development Authority
Publications
P.O. Box 618, Kuala Lumpur

Marketing in Malaysia
Washington, D.C.; U.S. Department of Commerce; 1977
(Overseas Business Reports — OBR 77-02)

Spotlight Malaysia
London; Midland Bank International; 1979; no. 152

Notes

LIBRARY E A/BIBLIOTHEQUE A E



3 5036 20084960 5

Storage

HF 1010 .G85M414 1983 STORAGE

Malaysia, guide de l'exportateur
canadien. --

15234021

Canada





Affaires extérieures
Canada

External Affairs
Canada

Canada