

SERVE

Programme de sensibilisation
industrielle

Une initiative du Programme de l'exécution du contrôle
des exportations stratégiques

Dans cette publication, toutes les expressions désignant
des personnes visent à la fois les hommes et les femmes.

The English version of this publication is called *SERVE –
Industrial Awareness Program*.

Qu'est-ce que SERVE?

L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) a créé SERVE, un programme de sensibilisation industrielle, afin d'assurer que vous, exportateur canadien, avez tous les renseignements nécessaires pour respecter la loi.

Lorsque vous expédiez des marchandises délicates ou stratégiquement contrôlées à l'extérieur du Canada, vous devez respecter un certain nombre de règlements gouvernementaux. Le programme SERVE vise principalement à vous transmettre l'information dont vous avez besoin pour :

- comprendre la loi, les règlements et la politique en matière d'exportation;
- respecter les accords internationaux visant à limiter et à régir l'exportation de marchandises contrôlées;
- reconnaître les transactions suspectes et les signaler aux autorités compétentes;
- faciliter le mouvement de vos marchandises en perturbant le moins possible le commerce international;
- aider le gouvernement à maintenir des statistiques précises sur la croissance économique du Canada;
- protéger votre entreprise contre l'espionnage économique.

Marchandises délicates ou stratégiquement contrôlées

Il s'agit des marchandises énumérées dans la *Liste des marchandises d'exportation contrôlée du Canada* ou de toutes marchandises destinées à des pays indiqués dans la *Liste des pays visés du Canada*. Parmi les marchandises délicates ou stratégiquement contrôlées, citons :

- le matériel militaire;

- les matières reliées au nucléaire;
- certains produits chimiques;
- les agents biologiques;
- les marchandises à double usage (p. ex. ordinateurs);
- les marchandises d'origine américaine.

Pourquoi SERVE est-il important?

Dans le cadre de SERVE, des mesures sont en place pour contrôler l'exportation de marchandises délicates ou stratégiquement contrôlées vers des pays qui, selon le cas :

- représentent une menace pour le Canada et ses alliés;
- sont engagés dans des hostilités ou sont menacés par un conflit imminent;
- représentent une menace de prolifération;
- font l'objet de sanctions du Conseil de sécurité des Nations Unies;
- sont connus pour enfreindre constamment et de façon grave les droits de la personne.

Un autre objectif de SERVE est de faire en sorte que vous soyez traité de façon équitable et que votre entreprise n'ait pas à souffrir parce que vous ne comprenez pas toutes vos obligations légales. Par exemple, des licences ou des permis incomplets ou incorrects peuvent retarder le traitement de vos marchandises. Ce retard pourrait avoir une incidence sur les dates de livraison convenues avec vos clients.

Pourquoi avons-nous besoin de votre aide?

En tant qu'exportateur, vous êtes le mieux placé pour :

- reconnaître et signaler les transactions suspectes;
- déterminer quelle information ou quelle technologie est importante pour votre entreprise;
- évaluer les renseignements délicats qui pourraient représenter un risque et savoir contre qui il faut les protéger;
- identifier les personnes qui peuvent représenter une menace pour le Canada et pour le produit que vous exportez;
- fournir de l'information sur les itinéraires inhabituels et les tactiques possibles de diversion.

Comment pouvez-vous nous aider?

Nous comptons sur votre collaboration pour arrêter l'exportation illégale de marchandises délicates ou stratégiquement contrôlées du Canada et pour nous aider à protéger le transfert de technologie.

Connaissez votre client

Entre les mains de la mauvaise personne, même un simple produit peut devenir dangereux. La connaissance de votre client et de l'utilisation ultime du produit vous permet de vous assurer que vos transactions commerciales respectent la loi canadienne et qu'elles ne représentent pas une menace pour le Canada ou ses alliés.

Des ressortissants canadiens et étrangers peuvent servir d'agents pour l'obtention illicite de matériel et de technologie reliés à la prolifération des armes nucléaires, biologiques ou chimiques (p. ex., agents pathogènes humains, animaux ou végétaux ou matériel d'analyse chimique). Une fois qu'ils auront obtenu le produit, ils pourront l'exporter vers leur destination finale en recourant à une série complexe de sociétés de façade, en plaçant frauduleusement le produit en entrepôt, en y apposant de fausses étiquettes ou en le détournant vers d'autres pays. Les entreprises qui fabriquent le produit, ou celles qui s'occupent de son expédition, sont souvent induites en erreur quant à la destination finale.

Pour vous aider à ne pas vous engager dans une exportation illégale, nous avons préparé une liste de contrôle intitulée *Éléments à surveiller* qui vous rappellera quelques signaux d'alarme. Si l'une ou l'autre de ces situations vous semble familière, communiquez avec l'Unité de l'exécution du contrôle des exportations stratégiques de votre région. Vous trouverez la liste de ces unités à la page 9.

Protégez les renseignements délicats

Voici quelques mesures élémentaires pour vous protéger contre les exportations et les transferts de technologie illégaux :

- classifiez, contrôlez et protégez adéquatement les documents délicats;
- protégez les banques de données informatiques et les liens avec des réseaux contre tout accès non autorisé;
- conservez adéquatement la technologie et les documents délicats et disposez-en comme il se doit;
- discutez des sujets délicats pour l'entreprise dans des endroits sûrs;

- contrôlez l'accès des employés et des visiteurs aux installations et au matériel délicats en fonction du principe du **besoin de savoir**;
- faites preuve de jugement et de prudence pour déterminer la meilleure façon de transmettre des renseignements sur votre entreprise et la portée de ceux-ci à vos clients;
- faites preuve de prudence dans l'utilisation des moyens de communication non protégés (p. ex. téléphones cellulaires, télécopieurs et téléphones);
- assurez-vous que vos employés comprennent la menace que représente l'espionnage économique pour leur sécurité d'emploi et le bien-être économique de l'entreprise;
- mettez l'accent sur le fait que l'efficacité des politiques et des pratiques en matière de sécurité est la responsabilité de tous.

Comprenez vos obligations légales

En tant qu'exportateur de marchandises contrôlées, vous avez certaines obligations légales. Vous devez notamment :

- signaler aux fonctionnaires des douanes canadiennes, conformément aux exigences, tout article contrôlé avant son exportation;
- obtenir, auprès du ministère ou de l'organisme responsable, une licence individuelle d'exportation, un permis ou un certificat pour les transactions visant des articles contrôlés;
- conserver des dossiers et des documents complets et précis sur toutes vos exportations pour l'année courante et les six années précédentes.

À propos de matières nucléaires

Si vous êtes impliqué dans l'achat ou la vente de matières nucléaires, vous devez connaître les caractéristiques et les antécédents de ces produits. Nous devons pouvoir avoir accès rapidement à ces renseignements afin d'empêcher l'exportation illégale de ces matières.

En suivant la liste de vérification ci-jointe, intitulée *Matières nucléaires – Ce qu'il faut savoir*, vous aurez tous les renseignements nécessaires.

Y a-t-il des pénalités pour l'inobservation?

L'inobservation de la loi et de la procédure sur le contrôle des exportations est une infraction grave. Nous pouvons imposer de lourdes pénalités en vertu de la *Loi sur les douanes*, de la *Loi sur les licences d'exportation et d'importation*, de la *Loi sur le contrôle de l'énergie atomique* et de toute autre loi du Parlement qui contrôle, réglemente ou interdit l'exportation de marchandises du Canada. Les pénalités peuvent comprendre la confiscation de toute l'expédition, des amendes, une peine d'emprisonnement ou une combinaison de ces éléments.

Avec qui communiquer?

Si vous voulez signaler une transaction suspecte ou si vous avez des questions sur l'exportation de marchandises contrôlées, communiquez avec l'Unité de l'exécution du contrôle des exportations stratégiques de votre région.

Halifax	Téléphone : (902) 426-7130 Télécopieur : (902) 426-1647
Montréal	Téléphone : (514) 283-2488 poste 5620 Télécopieur : (514) 283-0692
Ottawa	Téléphone : (613) 991-0512 Télécopieur : (613) 952-9869
Toronto	Téléphone : (905) 405-3900 Télécopieur : (905) 405-3935
Calgary	Téléphone : (780) 495-6556 Télécopieur : (780) 495-6588
Edmonton	Téléphone : (780) 495-6556 Télécopieur : (780) 495-6588
Vancouver	Téléphone : (604) 666-1259 (604) 666-6825 (604) 666-0669 Télécopieur : (604) 666-7118 (604) 666-0612

Administration centrale

Téléphone : (613) 954-7611
Télécopieur : (613) 952-7793

Commentaires et suggestions

Avec le programme SERVE, nous essayons d'établir l'équilibre entre notre désir de simplifier le commerce des marchandises contrôlées et la nécessité d'intercepter les exportations illégales de technologie et de marchandises délicates. Si vous avez des commentaires ou des suggestions à propos de SERVE, veuillez communiquer avec l'Unité de l'exécution du contrôle des exportations stratégiques de votre région inscrite à la page 9.

Pour obtenir plus de renseignements sur l'exportation de marchandises du Canada, visitez les sites Web suivants :

www.adrc.gc.ca/customs/business/exporting/menu-f.html

www.dfait-maeci.gc.ca/~eicb



Matières nucléaires – Ce qu'il faut savoir

Voici une liste de renseignements que vous devez mettre à notre disposition si vous achetez ou vendez des matières nucléaires.

- Est-ce qu'un échantillon de la matière nucléaire est offert à l'acheteur pour analyse?
- Quels sont les dimensions et le poids des contenants dans lesquels se trouve la matière?
- Les contenants répondent-ils aux normes homologuées nationales et internationales?
- Quelles marques portent les contenants?
- Quelle est la quantité de matière nucléaire (p. ex. uranium, plutonium ou thorium) dans chaque contenant?
- Quelle est l'intensité du rayonnement à la surface de chaque contenant?
- Quelle forme a la matière (c.-à-d. métal, poudre, liquide ou gaz)?
- Si la matière nucléaire entre dans un composé ou une solution, quel est son poids, sa concentration ou son niveau de radioactivité?
- Les données techniques sont-elles brevetées, délicates sur le plan commercial ou du domaine public?
- Quels sont l'origine et les antécédents de la matière?
- De quel type d'installation ou d'usine provient la matière?
- Quelles mesures de sécurité sont en place à l'installation ou à l'usine?
- Comment la matière est-elle retirée de l'installation ou de l'usine?
- La matière est-elle retirée par des employés de l'installation ou de l'usine?
- Quelle est l'analyse isotopique de la matière faite par le vendeur?
- Si la vente vise un produit fabriqué avec une matière nucléaire spéciale, le vendeur peut-il fournir :
 - une photographie détaillée?
 - le poids, la dimension ou les spécifications techniques?
 - des détails sur les marques à la surface?
 - des détails (dimension, etc.) sur les marques figurant sur le contenant d'expédition (le cas échéant)?
 - une description de la façon dont les articles ont été obtenus et d'où ils proviennent?



Éléments à surveiller

Si vous vous trouvez dans l'une des situations suivantes, il s'agit peut-être d'une exportation illégale.

- ☑ Un client dont l'identité n'est pas claire vous approche.
- ☑ Un client que vous connaissez peu vous demande une aide technique.
- ☑ Vous procédez à une transaction avec un agent intermédiaire ou un destinataire inhabituel, compte tenu des pratiques commerciales régulières de l'agent.
- ☑ Un client vous donne des explications vagues ou insuffisantes lorsque vous le questionnez sur les produits chimiques qui seront fabriqués, le matériel de production connexe et le but ou l'utilisation des produits chimiques ou du matériel.
- ☑ Un client vous donne des explications insuffisantes sur le produit chimique ou la matière première qui sera utilisé avec le matériel.
- ☑ Un client hésite à vous fournir de l'information sur l'emplacement de ses installations ou sur l'endroit où le matériel sera installé.
- ☑ Un client hésite à donner des réponses claires aux questions commerciales ou techniques habituelles dans ce genre de négociations.
- ☑ Un client habituellement impliqué dans des transactions militaires (p. ex. assujéti à un contrôle d'un ministère de la défense ou des forces armées) communique avec vous.
- ☑ Un client dont les besoins commerciaux ou technologiques sont inhabituels fournit une raison peu plausible pour justifier ces besoins.
- ☑ Le matériel doit être installé dans un endroit assujéti à une haute sécurité, p. ex. dans des installations militaires, près de telles installations ou dans un endroit où l'accès est strictement restreint.
- ☑ Le matériel doit être installé dans un endroit inhabituel ou suspect.
- ☑ Un client demande que l'expédition ou l'étiquetage des marchandises déroge aux pratiques habituelles en la matière.
- ☑ On vous offre des modalités de paiement inhabituellement avantageuses, telles qu'un prix élevé, un meilleur taux d'intérêt que les taux du marché ou un paiement forfaitaire en argent.
- ☑ Un client demande une confidentialité excessive quant à la destination ou à la description des produits à expédier.
- ☑ On vous demande de prévoir des dispositifs ou des mesures de sécurité excessifs compte tenu de la nature du matériel.
- ☑ La commande comprend des dispositifs qui ne sont habituellement pas nécessaires, tels que des pièces de rechange en surplus, ou exempté de mention de dispositifs habituellement nécessaires.
- ☑ On ne vous demande pas de garantie de fonctionnement, de garantie ou de contrat de service.
- ☑ On ne vous demande pas de fournir les experts techniques, les assistants ou la formation habituellement requis pour l'installation ou l'utilisation du matériel.
- ☑ Un contrat est interrompu ou un projet est repris par une autre entreprise et le client est impatient de voir l'achèvement du projet.
- ☑ On vous refuse l'accès à des parties d'une installation du client auxquelles vous devriez pouvoir normalement accéder.
- ☑ Un contrat pour la construction ou la rénovation d'une installation est réparti entre plusieurs entreprises, sans qu'il y ait suffisamment de renseignements sur l'étendue des travaux ou sur l'emplacement final de l'installation.
- ☑ L'emballage ou les matériaux d'emballage ne correspondent pas au mode d'expédition ou à la destination indiqué.
- ☑ Des modifications sont apportées à une installation ou aux opérations actuelles de l'installation. Les modifications changent considérablement la capacité de production et pourraient permettre la fabrication d'armes chimiques ou de produits servant à leur fabrication (précurseurs).
- ☑ Vous êtes approché par des ressortissants étrangers qui souhaitent étudier ou être engagés comme travailleurs de recherche pour des projets associés à des toxines ou à des organismes pathogènes.
- ☑ Vous notez une présence singulière de participants étrangers lors de conférences et de séminaires sur la culture, la production, la manutention et l'entreposage de toxines ou d'organismes pathogènes.