



CANADEXPORT

COMMERCE + INVESTIR + PROSPÉRER

WWW.CANADEXPORT.GC.CA

VOLUME 25 | NUMÉRO 17
25 octobre 2007

► EN MANCHETTE

Un bon marché... ou vous a-t-on fait marcher?

Lorsqu'on fait des affaires à l'étranger, les choses ne se déroulent pas toujours comme prévu. Qu'il s'agisse de problèmes de communication, de mauvaise volonté ou de malchance, les ententes commerciales échouent parfois. Comment les entrepreneurs peuvent-ils résoudre leurs différends sans avoir à se présenter devant les tribunaux? Une meilleure solution s'offre à eux. [voir page 3](#)



Un numéro à retenir!

Il ne s'agissait peut-être pas d'une question de vie ou de mort, mais un appel logé par une entreprise montréalaise auprès du Service des délégués commerciaux du Chili a été déterminant pour la soumission d'un logiciel de répartition des appels 911 aux autorités policières du Chili. Les téléphonistes du Chili seront bientôt à l'écoute. [voir page 5](#)

Se connecter à l'Europe centrale

Il n'est pas étonnant que des entreprises du monde entier cherchent à se tailler une part du marché des technologies de l'information et des communications de l'Europe centrale; ce marché est en plein essor. Les entreprises canadiennes ont la chance de pouvoir s'appuyer sur le fait que le Canada est considéré comme un chef de file mondial dans le domaine. Mais selon un observateur, cela ne suffit pas. [voir page 2](#)



► AUSSI DANS CE NUMÉRO

► Nouveau filon sur les stratégies gagnantes en Asie

Dans un rapport récent, intitulé *Leading the Way: Canadian Business Strategies in Asia*, la Fondation Asie Pacifique du Canada livre aux entrepreneurs canadiens les stratégies fructueuses qu'ont élaboré 15 entreprises canadiennes faisant des affaires en Asie. [voir page 4](#)

► Un salon de l'horticulture qui ne manquera pas de faire florès!

Saint-Hyacinthe, 14-16 novembre 2007 > Les spécialistes de l'horticulture ornementale sont invités à participer à **EXPO-FIHOQ**, un salon professionnel à l'intention des fournisseurs et acheteurs sur les marchés national et international. [voir page 6](#)

► Le Sommet international du jeu de Montréal

Montréal, 27 et 28 novembre 2007 > Le Sommet international du jeu de Montréal intéressera tout particulièrement les concepteurs, artistes, producteurs et programmeurs de jeux et les dirigeants de l'industrie du jeu vidéo du Québec, du Canada et de la côte Est des États-Unis. [voir page 7](#)

MANIFESTATIONS
COMMERCIALES
[voir page 7](#)



TIC : établir des contacts en Europe centrale

La réputation internationale dont jouit le Canada dans le domaine des technologies de l'information et des services de gouvernement électronique a pavé la voie aux entreprises souhaitant exploiter les débouchés offerts sur le marché des technologies de l'information et des communications (TIC) de l'Europe centrale.

L'expansion de l'Union européenne (UE) a créé d'importants débouchés sur les marchés des TIC, notamment en ce qui concerne les services bancaires, les transports et le secteur public de pays soucieux de tirer parti d'une amélioration des infrastructures de TIC.

En République tchèque, l'entreprise de Prague J+Consult Ltd. est un excellent exemple de collaboration fructueuse entre distributeurs locaux et entreprises canadiennes.

Depuis 1996, J+Consult est, sur le marché de la République tchèque et de la République slovaque, l'unique distributeur d'IDEA, un logiciel d'analyse de données produit par l'entreprise torontoise CaseWare IDEA Inc.

Comptables, vérificateurs et professionnels de la finance du monde entier se servent de ce logiciel canadien de vérification pour réunir des éléments de preuve et mettre au jour les fraudes. Le logiciel a été traduit en 13 langues.

J+Consult a fourni à l'entreprise torontoise de précieux renseignements sur le marché local et a collaboré avec elle pour mettre au point la version tchèque du produit, ce qui a présenté des défis bien particuliers.

« Ironiquement, bien que le logiciel lui-même fonctionnait bien en tchèque, nombre d'outils d'édition nord-américains utilisés pour produire les manuels d'utilisation n'offrent pas tous les caractères requis en tchèque », indique le chef de l'exploitation d'IDEA, Bob Cuthbertson.

« Il a fallu beaucoup de temps, mais nous avons réussi à surmonter le décalage horaire et les barrières de langue pour parvenir à une solution. »



Les efforts supplémentaires qui ont dû être déployés pour percer le marché de l'Europe centrale ont valu le coup pour CaseWare. Celle-ci savait que les gouvernements qui souhaitent obtenir des fonds de l'UE doivent produire des données financières de grande qualité et afficher de solides mesures de contrôle interne.

« La grande utilisation que fait le gouvernement du Canada du logiciel IDEA et la bonne réputation dont jouit le Canada en République tchèque nous ont été favorables », selon M. Cuthbertson.

« Pour nous approprier des parts de marché, nous avons ciblé les grandes banques et les sociétés d'assurances en plus des autorités de l'État responsables de la vérification et de l'impôt, et cette stratégie nous a très bien servis. »

Voir page 6 - Établir des contacts

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

CanadExport est un bulletin électronique bimensuel publié par Affaires étrangères et Commerce international Canada.

Also available in English.

ISSN 0823-3349

On peut reproduire sans autorisation des extraits de cette publication aux fins d'utilisation personnelle à condition d'indiquer la source en entier. Toutefois, la reproduction de cette publication en tout ou en partie à des fins commerciales ou de redistribution nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite de *CanadExport*.

RÉDACTION

Michael Mancini, Yen Le, Françoise Bergès

ABONNEMENT

Site Web : www.canadexport.gc.ca
Courriel : canad.export@international.gc.ca
Tél. : 613-992-7114
Fax : 613-992-5791

Adresse postale :
Affaires étrangères et Commerce international
Canada
CanadExport (CMS)
125, promenade Sussex
Ottawa (Ontario)
K1A 0G2

Échec d'une entente? Solution : l'arbitrage!

De plus en plus d'entreprises internationales choisissent d'avoir recours à l'arbitrage pour résoudre leurs différends.

Les gens d'affaires n'ignorent pas qu'en matière de commerce les choses ne se déroulent pas toujours comme prévu. Pour les entreprises qui exercent des activités à l'étranger, les problèmes qui surviennent donnent lieu à des conséquences encore plus complexes. Outre l'incertitude liée aux affaires menées à l'étranger, elles doivent affronter les problèmes de communication, la mauvaise volonté ou encore la simple malchance, et peuvent devoir composer avec des produits non livrés, des technologies appropriées illicitement et des contrats annulés.

« Qui dit transactions internationales dit souvent ententes complexes qui peuvent engager de nombreuses parties, dont des gouvernements étrangers ou des entreprises », explique John Lorn McDougall, partenaire au sein de Fraser Milner Casgrain LLP (Ottawa) et président du comité d'arbitrage de la Chambre de commerce du Canada. « Une multitude de problèmes peuvent survenir. On n'a qu'à penser aux allégations de rupture de contrat ou de conduite illégale ou transgressive. »

Comment les entreprises peuvent-elles se prémunir contre cette incertitude?

De plus en plus d'entreprises ont recours à l'arbitrage commercial international ou à d'autres mécanismes alternatifs de règlement des différends. La demande de solutions de rechange aux procédures judiciaires s'est intensifiée de concert avec l'investissement étranger et le commerce international.

Depuis quelque temps, l'arbitrage commercial international connaît un véritable essor. Selon un article récemment publié dans le Financial Times of London, 75 % des conseillers juridiques d'entreprises multinationales préfèrent avoir recours à l'arbitrage pour résoudre les différends commerciaux internationaux.

Il n'est donc pas étonnant que la Chambre de commerce internationale (CCI), dont la Cour internationale d'arbitrage compte parmi les plus importants et les plus anciens organismes du genre dans le monde, reçoivent plus de 500 nouvelles demandes d'arbitrage par année depuis quelques années. Nombre d'entreprises de partout dans le monde prévoient maintenant une clause d'arbitrage devant la CCI dans leurs contrats.

Selon les spécialistes, l'arbitrage compte de nombreux avantages par rapport aux procédures judiciaires. Ce processus est en effet souvent plus rapide et économique et il permet de résoudre les différends avec plus de souplesse et de discrétion. En outre, explique M. McDougall, « dans bien des cas, le fait



Des experts disent que lorsque les affaires sont difficiles, il vaut mieux résister au litige et opter plutôt pour l'arbitrage.

de se trouver devant les tribunaux de son propre pays peut se révéler être un avantage déterminant. Le recours à l'arbitrage international est donc clairement préférable aux poursuites judiciaires intentées devant les tribunaux du pays de l'adversaire ». L'arbitrage sous les auspices de la CCI fait l'objet de plusieurs traités internationaux, aux termes desquels les pays s'engagent à reconnaître et à faire appliquer ses décisions et sentences. Plus de 130 pays ont signé le plus important de ces traités, soit la Convention de New York. Les sentences arbitrales rendues par la CCI sont donc plus faciles à faire appliquer sur le plan international que les décisions des tribunaux.

Fondée en 1923, la Cour internationale d'arbitrage de la CCI fait figure de pionnière dans le domaine de l'arbitrage commercial international. De nos jours, quelque 120 avocats et experts-conseils originaires de plus de 80 pays et territoires la composent et lui apportent une perspective culturelle et juridique riche et diversifiée.

De plus, cette cour reçoit l'appui d'un secrétariat de 50 personnes, dont 30 avocats originaires de plus de 20 pays et parlant toutes les principales langues du monde. Établi à Paris, ce secrétariat est largement considéré comme étant le meilleur dans le domaine.

« La procédure d'arbitrage de la CCI est souple. Les parties peuvent l'adapter à leurs besoins et décider de certains éléments du processus, comme l'identité des arbitres chargés d'entendre l'affaire et l'endroit où l'audience aura lieu », précise Perrin Beatty, président-directeur général de la Chambre de commerce du Canada et représentant du Canada à la CCI.

« Par ailleurs, la cour de la CCI étudie la forme et le fond des sentences rendues à des fins de qualité. Les sentences de la CCI sont considérées comme étant de grande qualité et sont respectées partout dans le monde. Cette reconnaissance et l'attention

Voir page 6 - Arbitrage

Nouveau filon sur les stratégies gagnantes en Asie

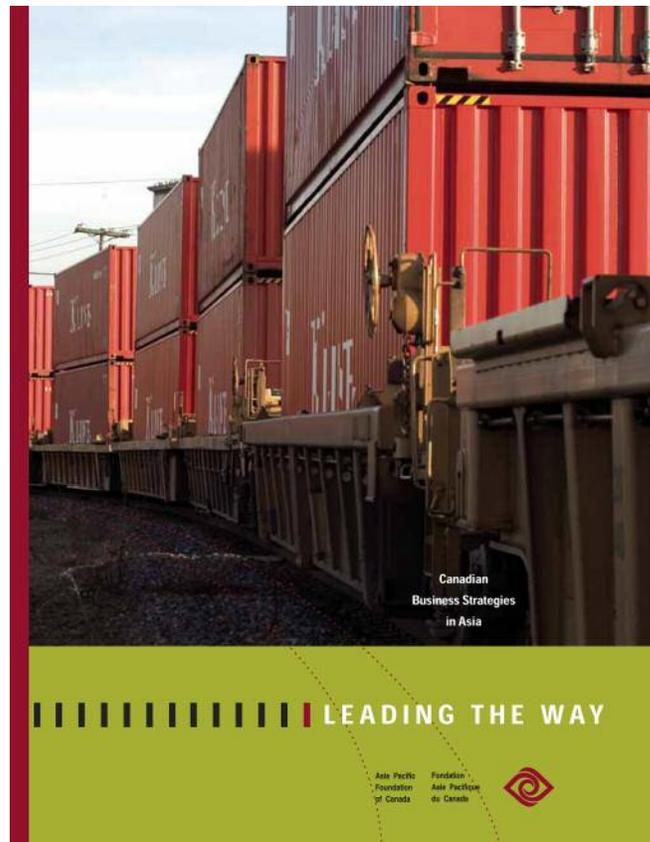
Dans un rapport récent, intitulé *Leading the Way: Canadian Business Strategies in Asia*, la Fondation Asie Pacifique du Canada livre aux entrepreneurs canadiens les stratégies fructueuses qu'ont élaboré 15 entreprises canadiennes faisant des affaires en Asie.

Ces entreprises — petites, moyennes et grandes — représentent un groupe encore petit mais grandissant d'entrepreneurs canadiens dynamiques ayant adopté de nouvelles approches commerciales en Asie.

Comme l'explique le président et codirecteur général de la Fondation Asie Pacifique du Canada, Yuen Pau Woo : « Les études de cas renferment des exemples d'entrepreneurs canadiens qui ont su tirer parti du poids grandissant de l'Asie dans l'économie mondiale et qui, par leur importante contribution, favorisent l'atteinte de l'objectif plus général visé par l'initiative de la porte d'entrée de l'Asie-Pacifique, à savoir le resserrement des liens commerciaux avec l'Asie ».

La Fondation est la principale ressource indépendante canadienne sur l'Asie contemporaine et les relations Canada-Asie.

Au cours des 18 derniers mois, la Fondation a mené des travaux de recherche sur l'initiative de la porte d'entrée de l'Asie-Pacifique et a tenu une série de séances de consultation dans les diverses régions du Canada afin de déterminer l'effet de cette dernière sur les chaînes d'approvisionnement, les possibilités d'importation et d'exportation, l'éducation et les échanges culturels.



Les résultats de ces séances et d'autres travaux de recherche sont accessibles sur le nouveau site [Asia Pacific Gateway](#).

[Cliquez ici pour une analyse détaillée de chacune des entreprises.](#) ◀

Permettez-nous de faire LES PRÉSENTATIONS

Si vous voulez développer votre entreprise, nous sommes là pour vous y aider. Le Service des délégués commerciaux du Canada est votre partenaire naturel pour faire des affaires à l'étranger. Nous avons une équipe d'experts en commerce qui peut vous faire gagner temps et argent lorsque votre entreprise prendra de l'expansion à l'étranger.

- 12 bureaux régionaux au Canada pour vous servir près de chez vous
- 150 bureaux partout dans le monde, dans des marchés et des villes clés
- De bons conseils et les bonnes personnes-ressources pour plus de 17 000 clients.

Le Service des délégués commerciaux du Canada :
voyez ce que nous pouvons faire pour vous aujourd'hui.

www.infoexport.gc.ca

1-800-551-4946

Barbara Giacomini, déléguée commerciale
San Francisco, États-Unis



Service 911 : le Chili fait appel à une technologie canadienne

L'entreprise montréalaise Systèmes de sécurité publique Positron, spécialisée dans l'offre de solutions aux services de sécurité publique, notamment des outils de traitement et de répartition d'appels, a uni ses forces avec celles de Telefonica Chili, un géant des télécommunications, pour introduire son logiciel de répartition des appels 911 au Chili.

En janvier 2006, les autorités policières du Chili ont annoncé la mise sur pied d'un nouveau système 911 (ou plutôt 133 au Chili) doté de différentes composantes technologiques, y compris un outil informatisé de répartition.

Positron, qui offre toute une gamme d'outils liés à la sécurité publique, était impatiente de mettre la main à la pâte.

Héctor Moscoso, vice-président au développement des affaires de Positron pour le marché de l'Amérique latine et des Caraïbes, a révélé à CanadExport que le Chili s'était démarqué lors de l'examen des différents marchés potentiels qui se présentaient à l'entreprise.

« Outre le fait qu'il présentait d'excellents débouchés pour nos produits, le Chili était, et est toujours, en excellente santé économique; de plus, les affaires y sont facilitées par un régime réglementaire évolué. Voilà qui était très important pour nous », affirme M. Moscoso.

Selon lui, un coup de pouce est parfois nécessaire pour obtenir des contrats, même si les produits et services canadiens jouissent d'une bonne réputation au Chili. Pour Positron, ce coup de pouce est venu du Service des délégués commerciaux.

M. Moscoso estime que les délégués commerciaux en poste au Chili ont joué un rôle important dans l'obtention du contrat puisqu'ils ont agi à titre d'intermédiaires entre l'entreprise et Telefonica.

« Les délégués commerciaux ont d'excellents contacts et savent comment accéder aux hauts fonctionnaires de l'État, ce qui est loin d'être négligeable. Pourquoi dépenser temps et argent pour établir ces liens alors qu'un appel à un délégué commercial suffit? », demande-t-il.

Le délégué commercial au Chili, Deric Dubien, est celui qui a mis en valeur la soumission de Positron en écrivant aux autorités policières du Chili. De plus, il a planifié et mis en œuvre une stratégie globale de promotion des forces de Positron auprès des principaux décideurs du Chili.



M. Dubien a aidé également Positron à établir un partenariat avec l'entreprise chilienne Telefonica, ce qui lui a permis en bout de ligne d'obtenir le mandat de doter le pays d'un service national d'appels 911.

Le contrat, d'une valeur de quelque 3 millions de dollars, porte sur la mise en place d'un centre d'appels employant 60 travailleurs à Santiago, et de 28 autres centres un peu partout dans le pays. Au départ, la force de police du Chili mettra en œuvre 120 unités mobiles, puis fera passer ce nombre à 2 000 au cours des années à venir.

M. Moscoso affirme que le soutien reçu du Service des délégués commerciaux aidera l'entreprise à se frayer un chemin vers d'autres pays.

« Le corps policier chilien est bien perçu dans la communauté policière de l'Amérique du Sud. Ainsi, le fait d'avoir été choisi comme fournisseur au Chili nous ouvrira des portes dans d'autres pays », selon lui.

Pour de plus amples renseignements sur les façons dont le Service des délégués commerciaux peut aider des entrepreneurs canadiens à faire des affaires dans le monde entier, veuillez consulter le site Web suivant :

<http://www.infoexport.gc.ca> ◀

Un salon de l'horticulture qui ne manquera pas de faire florès!

Saint-Hyacinthe, du 14 au 16 novembre 2007 > Les spécialistes de l'horticulture ornementale sont invités à participer à EXPO-FIHOQ, un salon professionnel à l'intention des fournisseurs et acheteurs sur les marchés national et international.

Pour les exposants, le salon constitue une occasion de présenter leurs nouveautés, de rencontrer des acheteurs potentiels et de cultiver leurs



relations avec clients et fournisseurs. Les organisateurs ajoutent que les visiteurs pourront prendre connaissance aussi des dernières tendances horticoles et, grâce à une multitude de conférences et d'ateliers, de découvrir de nouvelles idées marketing.

L'an dernier, EXPO-FIHOQ a réuni quelque 500 exposants et a attiré plus de 6 000 visiteurs venus des quatre coins du monde.

Pour de plus amples renseignements, consultez le **site Web** ou communiquez avec **Aline Munger**, représentante de l'organisateur du salon, par téléphone (418-650-3830), par télécopieur (418-650-6086). ◀

Arbitrage - suite de la page 3

accordée par la cour de la CCI revêtent une grande importance lorsque vient le temps de faire appliquer les décisions. »

Les audiences d'arbitrage se déroulent en privé, explique M. Beatty, et seules les parties reçoivent une copie de la décision rendue.

« Contrairement aux procès devant les tribunaux, qui peuvent attirer l'attention des médias, les causes d'arbitrage font l'objet d'audiences privées et ne font donc pas l'objet de publicité. »

Les gens d'affaires apprécient en outre le fait que les sentences arbitrales font l'objet de moins de contestations que les décisions des tribunaux.

« Pour cette raison, l'arbitrage est considéré comme un mécanisme de règlement des différends plus efficace et abordable que les poursuites judiciaires, déclare M. McDougall. La durée totale du processus est souvent beaucoup plus courte que celle des poursuites devant les tribunaux. Les différends sont donc résolus plus rapidement, et les parties n'ont pas à engager des coûts aussi élevés que lors de poursuites. »

Pour de plus amples renseignements sur la procédure d'arbitrage de la CCI, consultez le site www.chamber.ca (section « Arbitrage de la CCI »), ou communiquez avec **Brian Zeiler-Kligman**, Chambre de commerce du Canada, tél. : 613-238-4000, poste 225. ◀

Établir des connexions - suite de la page 2

De plus, la déléguée commerciale du Canada à Prague, Martina Taxova, a mis à contribution ses nombreux contacts pour aider les représentants de J+Consult et CaseWare à établir des liens avec d'éventuels clients.

« Nous les invitons à participer à toutes nos activités de réseautage. L'an dernier, nous avons organisé à l'ambassade un séminaire portant sur IDEA, auquel nous avons convié des clients tchèques potentiels », indique-t-elle.

Selon les délégués commerciaux du Canada à Budapest, le secteur des TIC est encore plus prometteur en Hongrie, où les ventes ont augmenté de près de 10 % en 2006 et atteint 8 milliards de dollars.

CTI Industries, une entreprise de Scarborough, en Ontario, a établi récemment une coentreprise en Hongrie en vue d'y approvisionner une entreprise locale, NCR, en câbles et en faisceaux de câbles.

Le Service des délégués commerciaux du Canada a fourni à CTI une liste de contacts remplissant certaines conditions sur le marché hongrois et organisé des rencontres individuelles auxquelles pouvaient participer les représentants de CTI au cours de leur séjour dans le pays.

Selon M. Cuthbertson, les entreprises spécialisées dans les télécommunications, le matériel informatique, le matériel de transmission de données ou les applications multimédias doivent suivre trois règles de base pour pénétrer le marché de l'Europe centrale :

« Il est important de présenter les documents dans la langue du pays. De plus, quiconque souhaite percer un marché doit s'armer de patience, et ne pas s'attendre à des cycles de vente courts. Troisièmement, le fait d'avoir un partenaire local constitue un atout de taille pour éliminer les embûches qui pourraient se dresser sur le chemin de la réussite. »

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web suivant : <http://www.infoexport.gc.ca>. ◀



AÉROSPATIALE ET DÉFENSE

Singapour, 19-24 février > L'exposition **Singapore Airshow 2008**, principale rencontre internationale du secteur de l'aérospatiale et de la défense en Asie, se veut l'activité commerciale par excellence pour établir des réseaux avec les milieux de l'armée et de l'aviation civile.
Contact : Frank Quah, tél. : (011-65) 6854-5900, fax : (011-65) 6854-5915, site Web : www.singaporeairshow.com.sg.

AGRICULTURE, ALIMENTATION ET BOISSONS

San Diego, 13-15 janvier 2008 > Le **Winter Fancy Food Show** est une manifestation internationale à laquelle participent quelque 32 000 représentants de magasins de produits alimentaires de spécialité, de magasins à rayons, de supermarchés, de restaurants, d'entreprises de vente par correspondance et autres entreprises connexes. Agriculture et Agroalimentaire Canada offrira aux participants du pavillon du Canada divers avantages et services de grande qualité.
Contact : Denise Gravel, Agriculture et Agroalimentaire Canada, tél. : 613-759-7746, site Web : www.ats.agr.gc.ca/wffs.

BIENS DE CONSOMMATION

Dacca, 1^{er}-31 janvier 2008 > La **Dhaka International Trade Fair** est la plus grande

foire commerciale du Bangladesh et attire des importateurs, des exportateurs et des fabricants de biens d'équipement et de machines de tous les secteurs.
Contact : Mortoza Tarafder, délégué commercial, haut-commissariat du Canada au Bangladesh, tél. : (011-88-02) 988-7091/97, fax : (011-88-02) 882-3043, site Web : www.epb.gov.bd.

BIO-INDUSTRIES

Nuremberg, 21-24 février 2008 > Le salon **BioFach** est le premier salon professionnel d'aliments biologiques et de produits naturels du monde. Des critères d'admission stricts garantissent la qualité supérieure des produits qui y sont présentés. Agriculture et Agroalimentaire Canada et le consulat du Canada à Düsseldorf s'occupent d'organiser la participation canadienne.
Contact : Denise Gravel, tél. : 613-759-7746, site Web : www.ats.agr.gc.ca/biofach.

TIC

Montréal, 27 et 28 novembre 2007 > Le **Sommet international du jeu de Montréal** intéressera tout particulièrement les concepteurs, artistes, producteurs et programmeurs de jeux et les dirigeants de l'industrie du jeu vidéo du Québec, du Canada et de la côte Est des États-Unis. Diverses conférences sur des thèmes spécialisés y seront données par des experts de renommée mondiale en programmation,

en arts visuels, en conception sonore, en production et en commerce.
Contact : Jean-Pierre Faucher, Alliance numériQC, tél. : 1-866-848-7177, poste : 351, site Web : www.sijm.ca.

PRODUITS DE CONSTRUCTION

Orlando, 13-16 février 2008 > Soyez présents au pavillon du Canada à l'occasion de l'**International Builders Show**, le plus important salon du bâtiment et du design des États-Unis. Étant donné que le Canada est le seul pays à y tenir un pavillon national, les entreprises canadiennes sont assurées de s'y faire remarquer auprès de quelque 100 000 concepteurs, constructeurs, architectes, promoteurs, ingénieurs, négociants et décideurs influents.
Contact : Robert Grison, Canadian Export Development Inc., tél. : 613-825-9916, fax : 613-825-7108, sites Web : www.canbuild.org et www.buildersshow.com/Home.

Athènes, 27-30 mars 2008 > **Medwood** est une exposition internationale d'outils et de matériel, de produits semi-finis, d'accessoires et de machines à travailler le bois destinés aux marchés de la Grèce, des Balkans et du Sud-Est de l'Europe.
Contact : Marguerita Niada, ambassade du Canada en Grèce, tél. : (011-30) 210-727-3352/53, fax : (011-30) 210-727-3460, site Web : www.medwood.gr.



Délégué commercial virtuel

Accédez à un monde de savoir commercial

Ce puissant outil en ligne personnalisé vous offre :

- ▶ les services d'experts canadiens en commerce à votre bureau;
- ▶ des nouvelles sectorielles, des données sur les pays et des études de marché à jour;
- ▶ des occasions d'affaires et de réseautage;
- ▶ la distribution de votre profil d'entreprise à plus de 900 délégués commerciaux à travers le monde.



www.infoexport.gc.ca

SERVICE DE RENSEIGNEMENTS

Le Service de renseignements d'Affaires étrangères et Commerce international Canada offre aux exportateurs canadiens des renseignements ministériels, des publications et de l'orientation. En voici les coordonnées : 1-800-267-8376 (région d'Ottawa : 613-944-4000), ATS : 613-944-9136, courriel : enqserv@international.gc.ca, site Web : www.international.gc.ca.