



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Charte des services consulaires du Canada



Voyage.gc.ca

Canada

Affaires mondiales Canada est déterminé à fournir des services consulaires avec efficacité et diligence aux Canadiens dans le monde entier. Dans de nombreux cas, la marge de manœuvre du gouvernement du Canada et le succès de ses démarches sont conditionnés par les lois et règlements en vigueur dans les autres pays, de même que de la qualité et du niveau de coopération qu'offriront des personnes ou des organisations extérieures au gouvernement du Canada.

Lorsque vous demandez des services consulaires à l'étranger, les représentants du Canada évalueront votre situation et vous informeront de la manière dont ils pourront vous aider et du moment où ils le feront, ou vous dirigeront vers un autre organisme mieux en mesure de vous aider.

En cas d'urgence, tous les efforts seront faits pour vous aider. L'aide que nous pouvons vous offrir est cependant limitée, et il se peut que vous ayez à payer pour certains services.

Affaires mondiales Canada
125, promenade Sussex
Ottawa (Ontario) K1A 0G2 Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du
Canada, représentée par le ministre
des Affaires étrangères, 2015

FR5-100/2015F-PDF
978-0-660-03189-7
Imprimé au Canada

Pour en savoir davantage, visitez notre
site Web : www.international.gc.ca

Téléphone :
613-944-4000 (appels locaux)
1-800-267-8376 (sans frais)
Pour personnes malentendantes ou
souffrant de troubles de la parole :
ATS/ATME : 613-944-1310
Télécopieur : 613-996-9709
Courriel : info@international.gc.ca

Table des matières

Aide apportée aux Canadiens à l'étranger	1
Services aux citoyens canadiens	2
Aide-mémoire pour les voyageurs canadiens.....	4
Services consulaires offerts par le gouvernement du Canada	5
Protection des renseignements personnels	13

Aide apportée aux Canadiens à l'étranger

De nos jours, de plus en plus de Canadiens explorent des endroits éloignés de la planète, font du bénévolat ou travaillent à l'étranger, participent à des échanges d'étudiants ou passent leur retraite dans des pays chauds.

Même si la plupart des voyages à l'étranger se déroulent sans souci, le gouvernement du Canada est là pour renseigner les citoyens canadiens sur la manière de voyager en toute sécurité et pour offrir une aide consulaire en cas d'urgence à l'étranger.

La présente charte décrit les services consulaires que le gouvernement du Canada peut offrir aux Canadiens.

Dans certaines circonstances, la capacité du gouvernement à fournir des services consulaires pourrait être limitée. Ces circonstances sont décrites dans le présent document.

Services aux citoyens canadiens

Le programme des services consulaires du Canada vise à :

- publier de l'information exacte et à jour sur la façon de voyager en toute sécurité à l'étranger;
- fournir des services consulaires pertinents et efficaces;
- fournir de l'aide d'urgence aux Canadiens en tout temps.

Nous pouvons venir en aide :

- aux citoyens canadiens;
- aux citoyens des pays avec lesquels le Canada a conclu un accord ou un protocole d'entente sur le partage de services consulaires.

Si vous possédez une double citoyenneté et que vous voyagez dans l'autre pays dont vous êtes citoyen, les autorités locales peuvent vous refuser l'accès aux services consulaires canadiens, empêchant ainsi les agents consulaires canadiens de vous fournir ces services. Voir la section **Voyager avec une double citoyenneté** pour plus d'information.

La décision de voyager ne relève que de vous, et il vous incombe par conséquent de veiller à votre sécurité personnelle à l'étranger.

Voici ce que nous vous demandons :

- Avoir une assurance voyage complète, y compris une assurance santé ainsi qu'une assurance vie et invalidité prévoyant l'évacuation médicale.

-
- Assumer la responsabilité des choix que vous effectuez en voyage. Vous êtes responsable de votre sécurité personnelle à l'étranger et de vos besoins financiers.
 - Faire preuve de débrouillardise, en explorant d'abord les recours qui s'offrent à vous, y compris ceux offerts par les autorités locales, avant de demander de l'aide consulaire.
 - Suivre nos **Conseils et avertissements** par pays disponibles à la page voyage.gc.ca/conseils et respecter les lois locales du pays que vous visitez.
 - Télécharger l'application mobile Bon voyage à l'adresse **Voyage.gc.ca/mobile** pour avoir accès à des conseils de voyage en tout temps durant votre voyage.
 - Protéger votre passeport et en signaler rapidement **la perte ou le vol**.
 - Conserver nos **coordonnées** à portée de la main durant votre voyage. En cas d'urgence, communiquer avec le bureau canadien le plus proche. Si ce bureau est fermé, votre appel sera transféré au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence à Ottawa, ouvert en tout temps. Vous pouvez également nous joindre par téléphone au numéro +1 613 996 8885 (appels à frais virés acceptés) ou par courriel à l'adresse **sos@international.gc.ca**.
 - Nous transmettre vos commentaires. Nous accordons de l'importance à tout commentaire concernant les services consulaires reçus à l'étranger. Vous pouvez remplir notre **formulaire de rétroaction des clients** en ligne.

Aide-mémoire pour les voyageurs canadiens

- Procurez-vous une assurance voyage. Souscrivez la meilleure assurance voyage que vous pouvez vous offrir avant de quitter le Canada afin d'éviter d'avoir à assumer des dépenses importantes, comme le coût d'une hospitalisation ou d'une évacuation médicale.
- Consultez nos **Conseils et avertissements** par pays à deux reprises : au moment de planifier votre voyage, puis juste avant de partir pour obtenir l'information la plus récente.
- Utilisez notre service d'Inscription des Canadiens à l'étranger à **voyage.gc.ca/inscription** pour que nous puissions communiquer avec vous en cas d'urgence à l'étranger, par exemple lors d'un tremblement de terre ou de troubles civils.
- Assurez-vous que chacun des membres de votre famille a un passeport canadien valide.
- Ayez une lettre de consentement en votre possession si vous êtes le seul adulte à voyager avec un ou des enfants de moins de 18 ans.
- Demeurez informé en téléchargeant l'**application Bon voyage**, en vous **abonnant à nos dernières nouvelles** et en nous suivant sur les **médias sociaux**, notamment Facebook et Twitter.
- Trouvez les coordonnées **de l'ambassade ou du consulat** canadien le plus proche de votre destination et gardez cette information à portée de la main.

-
- Respectez les lois ainsi que les pratiques religieuses et les coutumes culturelles du pays.
 - Soyez prêt à payer toute dépense imprévue qui pourrait survenir.

Services consulaires offerts par le gouvernement du Canada

Les représentants du Canada offrent des services consulaires en tout temps, que ce soit par l'entremise des plus de 260 points de service répartis dans 150 pays ou depuis le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence situé à Ottawa.

Chaque demande de services consulaires est unique, et l'aide que nous pouvons vous fournir variera selon les circonstances.

Avant de quitter le pays, consultez notre page **Ambassades et consulats** pour trouver les coordonnées de l'ambassade ou du consulat canadien le plus proche de votre destination.

Gardez toujours cette information à portée de main durant votre voyage et, en cas d'urgence, téléphonez au bureau consulaire le plus près de votre destination si vous avez besoin d'aide.

Les représentants du gouvernement du Canada à l'étranger *peuvent* :

- fournir une liste de médecins et d'hôpitaux de la région en cas d'urgence médicale;

- fournir des conseils et les coordonnées des services policiers et médicaux de la région si vous êtes victime d'un vol, d'une agression sexuelle ou d'autre forme de violence;
- apporter de l'aide si une personne est portée disparue ou si un enfant est enlevé et emmené dans un autre pays;
- remplacer un passeport volé, perdu, endommagé ou expiré;
- communiquer avec vos parents ou vos amis pour leur demander de vous envoyer de l'argent ou des billets d'avion;
- transférer des fonds, en dernier recours, pour répondre à un besoin d'aide financière urgente;
- communiquer, avec votre autorisation, avec votre parent le plus proche si vous avez eu un accident ou si vous êtes détenu par la police;
- demander, en cas de décès, à la police locale au Canada de communiquer avec votre parent le plus proche;
- vous aider à faire rapatrier la dépouille d'un proche au Canada;
- vous aider à trouver, en cas de décès à l'étranger, un salon funéraire local pouvant faire des arrangements funéraires internationaux, ainsi qu'un salon funéraire au Canada;
- demander aux autorités locales de mener une enquête rapide et transparente sur des circonstances suspectes

dans le cas d'un crime présumé ou apparent ou d'un décès (le personnel consulaire ne peut toutefois pas intervenir dans une enquête ou dans une affaire juridique);

- communiquer, avec votre autorisation, avec vos amis ou votre famille en votre nom;
- vous remettre une liste des avocats de la région;
- vous fournir des sources de renseignements sur les lois et règlements du pays visité.

Les représentants du gouvernement du Canada à l'étranger ne peuvent pas :

- assurer votre sécurité à l'étranger;
- verser une caution, payer des frais juridiques ou médicaux;
- rembourser des notes d'hôtel ou des dépenses entraînées par des voyages annulés ou retardés;
- donner des conseils juridiques ni intervenir dans des affaires juridiques privées ou des litiges concernant une succession;
- obtenir votre remise en liberté si vous êtes incarcéré;
- intervenir auprès d'agents étrangers de l'immigration pour vous permettre d'entrer dans un pays ou d'en sortir;
- résoudre des problèmes liés à l'immigration, comme prolonger un visa ou présenter une demande de visa pour un séjour au Canada ou dans un pays étranger;

- prendre des empreintes digitales ou demander une vérification de casier judiciaire;
- vous aider à trouver un emploi, accepter du courrier en votre nom, entreposer vos effets personnels ou chercher des objets perdus;
- mener une enquête à l'étranger sur des crimes ou un décès, une responsabilité qui revient aux autorités locales;
- demander aux autorités locales de vous accorder un traitement de faveur;
- reprendre un enfant qui a été enlevé par un parent à la suite d'un conflit quant à la garde de l'enfant.

En cas d'urgences à grande échelle

En cas d'urgences à grande échelle, comme des catastrophes naturelles et des troubles civils, le gouvernement du Canada *peut* :

- déployer des équipes d'experts pour accroître la capacité des agents canadiens dans la région touchée par une situation d'urgence;
- aider les Canadiens à se rendre à l'endroit sécuritaire le plus proche, moyennant le remboursement des coûts;
- communiquer avec les familles au Canada ou aider les Canadiens à l'étranger à entrer en communication avec leur famille;

-
- fournir des renseignements pertinents et des mises à jour régulières sur son site Web et ses comptes de médias sociaux ainsi que par téléphone, texto et courriel.

Limites de nos services

Les situations variant d'un pays à l'autre, la capacité du gouvernement du Canada d'offrir de l'aide peut être restreinte, notamment lors de catastrophes naturelles ou dans les pays et régions où le risque de conflit violent ou d'instabilité politique est élevé.

Les lois et les règlements d'autres pays peuvent également nuire à notre capacité de fournir des services, dans certains cas.

Que faire pour obtenir de l'aide à l'étranger

Diverses situations peuvent se présenter à l'étranger pour lesquelles vous pourriez avoir besoin d'aide.

1. Vous êtes au Canada ou à l'étranger et un membre de votre famille décède à l'étranger :

- Le représentant désigné de la famille doit communiquer avec la compagnie d'assurance voyage pour signaler le décès.
- **Communiquez avec nous** pour nous informer de la situation et pour voir comment nous pouvons vous aider.
- Pour de plus amples renseignements, consultez la page **Décès à l'étranger**.

2. Vous pensez que votre enfant a été enlevé par l'autre parent ou vous êtes confronté à un problème de garde international :

- Communiquez avec le service de police local. Précisez que vous êtes le principal contact pour votre enfant et fournissez une description de votre enfant, une photographie récente ainsi que tous les documents juridiques en votre possession concernant la garde légale de l'enfant.
- Communiquez avec un avocat pour obtenir des conseils juridiques.
- Communiquez avec Passeport Canada et demandez que le nom de votre enfant soit ajouté à sa **liste des signalements du Programme de passeport**. Ce programme alertera le personnel de Passeport Canada si une demande de passeport est présentée au nom de votre enfant.
- Pour de plus amples renseignements, consultez la page **Enlèvement international d'enfants : Un guide à l'intention des parents délaissés**.
- **Communiquez avec nous** pour nous informer de la situation et pour voir comment nous pouvons vous aider.

3. Un ami ou un parent est porté disparu à l'étranger :

- Demeurez calme et essayez de communiquer avec lui par téléphone, par courriel ou par l'entremise des médias sociaux.

-
- Appelez d'autres parents ou ses amis pour vérifier sa dernière adresse à l'étranger.
 - Signalez la disparition au service de police local du pays où vous vous trouvez.
 - Vous pourriez également communiquer avec la compagnie de carte de crédit de la personne disparue ou son institution bancaire pour obtenir le relevé des plus récentes opérations financières qu'elle a effectuées.
 - **Communiquez avec nous** pour nous informer de la situation et pour voir comment nous pouvons vous aider.
 - Pour plus d'information, consultez la page **Personnes disparues**.

4. Vous ou l'un de vos proches êtes malade ou blessé et avez besoin de services médicaux à l'étranger :

- Vérifiez votre assurance voyage et communiquez avec la compagnie d'assurance pour obtenir une recommandation.
- Si des soins médicaux d'urgence sont requis, la meilleure option est souvent l'hôpital le plus proche.
- **Communiquez avec nous** pour nous informer de la situation et pour voir comment nous pouvons vous aider.
- Pour plus d'information, consultez la page **Assurance voyage**.

5. Vous ou l'un de vos proches avez été arrêté ou emprisonné à l'étranger :

- Informez clairement les autorités qui procèdent à l'arrestation que vous voulez qu'elles avisent immédiatement le **bureau du gouvernement canadien** le plus proche.
- Si possible, **communiquez avec nous** directement pour nous informer de la situation. Le bureau le plus proche de votre destination ou le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence, ouvert en tout temps, vous expliquera comment nous pouvons vous aider.
- Demandez aux autorités locales concernées de vous donner immédiatement accès à un agent consulaire.
- N'oubliez pas : les agents consulaires ne peuvent demander votre remise en liberté, et vous devrez vous soumettre au système judiciaire du pays dans lequel vous avez été arrêté et détenu.
- Demandez aux agents consulaires de vous fournir une liste des avocats de la région et, dans certaines circonstances, de prévoir des visites consulaires pour s'assurer de votre bien-être.
- Pour plus d'information, consultez la page **Arrestation et détention**.

6. Votre destination est touchée par une urgence à grande échelle :

- Communiquez avec votre famille et vos amis le plus tôt possible, même si vous n'êtes pas en danger.
- Si la situation l'exige, envisagez de partir par des moyens de transport commerciaux, s'il est sécuritaire de le faire.
- Surveillez les bulletins de nouvelles locales.
- Suivez les conseils des autorités locales.
- **Communiquez avec nous** pour nous informer de votre situation et obtenir de l'aide d'urgence.

Protection des renseignements personnels

Les agents consulaires sont tenus de respecter toutes les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada*, qui protège vos renseignements personnels. L'information personnelle qu'ils recueillent sur vous lorsque vous éprouvez des problèmes à l'étranger est protégée contre les divulgations inappropriées en vertu des dispositions de la *Loi*.

Toutefois, la *Loi* prévoit certaines exceptions en vertu desquelles vos renseignements personnels pourraient être communiqués sans votre consentement. Dans tous les cas, les agents consulaires feront leur possible

pour protéger votre droit à la vie privée en limitant les renseignements qu'ils communiquent sans votre consentement à ce qui est strictement requis dans les circonstances.

Pour plus d'information sur la protection de vos renseignements personnels, consultez l'Énoncé de confidentialité des services consulaires ou la **Politique consulaire sur l'utilisation et la communication des renseignements personnels**.

AVERTISSEMENT

L'information figurant sur cette page Web est fournie par le gouvernement du Canada à titre de service public. Même si tous les efforts voulus sont faits pour assurer une information exacte, les renseignements que renferme la présente publication sont fournis « tels quels », sans garantie d'aucune sorte, explicite ou implicite.

Le gouvernement du Canada n'assume aucune responsabilité et ne pourra être tenu responsable de tout préjudice en lien avec ces renseignements. La présente publication n'est pas destinée à fournir des conseils juridiques ou autres et ne devrait pas être considérée comme telle. Nous encourageons toute personne arrêtée ou détenue à recourir aux services d'un avocat et à compléter ces renseignements par une recherche indépendante et un avis juridique professionnel.

