

AFFAIRES CONSULAIRES

Les Services consulaires canadiens

L'aide que nous offrons aux Canadiens et Canadiennes à l'étranger



Affaires étrangères
Canada

Foreign Affairs
Canada

Canada

Les Services consulaires canadiens

L'aide que nous offrons aux Canadiens et Canadiennes à l'étranger

Publié par
Affaires étrangères Canada

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires gratuits de cette publication ou pour de plus amples renseignements, adressez-vous au bureau des passeports le plus proche de chez vous ou consultez le site Web des Affaires consulaires (www.voyage.gc.ca).

Vous pouvez aussi écrire à l'adresse suivante :

Service des renseignements
Affaires étrangères Canada
125, promenade Sussex, Ottawa ON K1A 0G2
Tél. : **1 800 267-8376** (au Canada) ou **(613) 944-4000**
Courriel : enqserv@international.gc.ca

Nous aimerions savoir ce que vous pensez de cette publication. Écrivez-nous à l'adresse ci-dessus ou par courrier électronique (voyage@international.gc.ca).

L'information figurant dans la présente publication est du domaine public et peut être reproduite sans autorisation.

Cette publication est disponible, sur demande, sous d'autres formes.

This publication is also available in English under the title
Canadian Consular Services: Providing Assistance to Canadians Abroad.

Nota : L'information contenue dans cette publication peut changer. Pour être sûr d'obtenir les renseignements les plus récents, veuillez consulter notre site Web ou les ressources mentionnées à la section Sources d'information. Cette section renferme aussi de l'information sur les publications et les programmes du Ministère.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le ministre des Affaires étrangères du Canada, 2005
N° de cat. : E2-489/2004F
ISBN : 0-662-76360-2



Les agents consulaires offrent de l'aide aux Canadiens et Canadiennes qui voyagent, qui travaillent ou qui vivent à l'étranger. Ils ont pour mandat de vous offrir toute une gamme de services* pendant votre séjour dans un autre pays. Connaître les services qu'ils offrent — et ceux qu'ils ne peuvent offrir — pourrait grandement vous faciliter la vie à l'étranger.

Avant de quitter le Canada, vous pourriez visiter le site Web des Affaires consulaires, à l'adresse www.voyage.gc.ca, pour obtenir des conseils et des renseignements sur la situation en matière de sécurité dans le pays où vous comptez vous rendre. Nos Conseils aux voyageurs renferment de l'information à jour sur la situation actuelle dans plus de 200 destinations étrangères, notamment sur les questions de sécurité et de santé, ainsi que sur les exigences relatives aux visas.

Si vous prévoyez séjourner dans un pays plus de trois mois, vous pourriez vous inscrire auprès du bureau le plus proche du gouvernement du Canada dans ce pays. Le personnel consulaire sera ainsi en mesure de vous joindre en cas

d'urgence (troubles civils, catastrophe naturelle, etc.). Vous pouvez notamment vous inscrire en ligne, à l'adresse www.voyage.gc.ca/main/sos/rocapage-fr.asp.

Nous vous conseillons également de consulter le site Web du bureau du gouvernement du Canada situé dans le pays où vous séjournerez pour connaître ses heures d'ouverture et son adresse.† Notre réseau compte plus de 270 points de service consulaires, situés dans plus de 180 pays.

Des agents consulaires travaillant à Ottawa sont également prêts à vous aider **24 heures par jour, 7 jours par semaine**. Si vous avez besoin d'une aide d'urgence pendant un séjour dans un autre pays, vous pouvez téléphoner au bureau du gouvernement du Canada dans ce pays ou appeler à frais virés la Direction générale des affaires consulaires d'Affaires étrangères Canada à Ottawa, au (613) 996-8885. Pour savoir s'il existe un numéro d'appel sans frais permettant de communiquer avec nos services d'urgence à partir du pays où vous comptez vous rendre, veuillez consulter les Conseils aux voyageurs préparés sur ce pays.



Les agents consulaires offrent les services suivants :

(Les services sont offerts gratuitement, sauf indication contraire.)

Situations d'urgence

- Aider à organiser une évacuation en cas de guerre, de soulèvement civil ou de catastrophe naturelle.
- Aider en cas d'urgence médicale ou de décès et fournir une liste de médecins et d'hôpitaux de la région.
- Réconforter et aider les victimes de vol ou d'autres incidents violents.
- Aider à localiser des personnes disparues et des enfants enlevés.

Questions d'ordre juridique

- Fournir une liste d'avocats de la région.
- Si vous voulez vous renseigner sur les lois et règlements du pays, ils peuvent vous indiquer des sources de renseignements.
- Si vous êtes arrêté ou détenu, ils s'efforceront de faire en sorte que l'on vous traite avec équité en vertu des lois du pays (voir notre publication *Guide à l'intention des Canadiens emprisonnés à l'étranger*).
- Vous aider si votre enfant a été enlevé et amené dans un autre pays (voir notre publication *Enlèvements internationaux d'enfants : guide à l'intention des parents*).
- Légaliser un document (frais à payer).

Renée visite un site archéologique situé près de Lima, au Pérou, lorsqu'une guerre civile éclate. Elle appelle l'ambassade du Canada à Lima pour savoir si l'ambassade peut l'aider à quitter le pays. Un agent consulaire lui répond qu'ils peuvent l'aider, mais qu'elle devra signer un document attestant qu'elle s'engage à rembourser les coûts de son évacuation. Ce soir-là, elle et d'autres Canadiens et Canadiennes se rassemblent à un hôtel. Ils sont ensuite escortés à un aéroport militaire et transportés en Équateur, le lieu sûr le plus proche. Ils savent tous que l'ambassade ne paie aucun des coûts associés à leur évacuation en Équateur.



Rozalina est une Canadienne qui fréquente l'Université de Lomonosov à Moscou dans le cadre d'un programme d'échanges étudiants. Un matin où elle se rend à l'université, un kamikaze se fait exploser dans le wagon de métro dans lequel elle se trouve. Rozalina est grièvement blessée. L'agent consulaire qui lui rend visite à l'hôpital l'informe que l'ambassade peut avertir sa famille et aider celle-ci à lui faire parvenir de l'argent, mais qu'elle ne peut payer ses frais médicaux.



Autres questions

- En cas de perte, de vol ou d'expiration de votre passeport, ou encore s'il est endommagé, vous en délivrer un nouveau (frais à payer).
- Prolonger la période de validité d'un passeport temporaire (frais à payer).
- Ajouter au passeport un nom de femme mariée ou nom acquis du conjoint (frais à payer).
- Délivrer des certificats tenant lieu d'extraits de naissance, ou d'attestations d'état civil ou d'état matrimonial (frais à payer).
- Délivrer une attestation tenant lieu de certificat de non-empêchement au mariage à l'étranger (frais à payer).
- Vous accorder un prêt d'urgence, mais seulement en dernier ressort et selon des règles rigoureuses (frais à payer).
- Virer des fonds (frais à payer).
- Fournir des services de traduction (frais à payer).
- Joindre votre famille ou des amis pour leur demander de vous envoyer de l'argent ou des billets d'avion.
- Avec votre permission, communiquer avec votre plus proche parent si vous avez eu un accident ou si vous êtes détenu par la police.
- Recevoir les demandes de citoyenneté.
- Fournir des conseils sur l'inhumation d'un Canadien à l'étranger ou sur le rapatriement de la dépouille au Canada.
- En cas de décès, prévenir votre plus proche parent.
- Dans le cas d'un crime présumé ou apparent, ou d'un décès, si les circonstances semblent suspectes, demander aux autorités locales de mener une enquête.

Les agents consulaires n'offrent pas les services suivants :

Questions d'ordre juridique

- Intervenir dans des affaires juridiques privées.
- Donner des conseils juridiques.
- Faire vérifier en votre nom votre casier judiciaire.
- Verser un cautionnement, payer une amende ou des frais juridiques.
- Obtenir votre libération de prison (voir notre publication *Guide à l'intention des Canadiens emprisonnés à l'étranger*).
- Prendre en charge un enfant enlevé (voir notre publication *Enlèvements internationaux d'enfants : guide à l'intention des parents*).
- Faire respecter une ordonnance de garde canadienne à l'étranger ou obliger un autre pays à régler un litige portant sur la garde d'un enfant.
- Enquêter sur un crime ou un décès.
- Demander aux autorités locales d'accorder un traitement de faveur à des Canadiens.

Autres questions

- Organiser un voyage.
- Vous offrir un dédommagement ou un remboursement pour les voyages annulés ou les retards.
- Payer des notes d'hôtel, des factures pour des services médicaux, des frais de déplacement ou autres dépenses.
- Entreposer des effets personnels ou chercher des objets perdus.
- Obtenir un permis ou une licence en votre nom, y compris un visa ou un permis de travail pour un autre pays.
- Vous aider à chercher un emploi.
- Vous aider à trouver et à louer un appartement ou une maison.
- Accepter du courrier en votre nom.
- Vous verser vos chèques de pensions ou d'aide sociale.
- Célébrer un mariage.
- Payer pour l'enterrement, l'incinération ou le rapatriement de la dépouille d'un Canadien.

Karim a rencontré Julia dans le train entre Rome et Milan. Ils découvrent qu'ils ont plein de choses en commun et décident de faire le tour de l'Italie ensemble. Lorsqu'ils reviennent à Rome la veille du départ de Karim pour le Canada, Julia lui demande de rapporter un paquet à un de ses amis à Ottawa. À l'aéroport, Karim est détenu et accusé de possession de drogue. Il n'avait aucune raison de soupçonner que le paquet contenait de la cocaïne. Lorsqu'il téléphone à l'ambassade du Canada à Rome, un agent consulaire lui dit que l'ambassade peut lui fournir une liste d'avocats et informer sa famille de sa situation, mais que les agents consulaires ne peuvent assurer sa défense en cour ou payer ses frais juridiques.

Quelques conseils

- Informez-vous assez longtemps d'avance pour savoir si vous avez besoin d'un visa ou d'autres documents.
- Renseignez-vous sur les lois et coutumes locales avant de vous rendre dans un autre pays.
- Visitez le site www.voyage.gc.ca et consultez les Conseils aux voyageurs préparés pour le pays où vous comptez vous rendre.
- Laissez à un ami ou à un membre de votre famille un itinéraire détaillé des vols que vous prendrez et de vos déplacements à l'étranger.
- Achetez une assurance-annulation, une assurance maladie et une assurance transports.

Pendant un voyage en Pologne, Michèle tombe amoureuse d'un musicien de jazz polonais qui voudrait l'épouser avant qu'elle ne revienne au Canada. Lorsqu'elle téléphone à l'ambassade du Canada à Varsovie, elle apprend que les agents consulaires ne peuvent célébrer un mariage et qu'elle doit se procurer un certificat attestant que son état civil lui permet de se marier en Pologne. Heureusement pour elle, l'ambassade peut lui délivrer une attestation tenant lieu de certificat, pour la somme de 50 \$ ou l'équivalent en zlotys polonais. (Il est à noter que ce ne sont pas tous les pays qui acceptent une attestation au lieu d'un certificat de non-empêchement d'un mariage à l'étranger.)



Lawrence est en route pour l'aéroport d'Heathrow à Londres. Lorsqu'il se rend compte qu'il n'a pas son passeport. Il doit se marier dans quelques jours et ne veut pas être retenu à Londres. Il téléphone au haut-commissariat du Canada à Londres pour apprendre que le haut-commissariat peut lui délivrer un passeport de remplacement de validité limitée qui lui permettra de retourner au Canada. Le haut-commissariat ne peut cependant payer sa note d'hôtel ou ses autres dépenses pendant qu'il attend que sa demande de passeport soit traitée.

Susan a quitté le Canada sans dire à sa famille dans quel pays elle s'en allait. Sa mère est toutefois convaincue qu'elle s'est rendue en Guinée. Elle communique avec la Direction générale des affaires consulaires à Ottawa, pour lui faire part que Susan pourrait être en danger et lui demander son aide pour la retrouver.



L'ambassade du Canada à Conakry, en Guinée, est informée de sa demande. L'ambassade retrouve Susan, mais celle-ci ne veut parler ni à sa mère ni à aucun autre membre de sa famille. Elle a commencé une nouvelle vie en Guinée et ne veut pas que sa famille sache où elle habite. La Direction générale des affaires consulaires communique avec la mère de Susan pour lui annoncer qu'on l'a retrouvée. Lorsque la mère de Susan demande à obtenir l'adresse et le numéro de téléphone de sa fille, l'agent refuse d'acquiescer à sa demande et invoque les droits de Susan en vertu de la législation relative à la protection de la vie privée.

Autres brochures

La Direction générale des affaires consulaires publie, dans les deux langues officielles, une série de brochures sur la sécurité en voyage. Vous pouvez consulter ces brochures à l'adresse www.voyage.gc.ca ou les commander en composant le **1 800 267-8376** (au Canada) ou le **(613) 944-4000**.

Comment nous joindre

Si vous avez besoin d'aide pendant que vous êtes à l'étranger, veuillez communiquer avec un des points de service

consulaires. Vous trouverez leurs adresses et numéros de téléphone dans le site des Affaires consulaires (www.voyage.gc.ca/alt/bureauxcan.asp) ou dans l'annuaire téléphonique local.

Courriel : voyage@international.gc.ca

*La liste des services consulaires n'est pas exhaustive et pourrait changer.

† À certains endroits, comme dans l'État d'Hawaï et sur l'île de Bali en Indonésie, ce sont les agents consulaires australiens qui fournissent une assistance aux Canadiens et Canadiennes.