

# STRATÉGIE CONSULAIRE DU CANADA



## DIPLOMATIE CONSULAIRE À L'ŒUVRE

### La diplomatie consulaire au service des Canadiens.

Les relations consulaires sont une pierre angulaire de la politique étrangère du Canada. La diplomatie consulaire, c'est la prestation de services aux Canadiens, fondée sur les valeurs canadiennes et mise en œuvre par des agents consulaires qui non seulement créent des réseaux, font la promotion de nos intérêts et instaurent des dialogues constructifs et stratégiques, mais se tiennent au courant de l'évolution des contextes locaux, des pratiques exemplaires et des tendances dans les affaires consulaires. Grâce à la diplomatie consulaire, Affaires mondiales Canada servira mieux les Canadiens.



## CADRE DE PROGRAMME ROBUSTE

### Donner les moyens au réseau consulaire d'atteindre l'excellence dans la prestation de services consulaires.

Un cadre de programme robuste repose sur la surveillance constante du rendement, l'harmonisation des ressources avec les besoins en matière de prestation de services, l'utilisation de données probantes pour éclairer les décisions, ainsi que la formation, l'élaboration de politiques et la prestation de conseils orientés vers l'avenir. Pour atteindre l'excellence dans la prestation de services consulaires, Affaires mondiales Canada fournit des outils modernes aux agents consulaires, du soutien opportun et davantage de possibilités d'apprentissage continue, et cherche à assurer la sécurité de tous ses agents consulaires.



## SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS

### Fournir des services consulaires pour mieux répondre aux besoins de nos clients.

Des services axés sur les clients, c'est fournir des services consulaires pertinents, accessibles et bilingues 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, compte tenu du mandat et du cadre réglementaire d'Affaires mondiales Canada. Nous reconnaissons que chaque cas consulaire est unique et adapterons notre approche stratégique en conséquence tout en tenant compte des circonstances locales et personnelles qui pourraient avoir une incidence sur les besoins de nos clients et sur l'aide que nous sommes en mesure de leur offrir.



## MOBILISATION ACTIVE

### Multiplier les contacts avec les Canadiens afin qu'ils comprennent mieux les services consulaires.

Une mobilisation active, c'est partager avec les Canadiens des renseignements exacts, opportuns et pertinents, ainsi que des conseils de voyage sûrs avant, pendant et après le voyage, et en cas d'urgence de grande envergure à l'étranger. En mobilisant activement les Canadiens, nous les aiderons à se préparer pour leurs voyages à l'étranger et à comprendre comment ils peuvent accéder aux services consulaires, à quoi ils peuvent s'attendre, et de quelle manière ils peuvent nous faire part de leurs commentaires.



## PARTENARIATS CIBLÉS

### Établir des partenariats de collaboration afin d'améliorer l'expérience de service de nos clients.

Des partenariats ciblés, c'est créer des synergies au Canada et à l'étranger avec des organisations publiques et privées. En créant des liens avec les intervenants compétents, nous trouverons des moyens de tirer parti des services offerts par d'autres intervenants et serons mieux en mesure d'offrir aux Canadiens un plus grand nombre d'options pour répondre à leurs besoins avant, pendant et après leur voyage.

Grâce à sa stratégie consulaire améliorée, Affaires mondiales Canada contribuera à assurer la sécurité des Canadiens à l'étranger.