Gouvernement du Canada | Government of Canada

Canada

Services consulaires : Normes de service

Affaires mondiales Canada
125, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0G2
Canada

Service consulaires : Normes de service

Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans la permission d'Affaires mondiales Canada.

Site web : voyage.gc.ca
Courriel : voyage@international.gc.ca

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par Affaires mondiales Canada, 2019.

Cette publication est aussi disponible en anglais sous le titre :
Consular Services: Service Standards

N° de cat. : FR5-161/2019F
ISBN : 978-0-660-31311-5

Imprimé au Canada

Les **normes de service** énoncent ce que l'on peut attendre des services consulaires. Des exemplaires imprimés sont affichés bien en vue dans nos bureaux à l'étranger et peuvent être demandés aux employés consulaires. Tout est mis en œuvre pour respecter ces normes, qui s'appliquent aux services fournis dans des circonstances normales[1]. Les normes de service seront revues au moins tous les cinq ans.

Engagement en matière de service

Affaires mondiales Canada s'engage à offrir des services consulaires efficaces et efficients aux Canadiens dans le monde entier. Ces services se caractérisent par la sensibilité, l'empathie, la courtoisie, la rapidité, l'exactitude et l'équité.

Norme de service globale : Accès aux services consulaires

Affaires mondiales Canada s'engage à maintenir une infrastructure consulaire mondiale pour fournir des services consulaires et pour être accessible aux Canadiens 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Affaires mondiales Canada fournit des services consulaires dans les deux langues officielles, dans plus de 260 points de service situés dans 150 pays. Ces services sont fournis dans divers bureaux du gouvernement du Canada, incluant les ambassades, les hauts-commissariats, les consulats et les agences consulaires. Les Canadiens peuvent communiquer avec nos bureaux à l'étranger pendant les heures d'ouverture en personne, par téléphone ou par courriel. Les heures d'ouverture sont affichées sur les sites Web officiels des ambassades et des consulats (https://voyage.gc.ca/assistance/ambassades-consulats), et des exemplaires imprimés sont affichés dans les bureaux du Canada à l'étranger.

Les services d'urgence (https://voyage.gc.ca/assistance/assistance-d-urgence) après les heures de bureau sont accessibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine, par l'entremise du Centre de surveillance et d'intervention d'urgence (CSIU) situé à Ottawa. Les agents en poste au CSIU ont pour rôle de fournir aux citoyens canadiens une assistance consulaire d'urgence lorsque les ambassades et les consulats à l'étranger sont fermés. Les Canadiens peuvent contacter ce bureau par téléphone, par courrier électronique, ou par SMS et demander de l'aide d'urgence (https://voyage.gc.ca/assistance/assistance-d-urgence) en ligne.

Services consulaires et limites

Affaires mondiales Canada considère que chaque client consulaire est important, et le Ministère s'efforce de fournir ses services de façon uniforme, équitable et non discriminatoire. Étant donné que chaque cas consulaire a des caractéristiques et circonstances uniques, une approche sur mesure est requise. L'intensité et la durée de notre intervention varient selon le type et la complexité du cas. Même lorsque des situations semblent similaires, elles peuvent avoir des résultats différents. Lorsque vous demandez des services consulaires à l'étranger, les agents consulaires évalueront votre situation et vous indiqueront s'ils sont en mesure de vous aider et comment ils pourront le faire, ou ils vous dirigeront vers une autre organisation qui est mieux en mesure de vous aider. En cas d'urgence, tout sera mis en œuvre pour vous aider. Toutefois, l'aide que les agents consulaires peuvent vous offrir comporte des limites.

Dans de nombreux cas, la capacité d'action du gouvernement du Canada et le succès des démarches dépendent des lois et règlements en vigueur dans les autres pays, ainsi que de la qualité de service et du niveau de coopération qu'offriront les personnes ou les organisations ne faisant pas partie du gouvernement du Canada. Pour plus de détails, veuillez consulter la Charte des services consulaires du Canada (https://voyage.gc.ca/assistance/info-d-urgence/consulaire/charte-des-services-consulaires-du-canada). Vos commentaires et suggestions sont les bienvenus. N'hésitez pas à nous écrire (https://voyage.gc.ca/assistance/questions) ou à remplir notre formulaire de rétroaction des clients (https://voyage.gc.ca/assistance/info-d-urgence/consulaire/formulaire-de-retroaction).

Avis de confidentialité

Les agents consulaires s'engagent à respecter vos droits en matière de protection des renseignements personnels. Les renseignements personnels qu'ils recueillent sont protégés contre les divulgations inappropriées en vertu des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/). Conformément à la Loi, vos renseignements personnels peuvent être communiqués dans certaines circonstances. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter l'Énoncé de confidentialité des services consulaires (https://voyage.gc.ca/assistance/info-d-urgence/consulaire/cadre/confidentialite).

1 Les circonstances normales peuvent être définies comme étant celles où des ressources régulières sont suffisantes pour répondre à la demande prévue de services dans le cadre des opérations courantes. Les situations atypiques, c'est-à-dire celles où les normes de service peuvent ne pas s'appliquer, comprennent les catastrophes naturelles, les situations d'urgence ou d'autres circonstances généralement indépendantes de la volonté de l'organisation.

Normes de service pour les services consulaires

Assistance consulaire

Les agents consulaires peuvent être informés qu'un Canadien requiert de l'**assistance** à l'étranger par l'entremise des autorités locales, par la personne touchée directement, par sa famille ou ses amis, ou encore par une autre tierce partie. Lorsque les agents consulaires sont avisés, ils évaluent la situation, déterminent les services consulaires qui seront les plus utiles et prennent les mesures appropriées.

Pour fournir une assistance consulaire, les agents consulaires peuvent tenter de communiquer avec le plus proche parent, le contact d'urgence, des parents, des amis ou des tiers, comme la police locale, les services médicaux ou d'autres autorités, et coordonner l'assistance avec ces personnes. L'assistance peut être fournie en personne, par téléphone ou par voie électronique. Tous les renseignements personnels seront utilisés et divulgués conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Comme chaque situation est particulière, il n'est généralement pas possible de déterminer à l'avance comment une situation d'assistance consulaire évoluera ou durant combien de temps un citoyen canadien pourrait avoir besoin d'assistance. La norme ci-dessous représente le **temps de réponse** des agents consulaires pour des cas d'assistance consulaire (à l'exclusion des urgences à grande échelle). La cible de rendement pour cette norme est de 90 %.

Dès la notification[2], les agents consulaires fourniront une assistance consulaire : temps de réponse initial dans un délai d'un jour ouvrable[3].

L'assistance consulaire peut être fournie dans les cas de décès à l'étranger, de menace grave à la vie, à la santé ou à la sécurité (p. ex., maladie ou blessure grave, agression physique ou sexuelle, hospitalisation et rapatriement pour raisons médicales, enlèvement) et dans des situations telles que :

- la maltraitance d'enfants;
- l'enlèvement d'enfants par un parent et les litiges en matière de garde d'enfants;
- le mariage forcé;
- le bien-être et la localisation d'amis ou de membres de la famille à l'étranger[4].

Selon les circonstances du cas et le contexte local, la réponse comprendra une tentative de communication ou de coordination avec la personne touchée ou avec un tiers (proche parent, contact en cas d'urgence, parents, amis, police locale, services médicaux ou autres autorités) ou une consultation, au besoin, avec des agents consulaires ayant un rôle de supervision ou avec l'administration centrale d'Affaires mondiales Canada.

Affaires mondiales Canada peut offrir des services de passeport en cas de situation d'urgence à l'étranger. Étant donné que ces services sont rendus au nom du Programme de passeport géré par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), ils sont soumis aux normes de service de ce ministère.

Affaires mondiales Canada dirige également l'intervention internationale du Canada en cas d'**urgence à grande échelle** (p. ex., catastrophe naturelle, conflit interne, guerre civile, pandémie). Durant ces situations d'urgence, nous nous engageons à agir promptement pour servir les Canadiens ayant besoin d'assistance.

Pour de plus amples renseignements sur les services consulaires et sur l'assistance fournie en cas d'urgence à grande échelle, veuillez consulter la Charte des services consulaires du Canada (https://voyage.gc.ca/assistance/info-d-urgence/consulaire/charte-des-services-consulaires-du-canada).

2. Les agents consulaires peuvent être avisés qu'un Canadien requiert une assistance consulaire à l'étranger par l'entremise des autorités locales, par la personne touchée directement, par sa famille, par ses amis ou par une autre tierce partie. Veuillez noter que les autorités locales fonctionnent selon leurs propres lois nationales et que le délai de notification au bureau local canadien peut différer selon le pays.
3. Veuillez noter que les jours ouvrables peuvent varier d'un bureau canadien à l'étranger à un autre. Veuillez consulter les heures d'ouverture publiées sur le site Web officiel de l'ambassade, du haut-commissariat ou du consulat pertinent.
4. Les services consulaires ne se limitent pas à cette liste. Chaque cas consulaire est unique et l'assistance varie en fonction des circonstances.

Contact avec les citoyens canadiens arrêtés ou détenus à l'étranger

L'établissement et le maintien de contacts avec des citoyens canadiens arrêtés ou détenus à l'étranger font partie de l'assistance consulaire. Les agents consulaires sont habituellement avisés d'une arrestation ou d'une détention d'un Canadien à l'étranger par les autorités locales, mais ils peuvent également en être informés directement par la personne arrêtée ou détenue, par son avocat, ou par des membres de la famille, des amis ou une autre tierce partie. Dès qu'ils sont avisés, les agents consulaires prendront les démarches nécessaires pour établir et maintenir un contact avec le Canadien arrêté ou détenu, conformément à l'échéancier présenté ci-dessous.

Selon le contexte local, les agents consulaires tenteront d'établir le contact par téléphone, par courrier, en personne ou par tout autre moyen approprié autorisé par les autorités locales. Lorsque des situations personnelles ou des conditions locales justifient un soutien supplémentaire, les agents consulaires intensifieront leurs efforts pour contacter le Canadien détenu ou la fréquence des contacts avec ce dernier. Les agents consulaires reconnaissent que ces facteurs contextuels, pris individuellement ou combinés, peuvent rendre un individu plus vulnérable aux risques pour sa santé, sa sécurité ou ses droits de la personne et qu'ils peuvent varier au fil du temps. Ces facteurs sont pris en considération pour déterminer la fréquence des efforts déployés pour maintenir le contact avec un détenu.

Le gouvernement du Canada s'engage à fournir une aide consulaire de qualité, notamment en assurant des contacts plus fréquents lorsqu'un Canadien détenu est jugé particulièrement vulnérable. Les agents consulaires tiendront compte des situations personnelles et locales, ainsi que des situations exceptionnelles telles que :

- lorsque le Canada a des préoccupations au sujet de la violation des droits de la personne;
- un Canadien a fait des allégations de mauvais traitements ou de torture, ou lorsque ces allégations sont soupçonnées;
- un Canadien est détenu au secret (*incommunicado*); ou
- un Canadien risque d'être condamné à la peine de mort.

Les agents consulaires détermineront l'intervention la plus adéquate pour chaque cas.

Des détails supplémentaires sur l'assistance consulaire pour les citoyens canadiens arrêtés ou détenus à l'étranger sont affichés sur la page Web Arrestation et détention (https://voyage.gc.ca/assistance/info-d-urgence/arrestation-detention) et le Guide à l'intention des Canadiens détenus à l'étranger (https://voyage.gc.ca/voyager/publications/guide-a-l-intention-des-canadiens-detenus-a-l-etranger).

Parfois, des facteurs indépendants de la volonté du gouvernement du Canada entravent les contacts avec un détenu. Ces facteurs peuvent inclure des circonstances exceptionnelles (p. ex., catastrophe naturelle, conflit violent, instabilité politique, épidémie dans le centre de détention) ainsi que les lois et règlements locaux, la réactivité des autorités locales ou d'autres contraintes.

Les normes **minimales** de service pour les cas impliquant la détention de citoyens canadiens à l'étranger sont les suivantes, et la cible de rendement est de 90 % :

Dès la notification[5] initiale de l'arrestation ou de la détention : dans un délai d'un jour ouvrable[6], les agents consulaires prendront des mesures pour entrer en contact[7] avec le citoyen canadien arrêté ou détenu et offrir une assistance consulaire.

Des efforts subséquents seront mis en œuvre pour communiquer avec le Canadien détenu :

1. dans un délai d'un mois à compter de la mise en détention;
2. dans un délai d'un mois à compter de la réception d'une notification[1] de détermination de la peine, s'il y a lieu;
3. dans un délai de trois mois à compter d'une notification[1] de transfert vers un autre centre de détention;
4. annuellement par la suite.

5. Les notifications d'arrestation ou de détention à l'étranger sont généralement faites par les autorités locales, mais les agents consulaires peuvent également être informés directement par la personne arrêtée ou détenue, par son avocat, sa famille ou ses amis ou par une autre tierce partie. Veuillez noter que les autorités locales fonctionnent selon leurs propres lois nationales et que le délai de notification au bureau local canadien peut différer selon le pays.
6. Veuillez noter que les jours ouvrables peuvent varier d'un bureau canadien à l'étranger à un autre. Veuillez consulter les heures d'ouverture publiées sur le site Web officiel de l'ambassade, du haut-commissariat ou du consulat pertinent.
7. Selon le lieu et les lois et règlements locaux, un contact direct avec une personne arrêtée ou détenue peut ne pas être autorisé. Des appels téléphoniques, des lettres, des communications électroniques ou des visites en personne seront utilisés pour demander un contact direct, par l'intermédiaire des autorités locales. Dans certains pays, il peut être nécessaire d'envoyer une demande officielle, et des retards peuvent survenir avant que le contact direct avec la personne détenue ou arrêtée soit autorisé.

Normes de service pour les services spécialisés et les services de passeport

Services spécialisés (des frais s'appliquent)

Veuillez noter que les services spécialisés ne sont pas offerts dans tous les bureaux. Visitez le site Consultez voyage (https://voyage.gc.ca/assistance/consultez-voyage) pour confirmer si le service désiré est offert.

Pour plus d'informations sur les frais applicables, consultez le Règlement sur le prix des services consulaires spécialisés (https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2003-30/TexteComplet.html).

Les services notariaux ne sont fournis par les agents consulaires que lorsqu'il n'y a pas de solution de rechange locale et que des ressources consulaires adéquates sont disponibles. Les clients sont responsables de s'assurer que les documents soumis pour les services notariaux seront acceptés par le destinataire final. Si un client ou un destinataire a des instructions notariales précises, celles-ci devraient être communiquées aux agents consulaires au moment de la demande de service notarial. Tous les documents soumis font l'objet d'un examen afin de déterminer si le service notarial demandé peut être fourni. Lorsqu'il est déterminé qu'un service notarial peut être rendu, les agents consulaires s'engagent à fournir un service exempt d'erreurs et complet.

Les normes de service pour les **services spécialisés** sont les suivantes, et la cible de rendement est fixée à 90 % :

SERVICE	**TEMPS**[8]
Faire prêter serment, recevoir des affirmations et des déclarations solennelles, et effectuer des affidavits	3 jours ouvrables [9, 10]
Certification de signature	3 jours ouvrables [9, 10]
Certification de copies conformes de documents originaux	3 jours ouvrables [9, 10]
Certification d'une copie d'un passeport canadien ou d'un document de voyage validé par rapport au dossier électronique du Programme de passeport	10 jours ouvrables [9, 10]
Authentification de sceaux originaux et de signatures sur des documents publics	3 jours ouvrables [9, 10]
Délivrer une Déclaration tenant lieu de certificat de non-empêchement au mariage à l'étranger	3 jours ouvrables [9, 10]
Service notarial nécessitant une consultation[10]	5 jours ouvrables supplémentaires
Organiser et effectuer le transfert de fonds du Canada ou d'ailleurs[11]	3 jours ouvrables [9, 10]
Autres services spécialisés	10 jours ouvrables [9, 10]

8. Veuillez noter que les jours ouvrables peuvent varier d'un bureau canadien à l'étranger à un autre. Veuillez consulter les heures d'ouverture publiées sur le site Web officiel de l'ambassade, du haut-commissariat ou du consulat concerné.
9. La norme de temps ne s'applique que lorsque le service est offert. Les clients peuvent avoir besoin de prendre des rendez-vous. La disponibilité des rendez-vous dépend du bureau et le principe du premier arrivé, premier servi s'applique. La norme relative au temps débute lorsque les documents originaux sont reçus et que le service notarial demandé est considéré comme pouvant être effectué.
10. Pour confirmer la nature du service disponible è l'égard d'un document précis, il peut s'avérer nécessaire de consulter des experts au Canada. Les clients seront avisés au cours du délai initial que la situation est complexe et que cinq jours ouvrables supplémentaires seront nécessaires pour la consultation et l'établissement de l'admissibilité.
11. Ce service ne peut être offert que lorsqu'une aide financière urgente est requise et qu'il n'y a pas d'autres options de transfert de fonds. La norme relative au temps débute lorsqu'Affaires mondiales Canada reçoit les fonds du contact du client et prend fin lorsque les fonds sont mis à la disposition du client. Les transferts de fonds aux Canadiens détenus à l'étranger sont exclus de cette norme de service.

Services de passeport (des frais s'appliquent)

Le Programme de passeport, géré par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), est responsable de la délivrance, du refus de délivrance, de la révocation, de la retenue, de la récupération et de la fourniture d'instructions sur l'utilisation des passeports canadiens. Affaires mondiales Canada fournit des services de passeport à l'étranger au nom d'IRCC.

Les normes de service (https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/declaration-service/normes-service.html#passeport) pour la délivrance des passeports sont affichées sur le site Web d'IRCC. Pour plus d'informations sur les frais de service de passeport, visitez le site Web de Passeport Canada (https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/passeports-canadiens.html).