



SERVICES: CONSULAIRES NORMES DE SERVICE

This document is also available in English under the title: *Consular Services: Service Standards*

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.

Affaires mondiales Canada

125, promenade Sussex

Ottawa ON K1A 0G2

Canada

Téléphone :

1-800-267-8376 (sans frais au Canada)

613-944-4000 (dans la région de la capitale nationale et à l'extérieur du Canada)

Si vous êtes sourd ou malentendant, ou si vous avez un trouble de la parole et utilisez un téléscripteur, vous pouvez accéder au service ATS de 9 h à 17 h, heure de l'Est, en composant le numéro 613-944-9136 (au Canada seulement).

Site Web : www.international.gc.ca

Courriel : info@international.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre de Ministre des Affaires étrangères, 2024

N° de cat. FR5-161/2024F-PDF

ISBN 978-0-660-70688-7

SERVICES CONSULAIRES : NORMES DE SERVICE

Des normes de service écrites énoncent ce à quoi il faut s'attendre des services consulaires, et des copies sont affichées à la vue du public dans nos bureaux à l'étranger et peuvent être demandées aux employés consulaires. Tous les efforts sont faits pour respecter ces normes, qui s'appliquent aux services fournis dans des circonstances normales¹. Les normes de service seront revues au moins à tous les cinq ans.

ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE SERVICE

Affaires mondiales Canada a à cœur de servir avec efficacité et diligence tous les Canadiens dans le monde entier. Nos services consulaires sont caractérisés 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 accessible aux Canadiens 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Les services consulaires sont fournis par Affaires mondiales Canada et sont accessibles dans les deux langues officielles par le biais de plus de 260 points de service situés dans 150 pays dans différents bureaux du gouvernement du Canada tels que 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'opération se trouvent sur les sites Web officiels des [ambassades et des consulats](#) et sont affichées dans les bureaux du Canada à l'étranger.

Les [services d'urgence](#) après les heures de bureau sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par l'entremise du Centre de surveillance et d'intervention d'urgence (CSIU) situé à Ottawa. Les agents d'opérations en poste au CSIU sont disponibles pour 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](#) en ligne.

Services consulaires et limites

Tous les clients consulaires sont importants pour Affaires mondiales Canada. Bien que l'uniformité, l'équité et la non-discrimination soient recherchées lors de la fourniture de services consulaires, chaque cas consulaire a ses caractéristiques et circonstances uniques qui requièrent une approche sur mesure pour l'intervention consulaire. L'intensité et la durée de notre intervention dans un cas consulaire varie selon le type et la complexité de la situation. Même lorsque des situations semblent similaires, des conclusions différentes peuvent en résulter. Lorsque vous demandez des services consulaires à l'étranger, les agents consulaires évalueront votre situation et vous informeront s'ils sont en mesure de vous assister et comment, ou sinon ils vous dirigeront vers une organisation appropriée qui est en mesure de vous aider. En cas d'urgence, tous les efforts seront faits pour vous aider. L'aide que les agents consulaires peuvent vous offrir peut cependant être limitée.

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, de même que de la qualité de service et du niveau de coopération qu'offriront les personnes ou les organisations extérieures au gouvernement du Canada. Pour plus de détails, veuillez consulter la [Charte des services consulaires du Canada](#). Vos commentaires et suggestions sont les bienvenus. N'hésitez pas à nous [écrire](#) ou à remplir notre [formulaire de rétroaction des clients](#).

¹ Les circonstances normales peuvent être définies comme lorsque les 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 autres circonstances indépendantes de la volonté de l'organisation.

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](#). 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](#).

NORMES DE SERVICES 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 par une autre tierce partie. Lorsque les agents consulaires sont notifiés, ils évaluent la situation, déterminent quels services consulaires 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 ceux-ci. 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 unique, 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 en cas d'assistance consulaire (à l'exclusion des urgences à grande échelle). La cible de rendement pour cette norme est établie à 90 %.

Dès la notification¹, les agents consulaires fourniront une assistance consulaire : Temps de réponse initial à l'intérieur d'un (1) jour ouvrable².

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 (tel que : maladie ou blessure grave, agression physique ou sexuelle, hospitalisation et rapatriement pour raisons médicales, enlèvement) et situations telles que : maltraitance d'enfants, enlèvement d'enfants par un parent et litiges en matière de garde d'enfants, mariage forcé, bien-être et localisation des amis et de la famille à l'étranger³

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, personne-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 lien avec des situations 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 à leurs propres normes de service qui peuvent être consultées sur le [site Web des normes de service d'IRCC](#).

¹ Les agents consulaires peuvent être notifiés qu'un Canadien requiert une assistance consulaire à l'étranger par l'entremise des autorités locales, par la personne touchée directement, par sa famille, 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 d'un pays à l'autre.

² Notez 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.

³ Les services consulaires ne sont pas limités à cette liste. Chaque cas consulaire est unique et l'assistance que nous pouvons vous apporter variera en fonction des circonstances.

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](#).

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 notifiés d'une arrestation ou d'une détention d'un Canadien à l'étranger par les autorités locales, mais peuvent également en être informés directement par la personne arrêtée ou détenue, par la famille, des amis ou une autre tierce partie. Dès qu'ils sont notifiés, les agents consulaires prendront les démarches nécessaires pour établir et maintenir le contact avec le Canadien arrêté ou détenu conformément à l'échéancier détaillé plus bas.

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 que ceux-ci peuvent varier au fil du temps. Ces facteurs sont pris en considération pour déterminer la fréquence des efforts pour maintenir le contact avec un détenu.

Le gouvernement du Canada s'engage à fournir une assistance consulaire de haute qualité, notamment en assurant des contacts plus fréquents dans les cas où 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; lorsqu'un Canadien a fait des allégations de mauvais traitements ou de torture, ou lorsque ces allégations sont soupçonnées; lorsqu'un Canadien est détenu au secret ('incommunicado') ou lorsqu'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 se trouvent sur la page Web [Arrestation et détention](#) et dans le [Guide à l'intention des Canadiens détenus à l'étranger](#).

Parfois, des facteurs indépendants de la volonté du gouvernement du Canada entravent les contacts avec le détenu. Ces facteurs peuvent inclure des circonstances exceptionnelles (catastrophes naturelles, conflits violents, 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 fixée à 90 % :

Dès la notification¹ initiale de l'arrestation ou de la détention : dans un délai d'un (1) jour ouvrable², les agents consulaires prendront des mesures pour entrer en contact³ avec le citoyen canadien arrêté ou détenu afin d'offrir une assistance consulaire.

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

1. Dans un délai d'un (1) mois à compter de la mise en détention
2. Dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception d'une notification¹ de détermination de la peine, s'il y a lieu.
3. Dans un délai de trois (3) mois à compter d'une notification¹ de transfert vers un autre centre de détention
4. Annuellement par la suite

NORMES DE SERVICE POUR LES SERVICES SPÉCIALISÉS ET SERVICES DE PASSEPORT

Services spécialisés (des frais s'appliquent)

Veillez noter que les services spécialisés ne sont pas disponibles dans tous les bureaux. Visitez [Consultez voyage](#) pour confirmer si le service désiré est disponible.

Pour plus d'informations sur les frais associés, consultez le [Règlement sur le prix des services consulaires spécialisés](#).

Les services notariaux ne sont fournis par les agents consulaires que lorsqu'il n'existe pas de solution de rechange locale et que les ressources sont suffisantes pour répondre aux demandes notariales. Les clients sont responsables de s'assurer que les documents qu'ils soumettent pour les services notariaux seront acceptés par le destinataire final. Si un client ou un destinataire a des instructions notariales spécifiques, elles devraient être communiquées aux agents consulaires avant que le service notarial ne soit exécuté. 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 % :

¹ Les notifications relatives à l'arrestation ou à la détention à l'étranger sont généralement faites par les autorités locales, mais les agents consulaires peuvent également être informés par la personne arrêtée ou détenue directement, par son avocat, sa famille ou ses amis ou par un autre tiers. Veuillez noter que les autorités locales fonctionnent selon leurs propres lois nationales et que le délai de notification au bureau local canadien peut différer d'un pays à l'autre.

² 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.

³ 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.

Service	Temps ¹
Faire prêter serment, recevoir des affirmations et des déclarations solennelles, et effectuer des affidavits	3 jours ouvrables ^{2,3}
Certification de signature	3 jours ouvrables ^{2,3}
Certification de copies conformes de documents originaux	3 jours ouvrables ^{2,3}
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 ^{2,3}
Authentification de sceaux originaux et de signatures sur des documents publics	3 jours ouvrables ^{2,3,5}
Délivrer une Déclaration tenant lieu de certificat de non-empêchement au mariage à l'étranger	3 jours ouvrables ^{2,3}
Service notarial nécessitant une consultation ³	5 jours ouvrables supplémentaires
Organiser et effectuer le transfert de fonds du Canada ou d'ailleurs ⁴	3 jours ouvrables
Autres services spécialisés	10 jours ouvrables ^{2,3}

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 pour le compte d'IRCC.

Les [normes de service](#) pour la délivrance des passeports se trouvent sur le site Web d'IRCC. Pour plus d'informations sur les frais de services de passeport, visitez le site Web de [Passeport Canada](#).

¹ 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.

² La norme de temps ne s'applique que lorsque le service est disponible. Les clients peuvent avoir besoin de prendre des rendez-vous. La disponibilité des rendez-vous dépend de chaque bureau et le principe du premier arrivé, premier servi s'applique. La référence de temps s'amorce dès que les documents originaux sont reçus et qu'il est déterminé que le service notarial demandé peut être effectué.

³ Pour confirmer la nature du service disponible par rapport à un document spécifique, il peut être nécessaire de consulter des experts au Canada. Les clients seront avisés dans le délai initial que la situation est complexe et que cinq jours ouvrables supplémentaires seront nécessaires pour la consultation et l'établissement de l'admissibilité.

⁴ 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 référence de temps commence dès qu'Affaires mondiales Canada reçoit les fonds de la part du contact du client et prend fin lorsque les fonds sont mis à la disposition du client.

⁵ En raison des changements aux services d'authentification qui sont entrés en vigueur en janvier 2024 au Canada, le délai de traitement pour l'authentification de certains types de documents peut prendre jusqu'à un mois. Si vous êtes à l'étranger, vous pouvez soumettre une demande d'authentification ou d'apostille à l'autorité compétente appropriée au Canada.

