



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

RAPPORT ANNUEL SUR LES DONNÉES CONSULAIRES DU CANADA

2024 À 2025

This document is also available in English under the title:

Canada's annual consular data report 2024 to 2025

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 des Affaires étrangères, 2026

N° de cat. FR2-37F-PDF

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	2
Les principales destinations de voyage des Canadiens et Canadiennes de 2024 à 2025	4
Objet du voyage aux États-Unis en 2024 à 2025	4
Assistance consulaire : aider les Canadiens et Canadiennes à l'étranger	5
Points de services consulaires du Canada	6
Passeports	10
Cas consulaires	11
Les 10 principales destinations où il y a eu des cas consulaires	10
Les 5 principales destinations par type de cas consulaire	13
Décès à l'étranger	14
Arrestation et détention	14
Accidents et assistance médicale	15
Bien-être et localisation	16
Victimes de crimes violents (à l'exception des vols)	18
Assistance aux enfants	18
Interventions consulaires d'urgence	19
Communication de conseils de voyage aux Canadiens et Canadiennes	22



INTRODUCTION

Le présent rapport donne un aperçu des services consulaires et de l'aide d'urgence fournis par le gouvernement du Canada aux Canadiens et Canadiennes qui ont éprouvé des difficultés pendant un voyage ou un séjour à l'étranger au cours de l'exercice financier 2024 à 2025 (du 1er avril 2024 au 31 mars 2025). Bien que tous les incidents impliquant des Canadiens et Canadiennes à l'étranger ne soient pas connus, le rapport rend compte des cas où Affaires mondiales Canada (AMC) ou ses bureaux à l'étranger ont été contactés pour obtenir de l'aide concernant un Canadien ou une Canadienne à l'étranger.

Chaque année, les Canadiens et Canadiennes voyagent à l'étranger pour diverses raisons : loisirs, affaires, visites familiales, etc. Le gouvernement du Canada offre des conseils et des ressources pour voyager en toute sécurité afin d'aider les Canadiens et Canadiennes à prendre des décisions éclairées et à surmonter les difficultés qu'ils pourraient rencontrer à l'étranger.

Sur le site [Voyage.gc.ca](https://voyage.gc.ca), les Canadiens et Canadiennes peuvent trouver des [Conseils aux voyageurs et avertissements](#) régulièrement mis à jour et adaptés à des destinations particulières, des informations essentielles sur la santé et la sécurité en voyage, ainsi que des services consulaires. Ce contenu est activement promu par le biais des médias sociaux et des médias traditionnels, de campagnes publicitaires et d'événements organisés partout au Canada.

Une autre ressource mise à la disposition des Canadiens et Canadiennes sur le site [Voyage.gc.ca](https://voyage.gc.ca) est le [Guide de préparation des voyages](#), un cours de formation en ligne gratuit qui fournit les ressources et les outils nécessaires pour planifier un voyage sûr et responsable à l'étranger.

Au cours de l'exercice financier 2024 à 2025, les fonctionnaires canadiens ont fourni une assistance consulaire dans 7 208 cas et ont délivré 209 622 nouveaux documents de voyage à des voyageurs canadiens à l'étranger. Cela représente une augmentation de près de 4 % du nombre de cas et de 11 % du nombre de documents de voyage émis par rapport à l'[exercice financier précédent](#).

Au cours de la période de 2024 à 2025, le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, situé à Ottawa, en Ontario, et le Centre de contact pour les Canadiennes et Canadiens aux États-Unis ont répondu à un total de 278 133 demandes de renseignements provenant de voyageurs canadiens ou de leurs proches. Le Canada a également facilité le départ de près de 1 900 Canadiens, résidents permanents et membres de leur famille immédiate, et plus de 250 ressortissants et ressortissantes lors de situations d'urgence internationales en Haïti, Nouvelle-Calédonie et au Moyen-Orient.

AIDE D'URGENCE ET SERVICES CONSULAIRES FOURNIS AUX CANADIENNES ET CANADIENS EN 2024-2025

● Réponses aux demandes de renseignements

● Nouveaux documents de voyage

● Assistance consulaire

● Départs assistés

278 133
DEMANDES DE
RENSEIGNEMENTS

1 900
DÉPARTS
ASSISTÉS

209 622
DOCUMENTS
DE VOYAGE

7 208
CAS

OÙ ET POURQUOI LA POPULATION CANADIENNE A-T-ELLE VOYAGÉ EN 2024 À 2025?

Les Canadiens et Canadiennes ont continué de manifester un intérêt pour les voyages internationaux, avec près de 42 millions de visites à l'étranger par des voyageurs âgés de plus de 18 ans au cours de l'exercice financier 2024 à 2025, contre 36 millions l'année précédente. Les 10 destinations internationales les plus fréquentées par les voyageurs canadiens étaient les suivantes :

PRINCIPALES DESTINATIONS DE VOYAGE (2024 À 2025)		
RANG	PAYS	NOMBRE DE VISITES
1	États-Unis	26 884 000
2	Mexique	2 081 000
3	République dominicaine	883 000
4	Royaume-Uni	793 000
5	Italie	710 000
6	France	655 000
7	Portugal	578 000
8	Cuba	539 000
9	Chine	461 000
10	Espagne	457 000

Source : Statistique Canada, Enquête nationale sur les voyages, du 1er avril 2024 au 31 mars 2025. Les totaux de l'exercice financier ont été obtenus en additionnant les estimations trimestrielles des visites par pays. Comme les données du T1 2025 sont préliminaires, les valeurs pourraient être révisées lors de la diffusion des résultats finaux de l'ENV. Reproduit et distribué tel quel avec l'autorisation de Statistique Canada.

Objet du voyage aux États-Unis en 2024 à 2025

Au cours de l'exercice financier 2024 à 2025, les Canadiens se sont rendus aux États-Unis pour diverses raisons. Un peu plus de la moitié des déplacements étaient effectués à des fins de vacances, de loisirs ou de détente (environ 51 %). Les visites à des amis ou à des proches représentaient environ un cinquième des déplacements (environ 20 %), tandis que les voyages d'affaires comptaient pour moins d'un dixième (environ 9 %). Les autres motifs de déplacement représentaient environ 20 % des voyages.

Source : Statistique Canada, Enquête nationale sur les voyages du 1er avril 2024 au 31 mars 2025, reproduit et distribué tel quel avec l'autorisation de Statistique Canada.

ASSISTANCE CONSULAIRE : AIDER LES CANADIENS ET CANADIENNES À L'ÉTRANGER

Dans le cadre de leurs préparatifs de voyage à l'étranger, les Canadiens et Canadiennes devraient consulter la [Charte des services consulaires du Canada](#) afin de comprendre ce que le gouvernement du Canada peut et ne peut pas faire pour [aider les citoyens canadiens à l'étranger](#).

La charte décrit les types d'aide que les agents consulaires peuvent fournir aux Canadiens et Canadiennes à l'étranger, notamment :

- délivrer un passeport de remplacement;
- communiquer avec les membres de leur famille en cas d'urgence;
- défendre leurs intérêts afin de garantir que leurs besoins fondamentaux sont satisfaits.

En plus de détailler les services disponibles, la charte définit les attentes en clarifiant les limites de l'aide consulaire. Elle offre des conseils pratiques sur la manière dont les Canadiens et Canadiennes peuvent obtenir de l'aide à l'étranger et insiste sur l'importance de s'informer et de se préparer avant le départ.

Avant de partir à l'étranger, nous recommandons vivement aux Canadiens et Canadiennes :

- 1.** **Informez-vous** en consultant les [Conseils aux voyageurs et avertissements par destination](#) pour obtenir des informations à jour sur plus de 230 destinations dans le monde entier afin de prendre des décisions éclairées concernant vos voyages à l'étranger;
- 2.** **Inscrivez-vous** au service d'[Inscription des Canadiens à l'étranger](#), qui nous permet de communiquer avec vous en cas d'urgence à votre destination ou au Canada;
- 3.** **Informez-nous** en prenant en note l'adresse et les coordonnées [de l'ambassade ou du consulat canadien](#) de votre destination afin de pouvoir communiquer avec nous si vous avez besoin d'une aide d'urgence.

IMPORTANT : Les avertissements officiels « Évitez tout voyage non essentiel » et « Évitez tout voyage » du gouvernement du Canada sont donnés lorsque la sécurité des Canadiens et Canadiennes voyageant ou vivant dans le pays ou la région peut être compromise.

Conseils aux voyageurs et avertissements

Les conseils aux voyageurs et avertissements officiels du gouvernement du Canada fournissent des informations et des conseils propres à chaque destination sur les situations qui pourraient affecter la sécurité et le bien-être des Canadiens et Canadiennes voyageant à l'étranger.

Chaque destination se voit attribuer un niveau de risque global indiquant la situation en matière de sécurité, et certaines destinations ont également des niveaux de risque régionaux. Les [quatre niveaux de risque](#) sont les suivants :



Prenez
mesures
de sécurité
normales



Faites
preuve
d'une grande
prudence



Évitez tout
voyage non
essentiel



Évitez tout
voyage

POINTS DE SERVICES CONSULAIRES DU CANADA

Il existe plus de 260 sites répartis dans 150 pays où les Canadiens et Canadiennes peuvent obtenir de l'aide, notamment des ambassades, des hauts-commissariats, et des consulats.

Dans les endroits où il n'y a pas de mission diplomatique ou de bureau consulaire canadien, un consul honoraire peut être nommé pour fournir des services consulaires aux Canadiens et Canadiennes qui voyagent ou vivent dans la région. En cas d'urgence, les consuls honoraires aident les agents consulaires canadiens à répondre aux besoins des Canadiennes et Canadiens en détresse.

Le Canada a également conclu un [accord formel concernant le partage des services consulaires entre le Canada et l'Australie](#). Cet accord bilatéral, connu sous le nom d'Accord sur le partage de services consulaires entre le Canada et l'Australie, est en vigueur depuis 1986. Le Canada et l'Australie fournissent des services consulaires aux citoyens de l'autre pays dans les pays où l'un est présent et l'autre non. Actuellement, il existe 21 endroits où les Canadiens et Canadiennes peuvent obtenir de l'aide de l'Australie, notamment à Bali, en Indonésie, et à Phuket, en Thaïlande.

Les services consulaires peuvent varier selon le lieu et le [type de bureau](#). Il est important que les Canadiens et Canadiennes comprennent que les agents consulaires peuvent être limités dans les [services qu'ils peuvent fournir](#). Une catastrophe naturelle, un conflit violent, des troubles politiques ainsi que les lois et règlements du pays en question peuvent avoir une incidence sur la manière dont les agents consulaires peuvent aider. En outre, les services consulaires peuvent être extrêmement limités dans les régions où le gouvernement du Canada a émis des avis aux voyageurs recommandant d'« éviter tout voyage non essentiel » ou « d'éviter tout voyage ». La décision de voyager relève de la seule responsabilité du voyageur. Il appartient à chaque voyageur de déterminer ce qui constitue un « voyage essentiel » en fonction de ses besoins personnels ou professionnels.

CARTE DES POINTS DE SERVICE CONSULAIRES

En date du 31 mars 2025



CARTE DES POINTS DE SERVICE CONSULAIRES

En date du 31 mars 2025



- Ambassades 83
- Hauts-commissariats 23
- ◆ Bureaux 5
- ◆ Bureaux de représentation 2
- ▲ Missions multilatérales 1
- Consulats généraux 26
- ◇ Consulats 8
- ◇ Agences consulaires 6
- ◆ Consul honoraire 90
- ◆ Point de service lié à une entente avec l'Australie 13
- ◆ Point de service lié à une entente avec la Suède 1
- ✕ Opérations suspendues 4

source : [Carte des points de service consulaires](#)

Les Canadiens et Canadiennes peuvent accéder aux services consulaires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En dehors des heures de bureau locales, les Canadiens et Canadiennes qui ont besoin d'une assistance consulaire d'urgence peuvent communiquer avec le [Centre de surveillance et d'intervention d'urgence](#) (CSIU) d'AMC :

-  **Téléphone** : +1 613 996 8885
-  **Message texte** : +1 613 686 3658
-  **WhatsApp** : +1 613 909 8881
-  **Signal** : +1 613 909 8087
-  **Courriel** : sos@international.gc.ca

Au cours de l'exercice financier 2024 à 2025, le CSIU a répondu à :

- **92 518** appels
- **107 053** courriels
- **19 668** séances de clavardage en direct
- **13 359** SMS ou messages par WhatsApp et Signal

En moyenne, le temps de réponse d'un appel téléphonique pour joindre un fonctionnaire chargé des opérations était d'environ 20 secondes. Le nombre de demandes consulaires adressées au CSIU a augmenté de près de 25 % par rapport aux quatre années précédentes. Le CSIU apporte également son soutien aux activités après les heures de bureau, en aidant à la prestation de services consulaires lorsque les bureaux canadiens à l'étranger sont fermés.

Les agents consulaires canadiens peuvent fournir toute une gamme de services, dont des services liés au passeports, faciliter le vote aux élections fédérales canadiennes depuis l'étranger et apporter leur soutien dans des cas consulaires complexes, tels que des accidents, une assistance médicale ou une aide financière.

En cas d'accident ou d'assistance médicale, les agents consulaires peuvent offrir leur aide en fournissant des informations sur les établissements médicaux et en communiquant avec les proches. Cependant, ils ne peuvent pas payer les frais d'hospitalisation ou les frais médicaux, ni les frais d'évacuation médicale ou d'ambulance aérienne. Il est donc important de souscrire une [assurance maladie de voyage complète](#) avant de partir en voyage.

En cas d'arrestation ou de détention à l'étranger, les agents consulaires peuvent expliquer le fonctionnement du système judiciaire local, fournir des listes d'avocats locaux et aider à comprendre les procédures judiciaires, les délais et ce à quoi il faut s'attendre, mais ils ne peuvent pas donner de conseils juridiques, payer les services d'un avocat ni influencer le tribunal ou l'enquête policière. Les Canadiennes et Canadiens arrêtés et détenus à l'étranger sont soumis au système de justice pénale du pays où ils ont été arrêtés et emprisonnés. Les agents consulaires ne peuvent pas obtenir leur libération ni intervenir dans l'application de la loi locale.

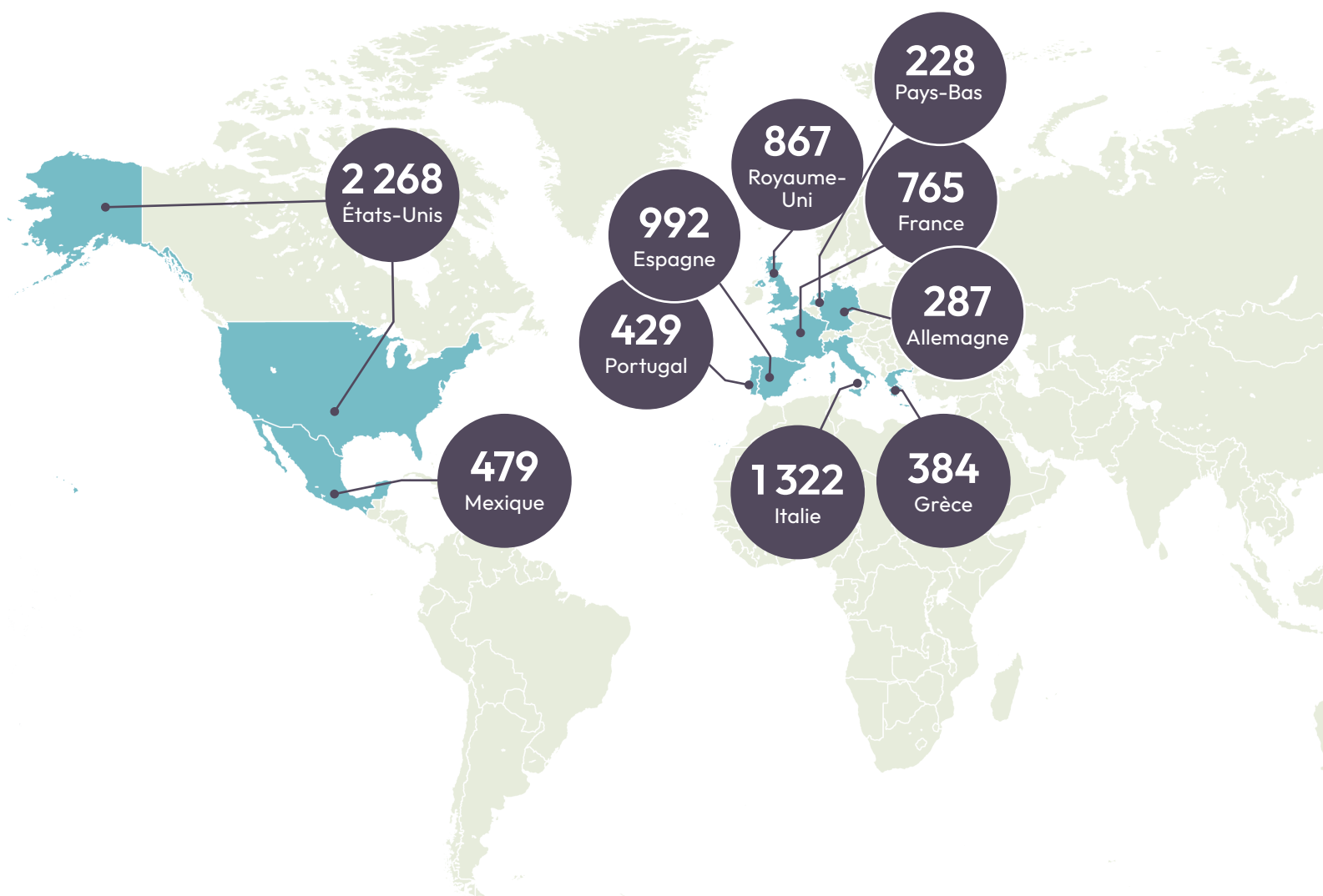
Dans les cas où les Canadiens et Canadiennes ont besoin d'une aide financière, les bureaux du gouvernement canadien à l'étranger peuvent fournir une liste des services locaux de transfert d'argent et aider à communiquer avec la famille, les amis, les employeurs, les collègues, les sociétés de cartes de crédit ou les banques pour leur demander de transférer des fonds. Ils peuvent également fournir des informations sur la manière de demander une aide financière d'urgence par l'intermédiaire du [Fonds d'aide aux victimes](#) du ministère de la Justice, si le Canadien a été victime d'un crime violent grave.

PASSEPORTS

Les services consulaires en lien avec les passeports demeurent le type de demande le plus courant reçu par les fonctionnaires canadiens travaillant dans nos bureaux à l'étranger. Les fonctionnaires peuvent aider les Canadiens et Canadiennes à remplacer les passeports canadiens perdus, volés, endommagés ou expirés et à faire une demande pour en obtenir de nouveaux.

Au cours de l'exercice financier 2024 à 2025, 215 631 demandes de passeport ont été reçues de l'extérieur du Canada. De ce nombre, 6 989 passeports ont été déclarés perdus et 5 085 autres ont été déclarés volés. Le gouvernement du Canada a émis 1 663 documents de voyage d'urgence, 11 453 passeports temporaires et 196 506 nouveaux passeports pour aider les Canadiens et Canadiennes qui voyagent ou vivent à l'étranger.

Les 10 destinations les plus fréquentes pour lesquelles il y a eu des cas de passeports perdus ou volés étaient les suivantes :



ÉTUDE DE CAS :

Vol de passeport et d'effets personnels

Que s'est-il passé?

Une famille de citoyens canadiens a loué une voiture pour voyager en Italie. À Rome, leur voiture de location a été cambriolée et tous leurs effets personnels ont été volés, y compris leurs pièces d'identité, leurs passeports, leurs ordinateurs portables et leurs cartes de débit et de crédit.

Comment nous avons aidé

Nos agents consulaires ont rapidement traité les demandes de passeport de chaque membre de la famille. Ils ont émis des passeports temporaires aux parents et à un enfant de plus de 16 ans grâce à des demandes de renouvellement simplifiées.

- Pour les enfants de moins de 16 ans, le processus a nécessité de remplir plusieurs formulaires et d'effectuer des démarches supplémentaires, car ils n'avaient pas de preuve documentaire de leur citoyenneté ou de leur identité. La famille a donc dû rester à Rome quelques jours de plus en attendant que le processus de demande de passeport soit terminé.

Conseils pour prévenir les vols et savoir quoi faire si vos effets personnels sont volés :

- Ne laissez jamais d'objets de valeur dans un véhicule, y compris dans le coffre.
- Gardez toujours votre passeport et vos objets de valeur en sécurité, en particulier lorsque vous voyagez.
- Apprenez [quoi faire lorsque vous recevez votre passeport et comment le garder en sécurité](#).
- Lisez nos conseils sur la [marche à suivre en cas de perte ou de vol de vos effets personnels à l'étranger](#) et découvrez [ce qu'il faut faire si votre passeport est perdu, volé ou endommagé](#).
- Communiquez avec l'ambassade ou le consulat le plus proche de votre destination ou avec le [CSIU](#) pour obtenir une assistance consulaire 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

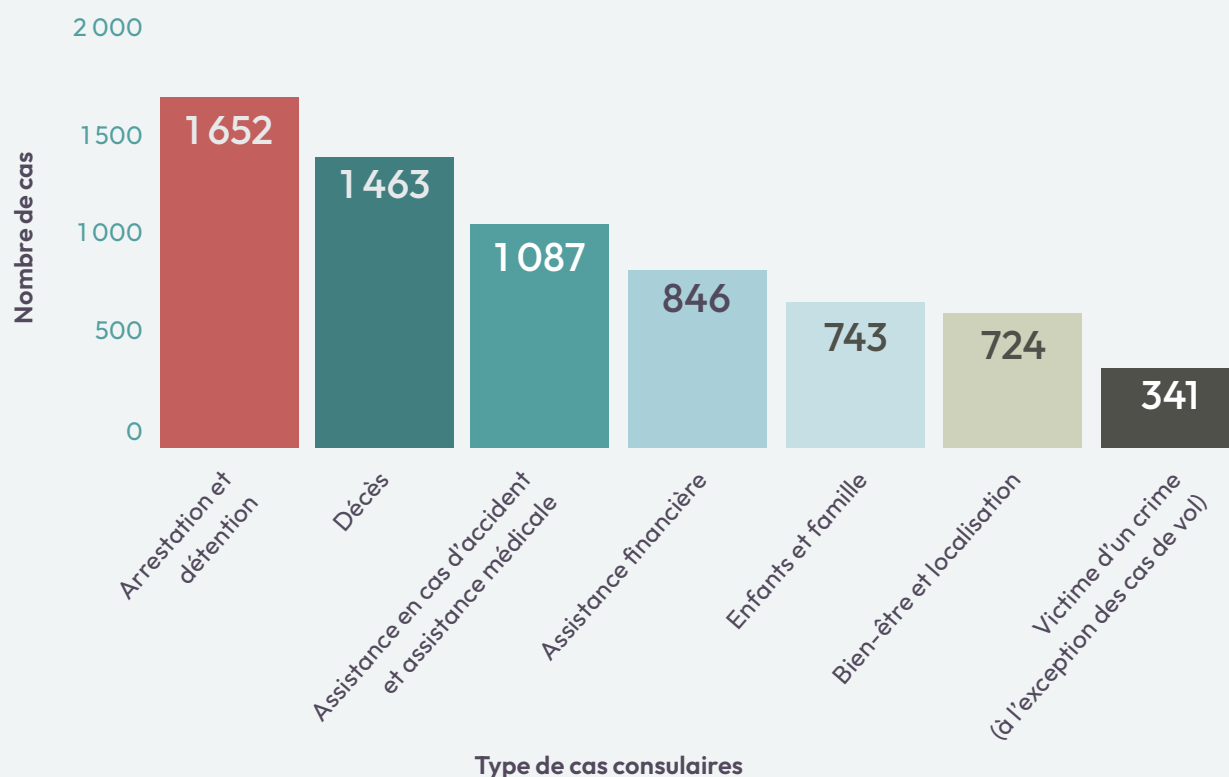
CAS CONSULAIRES

Les Canadiens et Canadiennes qui voyagent ou vivent à l'étranger peuvent parfois être confrontés à des défis inattendus et à des situations difficiles. Lorsque cela se produit, nous pouvons les aider en ouvrant un dossier consulaire afin de leur fournir une assistance. Cela nécessite de travailler avec la personne concernée, sa famille et ses amis, ainsi qu'avec les autorités et les organisations locales afin de résoudre ou d'atténuer la situation.

Chaque cas est unique, et le niveau de soutien fourni dépend de divers facteurs, notamment les lois et règlements du pays et la vulnérabilité du Canadien concerné.

Au cours de l'exercice financier 2024 à 2025, AMC a ouvert 7 208 dossiers consulaires pour des Canadiens et Canadiennes à l'étranger. Les trois principaux types de dossiers consulaires concernaient les arrestations et les détentions, les décès et les cas liés à des accidents et à l'assistance médicale.

Cas consulaires par type et nombre (2024-2025)



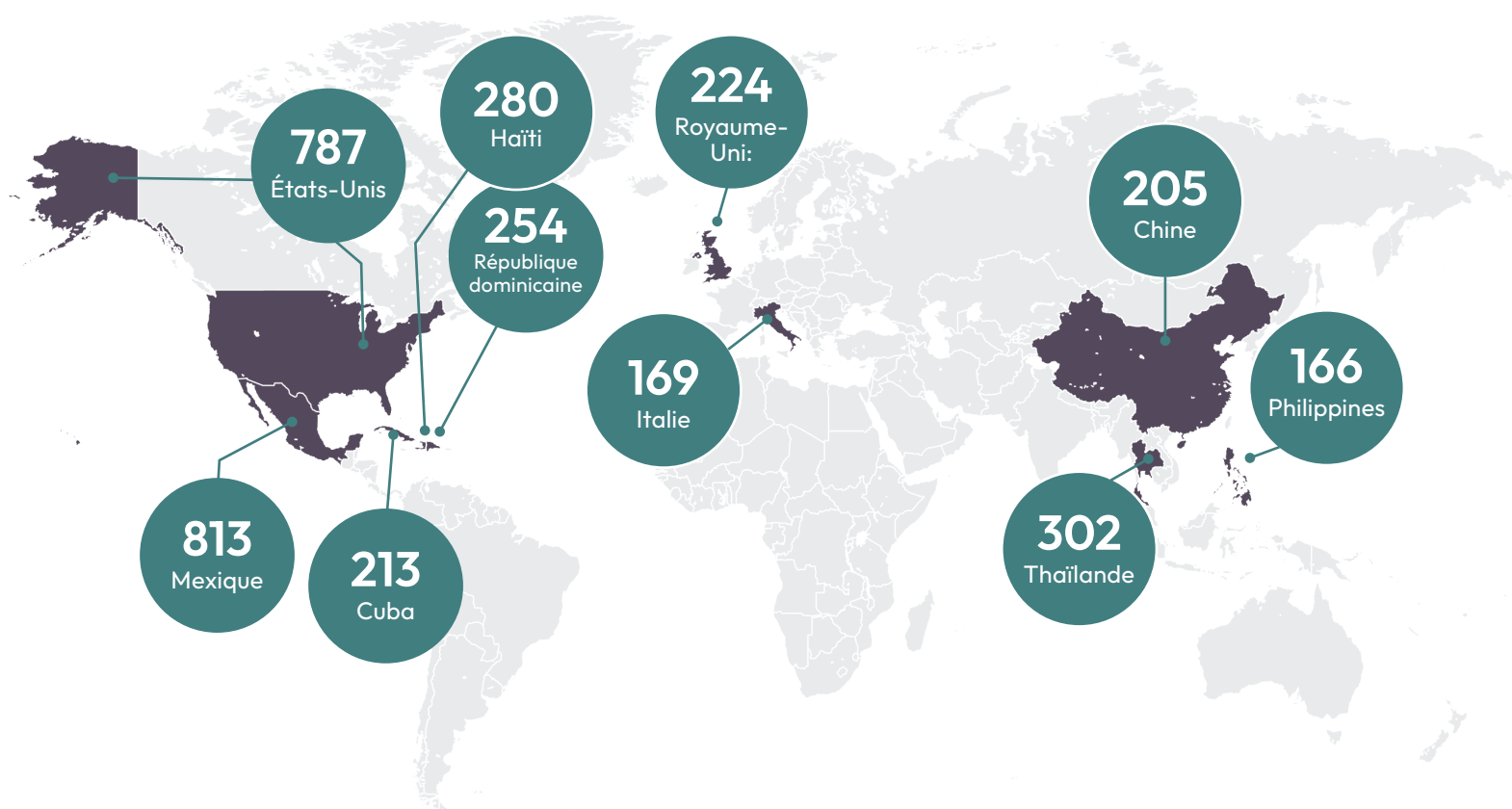
Ce qu'il faut savoir :

- Avant de partir en voyage, assurez-vous de repérer le bureau du gouvernement du Canada le plus proche de votre destination et de bien comprendre les services offerts. Consultez notre répertoire des [ambassades, consulats et bureaux par destination](#).
- Consultez la section « Besoin d'aide? » de la page Conseils aux voyageurs et avertissements par destination.
- Consultez la [Charte des services consulaires du Canada](#) pour en savoir plus sur l'aide que peuvent vous apporter les fonctionnaires canadiens.

LES 10 PRINCIPALES DESTINATIONS OÙ IL Y A EU DES CAS CONSULAIRES

Au cours de l'exercice financier 2024 à 2025, les États-Unis, principale destination des voyageurs et voyageuses du Canada, ont été le pays où le plus grand nombre de cas consulaires ont été traités. Ils ont été suivis par le Mexique, deuxième destination touristique la plus populaire au Canada.

10 principales destinations où il y a eu des cas consulaires (2024-2025)



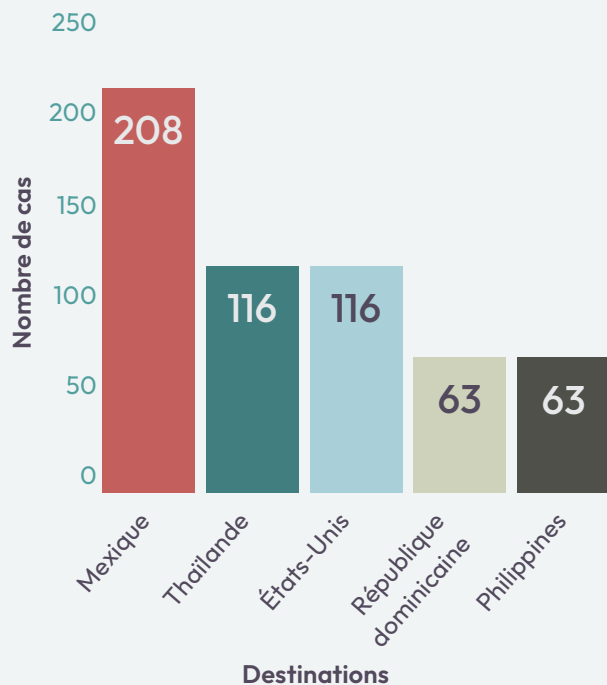
LES 5 PRINCIPALES DESTINATIONS PAR TYPE DE CAS CONSULAIRE

AMC apporte son soutien aux Canadiens et Canadiennes qui voyagent ou vivent à l'étranger et qui sont confrontés à divers problèmes, notamment la perte ou le vol de leur passeport, le décès d'un proche, des blessures, une arrestation ou une détention. Chaque cas est unique, et le type et l'étendue des services consulaires que nous pouvons fournir dépendent de la situation et du lieu.

DÉCÈS À L'ÉTRANGER

Au cours de l'exercice financier 2024 à 2025, 1 463 décès de Canadiens et Canadiennes à l'étranger ont été signalés à AMC. La plupart de ces décès (994) étaient dus à des causes naturelles. Les autres causes de décès étaient accidentelles, comme la noyade ou les accidents de transport.

5 principales destinations où il y a eu des cas de décès à l'étranger (2024-2025)



Ce qu'il faut savoir : Lorsqu'un Canadien décède à l'étranger, quelle qu'en soit la cause, les fonctionnaires canadiens peuvent fournir des conseils et des informations aux proches de la personne décédée sur la manière de communiquer avec les autorités compétentes. Ils peuvent également aider à trouver un salon funéraire qui connaît les formalités funéraires internationales et faciliter le rapatriement du corps au Canada.

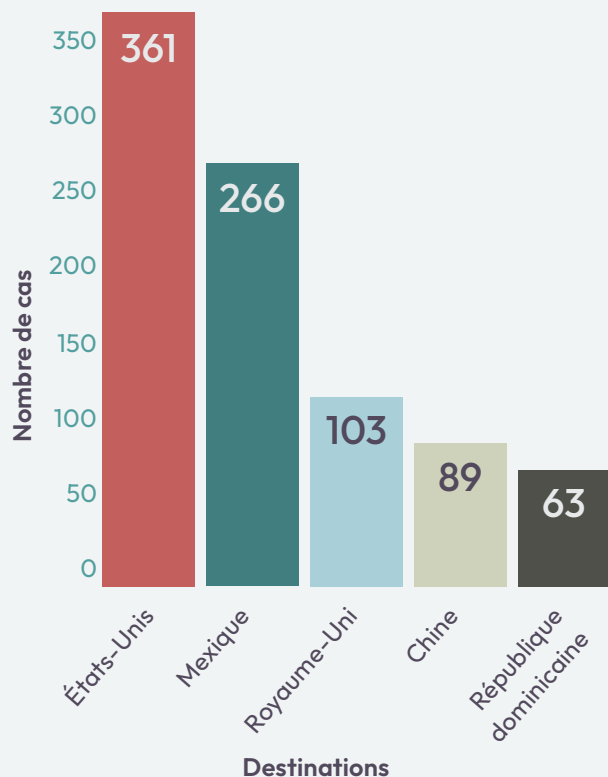
- Souscrivez une [assurance maladie de voyage complète](#) avant de partir en voyage afin d'être couvert en cas de maladie ou de décès à l'étranger.
- Consultez nos informations sur [ce qu'il faut faire si vous êtes le proche parent ou le représentant d'un Canadien décédé à l'étranger](#).

ARRESTATION ET DÉTENTION

Des cas impliquant des Canadiennes et Canadiens détenus à l'étranger se produisent partout dans le monde. Au cours de l'exercice financier 2024 à 2025, nous avons fait face à 1 652 cas liés à des Canadiennes et Canadiens arrêtés ou détenus à l'étranger. Cela représente une augmentation de 19 % par rapport à l'exercice financier précédent. Il convient de noter que le nombre de cas au Mexique a augmenté de 63 %, passant de 163 à 266.

Un nombre croissant de cas d'arrestation et de détention liés au trafic de drogue ont été signalés aux bureaux canadiens à l'étranger. Parmi ceux-ci, de nombreux détenus ont transporté de la drogue à leur insu, souvent après avoir été recrutés ou contraints de le faire.

5 principales destinations où il y a eu des cas d'arrestation et de détention (2024-2025)



Ce qu'il faut savoir :

- Ne transportez, ne détenez, n'achetez et ne consommez en aucun cas du cannabis ou toute autre drogue illégale lorsque vous voyagez à l'extérieur du Canada.
- Ne transportez jamais de cadeaux, de colis ou de bagages pour quelqu'un d'autre à la frontière ou à la douane, à moins d'être certain de leur contenu. Si des drogues sont découvertes, vous serez tenu responsable.
- Pour réduire le risque d'être impliqué à votre insu dans un trafic de drogue, faites vous-même vos bagages, fermez-les à clé et gardez-les en votre possession en tout temps.
- La plupart des pays appliquent une politique de tolérance zéro en matière de drogues illégales, y compris leur possession et leur consommation. Les sanctions peuvent être sévères, même pour de petites quantités, et aller jusqu'à plusieurs années d'emprisonnement dans un pays étranger, voire jusqu'à la peine de mort.

- Vous êtes tenu de connaître et de respecter les lois de votre destination; [si vous êtes arrêté](#), vous serez soumis au système pénal de ce pays.
- Bien que les agents consulaires ne puissent pas obtenir la libération d'une personne emprisonnée, ils peuvent offrir divers services aux Canadiennes et Canadiens détenus. Ces services varient selon le pays et les circonstances particulières et peuvent inclure la préparation d'une liste d'avocats locaux ou le fait de communiquer avec les membres de la famille au nom de la personne détenue.

Consultez notre [Guide à l'intention des Canadiens détenus à l'étranger](#) pour plus d'informations.

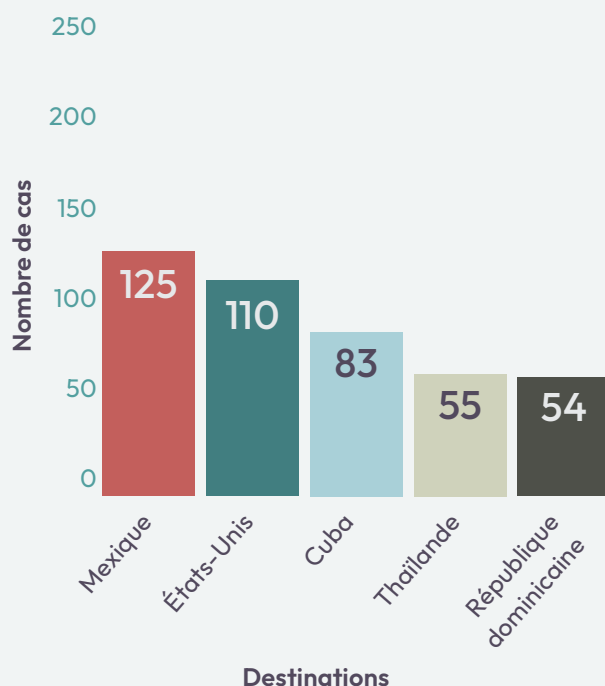
ACCIDENTS ET ASSISTANCE MÉDICALE

Les [accidents et maladies](#) peuvent survenir n'importe où. Au cours de l'exercice financier 2024 à 2025, les agents consulaires canadiens ont géré 1 087 cas liés à des accidents et à l'assistance médicale, soit une augmentation de 2 % par rapport à l'année précédente. Ces cas ont nécessité notamment de fournir des renseignements sur les établissements médicaux et de communiquer avec les proches. Plus d'un tiers de ces cas se sont produits dans les 10 principales destinations internationales des Canadiens et Canadiennes.

Ce qu'il faut savoir : Les agents consulaires peuvent vous aider en vous fournissant une liste d'hôpitaux et des informations sur les prestataires de services de santé. Il est important de savoir qu'ils ne peuvent pas prendre en charge les frais d'hospitalisation, les frais médicaux ou les coûts liés à une évacuation médicale ou à une ambulance aérienne.

- Souscrivez une [assurance maladie de voyage complète](#) avant votre départ; lisez attentivement les détails de la police pour comprendre ce que couvre votre assurance.
- Si vous prévoyez participer à des [activités de tourisme d'aventure à l'étranger](#), renseignez-vous sur les risques et consultez nos conseils sur les assurances et la sécurité.
- Consultez nos informations sur [la santé et la sécurité à l'étranger](#).

5 principales destinations où il y a eu des cas d'accident et assistance médicale (2024-2025)



ÉTUDE DE CAS : Assistance médicale

Que s'est-il passé?

Un Canadien s'est rendu en France avec sa famille pour des vacances et a été victime d'un arrêt cardiaque pendant son séjour. La famille a appelé l'ambassade du Canada en France pour obtenir de l'aide afin de s'y retrouver dans le système hospitalier français, car elle ne parlait pas français et n'avait pas d'assurance de voyage.

Comment nous avons aidé

Un agent consulaire canadien a aidé la famille à comprendre les options qui s'offraient à elle et à prendre des décisions éclairées, car le fait de s'inquiéter pour un être cher dans une situation qui met sa vie en danger est déjà suffisamment pénible. L'agent a répondu aux questions sur la logistique du voyage et l'obtention des dossiers médicaux, et il a aidé la famille à comprendre les implications financières.

L'agent consulaire a aussi aidé la famille à gérer la situation médicale et à ne pas perdre de vue les préoccupations secondaires telles que les vols et les hôtels, car la négligence de ces aspects du voyage aurait pu rendre la situation encore plus complexe et coûteuse.

Les agents consulaires sont là pour soutenir les Canadiennes et Canadiens confrontés à des situations imprévues et souvent désagréables à l'étranger, pour les aider à comprendre les options qui s'offrent à eux et pour les aider à reprendre le contrôle de la situation.

Conseils en cas d'urgence médicale et que faire si cela vous arrive :

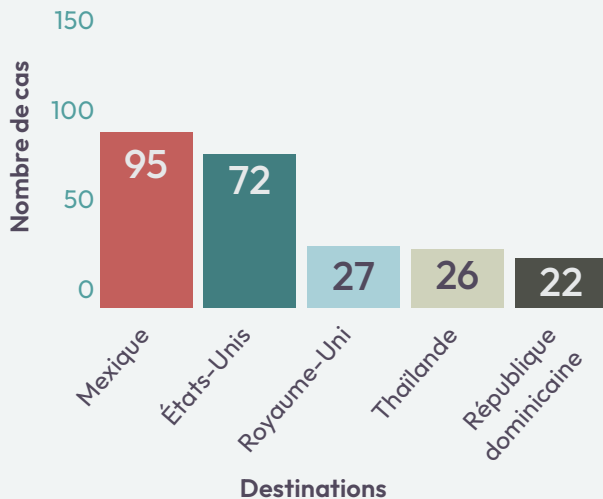
- Souscrivez une [assurance maladie de voyage complète](#) avant de partir en voyage et lisez attentivement les détails de la police pour comprendre ce que couvre votre assurance.
- Consultez nos informations sur [la santé et la sécurité à l'étranger](#).
- Communiquez avec l'ambassade ou le consulat le plus proche de votre destination ou avec le [Centre de surveillance et d'intervention d'urgence](#) pour obtenir une assistance consulaire 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

BIEN-ÊTRE ET LOCALISATION DE PERSONNES

Des demandes de renseignements sont souvent formulées lorsqu'un membre de la famille ou un ami s'inquiète de ne pas avoir eu de nouvelles d'un proche pendant son voyage. Au cours de l'exercice financier 2024 à 2025, nous avons ouvert 724 dossiers concernant des personnes disparues ou ayant eu des contacts limités avec leur famille ou leurs amis au Canada, soit une baisse de 3 % par rapport à l'année précédente.

Le Mexique, deuxième destination touristique la plus populaire auprès des Canadiens et Canadiennes, a été le pays le plus touché par ce type de cas consulaires pour la quatrième année consécutive.

5 principales destinations où il y a eu des cas liés au bien-être et à la localisation (2024-2025)



Ce qu'il faut savoir : Lorsque le lieu où se trouve un voyageur est inconnu, les fonctionnaires canadiens peuvent tenter de communiquer avec lui et transmettre ses coordonnées aux personnes qui le cherchent. Les fonctionnaires peuvent également fournir des conseils aux familles, mais peuvent être dans l'incapacité de révéler ce qu'ils savent sur la localisation du voyageur pour des raisons de confidentialité. Il appartient au voyageur de communiquer directement avec sa famille et ses amis. Les fonctionnaires canadiens ne peuvent pas lancer de recherches pour retrouver des Canadiens et Canadiennes à l'étranger, mais peuvent conseiller aux membres de la famille de signaler la disparition à la police ou à d'autres institutions compétentes.

ÉTUDE DE CAS : Bien-être

Que s'est-il passé?

Un citoyen canadien s'est présenté à l'ambassade du Canada au Mexique, à Mexico, dans un état incohérent et avec de la difficulté à communiquer. Il a déclaré avoir perdu sa valise, son cellulaire et son passeport à son arrivée à l'aéroport de Mexico, et ne disposait ni de billet d'avion de retour ni d'argent.

Comment nous avons aidé

Un agent consulaire canadien a aidé le voyageur canadien en vérifiant si les autorités aéroportuaires avaient retrouvé ses effets personnels. Malheureusement, ceux-ci n'ont pas été retrouvés, et l'agent a donc expliqué à la personne la procédure à suivre pour obtenir un nouveau passeport. L'ambassade a également proposé de communiquer avec les membres de sa famille au Canada, mais le voyageur a d'abord refusé.

La personne est revenue le lendemain pour entamer les démarches en vue d'obtenir un nouveau passeport et elle a finalement accepté l'offre de l'agent de communiquer avec sa famille. La famille a pu l'aider en prenant en charge les frais d'hôtel, de nourriture, de transport et de passeport d'urgence.

Ce jour-là, l'agent a accompagné le voyageur à un hôtel voisin et lui a expliqué qu'il devrait retourner à l'ambassade le lendemain pour finaliser la procédure de délivrance du document de voyage. Le document de voyage d'urgence a été émis, et l'agent a accompagné le voyageur à l'aéroport, l'a aidé à payer les frais liés à la perte de sa carte de touriste, lui a remis l'argent envoyé par sa famille et lui a donné des instructions claires pour s'assurer qu'il ne rate pas son vol de retour. Le lendemain, l'agent a pris des nouvelles de la famille du voyageur, qui a confirmé son arrivée à bon port et a exprimé sa profonde gratitude pour le soutien apporté par l'ambassade.

Conseils pour votre bien-être et quoi faire si vous avez besoin d'aide :

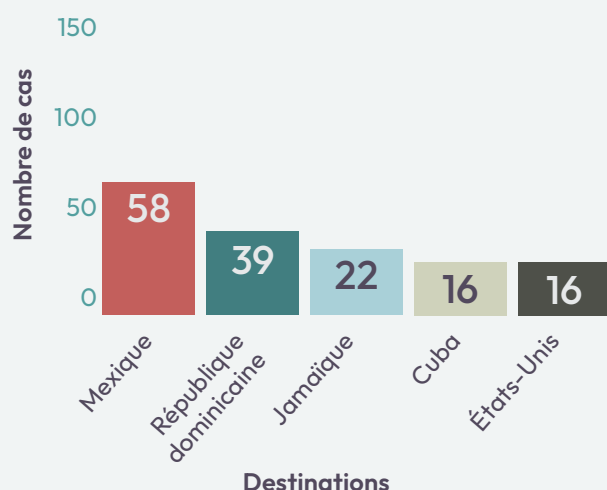
- Voyager ou vivre à l'étranger peut avoir une incidence sur votre santé mentale. Avant de partir, consultez nos [informations et ressources pour vous aider à vous préparer et à protéger votre bien-être à l'étranger](#).
- Lisez nos conseils sur [ce qu'il faut faire si vous pensez qu'un Canadien a disparu à l'étranger](#).

- Avant de partir, inscrivez-vous au service gratuit d'[Inscription des Canadiens à l'étranger](#), qui nous permet de communiquer avec vous en cas d'urgence à votre destination et de communiquer avec les membres de votre famille en votre nom.
- Communiquez votre itinéraire de voyage détaillé et vos coordonnées à votre famille ou à vos amis au Canada.
- Fournissez à votre famille ou à vos amis les coordonnées du [Centre de surveillance et d'intervention d'urgence](#), accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- Ayez sur vous les coordonnées des [bureaux du gouvernement canadien à l'étranger](#) dans les pays que vous prévoyez visiter.

VICTIMES DE CRIMES VIOLENTS (À L'EXCEPTION DES VOLS)

Au cours de l'exercice financier 2024 à 2025, 341 Canadiens et Canadiennes ont déclaré avoir été victimes d'un crime à l'étranger, soit une augmentation de 15 % par rapport à l'année précédente. Les types de crimes recensés étaient des agressions ([physiques](#) ou [sexuelles](#)), des homicides et des enlèvements. Le Mexique est demeuré le pays où le plus grand nombre de Canadiens et Canadiennes ont eu besoin d'une assistance consulaire en tant que victimes d'un crime.

5 principales destinations où il y a eu des cas de victimes de crimes violents (2024-2025)



Ce que vous devez savoir :

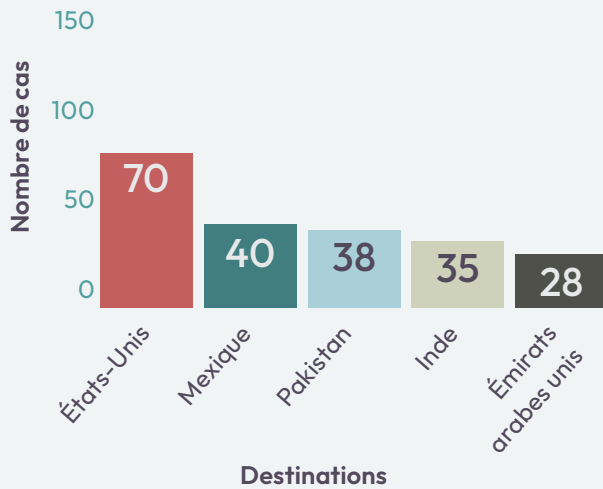
- Lisez nos conseils aux voyageurs et avertissements par destination afin d'acquérir les connaissances et les notions nécessaires pour vous protéger et voyager en toute sécurité.
- Lorsque vous voyagez, suivez les mêmes règles de sécurité que chez vous, mais avec encore plus de prudence.
- Consultez nos conseils pour en savoir plus sur les précautions à prendre et sur ce qu'il faut faire si vous êtes victime d'une agression [physique](#) ou [sexuelle](#) à l'étranger.
- Si vous êtes victime d'un crime violent pendant un voyage à l'étranger, les fonctionnaires canadiens peuvent :
 - vous fournir les coordonnées des services de police et des services médicaux locaux;
 - vous aider à trouver du soutien pour gérer les conséquences émotionnelles, médicales et juridiques d'un crime;
 - vous fournir des informations sur la manière de demander une aide financière d'urgence par l'intermédiaire du [Fonds d'aide aux victimes](#) du ministère de la Justice.

ASSISTANCE AUX ENFANTS

Au cours de l'exercice financier 2024 à 2025, les fonctionnaires canadiens ont géré 743 cas relatifs à des [enfants à l'étranger](#), notamment des cas d'enlèvement d'enfants par un parent, de garde d'enfants, de protection de l'enfance et d'abandon d'enfants. Cela représente une augmentation de 16 % par rapport à l'exercice financier précédent.

Les États-Unis sont demeurés le pays où les Canadiens et Canadiennes ont signalé le plus grand nombre de cas liés aux enfants. L'Inde a remplacé l'Afghanistan au nombre des 5 destinations principales pour ce type de cas. Au Mexique, le nombre de cas a presque doublé, passant de 22 à 40.

5 principales destinations où il y a eu des cas d'assistance aux enfants (2024-2025)



Ce qu'il faut savoir : Lorsqu'un enfant canadien se trouve à l'étranger, ce sont les lois locales qui s'appliquent, et les autorités locales chargées de la protection de l'enfance ont la responsabilité de le protéger. Les fonctionnaires canadiens peuvent guider les parents et les enfants tout au long du processus, mais ils ne peuvent pas faire appliquer les ordonnances ou les normes canadiennes ni donner de conseils juridiques. Le Canada est signataire de la [Convention de La Haye](#) de 1980, un traité multilatéral qui fournit un cadre juridique permettant aux parents de demander le retour rapide de leurs enfants en cas d'enlèvement par un parent à l'international. Grâce à cette convention, les autorités provinciales et territoriales canadiennes peuvent collaborer avec leurs homologues d'autres États membres pour localiser l'enfant, engager des poursuites judiciaires et plaider en faveur de son retour au Canada en toute sécurité. Dans les cas d'enlèvement par un parent dans des États qui ne sont pas membres de la Convention de La Haye, il est particulièrement important de demander l'avis d'un juriste local compétent. Si vous pensez que votre enfant risque d'être enlevé et emmené hors du Canada, consultez notre [guide à l'intention des parents concernés par l'enlèvement international d'enfants](#).

- Si votre enfant a été enlevé à l'étranger ou qu'on l'empêche de revenir au Canada, communiquez avec le [Centre de surveillance et d'intervention d'urgence](#) à Ottawa pour obtenir une assistance consulaire.

- Il est illégal de forcer quelqu'un à se marier, tout comme il est illégal de faire sortir du Canada une personne âgée de moins de 16 ans dans le but de la marier. À ce sujet, consultez nos ressources et voyez comment nous pouvons vous aider [si vous ou une personne de votre entourage risquez d'être forcés de vous marier à l'étranger](#).
- Il est également illégal d'emmener ou d'envoyer un mineur de moins de 18 ans à l'étranger pour qu'il subisse une thérapie de conversion. À ce sujet, consultez nos ressources [si vous ou une personne de votre entourage risquez d'être soumis à une thérapie de conversion à l'étranger](#).
- Il est aussi illégal de faire sortir un enfant du Canada pour lui faire subir une mutilation génitale féminine. À ce sujet, consultez nos ressources pour obtenir de plus amples informations [si vous ou une personne de votre entourage êtes en danger de subir cette intervention](#).

INTERVENTIONS CONSULAIRES D'URGENCE

Des crises et des situations d'urgence, comme des bouleversements politiques, des conflits et des catastrophes naturelles, peuvent survenir à tout moment et n'importe où, touchant potentiellement des Canadiens, des résidents permanents et les membres de leur famille immédiate à l'étranger. Ces situations peuvent parfois nécessiter une intervention exceptionnelle de la part du gouvernement du Canada.

Les interventions consulaires d'urgence au cours de l'exercice financier 2024 à 2025 ont notamment consisté à :

- veiller à ce que le public soit tenu informé des mesures prises par le gouvernement pour protéger la sécurité des Canadiennes et Canadiens touchés;
- fournir une aide sur le terrain aux Canadiennes et Canadiens touchés, par exemple en les aidant à obtenir des documents de voyage et en leur accordant des prêts d'aide financière d'urgence;
- augmenter la capacité d'intervention en mobilisant des centaines de membres du personnel à l'administration centrale et dans les missions à l'étranger, y compris l'Équipe permanente de

déploiement rapide pour aider à faire face à de multiples situations d'urgence.

- faciliter le départ assisté de près de 1 900 citoyens canadiens, résidents permanents du Canada et membres de leur famille immédiate à partir de diverses régions touchées, et plus de 250 ressortissantes et ressortissants.

AMC a aidé des milliers de Canadiennes et de Canadiens touchés par des crises dans le monde entier entre 2024 et 2025, notamment :

- La crise dans la bande de Gaza, le 7 octobre 2023 (en cours)

- En utilisant le poste frontalier terrestre de Rafah, nous avons pu aider 22 Canadiens, résidents permanents du Canada et membres de leur famille immédiate à quitter la région au cours de l'exercice financier 2024 à 2025.

- La crise en Haïti, du 2 mars au 30 avril 2024

- Entre le 3 et le 26 avril 2024, les opérations d'aide au départ d'Haïti vers le Canada ont été intensifiées, avec 38 vols en hélicoptère et 6 vols nolisés facilitant l'évacuation de :
 - 528 Canadiens, résidents permanents du Canada et membres de leur famille immédiate, dont 47 étaient des enfants et des jeunes;
 - 16 ressortissants et ressortissantes étrangers à la demande expresse de leurs gouvernements respectifs.
- En avril 2024, le CSIU d'AMC, ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, a répondu à plus de 7 295 demandes de renseignements liées à la crise.
- En avril 2024, 24 membres de l'Équipe permanente de déploiement rapide ont été déployés en Haïti pour apporter un soutien supplémentaire aux Canadiens et Canadiennes pendant la crise.

- La crise en Nouvelle-Calédonie, du 14 au 26 mai 2024

- Dans le cadre de l'Accord sur le partage de services consulaires entre le Canada et l'Australie, 37 Canadiens, résidents permanents et membres de leur famille immédiate ont été évacués de Nouvelle-Calédonie et transportés à

Brisbane, en Australie, à bord de vols militaires organisés par l'Australie.

- La crise au Liban, du 26 septembre au 22 octobre 2024

- Nous avons facilité le départ en toute sécurité du Liban de 1 311 Canadiens, résidents permanents et membres de leur famille immédiate à bord de neuf vols nolisés et de sept vols commerciaux à capacité augmentée à destination d'Istanbul, en Türkiye, de Doha, au Qatar, et de Larnaca, à Chypre.
- AMC a soutenu l'évacuation d'environ 240 ressortissantes et ressortissants étrangers à la demande spéciale de leurs gouvernements respectifs.
- Nous avons mis plus de 3 300 places sur des vols de départ assistés à la disposition des Canadiens, résidents permanents du Canada et membres de leur famille admissibles qui souhaitaient quitter le Liban.
- Le CSIU d'AMC, ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, a répondu à plus de 9 955 demandes de renseignements liées à la crise.
- En réponse à la crise, AMC a déployé 80 membres de l'Équipe permanente de déploiement rapide au Liban, afin d'assurer un soutien accru sur le terrain aux Canadiens et Canadiennes.

INTERVENTIONS CONSULAIRES D'URGENCE AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER 2024-2025



1 GAZA (en cours)

- Départs assistés de **22 Canadiens et Canadiennes**, RP et membres de leur famille immédiate en 2024 à 2025

2 HAÏTI (mars à avr. 2024)

- **38 mouvements d'hélicoptères**
- **6 vols d'affrètement**
- Répondu à plus de **7 295 demandes de renseignements**
- Déployé **24 membres de l'Équipe permanente de déploiement rapide**

Évacuation de:

- **528 Canadiennes et Canadiens**, RP et membres de leur famille immédiate, dont **47 étaient enfants et adolescents**
- **16 ressortissantes et ressortissants étrangers**

3 NOUVELLE-CALÉDONIE (mai 2024)

- **37 Canadiens et Canadiennes**, RP et membres de leur famille immédiate furent évacués de la Nouvelle-Calédonie sur des vols organisés par l'Australie.

4 LIBAN (sept. à oct. 2024)

- Départ sécuritaire de **1 311 Canadiens et Canadiennes**, RP et membres de leur famille immédiate
- **9 vols d'affrètement**
- **7 vols à capacité augmentée**
- Évacuation de **240 ressortissantes et ressortissants étrangers**
- Plus de **3 300 sièges disponibles pour les Canadiennes et Canadiens**, RP et les membres de leur famille immédiate qui souhaitaient partir
- Réponse à plus de **9 955 demandes de renseignements**
- Déploiement de **80 membres de l'Équipe permanente de déploiement rapide**

COMMUNICATION DE CONSEILS DE VOYAGE AUX CANADIENS ET CANADIENNES

De 2024 à 2025, AMC a poursuivi sa collaboration avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux afin de s'assurer que les Canadiens et Canadiennes trouvent des conseils et des renseignements opportuns, précis et clairs sur le site Voyage.gc.ca. Parmi ces ministères et organismes figuraient l'Agence de la santé publique du Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, le Programme des passeports et Transports Canada.

Les activités de communication comprenaient les éléments suivants :

- La maintenance de près de **700** pages Web sur le site Voyage.gc.ca et plus de **200** mises à jour de pages, y compris des mises à jour sur les [urgences à grande échelle à l'extérieur du Canada](#) et l'ajout de la page [Santé et sécurité dans un voyage d'aventure](#).
 - Le site Voyage.gc.ca a reçu **27 419 334** visites au cours de l'exercice financier 2024 à 2025.
- Près de 5 000 mises à jour des [Conseils aux voyageurs et avertissements par destination](#), dont 359 portaient sur les niveaux de risque.
 - Les pages « Conseils aux voyageurs et avertissements par destination » ont enregistré 15,39 millions de visites, et les cinq principaux pays faisant l'objet de ces visites étaient les suivants :
 - **États-Unis** (1,54 million de visites)
 - **Mexique** (1,33 million de visites)
 - **Cuba** (1,07 million de visites)
 - **République dominicaine** (760 000 visites)
 - **Royaume-Uni** (470 000 visites)
- 296 messages ont été envoyés par le biais du service gratuit d'inscription des Canadiens à l'étranger, fournissant des informations clés sur les situations d'urgence ou d'autres événements à l'étranger susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité des personnes inscrites.
 - Les messages ont été envoyés à plus d'un million de destinataires.
- De nombreuses publications sur les réseaux sociaux, qui ont permis d'amplifier les mises à jour des conseils propres à chaque destination, de partager de manière proactive les conseils de sécurité aux voyageurs du site Voyage.gc.ca et de diffuser des informations lors de crises.
 - **Facebook** : 1 726 publications
 - **X (anciennement Twitter)** : 1 399 publications
 - **Instagram** : 102 publications (grille et récit)
 - **LinkedIn** : 160 publications



AMC a continué d'encourager les Canadiens et Canadiennes à suivre ses comptes sur les réseaux sociaux afin de rester informés sur la sécurité des voyages. De 2024 à 2025, le nombre d'abonnés aux comptes dédiés de [Voyage.gc.ca](https://voyage.gc.ca) a augmenté de 45 805.

 **Facebook:** [Conseils du gouvernement du Canada](https://www.facebook.com/ConseilsduGouvernementduCanada)
à l'intention des voyageurs

 **X:** [@VoyageGdC](https://twitter.com/VoyageGdC)

 **LinkedIn:** [@AffairesMondialesCanada](https://www.linkedin.com/company/AffairesMondialesCanada)

 **Instagram:** [@affaires.mondiales.canada](https://www.instagram.com/affaires_mondiales_canada)

De plus, Affaires mondiales Canada a mené plusieurs activités proactives de sensibilisation afin de communiquer avec les Canadiens et Canadiennes et de les informer des conseils du gouvernement en matière de sécurité des voyages, dont :

- quatre campagnes publicitaires sur plusieurs plateformes, dont Snapchat, Spotify, Tinder, Narcity, YouTube et Stingray, ainsi que dans les autobus et les salles d'attente;
- un engagement en personne auprès de Canadiens et Canadiennes en participant à des événements partout au Canada et en organisant des activités de sensibilisation dans les aéroports canadiens, avec une portée totale d'environ **19 400** visiteurs à notre kiosque « Voyager en toute sécurité »;
- une collaboration avec 45 établissements d'enseignement postsecondaire partout au Canada afin de fournir des renseignements et des conseils aux étudiants canadiens qui envisagent d'étudier ou de travailler à l'étranger;
- l'établissement de liens avec **335** représentants de l'industrie canadienne du voyage par le biais de webinaires et d'événements sectoriels;
- la distribution de plus de **55 510** publications et documents sur la sécurité des voyages aux Canadiens et Canadiennes lors d'événements ou au moyen de commandes en ligne.

