

TITRE : **PROCOLE DE SECURITE POUR LES SEJOURS INTERNATIONAUX ET EN REGIONS  
ELOIGNEES** **C3-D107**

APPROUVÉ PAR : CONSEIL D'ADMINISTRATION RÉS. : CA-748-9084  
23-11-2021

EN VIGUEUR : 23-11-2021

RESPONSABILITE : VICE-RECTORAT A LA PLANIFICATION ET AUX PARTENARIATS

**Note** : Le texte que vous consultez est une codification administrative des documents normatifs de l'UQAR.  
La version officielle est contenue dans les résolutions adoptées par le Conseil d'administration.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1.</b>	<b>PRÉAMBULE.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>OBJECTIFS DU PROCOLE DE SÉCURITÉ.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>DÉFINITIONS.....</b>	<b>3</b>
3.1	INCIDENT .....	3
3.2	URGENCE .....	3
3.3	CRISE .....	3
3.4	COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE.....	3
3.5	CELLULE DE GESTION DE CRISE (CGC) .....	4
3.6	ACTIVITÉ UNIVERSITAIRE .....	4
3.7	RÉGIONS ÉLOIGNÉES .....	4
3.8	SÉJOUR DE MOBILITÉ .....	4
3.9	INITIATIVE PERSONNELLE OU COLLECTIVE NON RECONNUE NI SOUTENUE PAR L'UNIVERSITÉ .....	4
3.10	NIVEAUX DE RISQUES ET AVERTISSEMENTS.....	4
<b>4.</b>	<b>CHAMP D'APPLICATION .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>RÔLES ET RESPONSABILITÉS .....</b>	<b>5</b>
5.1	LES SERVICES À LA COMMUNAUTÉ ÉTUDIANTE (SCE).....	5
5.2	LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES (SRH).....	6
5.3	LE DÉCANAT DE LA RECHERCHE (DR) .....	6
5.4	LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL ET VICE-RECTORAT À LA VIE ÉTUDIANTE (SGVRVE).....	6
5.5	LE SERVICE DES FINANCES ET DES APPROVISIONNEMENTS (SFA).....	7
5.6	LA RESPONSABLE OU LE RESPONSABLE DE L'INTERNATIONALISATION .....	7

<b>6.</b>	<b>ACTIVITÉS DE PRÉVENTION .....</b>	<b>7</b>
6.1	RÉGIONS À RISQUES À L'INTERNATIONAL.....	8
6.2	REGISTRE DE MOBILITÉ.....	8
6.3	PLAN D'ATTÉNUATION DES RISQUES.....	9
<b>7.</b>	<b>VEILLE .....</b>	<b>9</b>
7.1	PROCÉDURE D'ALERTE .....	9
<b>8.</b>	<b>SITUATION D'URGENCE .....</b>	<b>10</b>
8.1	ASSISTANCE POLICIÈRE IMMÉDIATE .....	10
8.2	ASSISTANCE CONSULAIRE D'URGENCE (GOUVERNEMENT DU CANADA).....	10
8.3	DÉCLARATION D'UNE SITUATION D'URGENCE À L'UQAR.....	11
8.4	RAPPORT D'INCIDENT SIRE .....	11
8.5	APPEL TÉLÉPHONIQUE .....	11
8.6	APPEL D'URGENCE REÇU PAR UN TIERS (AUTRE PERSONNE DE LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE OU MEMBRE DE LA FAMILLE) .....	12
8.7	PRISE EN CHARGE D'UNE SITUATION D'URGENCE.....	12
<b>9.</b>	<b>RÉTROACTION À LA FIN D'UNE URGENCE OU D'UNE CRISE.....</b>	<b>12</b>
<b>10.</b>	<b>RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION, DE LA DIFFUSION ET DE LA MISE À JOUR DU PROTOCOLE.....</b>	<b>12</b>

## 1. PRÉAMBULE

L'Université du Québec à Rimouski (UQAR) est un établissement universitaire résolument voué au développement et à la transmission du savoir, et reconnaît qu'il est essentiel de contribuer à l'internationalisation de la formation et de la recherche dans une perspective d'ouverture sur le monde et de positionnement stratégique. Guidée par le [Plan d'orientation stratégique 2019-2024](#), l'UQAR réaffirme l'importance des possibilités d'études, de stages, de recherches, de partenariats et de collaborations, partout dans le monde.

Le Protocole de sécurité pour les séjours internationaux et en régions éloignées vise à encadrer la gestion des risques reliés aux activités universitaires à l'international et en régions éloignées. Cet outil permettra d'améliorer la préparation et l'encadrement des projets de mobilité et guidera l'administration de l'UQAR dans la gestion efficace et rapide d'un incident ou d'une urgence impliquant une ou un membre de la communauté universitaire en séjour de mobilité.

Les Annexes qui sont jointes au présent protocole en font partie intégrante.

## 2. OBJECTIFS DU PROTOCOLE DE SÉCURITÉ

Les objectifs poursuivis par le protocole sont :

- Préserver la santé, la sécurité et le bien-être de l'ensemble des membres de la communauté universitaire lors de séjours de mobilité à l'international et en régions éloignées dans le cadre d'activités universitaires;
- Fournir un cadre pour soutenir les différentes personnes intervenantes à l'UQAR devant répondre aux situations d'urgence à l'international et en régions éloignées par des actions de prévention, de préparation, d'interventions et de mesures de rétablissement.

## 3. DÉFINITIONS

### 3.1 INCIDENT

Tout événement ou circonstance imprévu qui nécessite une réponse, mais dont les conséquences **ne portent pas atteinte à l'intégrité physique ou psychologique de la personne**, notamment : vol, perte de documents, accident sans blessure grave, incendie, etc.

### 3.2 URGENCE

Tout événement ou circonstance imprévu qui **porte atteinte à l'intégrité physique ou psychologique** d'une ou d'un membre de la communauté universitaire et qui nécessite une intervention rapide. Cela inclut, sans s'y restreindre, un problème de santé, une maladie ou une blessure grave, un événement traumatisant, un accident mortel, un décès subit, un suicide, une agression, un problème politique ou un trouble civil, un attentat terroriste, une crise sanitaire, une catastrophe naturelle ou environnementale, etc.

### 3.3 CRISE

Situation résultant d'un incident ou d'une urgence qui n'a pas été résolue ou circonscrite et pouvant menacer la mission ou la perte de confiance envers l'établissement et les personnes occupant des fonctions de direction. Les incidents et les urgences sont porteurs de crises potentielles.

### 3.4 COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE

Comprend les personnes, qui notamment, lorsqu'elles agissent dans le cadre d'activités universitaires :

- exercent une fonction, occupent un emploi rémunéré ou accomplissent des tâches bénévolement à l'Université;

- poursuivent des études à l'Université;
- poursuivent des activités à titre de personne stagiaire ou bénévole (incluant une personne stagiaire postdoctorale);
- font partie d'une association ou d'un groupe relié à l'Université

### **3.5 CELLULE DE GESTION DE CRISE (CGC)**

La Cellule de gestion de crise (CGC) est mise en place selon le plan des mesures d'urgence de l'UQAR, lorsqu'un incident ou une urgence ne peut être circonscrit et menace la mission et l'intégrité morale de l'établissement. Les membres de cette cellule, définis par la nature de l'incident ou de l'urgence, assurent les liaisons essentielles avec les partenaires stratégiques de l'Université, tant à l'interne qu'à l'externe. Ils sont responsables de l'élaboration de la stratégie de communication, de coordonner et d'opérationnaliser les interventions lors de la crise ainsi que le retour à la normale.

### **3.6 ACTIVITÉ UNIVERSITAIRE**

Activité d'une ou d'un membre de la communauté universitaire dans le cadre d'un programme d'études, d'activités de recherche et professionnelle reconnue, financée ou approuvée par l'UQAR. Par exemple, mais sans s'y limiter : échanges étudiants, sortie terrain, diffusion scientifique et congrès, congé sabbatique, représentation institutionnelle, etc.

### **3.7 RÉGIONS ÉLOIGNÉES**

Toute destination non accessible en voiture, sans accès à des moyens de communication (cellulaire, Internet, etc.) ou ne possédant pas des infrastructures périphériques requises (hôtels, restaurants, épiceries, salles de bain, stations-service, etc.) et qui pourraient affecter la prise en charge rapide d'un incident ou d'une situation d'urgence. Par exemple : Nunavut, Nunavik, Nunatsiavut, région de la Baie-James, Réserve faunique des Chic-Chocs, etc.).

### **3.8 SÉJOUR DE MOBILITÉ**

Séjour réalisé à l'international ou dans les régions éloignées pour la réalisation d'une activité universitaire.

### **3.9 INITIATIVE PERSONNELLE OU COLLECTIVE NON RECONNUE NI SOUTENUE PAR L'UNIVERSITÉ**

Tout projet non sollicité, ni reconnu, ni soutenu d'une quelconque façon par le programme d'études, le module, le comité de programme, le département ou l'Université et réalisé lors d'un séjour à l'international ou dans les régions éloignées. Par exemple : projet personnel.

### **3.10 NIVEAUX DE RISQUES ET AVERTISSEMENTS**

Tout projet de mobilité internationale est évalué selon les [Conseils aux voyageurs](#) et les avertissements du gouvernement du Canada. Le niveau de risque représente la mesure officielle du gouvernement du Canada. Il y a quatre niveaux de risque :

#### **3.10.1 Niveau 1 : Prendre des mesures de sécurité normales**

- Prenez les mêmes précautions que celles que vous prendriez au Canada.

#### **3.10.2 Niveau 2 : Faire preuve d'une grande prudence**

- Il y a certaines préoccupations en matière de sécurité et la situation pourrait changer rapidement. Soyez très prudente ou prudent en tout temps, renseignez-vous dans les médias locaux et suivez les instructions des autorités locales.

### **3.10.3 Niveau 3 : Éviter tout voyage non essentiel**

- Votre sécurité pourrait être compromise. Vous devriez vous demander s'il est nécessaire de vous rendre dans ce pays, ce territoire ou cette région en fonction de vos besoins familiaux ou professionnels, de vos connaissances du pays ou de la région ainsi que d'autres facteurs. Si vous êtes déjà sur place, demandez-vous si vous devez vraiment y être. Dans la négative, vous devriez songer à partir.

### **3.10.4 Niveau 4 : Éviter tout voyage**

- Vous ne devriez pas vous rendre dans ce pays, ce territoire ou cette région. Votre sécurité personnelle est fortement compromise. Si vous êtes déjà sur place, vous devriez envisager de partir si vous pouvez le faire sans danger.

## **4. CHAMP D'APPLICATION**

Le présent protocole s'applique à l'ensemble de la communauté universitaire dans le cadre d'activités universitaires définies à l'article 3.6, et ce, pour toutes les destinations internationales et régions éloignées du Canada. Conséquemment, elle ne s'applique pas aux initiatives personnelles ou collectives non reconnues et non soutenues par l'UQAR.

## **5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

Il est de la responsabilité de chaque membre de la communauté universitaire de voir à sa propre sécurité lors de la réalisation d'un séjour de mobilité internationale et en régions éloignées.

La mise en application du protocole de sécurité pour les séjours internationaux et en régions éloignées de l'UQAR est partagée et organisée autour de cinq unités administratives et de la personne responsable de l'internationalisation :

- les Services à la communauté étudiante (SCE);
- le Service des ressources humaines (SRH);
- le Décanat de la recherche (DR);
- le Secrétariat général et vice-rectorat à la vie étudiante (SGVRVE);
- le Service des finances et des approvisionnements (SFA);
- la Responsable ou le Responsable de l'internationalisation.

### **5.1 LES SERVICES À LA COMMUNAUTÉ ÉTUDIANTE (SCE)**

Les SCE participent activement à la prévention et à la gestion des situations d'urgence impliquant les membres de la communauté étudiante.

Les SCE ont la responsabilité :

- d'informer la communauté étudiante des mesures à prendre pour leur santé et leur sécurité avant et pendant leur séjour international ou en régions éloignées (assurances, formation pré-départ, avertissement, etc.);
- de s'assurer que les étudiantes et les étudiants s'identifient correctement dans le registre de mobilité et conjointement avec la personne responsable de l'internationalisation, d'approuver le plan d'atténuation des risques pour les séjours posant un niveau de risques élevés en lien avec la destination (risques), l'activité et la santé personnelle de la ou du membre;

- conjointement avec le responsable de l'internationalisation, de recevoir et de répondre aux rapports d'incident de la communauté étudiante en séjour international et en régions éloignées;
- de communiquer avec la ou le membre affecté et la personne-ressource en cas d'urgence;
- d'informer la personne responsable de l'internationalisation si l'incident ou l'urgence ne peut être résolu ou circonscrit et est susceptible d'aggraver la situation de l'étudiante ou de l'étudiant ou menacer la mission et la perte de confiance envers l'établissement;
- de désigner une personne ou plus de son service au sein du comité de gestion de crise, si l'urgence implique une ou un membre de la communauté étudiante.

## **5.2 LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES (SRH)**

Le SRH participe activement à la prévention et à la gestion des situations d'urgence impliquant les membres du personnel.

Le SRH a la responsabilité :

- d'informer les membres du personnel des mesures à prendre pour leur santé et leur sécurité avant et pendant leur séjour international ou en régions éloignées (assurances, CNESST, avertissement, etc.);
- de s'assurer que les membres du personnel s'identifient correctement dans le registre de mobilité et, conjointement avec la personne responsable de l'internationalisation, d'approuver le plan d'atténuation des risques pour les séjours posant un niveau de risques élevés en lien avec la destination (risques), l'activité et la santé personnelle de la ou du membre;
- conjointement avec le responsable de l'internationalisation, de recevoir et de répondre aux rapports d'incidents des membres du personnel en séjour international ou en régions éloignées;
- de communiquer avec la ou le membre affecté et la personne-ressource en cas d'urgence;
- d'informer la personne responsable de l'internationalisation si l'incident ou l'urgence ne peut être résolu ou circonscrit et est susceptible d'aggraver la situation de la ou du membre du personnel ou de menacer la mission et la perte de confiance envers l'établissement;
- de désigner une ou un membre ou plus de son service au sein du comité de gestion de crise, si l'urgence implique un membre du personnel.

## **5.3 LE DÉCANAT DE LA RECHERCHE (DR)**

Le DR participe activement à la prévention des situations d'urgences lors des sorties terrain, en mer et en régions éloignées impliquant les membres de la communauté universitaire. Il est appuyé par la direction de l'Institut des sciences de la mer de Rimouski (ISMER) lorsque les activités de recherche sont effectuées en mer.

Le DR a la responsabilité d'informer les membres de la communauté universitaire des mesures préventives et de protection à prendre pour leur santé et leur sécurité lors des sorties terrain, en mer et en régions éloignées.

## **5.4 LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL ET VICE-RECTORAT À LA VIE ÉTUDIANTE (SGVRVE)**

Le SGVRVE participe activement à la prévention et à la gestion des situations d'urgence impliquant les membres de la communauté universitaire en offrant un soutien juridique.

Le SGVRVE a la responsabilité :

- d'approuver le plan d'atténuation des risques en lien avec les séjours internationaux et en régions éloignées;
- de recevoir information lors d'un incident, d'une situation d'urgence ou d'une crise et d'offrir un soutien lorsque requis.

## 5.5 LE SERVICE DES FINANCES ET DES APPROVISIONNEMENTS (SFA)

Le SFA participe activement à la prévention et à la gestion des situations d'urgence impliquant les membres de la communauté universitaire.

Le SFA a la responsabilité d'offrir un appui (assurances, frais, etc.) :

- dans l'approbation du plan d'atténuation des risques en lien avec les séjours internationaux et en régions éloignées;
- lors d'un incident, d'une situation d'urgence ou d'une crise;
- lors de l'identification des besoins en assurances des personnes et des biens et de la recherche de solutions pour y répondre.

## 5.6 LA RESPONSABLE OU LE RESPONSABLE DE L'INTERNATIONALISATION

La Responsable ou le Responsable de l'internationalisation ou sa personne mandataire participe activement à la prévention et à la gestion des situations d'urgence impliquant les membres de la communauté universitaire.

La Responsable ou le Responsable de l'internationalisation a la responsabilité :

- de consulter régulièrement les sites Internet des principaux médias de communication, de la sécurité publique et d'Affaires mondiales Canada (AMC) pour assurer une veille des destinations où se trouvent les membres de la communauté universitaire et conjointement avec les SCE et le SRH d'informer la communauté universitaire de toute situation d'urgence imminente ou potentielle;
- de coordonner l'application et la mise à jour du protocole de sécurité pour les séjours internationaux et en régions éloignées;
- de coordonner, avec les services concernés, l'approbation des plans de séjours internationaux et en régions éloignées et la résolution d'un incident ou d'une situation d'urgence;
- de communiquer avec les autorités consulaires et les organismes partenaires;
- d'informer la direction et les coordonnateurs des mesures d'urgence de l'UQAR si l'incident ou l'urgence ne peut être résolu ou circonscrit et peut aggraver la situation d'une ou d'un membre de la communauté universitaire ou menacer la mission et la perte de confiance envers l'établissement.

## 6. ACTIVITÉS DE PRÉVENTION

Chaque membre de la communauté universitaire est responsable de s'assurer d'avoir consulté la documentation pertinente pour son séjour à l'international (Annexe 4) ou dans une région éloignée (Annexe 5), d'avoir **effectué son inscription au registre de mobilité** et complété les démarches administratives (formation prédépart, assurances, etc.) avant son départ. En l'absence de telle inscription, la capacité de l'Université d'agir en cas d'incident, d'urgence ou de crise sera limitée et l'Université ne pourra en être tenue responsable.

Chaque membre de la communauté universitaire est responsable d'effectuer une vérification diligente du niveau de risque de son projet de mobilité. Plus précisément, sans s'y limiter :

- **Sa santé personnelle** : Est-ce que la ou le membre (ou le groupe qu'il accompagne) a des antécédents médicaux qui pourraient mettre sa santé ou sa sécurité en jeu ou être exclu de sa police d'assurance?
- **Son activité universitaire** : Est-ce que la ou le membre devra (ou le groupe qu'il accompagne) utiliser des produits dangereux ou effectuer des tâches difficiles (équipements à risques, etc.)? Est-ce que son activité pourrait être exclue des couvertures offertes par les assurances actuelles ou les classifications régulières en santé et sécurité (p.ex. combattre un incendie, etc.)?

- **Sa destination** : Est-ce que la région ou le pays où se déroulera l'activité universitaire est sécuritaire selon le gouvernement du Canada? Est-ce que sa couverture d'assurance couvre les risques potentiels (guerres civiles, insurrections, etc.)?

Lors de l'inscription de la ou du membre au registre de mobilité, un plan d'atténuation des risques sera demandé selon les informations fournies. En cas de doute, les personnes des services énumérés à l'article 5 pourront conseiller la ou le membre.

## 6.1 RÉGIONS À RISQUES À L'INTERNATIONAL

Seules les activités se déroulant dans les régions identifiées *Niveau 1 : Prendre des mesures de sécurité normales* et *Niveau 2 : Faire preuve d'une grande prudence* par le gouvernement du Canada peuvent être approuvées par les SCE ou le SRH.

Les régions identifiées au *Niveau 3 : Éviter tout voyage non essentiel* nécessite un plan d'atténuation des risques qui sera approuvé par la personne responsable de l'internationalisation et le Secrétariat général. L'UQAR pourra demander que la ou le membre acquière à ses frais une police d'assurance qui couvre le rapatriement et les risques potentiels ou d'autres mesures particulières d'atténuation.

Aucune activité universitaire ne sera reconnue, financée ou approuvée par l'UQAR dans les régions identifiées au *Niveau 4 : Éviter tout voyage*.

## 6.2 REGISTRE DE MOBILITÉ

Le registre de mobilité de l'UQAR vise à rejoindre ou à assister rapidement les membres de la communauté universitaire en cas de catastrophes naturelles, de troubles civils ou de toute autre urgence personnelle. Le registre de mobilité est géré par la personne responsable de l'internationalisation et n'est accessible qu'aux personnes responsables de la mobilité du personnel et de la communauté étudiante. La ou le membre participant à une mobilité doit s'inscrire dès qu'il connaît la date de départ et les informations disponibles en lien avec son projet (idéalement quelques semaines avant son départ afin de valider le plan d'atténuation des risques, s'il y a lieu). La ou le membre doit, si nécessaire, modifier les informations à tout moment avant et pendant son séjour (date de départ, contact d'urgence, etc.). Les informations contenues dans le registre ne peuvent être utilisées à d'autres fins.

### Registre de mobilité internationale :

- <https://uqar.octopus-itsm.com/CreateRequest.aspx?TemplatId=591>

### Registre de mobilité en régions éloignées :

- <https://uqar.octopus-itsm.com/CreateRequest.aspx?TemplatId=590>

### 6.2.1 Changement pouvant affecter la prise en charge en cas d'urgence

Il est de la responsabilité de chaque membre de la communauté universitaire de maintenir à jour les informations du registre de mobilité pouvant affecter son activité universitaire ou une prise en charge en cas de situation d'urgence. Par exemple, mais sans s'y limiter :

- la modification de la date de retour à l'UQAR ou au pays;
- changement des personnes-ressources en cas d'urgence;
- la relocalisation géographique des activités de recherche.



### **6.3 PLAN D'ATTÉNUATION DES RISQUES**

Lors de l'inscription du séjour au registre de mobilité, si certaines informations indiquent un niveau de risques élevés, des questions supplémentaires seront posées à la ou au membre. Ces questions visent à élaborer un plan d'atténuation des risques en lien avec le séjour.

Le plan d'atténuation des risques doit démontrer :

- l'absence d'alternative pour la réalisation de l'activité universitaire;
- l'identification des risques et des moyens utilisés pour les atténuer;
- les partenaires/ressources disponibles dans la région pouvant porter assistance;
- la couverture adéquate des polices d'assurance des personnes participantes en lien avec la région et l'activité.

Le plan d'atténuation des risques est également un code de conduite pour la ou le membre à respecter durant son séjour de mobilité.

## **7. VEILLE**

La personne responsable de l'internationalisation et les services concernés s'occupent d'effectuer une veille des risques et des menaces potentielles qui pourraient affecter les membres de la communauté universitaire lors de séjours internationaux et en régions éloignées.

Dans l'éventualité où l'un des services énumérés à l'article 5 identifie un risque ou une menace pouvant engendrer une situation d'urgence potentielle ou imminente, il informe la personne responsable de l'internationalisation afin qu'elle :

- dresse la liste des étudiants ou du personnel qui se trouvent dans la région ou le pays visé;
- confirme les directives ou l'annonce publique du gouvernement du Canada ou des autorités sur la situation pouvant menacer ou avoir un impact sur leur santé, leur sécurité ou leur vie;
- informe la direction de l'UQAR. Si jugé nécessaire, celle-ci déclenchera le plan des mesures d'urgence de l'UQAR afin d'activer la cellule de gestion de crise (CGC);
- applique la procédure d'alerte définie à l'article 7.1;
- surveille la situation en consultant les sites Internet d'Affaires mondiales Canada (AMC), la sécurité publique et les principaux médias;
- informe régulièrement la direction et les personnes responsables de l'UQAR de l'évolution de la situation.

### **7.1 PROCÉDURE D'ALERTE**

Si une menace ou un risque est identifié, l'UQAR communique avec les personnes concernées selon la procédure suivante.

#### **7.1.1 Alerte pour les séjours internationaux**

La personne responsable de l'internationalisation (conjointement avec les SCE et le SRH) transmettra un courriel (Annexe 2) aux membres de la communauté universitaire concernés contenant les informations suivantes :

- les directives ou l'annonce publique du gouvernement du Canada ou des autorités pouvant menacer ou avoir un impact sur leur santé, leur sécurité ou leur vie;
- le rappel des contacts et mesures de prévention à suivre (Annexe 3) et en cas d'urgence (Annexes 6 et 7);
- les moyens de communication avec la ou le membre si la situation dégénère.

S'il n'y a aucune réponse après 24 heures, le personnel des SCE ou du SRH tentera de les contacter selon d'autres moyens de communication (téléphone, famille, etc.)

### 7.1.2 Alerte pour les séjours en régions éloignées

La personne responsable de l'internationalisation, conjointement avec le DR, les SCE et le SRH), communique par téléphone avec les membres de la communauté universitaire concernés et transmet les informations suivantes :

- les directives ou l'annonce publique du gouvernement du Canada ou des autorités pouvant menacer ou avoir un impact sur leur santé ou leur sécurité ou leur vie;
- le rappel des contacts et mesures à suivre en cas d'urgence (Annexes 3 et 6);
- les moyens de communication avec la ou le membre si la situation dégénère.

S'il n'y a aucune réponse de la ou du membre, les responsables du DR ou de l'ISMER tenteront de le contacter selon d'autres moyens de communication ou contacteront la sécurité publique afin de les rejoindre physiquement.

Dans l'éventualité où une ou un membre manque à l'appel après toutes les tentatives de communication, un rapport d'incident sera ouvert au nom de cette personne et la situation sera traitée comme une urgence.

## 8. SITUATION D'URGENCE

Lors d'une urgence à l'international et en régions éloignées, il est de la responsabilité de chaque membre de la communauté universitaire de s'assurer, avant tout, de sa sécurité physique immédiate (refuge, assistance policière, etc.) et de se mettre hors de danger le plus rapidement possible.

### 8.1 ASSISTANCE POLICIÈRE IMMÉDIATE

En régions éloignées :

- Utilisez les moyens de communication définis lors de la préparation de la sortie terrain (téléphone satellitaire, balise GPS, programme logistique, [PPCP](#), etc.).

À l'international :

- Plusieurs applications mobiles gratuites existent afin d'effectuer rapidement un appel d'urgence auprès des services d'assistance locaux dans n'importe quel pays du monde.
- iOS : Help me - International SOS | Urgences
- Android : Help me – International SOS

### 8.2 ASSISTANCE CONSULAIRE D'URGENCE (GOUVERNEMENT DU CANADA)

Si vous êtes de nationalité canadienne ou un résident permanent canadien, il est possible d'obtenir une assistance consulaire d'urgence :

- Courriel : [sos@international.gc.ca](mailto:sos@international.gc.ca)
- Formulaire : [Formulaire en ligne de demande d'aide d'urgence](#)
- Trouver l'ambassade ou le consulat le plus proche
  - 1 613 996-8885 (à frais virés si ce service est offert dans le pays où vous vous trouvez)
  - SMS : 1 613 209-1233 (des frais du fournisseur peuvent s'appliquer)

Les [services consulaires](#) pouvant être offerts par le gouvernement du Canada sont énumérés à l'Annexe 9.

Si vous n'êtes pas de nationalité canadienne, veuillez vous référer à l'ambassade de votre pays.

### 8.3 DÉCLARATION D'UNE SITUATION D'URGENCE À L'UQAR

Dans toutes les situations d'urgence, toute ou tout membre de la communauté universitaire devra communiquer avec l'UQAR même si l'urgence n'a pas requis une intervention policière. Plus précisément, la personne en mobilité à l'international et en régions éloignées devra informer l'UQAR (article 8.4 ou 8.5) lorsqu'il y a :

1. Un **problème de santé ou une consultation médicale** pouvant affecter la poursuite de l'activité universitaire. Pour toute consultation médicale, la ou le membre devra communiquer avec sa police d'assurance afin de valider sa couverture.
  - a. La ou le membre contactera également l'UQAR si un incident comme la perte d'un bien, le choc culturel ou un vol engendre des problèmes psychologiques importants ou un retour précoce au pays.
2. Un **incident** ou une **urgence** nécessitant l'un ou plusieurs des éléments suivants :
  - a. une déclaration à la direction ou à l'employeur;
    - i. Accident de travail, modification de l'activité, etc.
  - b. une réclamation d'assurances;
    - i. Accident de la route, bris d'équipement, retour précoce au pays, etc.
  - c. une assistance des autorités policières ou une évacuation d'urgence;
    - i. Agression, attentat, ouragan, etc.
  - d. un besoin d'assistance consulaire du gouvernement du Canada.
    - i. Changement du niveau de risques, perte de passeport, transfert de fonds d'urgence, etc.

### 8.4 RAPPORT D'INCIDENT SIRE

Pour informer l'UQAR, le rapport d'incident pour les séjours internationaux et en régions éloignées (SIRE) est à privilégier. La ou le membre affecté ou la personne responsable de l'activité universitaire devra remplir le [rapport d'incident](#) situé dans l'application **Sécurité UQAR (Apple ou Google Play)** en offrant le plus de détails possible. Les personnes responsables de l'UQAR contacteront dans les plus brefs délais la personne affectée ou la personne responsable de l'activité universitaire afin de le soutenir dans la résolution de la situation.

### 8.5 APPEL TÉLÉPHONIQUE

Si aucun réseau Internet n'est disponible pour remplir le rapport de situation d'urgence, un numéro de téléphone d'urgence est disponible sans frais **1 800 511-3382, poste 1529**.

La ou le membre affecté ou la personne responsable de l'activité universitaire donnera les informations suivantes à l'agente ou à l'agent de sécurité ou à la boîte vocale afin qu'il puisse remplir le rapport d'incident et informer les personnes responsables de l'UQAR dans les plus brefs délais :

1. Dites : J'ai besoin d'une aide de l'UQAR en lien avec une situation d'urgence à l'international ou en régions éloignées.
2. **Prénom et Nom**
3. **Numéro de téléphone et courriel** où l'on peut vous rejoindre
4. **Lieu** (pays, région, ville, appartement, etc.)
5. **Description de la situation d'urgence** (vol, agression, tremblement de terre, etc.)
6. **Besoins** (rapatriement, assurances, etc.) et les **prochaines actions** (déplacement, etc.).

La ou le membre affecté ou la personne responsable de l'activité universitaire demeurera en ligne jusqu'à ce que l'agente ou l'agent de sécurité ait recueilli toutes les informations nécessaires et indiquera que les personnes responsables de l'UQAR seront immédiatement saisies de la situation et qu'un suivi sera assuré

dans les meilleurs délais. L'agente ou l'agent de sécurité remplira le [rapport d'incident](#) avec les informations fournies par la personne affectée.

#### **8.6 APPEL D'URGENCE REÇU PAR UN TIERS (AUTRE PERSONNE DE LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE OU MEMBRE DE LA FAMILLE)**

Toute autre personne de la communauté universitaire qui n'est pas responsable de l'activité universitaire ou une ou un membre de la famille qui reçoit un appel d'urgence, recueille les informations indiquées à l'article 8.5 et communique dans les plus brefs délais avec l'agente ou l'agent de sécurité au **1 800 511-3382, poste 1529** afin de remplir le rapport d'incident et prendre en charge la situation d'urgence.

#### **8.7 PRISE EN CHARGE D'UNE SITUATION D'URGENCE**

Lorsqu'un rapport d'incident est créé, la personne responsable de l'internationalisation et les services concernés recevront une notification avec les informations de la situation d'urgence.

- Dans un premier temps, la personne responsable du service concerné communiquera avec la ou le membre affecté afin de déterminer son état, de confirmer les informations du rapport et de valider les démarches effectuées par cette personne;
- Selon les réponses obtenues, elle donnera les conseils appropriés en lien avec la situation d'urgence (Annexe 7);
- Selon la situation d'urgence, elle s'occupera d'informer les personnes-ressources;
- À tout moment, la personne responsable de l'internationalisation demeure informée de la situation et accompagne le service concerné dans la résolution de l'incident ou de l'urgence et, si nécessaire, obtient conseil auprès des services appropriés (SFA, SGSVRVE, etc.) ou de la direction;
- Le service concerné demeurera en contact avec la ou le membre affecté et s'occupera de fermer le rapport d'incident lorsque la situation d'urgence sera considérée résolue;
- Si l'urgence ne peut pas être résolue ou circonscrite et risque d'aggraver la situation de la ou du membre, la personne responsable de l'internationalisation s'occupera d'informer la direction afin de déclencher la cellule de gestion de crise (CGC).

### **9. RÉTROACTION À LA FIN D'UNE URGENCE OU D'UNE CRISE**

Après la situation d'urgence ou d'une crise, la responsable ou le responsable de l'internationalisation tient une rencontre avec les principaux intervenantes et intervenants concernés en vue de faire une rétroaction sur l'événement et, s'il y a lieu, d'améliorer le protocole. Également, des simulations d'incident et d'urgence seront effectuées périodiquement afin d'évaluer l'efficacité des processus et d'améliorer les pratiques.

### **10. RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION, DE LA DIFFUSION ET DE LA MISE À JOUR DU PROTOCOLE**

Le Vice-rectorat à la planification et aux partenariats, par l'entremise de la responsable ou du responsable de l'internationalisation, est responsable de l'application, de la diffusion et de la mise à jour du protocole de sécurité pour les séjours internationaux et en régions éloignées.

Les annexes jointes au protocole pourront faire l'objet de modifications de temps à autre afin de répondre à l'évolution des besoins et des pratiques. L'approbation de ces modifications est la responsabilité de la vice-rectrice ou du vice-recteur à la planification et aux partenariats.

Les documents de l'Université Laval, de l'Université de Sherbrooke et le document de travail de l'UQTR relatifs à la sécurité lors de séjours à l'international et en régions éloignées ont servi de base à ce document.

## ANNEXE 1 - LISTE DES PERSONNES-RESSOURCES

**Benjamin Simard-Jean**, Responsable de l'internationalisation

Courriel : [international-ugar@ugar.ca](mailto:international-ugar@ugar.ca)

Téléphone au bureau : 418 723-1986, poste 1618



## ANNEXE 2 - MODÈLE DE COURRIEL EN CAS D'ALERTE

**Objet : IMPORTANT – Situation d'urgence à l'international - RAPPORTEZ-VOUS à l'UQAR!**

Bonjour,

Je communique avec vous aujourd'hui pour savoir si vous êtes touché(e) par - *PRÉCISER LA NATURE ET LE CONTEXTE DE L'ÉVÉNEMENT AINSI QUE LE PAYS ET LES RÉGION(S) TOUCHÉE(S)*.

**Nous vous demandons de préciser si vous êtes en sécurité ou si vous avez besoin de soutien.**

*AJOUTER DES RECOMMANDATIONS SELON LE GOUVERNEMENT CANADIEN ET/OU AUTORITÉS LOCALES ET/OU MÉDIAS.*

Si vous avez besoin d'une aide consulaire d'urgence, contactez l'ambassade du Canada à - *PRÉCISER VILLE ET COORDONNÉES.*

*Si vous n'êtes pas de nationalité canadienne, veuillez-vous référer à l'ambassade de votre pays.*

Suivez l'actualité et les recommandations des autorités locales - *AJOUTER LIEN VERS SITES PERTINENTS.*

Je vous rappelle qu'en cas d'urgence, vous devez remplir le [rapport d'incident](#) ou communiquer avec *AJOUTER PERSONNE CONTACT* au numéro suivant: 418-XXX-XXXX (les frais virés sont acceptés).

Si ce n'est pas déjà fait, je vous demande de vous enregistrer auprès d'Affaires mondiales Canada à l'adresse: <http://voyage.gc.ca/voyager/inscription> ET de **maintenir à jour vos coordonnées à l'étranger dans le registre de mobilité de l'UQAR.**

Je vous rappelle également de vérifier régulièrement les Conseils aux voyageurs et avertissements pour votre pays d'accueil, disponibles sur le lien suivant: <http://voyage.gc.ca/destinations>.

**NOUS ATTENDONS UNE RÉPONSE DE VOTRE PART POUR SAVOIR SI VOUS ÊTES EN SÉCURITÉ OU SI VOUS AVEZ BESOIN DE SOUTIEN.**

Cordialement,  
Prénom, Nom





## ANNEXE 3 – MESURES DE PRÉVENTION EN CAS D'ALERTE

Lorsqu'une menace potentielle est identifiée, il y a trois niveaux d'action qui peuvent être recommandés à la personne membre sur place.

Niveau d'action	Actions	Conseils
<b>Confinement</b>	<p>Demeurer temporairement dans un endroit sécuritaire, généralement à domicile, au bureau ou un hôtel pendant la période de crise;</p> <p>L'activité universitaire est temporairement suspendue.</p>	<p><b>Phase d'alerte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selon la directive émise par l'UQAR, préparez-vous à vous confiner, à vous relocaliser ou à évacuer;</li> <li>- Préparez-vous à la situation potentielle ou imminente (ex. : en cas d'ouragan ou cyclone);</li> <li>- Contactez vos assurances afin de connaître les procédures et les frais couverts. Si pertinent, tenez-les informées de toute évolution de la situation.</li> </ul> <p><b>Phase d'activation</b> (respectez les consignes données par l'UQAR, par votre partenaire et/ou l'ambassade/consulat)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne prenez pas l'initiative de vous relocaliser ou d'évacuer par vous-mêmes;</li> <li>- Ne sortez pas dans les rues et ne prenez pas de photos;</li> <li>- Évaluez vos ressources (nourriture non périssable, eau, premiers soins, médication, génératrice et essence, etc.) et gérez-les avec réserve;</li> <li>- Écoutez les bulletins d'information des médias nationaux pour être au courant de la situation;</li> <li>- Restez en communication constante avec l'UQAR;</li> <li>- Suivez la ligne de communication dictée par le gouvernement canadien, et ce, même avec vos proches;</li> <li>- Si vous êtes blessé(e) ou malade, contactez votre compagnie d'assurance et l'UQAR pour évaluer les possibilités de vous rendre à l'hôpital ou appelez les secours.</li> </ul> <p><b>Actions supplémentaires en cas de relocalisation ou d'évacuation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apportez seulement les ressources matérielles importantes (eau, nourriture, téléphone, papiers d'identité, médication personnelle, etc.);</li> <li>- Gardez vos documents personnels à portée de main pour les présenter sur demande;</li> <li>- Si votre véhicule est arrêté pour des contrôles routiers, restez calme et suivez les consignes des personnes en position d'autorité.</li> </ul>
<b>Relocalisation</b>	<p>Demander, si possible, au membre de se déplacer à un endroit plus sécuritaire dans le même pays.</p>	
<b>Évacuation</b>	<p>Demander au membre de quitter le pays;</p> <p>Suspendre l'activité universitaire.</p>	

Source: ALÉAS | Spécialiste en gestion du risque et de crise à l'international: <http://www.aleas.ca/>



## ANNEXE 4 – LISTE DE VÉRIFICATION AVANT UN SÉJOUR À L'INTERNATIONAL

### 1. Vérification du niveau de risque du pays ou de la région

Dans un premier temps, il est primordial de vérifier le niveau de risque de la région où se déroulera le séjour de mobilité. L'information pour les destinations internationales est disponible sur le site d'[Affaires mondiales Canada](#). Il est fortement recommandé de prendre connaissance des éléments suivants :

- les conditions de sécurité locales et les endroits à éviter (avertissements régionaux);
- les exigences d'entrée et de sortie;
- les lois et les coutumes locales ([EveryCulture](#));
- tout danger possible pour la santé et toute restriction liée à l'état de santé;
- les risques naturels et le climat;
- les endroits où les voyageurs peuvent trouver de l'aide à l'étranger.

Pour consulter les informations : <https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements>

### 2. Passeport

Assurez-vous d'avoir en votre possession un passeport valide dont l'expiration est plus de 6 mois après la date de retour prévue au Canada. Il est recommandé de conserver une copie de votre passeport dans vos documents électroniques et d'apporter avec soi une photocopie de la page d'identification du passeport qui sera rangée dans vos bagages à un endroit différent de votre passeport. Laissez également une copie à votre personne-ressource en cas d'urgence.

En cas de vol ou de perte de son passeport, la personne membre de la communauté universitaire doit communiquer sans délai avec l'ambassade du Canada ou l'ambassade de sa nationalité. Les coordonnées des ambassades canadiennes sont disponibles à l'adresse [www.international.gc.ca](http://www.international.gc.ca) en cliquant sur l'onglet Bureaux du Canada à l'étranger.

### 3. Autorisations de séjour

Certains pays requièrent des autorisations de séjour (permis, visa, etc.). Ces documents sont délivrés au Canada par le consulat ou l'ambassade du pays. Planifiez obtenir ces documents préférablement 3 mois avant le départ prévu.

### 4. Assurances

Il est de votre responsabilité personnelle de vérifier votre protection d'assurance avant votre départ. Les membres du personnel peuvent s'informer auprès de [serv\\_rh@uqar.ca](mailto:serv_rh@uqar.ca) et les membres de la communauté étudiante peuvent s'informer auprès de [sae@uqar.ca](mailto:sae@uqar.ca). Si nécessaire et selon les risques potentiels, souscrivez personnellement et à vos frais à une assurance couvrant les risques potentiels (assurance-annulation, soins dentaires d'urgence, médicaments, services ambulanciers et le rapatriement au Canada avec escorte médicale ou non, etc.).

Certaines assurances excluent la couverture des conséquences directes ou indirectes de guerre ou d'acte de guerre, que les hostilités soient déclarées ou non avant le départ, à l'insurrection ou à une exposition aux éléments de la nature.

### 5. Questions financières

Il est recommandé de planifier un budget et des modes de paiement à utiliser et qui seront valides durant la durée du séjour : carte de crédit, carte de débit, chèques de voyage, argent comptant.

## 6. Inscription au registre de mobilité internationale de l'UQAR

Inscrivez votre projet de mobilité au [registre de mobilité internationale de l'UQAR](#) et tenir ce registre à jour pendant son séjour. Bien indiquer s'il y a des risques potentiels (régions, activités, etc.) et faites approuver votre plan d'atténuation des risques par le SGVRVE ( avant votre départ (processus intégré au registre de mobilité).

## 7. Aide-mémoire pour les proches en cas de situation d'urgence

Avant le départ, laissez à vos proches et aux personnes-ressources cet aide-mémoire et la procédure à suivre en cas d'urgence (annexe 6), ainsi qu'une copie de votre passeport ou autres documents importants.

Si l'un membre de la famille ou un ami reçoit un appel d'urgence, il doit recueillir les informations suivantes et communiquer dans les plus brefs délais avec l'agente ou l'agent de sécurité au **1 800 511-3382, poste 1529** afin de remplir le rapport d'incident :

1. **Prénom et Nom**
2. **Numéro de téléphone** et **courriel** que l'on peut vous rejoindre
3. **Lieu** (pays, région, ville, appartement, etc.)
4. **Description de la situation d'urgence** (vol, agression, tremblement de terre, etc.)
5. **Besoins** (rapatriement, assurances, etc.) et les **prochaines actions** (déplacement, etc.).

## 8. Inscription des Canadiens à l'étranger

S'inscrire au service gratuit du gouvernement du Canada afin que vous soyez informé(e) lors d'urgence à l'étranger. Ce service vous permet également de recevoir des renseignements importants avant ou pendant une catastrophe naturelle ou des troubles civils : <https://voyage.gc.ca/voyager/inscription>

## 9. Comportements préventifs lors de votre séjour;

- Lors de votre séjour, conservez à portée de main les coordonnées des services locaux d'urgence (pompier, policier, ambulance), celles des autorités canadiennes et celles de l'UQAR. Ensuite, bien qu'on ne puisse être totalement à l'abri, l'adoption de comportements préventifs pourrait vous éviter de vivre certaines situations fâcheuses à l'étranger :
  - o En public, démontrez de l'assurance et une connaissance de votre environnement (même si ce n'est pas le cas!);
  - o Évitez d'attirer l'attention en étant perçu comme une étrangère ou un étranger, une ou un touriste ou une personne fortunée (argent, vêtement, bijoux, attitude, etc.);
  - o Évitez les rassemblements populaires (élections, fêtes nationales, etc.) et les manifestations;
  - o Évitez les endroits isolés ou peu fréquentés, surtout à l'approche de la nuit;
  - o Si vous consommez de l'alcool, évitez d'en abuser et ne laissez jamais vos consommations sans surveillance. De plus, ne consommez pas de nourriture ou de boisson offertes par une personne inconnue;
  - o Soyez alerte à toute personne ou véhicule aperçu à plusieurs reprises, vous pourriez être suivi(e);
  - o Lors de baignade, évaluez la sécurité des lieux (courants, récifs, qualité de l'eau). De plus, évitez les plages et la baignade après la tombée du jour. Ne vous baignez pas en état d'ébriété.
  - o Restez sur vos gardes lorsqu'on essaie de vous faire prendre une décision sous pression ou qu'on offre de vous aider sans que vous l'ayez demandé;
  - o Surveillez vos bagages lors de vos déplacements et n'acceptez jamais les bagages d'un tiers.

## 10. Lors d'un incident ou une situation d'urgence à l'étranger

En cas d'urgence, assurez-vous de vous mettre en sécurité et de rejoindre les services d'urgence locaux, si nécessaire. Par la suite, veuillez remplir le [rapport d'incident](#) de l'UQAR situé dans l'application de Sécurité UQAR en exposant en détail votre situation. Les informations en annexes 6 et 7 vous guideront face aux démarches à effectuer au regard de votre situation d'urgence. Les personnes responsables à l'UQAR communiqueront avec vous dans les plus brefs délais.

- Au besoin, assurez-vous de conserver le rapport de police ou autres documents nécessaires afin d'effectuer une réclamation d'assurance.
- Avant d'engager des frais de santé, assurez-vous de contacter votre compagnie d'assurances.

Quelques applications sont offertes gratuitement pour vous permettre de faire rapidement des appels d'urgence auprès des services d'assistance locaux dans n'importe quel pays du monde. iOS: [Help me - International SOS](#) | [Urgences](#), Android: [Help me – International SOS](#)

### **Si vous avez besoin d'assistance consulaire d'urgence (gouvernement du Canada)**

*Si vous n'êtes pas de nationalité canadienne, veuillez vous assurer d'avoir en main les informations relatives à l'aide consulaire de votre pays d'origine.*

- Courriel : [sos@international.gc.ca](mailto:sos@international.gc.ca)
- Formulaire : [Formulaire en ligne de demande d'aide d'urgence](#)
- Trouver l'ambassade ou le consulat le plus proche
  - o 1 613 996-8885 (à frais virés si ce service est offert dans le pays où vous vous trouvez)
  - o SMS : 1 613 209-1233 (des frais du fournisseur peuvent s'appliquer)

Assurez-vous d'avoir ces numéros à votre portée durant votre séjour à l'international.



## ANNEXE 5 – LISTE DE VÉRIFICATION POUR UNE SORTIE EN RÉGIONS ÉLOIGNÉES

### 1. Identification des risques potentiels

Avant votre départ, assurez-vous de bien répondre aux questions suivantes :

- Avez-vous identifié les risques potentiels relatifs à la sortie sur le terrain?
- Avez-vous identifié les défis physiques comparés au niveau des personnes participantes (chaleur, froid, marche de longue durée, exposition au soleil, aux produits chimiques, autres)?
- Est-ce qu'une personne du groupe a des problèmes de santé ou des allergies graves?
- Avez-vous identifié des personnes-ressources en cas d'urgence pour les personnes membres du groupe?

### 2. Préparation avant départ

Selon la durée de votre séjour et les activités effectuées, voici quelques questions à vous poser quant à l'organisation de votre séjour :

- Avez-vous vérifié le fonctionnement de votre équipement avant le départ et avez-vous des pièces de rechange en cas de bris?
- Avez-vous du matériel de premiers soins adéquat?
- Avez-vous prévu des moyens de déplacement alternatifs en cas de bris de service?
- Avez-vous les assurances adéquates en lien avec la région et les activités effectuées? Avez-vous prévu des moyens d'évacuation appropriés?
- Est-ce qu'une personne du groupe possède ses cartes de secourisme et de secourisme en régions éloignées?
- Avez-vous organisé des moyens de communication adéquats pour la sortie (téléphone satellitaire, balise de localisation permettant l'envoi de message SMD dans les deux sens, etc.)?

### 3. Inscription au registre des sorties terrain et en régions éloignées de l'UQAR

Inscrivez votre projet de mobilité au [registre de mobilité en régions éloignées de l'UQAR](#) et tenez ce registre à jour pendant votre séjour. Au besoin, bien indiquer s'il y a des risques potentiels (régions, activités, etc.) et faites approuver votre plan d'atténuation des risques par le SGVRVE avant votre départ (processus intégré au registre de mobilité).

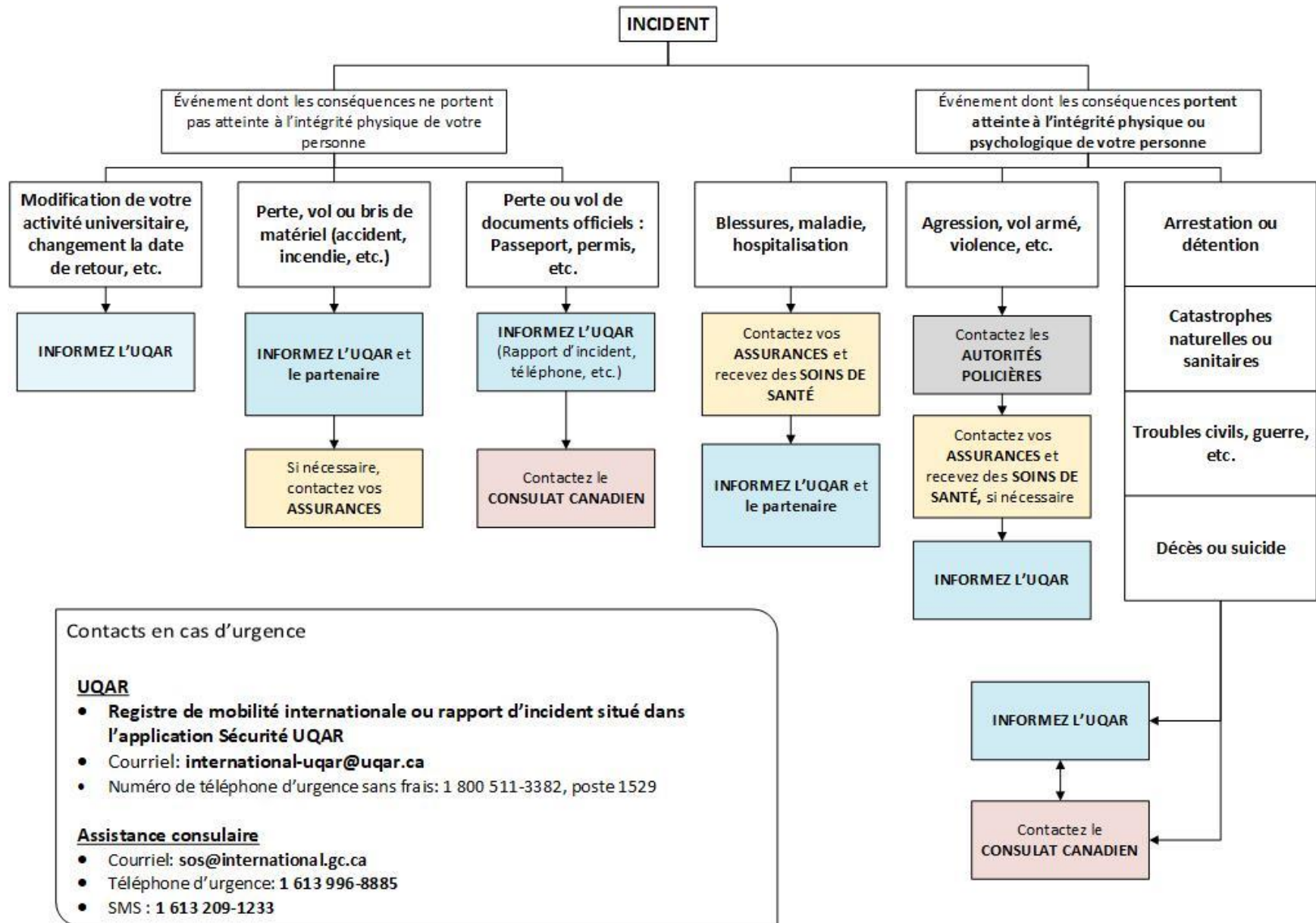
### 4. En cas de situation d'urgence

En cas d'urgence, assurez-vous de vous mettre en sécurité et de rejoindre les services d'urgence locaux, selon la procédure établie avant votre départ. Par la suite, veuillez informer l'UQAR de votre situation. Si vous avez accès à un réseau Internet, veuillez remplir le [rapport d'incident](#) situé dans l'application de Sécurité UQAR en exposant en détail votre situation. Sinon, contactez l'agente ou l'agent de sécurité de l'UQAR au **1 800 511-3382, poste 1529** afin que les personnes responsables de l'UQAR communiquent avec vous dans les plus brefs délais.





**ANNEXE 6 – AIDE-MÉMOIRE EN CAS D'URGENCE**





## ANNEXE 7 – SITUATIONS D'URGENCE

### Interruption de votre activité universitaire (raison personnelle, etc.)

#### Démarches à suivre

- Contactez l'UQAR dès que vous prenez connaissance de cette situation par le biais du [registre de mobilité](#) et informez votre établissement d'accueil ou lieu de stage.

### Vol, perte de documents ou bris de matériel

#### Mesures préventives

- Ne conservez pas tous vos documents importants et votre argent au même endroit;
- Conservez les photocopies de documents tels votre passeport et votre billet d'avion;
- Conservez des petites sommes d'argent dans vos bagages et sur vous;
- Ne laissez pas à la vue le matériel et les objets de valeur.

#### Démarches à suivre

- Si ce vol, cette perte ou ce bris touche le matériel ou l'équipement de l'établissement d'accueil ou l'organisme responsable de votre activité universitaire, informez-les;
- [Informez l'UQAR](#) afin de valider si cette situation est couverte par la responsabilité civile de l'UQAR;
- Si ce vol, cette perte ou ce bris touche à votre matériel personnel, contactez votre assurance voyage personnelle afin de connaître les procédures et les frais couverts. Si requis, tenez-les informés de toute évolution de la situation;
- Si vous évaluez la pertinence de porter plainte aux autorités policières locales, veuillez informer l'UQAR. Dans le cas où vous portez plainte, si possible, obtenez une copie du rapport (pour la réclamation auprès de la compagnie d'assurance et pour joindre au formulaire de déclaration d'événement).

#### Actions supplémentaires en cas de vol ou perte de passeport

- Communiquez avec [les services consulaires canadiens](#) les plus proches qui vous informeront de la procédure à suivre pour obtenir un passeport temporaire;
- Avertissez la police locale de la perte ou du vol de votre passeport et obtenez un rapport de police;
- Enclenchez rapidement les démarches d'obtention d'un passeport de remplacement.
- [Informez l'UQAR.](#)

\* Afin d'accélérer le processus de remplacement d'un passeport, il est conseillé de toujours avoir une copie originale du certificat de naissance canadien ou d'immigration prête à être utilisée. Les délais d'obtention du certificat peuvent ralentir significativement les processus d'obtention d'un passeport temporaire.

Si le voyage de retour est compromis en raison des délais d'obtention d'un passeport temporaire, il est important de :

- Contacter la compagnie d'assurance pour obtenir la marche à suivre;
- Communiquer avec l'agence de voyages pour vérifier les modalités de report du voyage.

### Accident sans blessure, incendie, etc.

#### Démarches à suivre

- Gardez votre calme et demeurez poli(e) et courtois(e) en tout temps avec les policiers ou les équipes d'interventions;
- Essayez de trouver un témoin sur les lieux de l'incident, demandez-lui ses coordonnées et indiquez-lui votre nom;
- Évitez de signer quelque document que ce soit sur les lieux de l'accident;
- Obtenez une copie du rapport (pour la réclamation auprès de la compagnie d'assurance et pour joindre au rapport d'incident de l'UQAR);

- Si vous êtes victime d'un accident de la route, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) peut vous indemniser pour les dommages corporels que vous pourriez avoir subis, que vous soyez ou non responsable;
- [Informez l'UQAR](#) afin que l'UQAR puisse vous accompagner dans vos démarches.

### **Arrestation ou détention**

#### Démarches à suivre

- Gardez votre calme et demeurez poli(e) et courtois(e) en tout temps avec les policiers;
- Indiquez clairement aux autorités de police que vous voulez qu'elles avisent immédiatement le consulat canadien le plus proche et si possible de [contacter l'UQAR](#);
- Évitez de signer quelque document que ce soit.

### **Problèmes de santé personnelle, blessure grave, hospitalisation**

#### Démarches à suivre

- Assurez-vous de recevoir rapidement les premiers soins et rendez-vous dans une clinique/hôpital, idéalement recommandés par votre compagnie d'assurance;
- Selon votre situation, déplacez-vous d'urgence à la clinique ou faites venir l'ambulance;
- [Communiquez rapidement avec l'UQAR](#) IMPORTANT : Ne jamais donner de soins de santé ou d'avis médical, toujours référer aux professionnels de la santé (actes protégés).
- Communiquez avec votre compagnie d'assurance dès que cela vous sera possible pour les informer de la situation et afin de connaître les procédures et les frais couverts;
- Tenez informées l'UQAR et votre compagnie d'assurance de toute évolution de la situation;
- Si une personne membre du personnel, pendant un voyage effectué seul, est hospitalisée pour une durée d'au moins sept jours, le voyage aller-retour en classe économique d'un proche parent jusqu'à l'hôpital pourrait être pris en charge par Manuvie/Allianz Global Assistance. À noter que le déplacement doit être approuvé au préalable;
- Si nécessaire, [communiquez avec le consulat canadien](#) le plus proche.

### **Agression physique, vol armé, agression sexuelle**

#### Démarches à suivre

- Essayez de comprendre les motifs de l'agression. Restez calme et ne confrontez pas l'agresseur;
- Si possible, fuyez vers d'autres personnes. Devant d'autres personnes, il sera plus difficile de poursuivre l'agression;
- Si votre vie est en danger, défendez-vous de toutes vos forces (point faible) et tentez de fuir;
- Si vous êtes blessé(e), rendez-vous à l'hôpital dès que possible ou appelez les secours;
- Lorsque vous êtes en sécurité, [contactez l'UQAR](#) afin de l'informer de la situation.
- Consultez l'UQAR pour évaluer la pertinence de porter plainte à la police;
- Si nécessaire, contactez votre compagnie d'assurance;
- Obtenez une copie du rapport de police (pour la réclamation auprès de vos assurances et pour joindre au formulaire de déclaration d'événement).

### **Trouble civil, manifestations, guerre**

#### Démarches à suivre

- Ne participez jamais à des manifestations ou des démonstrations, les compagnies d'assurance ne couvrent aucune blessure dans ces situations;
- Ne tenez pas pour acquis que le fait d'être une citoyenne ou un citoyen canadien vous donne des privilèges;
- Assurez votre sécurité physique immédiate et fuyez le danger ou cherchez de l'aide dans votre entourage immédiat, incluant votre organisation d'accueil;

- Dès que vous êtes en sécurité, [contactez l'UQAR](#) et votre partenaire sur le terrain pour faire état de la situation;
- Écoutez les bulletins de nouvelles locales pour vous renseigner sur l'évolution de la situation et suivez les conseils des autorités locales et canadiennes;
- Si nécessaire, [communiquez avec le consulat canadien](#) le plus proche;
- Si la situation se détériore, envisagez de quitter le pays ou la région en utilisant des moyens de transport commerciaux, s'il est sécuritaire de le faire. L'UQAR vous accompagnera dans ces démarches.

### **Catastrophes naturelles (tremblement de terre, ouragan, inondation, etc.)**

#### Démarches à suivre

- Assurez votre sécurité physique immédiate en vous abritant ou en cherchant de l'aide auprès de votre organisme d'accueil ou les autorités locales. Si vous êtes blessé(e), obtenez des soins médicaux dès que possible. Au besoin, appelez les secours;
- Suivez les consignes de confinement, de relocalisation ou d'évacuation qui seront émises par les autorités;
- [Informez l'UQAR](#). Au besoin, l'UQAR pourra vous accompagner dans vos démarches.
- Écoutez les informations diffusées à la radio et la télévision ou par l'ambassade;
- Si nécessaire, communiquez avec le consulat canadien le plus proche;
- Si pertinent, contactez vos assurances afin de connaître les procédures et les frais couverts. Si requis, tenez-les informées de toute évolution de la situation.

### **Décès ou suicide**

Advenant un décès lors d'un séjour à l'international, voici les actions qui seront prises à l'égard d'une personne membre de la communauté de l'UQAR:

- Le consulat canadien le plus proche sera contacté afin de signaler le décès et de solliciter leur collaboration afin de recevoir des conseils et de l'information sur les procédures locales à suivre;
- Une personne sur place devra [informer l'UQAR](#) et l'urgence sera déclarée au dossier de la participante ou du participant et les personnes responsables identifiées dans le protocole de sécurité de l'UQAR prendront les mesures nécessaires pour la résolution de la situation.
- Conjointement avec les autorités consulaires du Canada, l'UQAR déterminera qui communiquera avec la famille et les contacts identifiés en cas d'urgence et qui les soutiendra. Il faudra s'assurer que tous les renseignements sont exacts avant que la famille et les personnes à contacter en cas d'urgence ne soient informées de la situation. Ensuite, la famille de la personne défunte sera contactée sans tarder;
- La représentante ou le représentant désigné par la famille prendra les décisions au nom de la famille et il est préférable que cette personne ait en main tous les documents requis, comme le testament de la personne décédée et toutes les procurations;
- La représentante ou le représentant désigné communiquera avec la compagnie qui a fourni l'assurance voyage afin de l'aviser du décès et de suivre les instructions;
  - o Si une personne membre du personnel assurée décède au cours d'un voyage qu'il effectuait seul, il se pourrait que les frais d'un voyage aller-retour, en classe économique, d'un proche parent afin qu'il identifie le corps avant son rapatriement soient admissibles à un remboursement;
- L'UQAR contactera le représentant ou le partenaire sur le terrain afin de faire le point sur la situation et de voir dans quelles mesures son assistance est requise.



## ANNEXE 8 – ASSURANCES

Il est obligatoire de posséder une couverture d'assurance valide et suffisante lors de votre projet de mobilité internationale. Bien comprendre l'étendue de vos couvertures ainsi que ses limitations relèvent de votre responsabilité. Négliger ces aspects pourrait occasionner d'importants soucis financiers.

Avant de vous présenter les différents types d'assurance possibles et nécessaires lors d'un séjour à l'étranger, quelques petits conseils s'imposent :

- « Ce qui est suffisant ou ne l'est pas » en matière de couverture d'assurances est déterminé par votre pays hôte. Renseignez-vous donc adéquatement auprès des [missions diplomatiques](#) ou des [postes consulaires](#) du pays visité;
- Avant d'effectuer l'achat de nouvelles assurances, assurez-vous d'identifier celles que vous possédez ou celles que possèdent déjà vos parents ou votre conjointe ou conjoint. Vérifier également, si ces protections s'appliquent lors de votre séjour à l'étranger;
- Établissez ensuite la liste de vos besoins avant de contacter les assureurs pour obtenir une soumission. De cette manière, vous pourrez avoir la certitude que tous les aspects de votre séjour à l'international seront couverts par une assurance;
- Assurez-vous d'avoir une confirmation écrite de la part de l'assureur afin de faciliter les démarches de réclamation (le cas échéant). En effet, il peut être périlleux d'interpréter vous-même le contenu d'une police d'assurance et ainsi risquer de voir votre demande de réclamation refusée;
- En terminant, conservez tous les originaux des factures, prescriptions ou reçus lors d'un traitement médical ou encore tout document officiel si vous êtes impliqué(e) dans un incident (ex. : rapport de police). Ces documents seront nécessaires lors des réclamations auprès de votre compagnie d'assurance.

Le menu ci-bas résume les principaux types d'assurances dont vous pourriez avoir besoin et leur type de couverture.

[Types d'assurances]	[Description]	[Qui l'offre?]
Assurance maladie-hospitalisation & assurance médicaments	Remboursement d'une partie des frais lors d'une consultation avec un médecin, d'un séjour à l'hôpital, d'une chirurgie, l'achat de médicament, etc.	RAMQ (avec de grandes limitations)
Assurances complémentaires	Remboursement d'une partie des frais pour les soins de santé d'urgence non couverts par la RAMQ. On y rattache souvent le terme « médico-hospitalière ».	Manuvie (employé) UQAR (étudiant) Assureur privé
Assurance voyage	Remboursement d'une partie des frais liés à l'annulation du voyage, la perte des bagages ou si ces derniers sont endommagés.	Manuvie (employé) ASEQ, Plan major Assureur privé Carte de crédit
Assurance responsabilité civile	Protection en cas d'incident dont vous pourriez être reconnu(e) responsable.	UQAR Assureur privé
Assurance en cas d'accident de travail	Protection lors d'un accident survenu lors de votre activité universitaire.	UQAR-SSQ CNESST

[Types d'assurances]	[Description]	[Qui l'offre?]
Assurance vie et invalidité	Remboursement des frais funéraires, aide financière pour vos proches, remplacement d'une perte de votre salaire.	<i>Manuvie (employé) Assureur privé</i>
Assurance de biens personnels	Assure vos biens personnels contre le vol, la perte et le bris de ceux-ci.	<i>Assureur privé</i>
Assurance lors de location de véhicule	Protection lors de la location d'un véhicule et indemnité lors de blessures.	<i>Assurance du locateur Carte de crédit SAAQ</i>

### Assurance maladie-hospitalisation & assurance médicaments

Avant votre départ, vous avez la responsabilité de :

- Connaître les services assurés à l'extérieur du Québec par la [Régie de l'assurance maladie du Québec](#) (RAMQ);
- Communiquer avec la RAMQ et obtenir une prolongation de votre admissibilité pour la durée de votre séjour à l'étranger (plus de 180 jours);
- Compléter toutes les démarches exigées afin de rester assuré(e). Pour être admissible, vous devez obtenir auprès de la RAMQ une attestation d'affiliation au régime de santé québécois. Pour ce faire, vous devrez fournir un formulaire qui sera différent selon votre destination et le type de séjour que vous effectuerez (stage, études, recherche, etc.) Certains de ces formulaires demandent la signature de la personne responsable de la mobilité sortante de votre campus d'attache. Renseignez-vous auprès de celle-ci;
- **ATTENTION** : En dehors de la période d'études, de stage ou de recherche prévue, vous aurez besoin d'assurances complémentaires afin de demeurer assuré(e), car, dans ces cas, la RAMQ ne rembourse qu'une petite partie des frais médicaux encourus en cas de besoins;
- Vérifier si certaines de vos assurances privées (les vôtres ou celles de vos parents, de votre conjoint ou conjointe) couvrent la partie reliée aux médicaments. Au besoin, informez-vous quant à ce qui est assuré par la RAMQ selon votre destination;
- Finalement, si vous demeurez admissible avec la RAMQ, qu'il s'agisse de l'assurance maladie-hospitalisation ou médicaments, ce n'est pas celle-ci qui interviendra durant votre séjour en cas de besoin. Vous aurez donc besoin d'assurances complémentaires. Ceci s'applique également dans le cas où vous sortez des frontières d'un pays possédant une entente de réciprocité.

Ensuite, notez que des **ententes de réciprocité** en matière de sécurité sociale – l'équivalent du régime de l'assurance maladie du Québec – ont été conclues avec plusieurs pays. Ces ententes s'appliquent entre autres lors de stage, d'études ou de travail dans ces pays uniquement. Vous trouverez tous les détails sur le [site Internet de la RAMQ](#).

Pour les destinations où il n'y a pas d'entente avec le Québec, il est parfois obligatoire de prendre l'assurance offerte par l'établissement d'accueil ou de trouver une assurance similaire. Vérifier ce point avant votre départ afin de ne pas vous retrouver à payer une assurance en double une fois arriver à destination.

### Assurances complémentaires (incluant les assurances voyage)

Comme vous venez de le constater, la RAMQ n'offre pas une couverture d'assurance complète lors d'un séjour à l'étranger (un régime comme *Desjardins Sécurité financière* n'offre pas non plus une couverture suffisante). C'est pour cette raison qu'il est obligatoire de vous procurer une assurance complémentaire qui devrait minimalement contenir les protections suivantes :



- Médico-hospitalière, c.-à-d. soins médicaux d'urgence (jusqu'à 5 000 000 \$CAD), couverture hospitalisation, honoraires infirmiers et de médecins, diagnostiques, prescriptions de médicaments, rapatriement, transport en cas d'urgence (aérien ou terrestre), indemnité de subsistance et soins dentaires d'urgence.
- Annulation et interruption (en cas de maladie grave, décès d'un proche, etc.)
- Bagages et biens personnels (en cas de perte ou de vol ici ou à l'étranger).

Pour les **employés de l'UQAR**, l'assurance accident maladie de la Manuvie couvre les traitements médicaux d'urgence lorsque vous, et les personnes à votre charge voyagez à l'extérieur de votre province de domicile, dans le cadre d'une affectation ou de vacances. Votre assurance accident maladie couvre les frais d'hospitalisation, les frais engagés pour des soins médicaux ou chirurgicaux, les honoraires pour les soins professionnels d'un médecin et les frais médicaux remboursables figurant au contrat. Pour plus d'informations, consultez le portail du [Service des ressources humaines](#) de l'UQAR et [la couverture d'assurance](#) et [en cas d'urgence](#).

### **Assurance responsabilité civile**

L'UQAR possède une assurance responsabilité civile s'appliquant à l'étranger.

Vous êtes ainsi assuré(e) pour toute activité universitaire, créditée ou non, effectuée sous la supervision du personnel de l'UQAR, ou autorisée par l'Université. Pour que cette assurance s'applique, le pays visité ne doit pas faire l'objet d'un avertissement de sécurité niveau 4 de la part du gouvernement du Canada (voir [Avertissements officiels aux voyageurs à l'étranger](#)).

Toutefois, comme cette assurance ne couvre pas les situations pouvant survenir en dehors de vos activités universitaires (études, stage, activité non créditée), **il est fortement recommandé de souscrire à une assurance responsabilité civile personnelle** afin de vous protéger contre toute poursuite (ex. : si vous mettez accidentellement le feu à votre logement, etc.). Cette protection est généralement disponible par le biais de votre assurance habitation, celle de vos parents, ou celle de votre conjointe ou conjoint. Dans tous les cas, exigez une confirmation écrite qui confirmera que vous êtes bien assuré(e).

### **Assurance en cas d'accident de travail**

#### **Stage non rémunéré ou sous octroi d'une bourse :**

En cas de blessures directement liées à votre stage, vous bénéficiez d'une couverture d'assurance sans frais grâce à une entente entre l'UQAR et la [Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail \(CNESST\)](#). Cette protection est applicable, peu importe l'endroit où vous effectuez votre stage, sauf dans un pays où il y a un avertissement de sécurité du Canada (voir [Avertissements officiels aux voyageurs à l'étranger](#)). Notez que si votre stage chevauche en partie ou en totalité un 2<sup>e</sup> trimestre, vous devrez demeurer inscrit(e) à l'UQAR et payer tous frais demandés afin de conserver cette couverture d'assurance.

Finalement, l'[assurance accident UQAR-SSQ](#) contient également un volet « vie et invalidité » lié à un accident de travail.

#### **Stage rémunéré**

Lors d'un stage rémunéré à l'étranger, c'est l'organisme d'accueil qui doit vous offrir une protection d'assurance en cas d'accident de travail. Par conséquent, vous n'êtes pas couvert(e) par l'UQAR. Vous devez alors vous renseigner auprès de votre organisation d'accueil.

### **Assurance vie et invalidité**

Selon votre situation personnelle ou professionnelle au moment de votre projet, souscrire à une assurance vie et/ou invalidité pourrait vous procurer une protection additionnelle. Informez-vous dans un premier temps

de votre couverture auprès de vos assurances actuelles (Manuvie, SSQ-UQAR, etc.). Rappelez-vous que l'[Ombudsman des assurances de personnes](#) du Canada fournit une liste plusieurs assureurs.

### **Assurance de biens personnels**

Il est fortement recommandé de vous prémunir d'une assurance pour vos biens à l'étranger, car l'assurance voyage ne couvre que vos bagages lors du transport vers et au retour de votre destination. Normalement, une assurance habitation couvre les biens à l'étranger. Renseignez-vous auprès de votre assureur sur les modalités de couverture à l'étranger.

### **Assurance lors de la location de véhicule**

À moins d'un avis contraire de votre compagnie d'assurance automobile, il est préférable de souscrire à l'assurance offerte par la compagnie de location qui inclut généralement une assurance responsabilité civile. Vérifiez également auprès de l'émetteur de votre carte de crédit. Plusieurs compagnies incluent ce type d'assurance parmi les nombreux services accompagnant votre carte.

Dans le cas d'un accident de la route, même à l'étranger, et ce, peu importe si vous êtes la conductrice ou le conducteur ou encore la passagère ou le passager, la [Société d'assurance automobile du Québec \(SAAQ\)](#) sera le premier organisme à vous indemniser. Le dépliant « [Partir en toute assurance partout dans le monde](#) » vous renseigne davantage à ce sujet. Si l'accident a lieu lors d'un déplacement pour une activité autorisée par l'UQAR, une réclamation pourra être effectuée auprès de l'assureur de l'Université pour les frais non couverts par la SAAQ.

### **Qui peut vous offrir ces assurances?**

- L'UQAR offre aux étudiantes et aux étudiants une protection d'assurance accident sans frais couvrant les dommages corporels et certains frais médicaux. Cette assurance s'applique à toute personne de la communauté étudiante âgée de 75 ans ou moins, du 1<sup>er</sup> au 3<sup>e</sup> cycle inscrit à temps complet ou à temps partiel pour un trimestre donné, s'appliquant tant ici qu'à l'étranger. Toutefois, cette couverture d'assurance est insuffisante pour votre projet de mobilité internationale. L'achat d'une assurance complémentaire est donc nécessaire;
- L'assurance complémentaire de l'AGECALE (ASEQ) ou de l'AGECAR (*Plan Major*) offre également une couverture d'assurance voyage. Renseignez-vous si l'une d'entre elles correspond à vos besoins;
- Les institutions financières et les agences de voyages offrent la plupart du temps des assurances complémentaires. L'[Ombudsman des assurances de personnes](#) du Canada liste une grande majorité des compagnies d'assurances de personnes du pays, consultez leur site Internet.

### **Trucs & astuces**

Avant d'acheter votre police d'assurance, vérifiez que :

- Votre couverture est valide pour toute la durée de votre séjour (incluant la période en dehors de votre activité universitaire);
- En cas de besoin, pouvez-vous prolonger votre assurance à partir de l'étranger;
- En cas d'hospitalisation, l'assureur paiera directement les dépenses;
- Votre compagnie d'assurance désire ou non être avisée avant d'engager des frais médicaux;
- La clause rapatriement inclut le personnel médical d'accompagnement (si nécessaire) et s'applique en cas de décès à l'étranger;
- N'exclut pas vos conditions médicales déjà existantes (ex. : diabète, allergie grave);
- L'assureur offre un service de soutien en cas d'urgence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

## **ANNEXE 9 – SERVICES CONSULAIRES CANADIENS**

### **Les représentantes et représentants du gouvernement du Canada à l'étranger peuvent :**

- fournir une liste de médecins et d'hôpitaux de la région en cas d'urgence médicale;
- fournir des conseils et les coordonnées des services policiers et médicaux de la région si vous êtes victime d'un vol, d'une agression sexuelle ou d'autre forme de violence;
- apporter de l'aide si une personne est portée disparue ou si un enfant est enlevé et emmené dans un autre pays;
- remplacer un passeport volé, perdu, endommagé ou expiré;
- communiquer avec vos parents ou vos proches pour leur demander de vous envoyer de l'argent ou des billets d'avion;
- transférer des fonds, en dernier recours, pour répondre à un besoin d'aide financière urgente;
- communiquer, avec votre autorisation, avec votre parent le plus proche si vous avez eu un accident ou si vous êtes détenu(e) par la police;
- demander, en cas de décès, à la police locale au Canada de communiquer avec votre parent le plus proche;
- vous aider à faire rapatrier la dépouille d'un proche au Canada;
- vous aider à trouver, en cas de décès à l'étranger, un salon funéraire local pouvant faire des arrangements funéraires internationaux, ainsi qu'un salon funéraire au Canada;
- demander aux autorités locales de mener une enquête rapide et transparente sur des circonstances suspectes dans le cas d'un crime présumé ou apparent ou d'un décès (le personnel consulaire ne peut toutefois pas intervenir dans une enquête ou dans une affaire juridique);
- communiquer, avec votre autorisation, avec vos proches ou votre famille en votre nom;
- vous remettre une liste des avocates et avocats de la région;
- vous fournir des sources de renseignements sur les lois et règlements du pays visité;

### **Les représentantes et représentants du gouvernement du Canada à l'étranger ne peuvent pas :**

- assurer votre sécurité à l'étranger;
- verser une caution, payer des frais juridiques ou médicaux;
- rembourser des notes d'hôtel ou des dépenses entraînées par des voyages annulés ou retardés;
- donner des conseils juridiques ni intervenir dans des affaires juridiques privées ou des litiges concernant une succession;
- obtenir votre remise en liberté si vous êtes incarcéré(e);
- intervenir auprès d'agentes ou d'agents étrangers de l'immigration pour vous permettre d'entrer dans un pays ou d'en sortir;
- résoudre des problèmes liés à l'immigration, comme prolonger un visa ou présenter une demande de visa pour un séjour au Canada ou dans un pays étranger;
- prendre des empreintes digitales ou demander une vérification de casier judiciaire;
- vous aider à trouver un emploi, accepter du courrier en votre nom, entreposer vos effets personnels ou chercher des objets perdus;
- mener une enquête à l'étranger sur des crimes ou sur un décès, une responsabilité qui revient aux autorités locales;
- demander aux autorités locales de vous accorder un traitement de faveur;
- reprendre un enfant qui a été enlevé par un parent à la suite d'un conflit quant à la garde de l'enfant.

Source : <https://voyage.gc.ca/assistance/info-d-urgence/consulaire/charte-des-services-consulaires-du-canada#aide>