



# Situations d'urgence

Le Centre des opérations d'urgence du ministère des Affaires étrangères et Le Centre des opérations d'urgence du ministère des Affaires étrangères et Commerce international Canada est ouvert 24 heures sur 24, 7 jours par semaine. Un agent consulaire expérimenté est en service en permanence pour répondre aux appels d'urgence provenant de partout dans le monde.

## Aide en situation d'urgence

- ❖ Les citoyens canadiens séjournant à l'étranger peuvent téléphoner à frais virés (si ce service est offert dans le pays où ils se trouvent) au (613) 996-8885.
- ❖ Pour appeler du Canada, composez le (613) 944-6788 où le 1 800 267-6788.
- ❖ Dans certains pays, vous pouvez téléphoner sans frais au Centre des opérations d'urgence.
- ❖ Vous pouvez également communiquer avec nous à l'aide d'un ATS, en composant le 1 800 394-3472 (au Canada et aux États-Unis) où (613) 944-1310
- ❖ Pour communiquer en ligne avec le Centre des opérations, veuillez remplir le formulaire sécurisé ci-après.
- ❖ Vous pouvez aussi communiquer avec le Centre par courriel, à l'adresse [sos@international.gc.ca](mailto:sos@international.gc.ca) Téléc.: (613) 943-1054

Le Centre des opérations d'urgence reçoit environ 190 000 appels par année, la plupart en début de soirée (heure normale de l'Est). Le Centre est équipé d'un système moderne de distribution automatique des appels. Les appels sont automatiquement classés et traités par ordre d'arrivée.

Si nous recevons de nombreux appels simultanément, nous vous demanderons peut-être de laisser un message. Veuillez écouter attentivement les instructions de la boîte vocale et n'oubliez pas d'indiquer votre **code régional et le numéro de téléphone** où l'on peut vous joindre.

Un agent consulaire vous rappellera dans les 15 prochaines minutes.