



Assistance aux ressortissants suisses en situation d'urgence à l'étranger

Exemples

Exemple 1

Arrestation à l'étranger en raison de consommation de drogue

Sabine K., 28 ans

Situation

Sabine K. a pris congé et voyage pendant trois mois en Thaïlande. Un soir, elle s'assoit avec d'autres voyageurs sur la plage ; l'ambiance est détendue. Lorsqu'un joint circule, elle hésite un instant, mais finit par se laisser tenter. Ce faisant, elle sous-estime la sévérité des lois antidrogue du pays. Le soir même, le groupe est contrôlé par la police et Sabine K. est arrêtée. La situation s'aggrave rapidement : elle ne comprend pas la langue, ne connaît pas ses droits et ne sait pas comment contacter sa famille en Suisse. Elle risque de lourdes sanctions pénales en vertu de la législation thaïlandaise.

Protection consulaire

La représentation suisse compétente intervient dès qu'elle a connaissance de la privation de liberté ou qu'elle en est informée. Une collaboratrice de la représentation prend contact avec Sabine K. et peut, à sa demande et dans la mesure du possible, lui rendre visite en prison. Dans le cadre des possibilités consulaires, la représentation suisse se renseigne auprès des autorités locales sur sa situation et veille à ce que les droits procéduraux fondamentaux soient respectés, notamment en ce qui concerne des conditions de détention humainement acceptables, un procès équitable et l'accès à une représentation juridique. La collaboratrice remet en outre à Sabine K. une liste d'avocats locaux. À la demande de Sabine K., ses proches en Suisse sont informés de sa privation de liberté et de sa situation. Les prestations consulaires dans un tel cas sont en principe payantes, car Sabine K. a agi par négligence au sens de la loi sur les Suisses de l'étranger (LSEtr).

Limites des prestations d'assistance fournies par le DFAE

Le DFAE respecte la souveraineté et l'ordre juridique de l'État dans lequel se trouve la personne concernée. Il ne peut ni obtenir sa libération, ni intervenir dans les procédures judiciaires en cours, ni exercer une influence sur celles-ci. Conformément aux dispositions légales applicables, le DFAE ne prend en charge ni les frais d'avocat, ni les cautions, ni les amendes, ni aucun autre frais de procédure, et n'assiste pas aux procès. Dans tous les cas, ce sont les lois locales qui s'appliquent, même si elles sont plus strictes qu'en Suisse.

Disclaimer: Ces exemples se basent sur des situations réelles issues de la pratique consulaire du DFAE. Afin de protéger les personnes concernées, les noms, les données personnelles et certains détails ont été modifiés ou résumés. Ces exemples illustrent des situations typiques auxquelles des ressortissants suisses peuvent être confrontés à l'étranger et mettent en évidence les possibilités et les limites de l'assistance consulaire.

Recommandation du DFAE

Le DFAE recommande de consulter ses conseils pour les voyages avant chaque départ à l'étranger. Ceux-ci contiennent notamment des informations importantes sur la situation sécuritaire, les spécificités juridiques, ainsi que les risques et les dispositions en vigueur dans le pays de destination. Les conseils pour les voyages sont disponibles via l'application Travel Admin.

Exemple 2

Accident de la circulation avec/sans assurance de voyage

Paul M., 62 ans

Situation

Paul M. est en voyage dans le sud de la France avec sa compagne. Lors d'un arrêt sur le bord de la route, il se dirige vers le moteur de leur voiture. À ce moment-là, une voiture qui passe frôle le véhicule; Paul M. est heurté, traîné sur plusieurs mètres et reste gisant sur le sol, grièvement blessé. La police, une ambulance et un hélicoptère de secours arrivent rapidement sur les lieux. Il est transporté par hélicoptère à l'hôpital. Sa compagne ne parle pas français et est complètement désemparée. Une médecin l'informe en anglais que l'état de son compagnon est très grave. Elle contacte alors la Helpline DFAE, joignable 24 heures sur 24, 365 jours par an.

Protection consulaire et importance de la couverture d'assurance

Le DFAE sert de point de contact central pour la compagne de Paul M., lui apporte son soutien et ses conseils, et l'aide à clarifier les questions d'assurance. Il la soutient également dans ses échanges avec les autorités locales et l'hôpital. Grâce à l'assurance voyage dont dispose Paul M., les responsabilités sont rapidement clarifiées: l'assurance prend en charge les frais auprès de l'hôpital et organise le rapatriement en Suisse, nécessaire dans ce cas. Cela soulage considérablement sa compagne, qui peut ainsi se concentrer pleinement sur la situation à l'hôpital. Finalement, Paul M. peut être rapatrié en Suisse par la REGA, où son traitement se poursuit dans un environnement familial.

Sans couverture d'assurance, ou avec une couverture insuffisante, une telle situation s'avère nettement plus difficile à gérer. Un tel cas soulève rapidement des questions d'ordre financier et organisationnel: les frais médicaux et hospitaliers à l'étranger sont souvent très élevés et ne sont que partiellement pris en charge par l'assurance de base. Souvent, les hôpitaux exigent des avances de frais avant de poursuivre les traitements. Les proches doivent communiquer eux-mêmes avec les hôpitaux, les assurances et les autorités – souvent dans une langue étrangère et dans des conditions de stress intense. Le flou quant aux responsabilités entraîne des retards, et un rapatriement médicalement nécessaire n'est pas garanti ou est difficilement finançable.

Avec une assurance adéquate, en revanche, les procédures sont clairement définies. Le sauvetage, les soins médicaux et un éventuel rapatriement sont coordonnés par un seul et même organisme, par exemple l'assurance. Les proches sont ainsi considérablement soulagés et peuvent se concentrer sur l'essentiel: la santé et le bien-être de la personne concernée, plutôt que sur les questions financières et administratives.

Limites des prestations d'assistance fournies par le DFAE

Le DFAE ne peut pas faire office de centre d'appel d'urgence pour des interventions visant à sauver des vies ou à préserver l'intégrité physique. Il ne dispense aucun soin ni traitement médical, ne donne aucun conseil médical et ne remplace pas une assurance. Les soins médicaux, les décisions thérapeutiques ainsi que les opérations de sauvetage et les transports sanitaires relèvent exclusivement de la responsabilité des autorités locales, des professionnels de la santé et de l'assurance. Le DFAE peut toutefois apporter son soutien dans la mesure de ses moyens, notamment par le biais d'informations, de coordination, d'aide en cas de problèmes de communication et de mise en relation.

Recommandation du DFAE

Le DFAE recommande de souscrire une assurance voyage avant de partir à l'étranger. Celle-ci devrait couvrir les frais de sauvetage, de soins médicaux, de rapatriement, de transfert du corps en cas de décès ainsi que la protection juridique. L'assurance de base de la caisse-maladie ne prend généralement pas en charge ces frais à l'étranger, ou seulement en partie. Étant donné que les frais médicaux et hospitaliers sont souvent très élevés et qu'une avance est fréquemment exigée, une assurance protège contre des dépenses importantes et des démarches administratives fastidieuses. Il est toutefois important de clarifier en temps utile les détails et l'étendue effective des prestations avec l'assureur – seules les dispositions contractuelles convenues avec l'assureur sont en fin de compte contraignantes. Sur l'application Travel Admin, les voyageurs trouveront les numéros d'urgence locaux importants (ambulance, police, pompiers) ainsi que les numéros de la Helpline DFAE et de la représentation suisse sur place.

Exemple 3

Catastrophe naturelle

Incendies de forêt à Rhodes en 2023

Alexandra F., 22 ans

Situation

En juillet 2023, plusieurs incendies de forêt de grande ampleur se sont déclarés sur l'île grecque de Rhodes, en raison d'une grave sécheresse et de vents violents. Les incendies se sont rapidement propagés, contraignant des dizaines de milliers d'habitants et de touristes à évacuer les lieux. Alexandra F., une touriste suisse, se trouvait dans une zone touchée au sud de l'île pendant ses vacances. En raison de l'approche des flammes, elle a été évacuée par les autorités grecques avec d'autres touristes et conduite en bus à l'aéroport de Rhodes. Dans la précipitation, elle a oublié son passeport dans le coffre-fort de l'hôtel.

Assistance consulaire

La représentation suisse compétente a mis en place un guichet suisse temporaire à l'aéroport afin d'apporter une assistance aux ressortissants suisses sur place. Comme Alexandra F. a enregistré son voyage sur l'application Travel Admin, elle reçoit – à l'instar de tous les voyageurs enregistrés à Rhodes – un SMS contenant des informations sur l'emplacement et les services proposés par le guichet suisse temporaire à l'aéroport. C'est à ce guichet que la perte du passeport est d'abord consignée. Après avoir vérifié son identité, le personnel du DFAE délivre le jour même à Alexandra F. un document de voyage provisoire (laissez-passer) valable pour son retour en Suisse. Parallèlement, Alexandra F. reçoit des informations actualisées sur la situation, les possibilités de vol de retour disponibles et le comportement à adopter à l'aéroport. Le personnel du DFAE l'aide ensuite à organiser son retour et le met en relation avec les compagnies aériennes ou les voyagistes concernés. Sur place, le personnel apporte également son aide pour les démarches pratiques à l'aéroport, notamment pour accéder aux comptoirs d'enregistrement et pour clarifier les questions avec le personnel de la compagnie aérienne concernant le document de voyage de remplacement. Grâce à cette aide concertée, Alexandra F. peut réserver un vol de retour pour le lendemain, s'enregistrer en bonne et due forme avec le laissez-passer délivré et rentrer en Suisse en toute sécurité.

Limites des prestations d'assistance fournies par le DFAE

Les ressortissants suisses sont en principe responsables de leur départ et de la poursuite de leur voyage. En règle générale, le DFAE n'organise pas d'évacuations. Une évacuation est exclusivement menée par les autorités locales, dont les instructions doivent être impérativement suivies. Il n'y a aucune garantie quant au transport ou à l'hébergement. L'organisation et le financement de l'hébergement ou du retour incombent en premier lieu aux voyageurs, aux voyagistes et aux assurances voyage. Le DFAE apporte son soutien en matière de conseil, de coordination et de facilitation, mais ne peut garantir une couverture complète ni des solutions individuelles.

Recommandation du DFAE

Le DFAE recommande de suivre les instructions des autorités locales (évacuation, points de rassemblement), de garder son calme, de se rendre suffisamment tôt à l'aéroport ou aux points de rassemblement officiels, d'organiser activement son vol de retour (compagnie aérienne, voyagiste) et de recourir à l'aide proposée. Il recommande en outre de se présenter sans délai au guichet du DFAE ou à la représentation suisse (notamment en cas de perte de documents) et de tenir à disposition des preuves d'identité (copies, photos, documents numériques) afin de faciliter la délivrance d'un document de remplacement. Dans de tels cas, il est également important de disposer d'une bonne assurance voyage capable de couvrir les frais supplémentaires éventuels.

Exemple 4

Décès

Stefan L., 64 ans

Situation

Stefan L. est en vacances au Brésil. Au cours de son séjour, il est victime d'un infarctus et décède. La police brésilienne en informe l'ambassade de Suisse sur place. Le DFAE vérifie ensuite les données d'état civil du ressortissant suisse décédé afin de retrouver d'éventuels membres de sa famille en Suisse. Stefan L. est marié. Le DFAE informe les autorités policières compétentes du lieu de résidence de son épouse; celles-ci se rendent chez elle avec des agents spécialement formés pour l'informer personnellement du décès et lui communiquer les coordonnées du DFAE afin qu'elle puisse bénéficier d'un soutien supplémentaire. La nouvelle la prend au dépourvu et est très éprouvante pour elle. Elle ne connaît pas les procédures à l'étranger, ne sait pas quelles démarches supplémentaires sont nécessaires et ne sait pas comment obtenir des informations fiables. Dans cette situation, elle s'adresse à la Helpline DFAE.

Protection consulaire

La Helpline DFAE prend le temps d'accompagner personnellement l'épouse de Stefan L., l'écoute et lui apporte un premier soutien et des conseils dans cette douloureuse situation. Si nécessaire, elle peut la mettre en relation avec des services d'aide psychologique ou des organismes spécialisés. Entre-temps, le DFAE a déjà pu clarifier la situation en matière d'assurance de la personne décédée. Il s'avère que Stefan L. dispose d'une assurance voyage. Le DFAE met en relation l'assurance et l'épouse. L'assurance se charge alors de l'organisation et des frais liés au rapatriement de la dépouille en Suisse. Parallèlement, le DFAE reste en contact étroit avec l'épouse et les autorités locales compétentes au Brésil. Le DFAE apporte notamment son soutien à l'épouse pour l'obtention du rapport d'autopsie ainsi que pour les questions administratives. En outre, le DFAE veille à ce que les bagages et le téléphone portable du défunt soient mis en sécurité et restitués à l'épouse.

Limites des prestations d'assistance fournies par le DFAE

Le DFAE n'est pas habilité à effectuer des examens médicaux ni à intervenir dans les procédures locales relatives à l'enquête sur les causes du décès. Les frais de rapatriement ne sont pas pris en charge par le DFAE, mais sont couverts par l'assurance voyage existante ou pris en charge par les proches. Le DFAE peut toutefois apporter son soutien dans la mesure de ses possibilités, notamment en fournissant des informations, en assurant la coordination et en jouant un rôle d'intermédiaire.

Recommandation du DFAE

Le DFAE recommande de souscrire une assurance voyage complète avant de partir à l'étranger. Celle-ci devrait notamment couvrir les frais de sauvetage, de soins médicaux, de rapatriement, de transfert du corps ainsi que la protection juridique. L'assurance de base obligatoire de la caisse-maladie ne prend généralement en charge ces prestations à l'étranger que partiellement, voire pas du tout. Il est important de discuter en temps utile des détails et de l'étendue effective des prestations avec l'assurance – seules les dispositions convenues contractuellement avec l'assurance sont en fin de compte contraignantes.

Exemple 5

Perte de documents Passeport d'urgence

Reto M., 42 ans

Situation

Reto M. a réalisé un rêve qu'il caressait depuis longtemps et parcourt l'Afrique du Sud à bord d'un minibus de location. Après un magnifique voyage, il profite de sa dernière journée avant son vol de retour, assis à la terrasse d'un café à Johannesburg. Une passante inconnue l'aborde et lui fait remarquer qu'il a une tache de yaourt sur l'épaule. Reto M. ne s'en était pas rendu compte du tout ! La femme est cependant très gentille et l'aide même à enlever la tache avec un mouchoir. Ensuite, cette dame serviable prend congé et disparaît dans la foule. « Si seulement tout le monde était aussi gentil », se dit Reto M. Mais lorsqu'il veut payer son café, il constate avec effroi que sa veste, dans laquelle se trouvait son passeport, a disparu. Son vol de retour vers la Suisse est prévu demain soir, mais comment peut-il rentrer en Suisse sans passeport ?

Protection consulaire

Reto M. appelle immédiatement l'ambassade de Suisse à Pretoria depuis son téléphone portable. Une employée l'informe qu'il est possible de lui délivrer un passeport d'urgence (passeport provisoire à validité limitée). Pour cela, il doit toutefois d'abord se procurer un rapport de police au poste de police le plus proche, puis se présenter en personne à l'ambassade. L'employée lui conseille de se renseigner auprès de la compagnie aérienne pour savoir si celle-ci accepte un passeport d'urgence, afin qu'il puisse prendre son vol de retour. Reto M. suit ces instructions et retourne à l'hôtel le jour même avec son nouveau passeport. Quelle journée ! Il est soulagé de pouvoir finalement rentrer en Suisse comme prévu.

Limites des prestations d'assistance fournies par le DFAE

Dans la plupart des cas, le retour en Suisse avec le passeport d'urgence se déroule sans encombre. Le DFAE n'a toutefois aucune influence si la compagnie aérienne refuse l'embarquement ou si les autorités de migration n'autorisent pas la sortie du territoire avec ce passeport provisoire. Dans certains pays (par ex. les Émirats arabes unis), il n'est pas possible d'entrer avec un passeport suisse provisoire (ce qui est pertinent pour les vols de transit en vue du retour en Suisse).

Recommandations du DFAE

Le DFAE recommande de consulter les conseils pour les voyages avant le départ, de s'inscrire sur l'application Travel Admin et d'enregistrer son voyage. Pendant le séjour, il peut être judicieux de laisser son passeport à l'hôtel (de préférence dans le coffre-fort) et d'utiliser sa carte d'identité suisse pour les excursions. Il est conseillé de ne pas avoir sur soi les deux documents d'identité.

Exemple 6

Crise au Proche et au Moyen-Orient,

mars 2026

Florence L., 52 ans

Situation

En mars 2026, la situation sécuritaire au Proche et au Moyen-Orient s'est aggravée à la suite d'attaques militaires contre l'Iran et des ripostes qui s'en sont suivies. Cela a entraîné des tensions considérables dans toute la région, accompagnées de fermetures temporaires de l'espace aérien, d'annulations de vols et de perturbations générales du trafic aérien. Oman a également été indirectement touché : bien que le pays n'ait pas été directement concerné par le conflit, le trafic aérien a été restreint et l'insécurité a augmenté pour les voyageurs étrangers. Le DFAE a adapté ses conseils pour les voyages en conséquence et a déconseillé, dans certains cas, les voyages non urgents vers certaines régions. Florence L. se trouve à Mascate dans le cadre d'un voyage individuel. En raison de l'annulation de vols et de la situation sécuritaire incertaine, elle ne peut pas effectuer son voyage de retour en Suisse comme prévu et se retrouve temporairement bloquée en Oman.

Assistance consulaire

Florence L. a préalablement enregistré son voyage dans l'application Travel Admin. Cela permet au DFAE ou à l'ambassade de Suisse à Mascate de la contacter directement et de l'informer des développements pertinents. Florence L. reçoit des SMS contenant des consignes de sécurité actualisées ainsi que des informations sur les possibilités de départ depuis Mascate. Grâce à Travel Admin, elle est informée d'un vol spécial Swiss organisé en coordination avec le DFAE entre Mascate et Zurich et obtient les coordonnées d'une hotline de réservation pour ce vol. Grâce à cette aide, elle peut réserver une place sur le vol spécial et organiser son retour en Suisse. L'ambassade de Suisse à Oman ainsi que la Helpline DFAE se tiennent à disposition pour toute question, notamment concernant la poursuite du voyage ou le comportement à adopter sur place. Florence L. est invitée à suivre les consignes des autorités locales et à se tenir informée en permanence de l'évolution de la situation. À son retour en Suisse, elle devra également clôturer son voyage dans l'application Travel Admin. Cela aidera les autorités à avoir une vue d'ensemble des personnes qui pourraient encore se trouver en situation d'urgence sur place.

Limites des prestations d'assistance fournies par le DFAE

En principe, le DFAE n'organise pas de départs collectifs. La sortie du territoire se fait de manière volontaire, sous la responsabilité de chacun et aux frais de chacun. Même dans le cas de vols spéciaux, il ne s'agit pas de rapatriements garantis par l'État, mais souvent de solutions commerciales (par ex. proposées par des compagnies aériennes), dont l'utilisation doit être organisée et financée par les personnes concernées elles-mêmes. Une assistance consulaire n'est accordée que si les personnes concernées ne parviennent pas à trouver une solution par elles-mêmes ou avec l'aide de tiers (par ex. voyagistes, assurances). Dans certains cas particuliers, le DFAE peut permettre à des personnes particulièrement vulnérables de quitter le pays grâce à la collaboration avec des États partenaires. Le DFAE ne peut toutefois pas intervenir directement dans les mesures opérationnelles (p.ex. capacités aéroportuaires, situation sécuritaire, ouverture des frontières).

Recommandations du DFAE

Le DFAE recommande d'enregistrer son voyage dans l'application Travel Admin et de consulter régulièrement les actualités. Il est en outre important de suivre les consignes des autorités locales et de suivre l'évolution de la situation. Le DFAE recommande également de s'informer en permanence sur les possibilités de vol disponibles (compagnies aériennes, aéroports, voyagistes) ou d'examiner d'autres options de retour et de réserver rapidement dès que des possibilités se présentent. En cas d'urgence, il est possible de contacter la Helpline DFAE ou l'ambassade.