Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral des affaires étrangères DFAE
Direction consulaire DC

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

«Le DFAE n'abandonne pas nos concitoyennes et concitoyens en situation d'urgence. Il adapte toutefois son assistance au cadre juridique et aux possibilités concrètes sur place. Il atteint parfois ses limites lorsque les attentes des personnes concernées sont irréalistes. Une bonne préparation avant un voyage à l'étranger est donc essentielle et répond au principe de la responsabilité individuelle».

Marianne Jenni, directrice de la Direction consulaire

Guerres, troubles politiques, conflits armés, catastrophes naturelles, accidents, détentions ou décès : ce ne sont là que quelques exemples de situations qui peuvent mettre à rude épreuve, de manière inattendue, les ressortissants suisses à l'étranger. Dans de telles situations, la question se pose souvent de savoir quelle assistance l'État peut apporter et où se situe la responsabilité des voyageurs eux-mêmes.

La Direction consulaire du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) apporte son assistance aux Suissesses et aux Suisses en situation d'urgence à l'étranger et leur accorde une protection consulaire lorsque les personnes concernées ne sont plus en mesure de trouver une solution par elles-mêmes ou avec l'aide de tiers. L'objectif est de fournir des conseils, de faciliter l'accès aux services compétents et d'accompagner les personnes concernées dans les situations difficiles, afin que la situation d'urgence puisse être résolue le plus rapidement possible et, dans le meilleur des cas, de manière autonome.

Cette assistance s'inscrit dans le cadre de la loi sur les Suisses de l'étranger (LSEtr) et des ordonnances y afférentes, et revêt donc un caractère purement subsidiaire. Elle repose sur des principes clairement définis qui tiennent compte à la fois des moyens souvent limités de l'État et des obligations des personnes concernées.

Les principes fondamentaux selon la loi sur les Suisses de l'étranger

Responsabilité individuelle : toute personne qui se rend à l'étranger est en principe responsable de la préparation et du déroulement de son voyage. Cela comprend notamment l'information sur la situation sécuritaire et les lois locales, une couverture d'assurance suffisante, des documents de voyage valides ainsi que l'organisation du voyage aller et retour. Une bonne préparation facilite une assistance rapide et efficace en cas d'urgence.

Principe de subsidiarité : le DFAE apporte son assistance aux ressortissants suisses en situation d'urgence lorsque les personnes concernées ne sont plus en mesure de trouver une solution par elles-mêmes ou avec l'aide de tiers. La responsabilité incombe toutefois en premier lieu aux voyageurs eux-mêmes, à leurs proches, aux assurances, aux voyagistes ou aux autorités locales. Le DFAE complète cette aide dans la mesure de ses possibilités – notamment par l'information, la coordination, la mise en relation et l'assistance consulaire.

Frais à la charge des bénéficiaires : à quelques exceptions près, les prestations consulaires sont en principe payantes. Cela vaut en particulier lorsqu'une situation d'urgence survient, qu'un surcroît de travail est occasionné ou que des prestations d'assistance particulières sont nécessaires en raison d'un comportement négligent (par ex. non-respect des conseils pour les voyages du DFAE ou d'autres recommandations de la Confédération, infraction aux lois locales ou absence d'assurance voyage).

Absence de droit : l'assistance consulaire est fournie dans la mesure des possibilités de la Confédération et de la situation sur place. Il n'existe pas de droit général à certaines prestations d'aide de l'État. La nature et l'étendue de l'assistance dépendent notamment de la situation sécuritaire, des conditions locales, du cadre juridique ainsi que des possibilités d'action souvent limitées des représentations suisses compétentes.

Bien planifier, c'est déjà à moitié voyagé

Une bonne préparation contribue à un voyage sûr et sans encombre. Elle facilite en outre une assistance rapide et efficace en cas d'urgence.

- **Créer un compte utilisateur via l'application Travel Admin, enregistrer le voyage et le tenir à jour en permanence** afin de pouvoir être contacté par le DFAE en cas d'urgence.

- **Tenir compte des conseils pour les voyages du DFAE** et s'informer sur les conditions locales et la législation en vigueur.

- **Souscrire une assurance suffisante** et vérifier en temps utile la couverture d'assurance (frais médicaux, rapatriement, sauvetage, protection juridique).

- **Conserver les documents importants en lieu sûr** et garder à portée de main des copies du passeport ainsi que des sauvegardes numériques.

- **Avoir sur soi les coordonnées de la Helpline DFAE** (+41 800 24 7 365 / +41 58 465 33 33 / helpline@eda.admin.ch) afin de pouvoir contacter une personne compétente 24 heures sur 24 en cas de besoin.

- **Mais attention :** la Helpline DFAE n'est pas un service d'urgence. En cas d'urgence grave, il faut toujours contacter en premier lieu les numéros d'urgence locaux du pays de séjour concerné (disponibles dans l'application Travel Admin).

Ce que le DFAE peut faire

L'assistance du DFAE est généralement fournie par la représentation suisse compétente à l'étranger. En cas d'urgence, la Helpline DFAE est joignable 24 heures sur 24. Suivant la situation et le pays, le DFAE peut notamment prendre les mesures suivantes :

- **En cas de perte du passeport ou de la carte d'identité :** délivrer un document de voyage provisoire.

- **En cas de maladie ou d'accident :** transmettre les coordonnées des services d'urgence et des services médicaux, vérifier la couverture d'assurance, les garanties de prise en charge des frais d'hospitalisation, etc., informer les proches, prêter assistance à un rapatriement médical.

- **En cas de décès :** prêter assistance pour la suite des démarches, comme informer les proches, entreprendre des clarifications auprès des autorités et des assurances, indiquer une entreprise de pompes funèbres, aider à obtenir un acte de décès, des rapports de police ou d'autopsie.

- **En cas de détention :** indiquer un conseil juridique sur place, informer sur la possibilité éventuelle d'un transfert vers la Suisse, répondre aux questions relatives à l'assurance sociale, intervenir officiellement afin d'obtenir des conditions de détention dignes, le respect des garanties procédurales et des droits de la défense, assurer une visite par la représentation suisse et, uniquement sur demande expresse, informer les proches ou certaines tierces personnes.

- **En cas de difficulté financière temporaire :** conseiller sur les possibilités de virements d'argent de la Suisse vers l'étranger, octroyer, le cas échéant, des prêts d'urgence remboursables pour financer le retour au pays, à titre d'aide temporaire jusqu'au prochain retour possible ou pour couvrir les frais d'hospitalisation et médicaux.

- **En cas de procédure judiciaire :** aider à la recherche d'un conseil juridique sur place.

Limites de l'aide de l'État – Responsabilité des voyageurs

- Le DFAE ne remplace pas une assurance voyage ou une assurance maladie.

- Le DFAE ne prend pas en charge les frais d'hospitalisation, de sauvetage ou de rapatriement.

- Le DFAE n'est pas habilité à intervenir dans les procédures judiciaires ou les décisions administratives d'autres États.

- Le DFAE n'organise pas de transports individuels pour permettre la poursuite du voyage lorsque les voies de communication sont bloquées.

- En situation de crise, le DFAE ne peut donner aucune garantie quant aux possibilités de sortie du territoire ou de transport.

Bases légales

- Loi fédérale sur les personnes et les institutions suisses à l'étranger (Loi sur les Suisses de l'étranger, LSEtr), en particulier les art. 39 à 49

- Ordonnance sur les personnes et institutions suisses à l'étranger (Ordonnance sur les Suisses de l'étranger, OSEtr), en particulier les art. 47 à 65

- Ordonnance sur les émoluments du Département fédéral des affaires étrangères (Ordonnance sur les émoluments du DFAE, OEmol-DFAE)

Juin 2026