

Consulat général d'Italie

Un nouveau centre pour gérer les demandes de visas

La nouvelle procédure coupe court aux arnaques et diminue le temps d'attente.

Le consulat général d'Italie a inauguré le 23 mai son nouveau centre d'externalisation de visas géré par TLScontact. Situé au quartier Benjdia, à côté de l'immeuble «Liberté», ce centre a pour objectif d'améliorer la qualité de services rendus aux usagers et le système de traitement de dossiers de visas. «Cette inauguration est le premier pas vers une amélioration continue d'un dossier très important pour le réseau diplomatique d'Italie : le traitement de visas. Nous avons fait beaucoup d'efforts pour réduire le temps d'attente des demandeurs de visas qui était très long auparavant, 19 mois pour un visa de regroupement familial, et surtout pour contrecarrer les manigances des arnaqueurs», explique le consul général d'Italie à Casablanca, Luca Attanasio.

Selon le directeur du nouveau centre, l'économie de temps permettrait aux collaborateurs du consulat de se concentrer davantage sur les dossiers de demandes de visas. TLScontact qui gère depuis 2007 les services de visas Schengen dans une dizaine de pays différents a ainsi réduit à 35 minutes le temps de demande d'un visa Schengen au consulat d'Italie, dès l'entrée du demandeur jusqu'à la prise des empreintes digitales qui ne dépasse pas 5 minutes. Ceci augmente de 20 à 30 % la moyenne de demandes de visas traités par le consulat. S'agissant de la lutte contre les arnaques, le consulat en fait son cheval de bataille. Désormais, les rendez-vous sont pris en ligne ou par téléphone. «On ne peut prendre



L'ambassadeur d'Italie à Rabat a inauguré le nouveau centre d'externalisation de visas.

qu'un seul rendez-vous par numéro de passeport. En outre, les agents de sécurité vérifient à l'entrée si le nom et le numéro du passeport du demandeur correspondent bien aux données mentionnées sur la convocation. De fait, on ne laisse plus de chance aux arnaques», explique une responsable de TLScontact.

Les agents du nouveau centre s'assurent également que le demandeur a bien rendez-vous ce jour-ci avant de le guider vers la salle d'attente. «Ces mesures nous permettent d'éliminer les files d'attente et le rassemblement d'un grand nombre d'usagers au sein du centre», souligne le consul général

d'Italie à Casablanca. À l'intérieur, les employés de TLScontact vérifient avec chaque demandeur le type de visa demandé. «Certaines personnes peuvent par exemple demander un rendez-vous pour un visa affaires afin de gagner du temps alors qu'ils viennent pour un regroupement familial. Dans ce cas, on leur demande de reprendre un autre rendez-vous», affirme la responsable de TLScontact.

Dans ce nouveau centre, on ne laisse plus de chance aux pratiques frauduleuses. Une fois confirmés, les dossiers de visas sont classés dans des pochettes spécifiques. Les demandeurs n'ont qu'à s'installer



Phs Seddik

REPÈRES

- Le demandeur peut déposer les documents manquants avant 15h30 le jour même de sa demande.
- Il peut aussi demander de transmettre malgré tout la demande au risque de perdre les frais de dossier et un risque accru de refus par le consulat général d'Italie au Maroc.
- Il peut récupérer les frais de dossier et redéposer ultérieurement une demande complète.



TÉMOIGNAGE

Piorgorgio Cherubini, ambassadeur d'Italie au Maroc

«L'octroi de visa n'est pas une question facile»

Les Marocains résidant en Italie représentent la plus grande communauté non européenne du pays. Il s'agit de plus de 500 000 personnes bien intégrées dans la société italienne malgré la situation financière difficile. À ce propos, je veux évoquer un détail triste, mais qui illustre l'intégration des Marocains en Italie.

Parmi les victimes du tremblement de terre qui a frappé l'Italie, il y a un ouvrier marocain qui travaillait pendant la nuit. Il avait réussi à sortir, mais il est revenu peut-être pour trouver quelqu'un ou pour s'assu-

rer des mesures de sécurité. Ce fait rapproche davantage les Marocains et Italiens. S'agissant de l'octroi de visas, l'Italie effectue cette procédure dans un cadre européen.

C'est pour cela que le traitement d'une demande de visa n'est pas une question simple.

Ainsi, les consulats d'Italie à l'étranger aiment se faire aider, depuis quelque temps, par des entreprises spécialisées, telles que TLScontact. Je souhaite que le nouveau centre permette aux demandeurs de prendre le visa dans les meilleures conditions possible.

dans la salle d'attente le temps que leur numéro et nom s'affichent sur l'écran. Un agent de TLScontact appelle également les usagers à voix haute. Le demandeur est ensuite guidé vers un comptoir où l'agent confirme son arrivée et vérifie ses documents. «Muni d'une fiche récapitulative, l'usager passe ensuite à la caisse. En cas de demande de visa Schengen, il doit d'abord enregistrer ses empreintes digitales.

Ce processus se fait de manière instantanée», précise le directeur de TLScontact. Une fois la demande traitée par le consulat général d'Italie à Casablanca, l'usager sera informé en ligne via son espace personnel et par SMS du retour de son dossier au centre. S'il choisit de recevoir son dossier par courrier express, ses documents lui seront envoyés le même jour de leur arrivée à TLScontact. ■

Nadia Ouiddar