

Délivrance des visas français au Gabon

Le partenariat TLS-consulat peine à convaincre

Par YM

Il y a eu des éclats de voix et une brusque montée d'adrénaline, vendredi après-midi, au guichet de TLS, le prestataire dont le consulat de France à Libreville s'est attaché les services pour la collecte des dossiers de demande de visa. Des candidats à ce sésame n'ont pas apprécié que, à quelques heures du voyage, ils ne soient pas encore fixés. Le personnel de TLS les a plutôt dirigés vers le consulat, au centre-ville, alors

que les prestations promises, contre le paiement de 17 710 FCFA, vont de la réception du dossier à la récupération au consulat du passeport contenant ou non le visa.

Tous ceux qui devaient voyager le week-end et qui attendaient le visa se sont donc rués au consulat. La rue Ange Mba a ainsi renoué avec le spectacle de personnes massées devant cette administration.

A quel niveau réside le problème ? Avant le recours à TLS, il était possible d'obtenir le visa

même un mois avant le voyage. Pourquoi une personne ayant introduit sa demande des semaines avant la date de départ doit-elle attendre la veille, sinon le jour du voyage ? Parfois après la date prévue. C'est le cas d'une mère et ses enfants qui ont reçu les visas au début de la semaine suivant le week-end du départ. Dans un tel cas de figure, qui sort l'argent des pénalités à payer au transporteur ? Et si le voyage tient à un rendez-vous de la plus haute importance, qui répare le préjudice ?

TLS assure qu'il transmet au consulat les dossiers dans les plus brefs délais, au plus tard le lendemain du dépôt. Un courrier électronique envoyé par l'adresse du demandeur du visa en fait foi. Il est aussi possible de suivre le traitement de son dossier sur le site de TLS.

Vivement que le sondage organisé en ligne par le prestataire et les réunions périodiques avec le consulat permettent de vite améliorer la qualité des services. La patience des usagers a déjà atteint ses limites.