

## Les Burundais vont désormais obtenir leur passeport à partir Bruxelles

@rib News, 07/09/2013 Obtention du passeport biométrique burundais à Bruxelles : inscription terminée mais quel bilan ? Par Jérôme Bigirimana Chose promise, chose faite. Les Burundais de Belgique et d'Europe vont désormais obtenir leur passeport biométrique burundais à partir de Bruxelles. Une équipe de techniciens vient de terminer une opération à Bruxelles visant à inscrire des Burundais en besoin du nouveau passeport biométrique. Une opération commencée avec trop de difficultés mais qui s'achève à la satisfaction de tous ou presque. Sauf que la question de sa pérennisation et sa rentabilité pourrait bien se poser.

Obtenir leur passeport à partir de leur ambassade à Bruxelles telle était une des grandes doléances chaque fois exprimées lors des rencontres entre les Burundais de Belgique et les autorités burundaises en mission à Bruxelles depuis 2012, mais également lors de toutes les rencontres que l'Ambassadeur Ndayisenga a effectuées dans certaines provinces de Belgique. Initialement prévue du 12 au 24 août, l'opération a pu finalement se tenir avec prolongation, du 19 au 29 août 2013. Une opération inédite somme toute rassurée, mais à quel prix ? Bruxelles devient enfin le premier poste diplomatique où une action d'inscrire les Burundais en besoin du nouveau passeport, vient de se dérouler. Reportée à deux reprises, l'opération-test a commencé avec de nombreuses difficultés et hésitations, donnant ainsi l'impression, pour certains missionnaires, mal préparés par les autorités de Bujumbura. Et pour d'autres, les « experts » annoncés ne l'ont pas vu la lenteur avec laquelle ils travaillaient. Il est 20h et Alexis Nsengimana, rencontré devant l'ambassade du Burundi à Bruxelles le 20 août, s'indigne de cette lenteur : « Je suis ici depuis 9h du matin. On a commencé ce matin par le n°39. Moi, j'ai le n°59. Mais, regardez, je suis encore là. Toute une journée pour une simple inscription ! Je ne comprends pas du tout ce qui se passe !!! ». Le cas de Nsengimana n'est pas unique. Lassitude, incompréhension et parfois Anxiété se lisent sur tous les visages des demandeurs du nouveau passeport. À Bryle K., une hollandaise qui accompagnait son mari burundais en Belgique, revient pas à : « Nous sommes arrivés à 13h et je ne sais même si mon mari aujourd'hui. Parce que la file ne bouge pas. J'aime le Burundi, un très beau pays. J'aime les Burundais. Ils sont gentils, sympas, souriants, hospitaliers, mais là, aujourd'hui je ne les comprends pas. Comment peut-on faire une file toute une journée pour quelques dizaines de gens à servir. Le service est très lent. Soit les techniciens sont incompetents, soit ils sont insuffisants, soit le matériel ne convient pas. » Par ailleurs, suite aux reports de l'opération, certains Burundais venus des autres pays d'Europe ont dû attendre toute une semaine à l'hôtel. D'autres ont dû faire des aller-retours : ceux-ci ont été servis en premier sur consensus entre les autorités consulaires et les autres Burundais venus surtout de la Belgique. Selon Ferdinand Niyongabo, premier Secrétaire d'Ambassade et en charge du service consulaire à l'ambassade du Burundi à Bruxelles, plusieurs autres cas sociaux ont aussi été favorisés. Il s'agit des étudiants en seconde session d'examen, des infirmes, les personnes âgées, les malades dont un cas grave de crise cardiaque qui a dû être évacué par les services d'urgence de Bruxelles. Mais, malgré le mécontentement de certains, M. Niyongabo dit satisfait du comportement général des Burundais durant l'opération. « Je remercie sincèrement mes compatriotes qui ont dû attendre des heures et des heures dans le calme. Ce n'était pas facile. Mais, nous étions constamment là à écouter et ils nous ont manifesté leur confiance », nous-a-t-il confié. À cette opération aura donc aussi mobilisé le personnel de l'ambassade, qui durant toute la durée de cette opération, aurait travaillé beaucoup d'heures supplémentaires souvent jusqu'à 23h et même parfois à 1h30 du matin le premier jour. Quant aux techniciens, à peine débarqués de l'avion, ils se sont mis directement au travail pendant 10 jours sans relâche. Ainsi, malgré leur incapacité à satisfaire un public après de longues heures d'attente, ils ont pu attirer la sympathie de certains qui se rappellent encore de ces « experts » qui restaient, disponibles et assidus au travail plus de 15h par jour sans plainte. Cette activité aura donc été pénible pour tout le monde : demandeurs de passeport, personnel diplomatique et les « experts » venus de Bujumbura. A la différence que ces 2 dernières catégories comprennent la situation et peuvent espérer des primes et des indemnités de Bujumbura. À Félix Ndayisenga (photo), Ambassadeur du Burundi à Bruxelles, nous livre son sentiment par rapport aux conditions dans lesquelles l'opération s'est déroulée : « Par rapport au programme l'opération a connu un retard d'une semaine, sans communication adéquate conséquente. Cela a causé un problème assez regrettable à certaines personnes venues surtout des pays autres que la Belgique. Je revois ces familles qui ont dû attendre toute une semaine, avec tout le désagrément que cela comporte. J'ai eu leur demander leur indulgence, j'admire toujours leur patience et leur compréhension. » Mais également, il dit comprendre les « experts » (photo à droite) : « L'équipe, constituée de 2 personnes, a dû nécessairement combiner un travail qui habituellement fait en 3 étapes au moins et par 3 équipes différentes (vérification des documents et identification, paiement et prise de données biométriques), ce qui a donné l'impression de lenteur par les demandeurs. » Malgré ces conditions, l'opération a pu quand même permettre à 418 burundais vivant en Europe de s'inscrire pour obtenir leur passeport sans faire de voyage à Bujumbura. Même si on ne dispose pas de statistiques fiables, le nombre de Burundais en Belgique avoisinerait 5000. Et le moins que l'on puisse dire est qu'il y a encore de nombreux Burundais qui ne se sont pas fait inscrire, soit que leurs passeports sont encore valides, soit qu'ils n'étaient pas disponibles pendant la première opération ou alors qui n'ont pas été informés tout simplement malgré les nombreux communiqués passés bien sûr sur différents sites web plus visités par les Burundais de la diaspora. D'autres missions sont donc encore nécessaires. Selon les données issues de l'ambassade du Burundi à Bruxelles, on note une diversité de pays de provenance des demandeurs, avec évidemment la prédominance de la Belgique. Voici les chiffres par pays : Belgique : 226, Pays-Bas : 87, France : 45, Suède : 14, Suisse : 13, Allemagne : 12, Luxembourg : 10, Italie : 6, Norvège : 5, Angleterre : 2, Autriche : 1 et Danemark : 1. Au total, 418 passeports vont donc être retirés ou envoyés dans les tout prochains jours à partir de l'ambassade du Burundi à Bruxelles. Quid des prochaines missions ? On dit, cette opération-test a marqué par ses imperfections notamment liées à sa préparation. Le problème de visa a été un problème comme source de reports de date de début. Mais, si les autorités burundaises agissent à temps, il y a moyen que ce problème ne se reproduise plus. Le matériel utilisé devra aussi être suffisant et adapté. À l'avenir, il est conseillé que l'opération

vienne avec une imprimante wifi ou alors avec une imprimante pour chaque ordinateur afin de réduire le temps que les opérateurs mettent pour imprimer en branchant son ordinateur sur la même imprimante. Et il y a lieu de se demander également ce que le gouvernement va gagner dans cette opération en envoyant des « experts » pour passer des jours et des jours en mission pour un service qui pouvait se faire facilement à l'ambassade. Un service que les autres ambassades dans le monde font sans difficultés. Le gouvernement ne fait-il pas confiance en ses diplomates pour l'octroi des passeports dans les postes diplomatiques ? Que dire aussi de ce personnel diplomatique mobilisé pendant plus d'une dizaine de jours pour une seule activité ? Et les Burundais qui ont dû payer des frais supplémentaires en haut de pendant une semaine et un temps fou d'attente ? Bujumbura devrait revoir sa copie sur cette question d'obtention de passeport par les Burundais de l'étranger. C'est en tout cas le sentiment partagé de la plupart des personnes rencontrées à Bruxelles. Le diplomate Ndayisenga, qui gagne de plus en plus la sympathie des Burundais de son ressort diplomatique (le Benelux) voit aussi dans la même optique : « Il ne serait pas superflu pour l'avenir, et les services compétents pourront examiner la suggestion dans sa valeur, de doter le service consulaire, des compétences matérielles, techniques et administratives (matériel, formation technique) pour que la prise des données biométriques soit faite chaque fois qu'il y a demande sans devoir faire appel à une équipe à faire venir de Bujumbura. Cela aura pour avantage (1) d'éviter au trésor public de bloquer les frais de missions, (2) éviter les difficultés liées à l'obtention (3) permettra aux Burundais d'être servis sans trop attendre. » Au cas où son appel serait entendu, ce serait une victoire pour la diaspora burundaise qui se voyait contrainte de partir à Bujumbura juste pour obtenir ce nouveau passeport biométrique. Reste également à la reconnaissance du permis de conduire burundais. En effet, contrairement à ses voisins (le Rwanda et la RD Congo), le Burundi ne figure pas sur la liste des pays qui délivrent des permis non européens reconnus selon la liste du Service Public Fédéral belge de la mobilité.