

Les MRE et leur consulat : le choc des cultures

28/07/2006

Administration archaïque, inorganisée, corrompue, indigne, une honte pour le Maroc, d'entrée de jeu les qualificatifs pleuvent, ils sont en effet plus de 66% à juger sévèrement la qualité des services consulaires. De très nombreux témoignages concordants qui dénoncent les mêmes maux. Une grande majorité est scandalisée par certaines pratiques qui résistent au temps dans notre chère administration marocaine. La qualité de l'accueil des usagers et le respect de leur dignité ne semblent pas être les points forts de nos consulats, le moins que l'on puisse dire c'est que ça fait désordre pour un pays dont l'hospitalité est légendaire !

Un internaute tire à boulet rouge sur les locaux et le personnel du consulat de Marseille « on entasse les gens comme du bétail, et les fonctionnaires sont arrogants et incompétents ». Marwan quant à lui ne trouve pas assez « d'adjectif pour qualifier l'incompétence et le manque d'humanisme qui règne au sein du consulat de Marseille ». Yasmina qui vit à Francfort confie son désarroi face à cette situation « Quand j'ai lu ce que mes compatriotes ont écrit sur les consulats du Maroc en France, j'ai souris avec ironie, car apparemment c'est un phénomène général et ce n'est pas qu'en France seulement. Ici en Allemagne ce n'est pas mieux. Le comportement du personnel envers leurs compatriotes est vraiment honteux, aucun respect envers personne. On les traite avec mépris comme des moins que rien, cela me fait mal au cœur ». Le passage au consulat n'est pas une simple formalité pour elle : « Chaque fois que je dois aller au consulat marocain à Francfort, je n'arrive pas à dormir la nuit, chaque fois je me sens vraiment très mal ». L'agressivité ambiante dans nos consulats soulève de l'incompréhension. Une autre internaute se demande « Pourquoi on se comporte de telle sorte, pourquoi ce mépris envers les gens ici, d'où vient ce sentiment de haine envers leurs propres frères, je ne comprends pas », avant de tirer la conclusion suivante : « Je me demande seulement d'après quels critères on choisi le personnel des consulats du Maroc, car franchement il donne une très mauvaise image du Maroc et je suis sûre qu'il y'a au Maroc beaucoup mieux que cela ».

Le manque d'organisation est aussi légendaire dans nos consulats malgré les tentatives ici et là pour résoudre cette question cruciale. Les périodes de pointe font « sauter » tous les dispositifs bricolés par les consulats. Un accueil téléphonique inopérant et quand il aboutit vous n'êtes pas au bout de vos peines. Pour vérifier les affirmations de certains internautes, nous avons posé la même question à l'ensemble des consulats marocains en France à dix heures du matin, le résultat est sans appel, seul un consulat nous a répondu (celui de Toulouse). Les autres sont aux abonnés absents, malgré nos tentatives répétées. Chaque consulat a ses raisons, pour l'un c'est une boîte vocale pleine (Villemombre), pour l'autre (Montpellier) c'est une réponse expéditive « la réponse est affichée au consulat, il faut se déplacer pour en avoir connaissance », ou encore (Pontoise) les vingt sonneries énervent tellement qu'un agent passant par là déroche et raccroche pour se débarrasser des récalcitrants (pratique rapportée par plusieurs internautes). Les autres sont soit victimes d'encombrement téléphonique (Bordeaux et Dijon) ou ne jugent pas utile de décrocher par les temps qui courent ...

Lamia pense que « le problème des consulats reflète la réalité de l'administration marocaine, aucune organisation, on prend les clients pour des demeurés, les citoyens ne sont pas informés ni de leurs droits ni de leurs devoirs, l'ambiguïté règne et laisse le champs libre aux profiteurs et à la corruption » mais selon elle, dans ce bas monde tout n'est pas négatif « Ceci dit certaines personnes ont de la bonne volonté pour servir au mieux leurs clients mais devant tous les obstacles ils font profils bas et se laissent emporter par la vague ».

Adel, qui travaille la nuit et se repose donc le matin, dénonce l'organisation des horaires « le consulat de Strasbourg n'accompagne pas le développement politique et démocratique que traverse notre pays. L'accueil, l'information, l'affichage, l'organisation...c'est zéro!. On m'a refusé deux fois parce que je suis allé à 14h30 et à 13h50, pour eux il faut venir à 9h du matin (normalement le consulat est ouvert de 9h à 15h). C'est bien de se

lever tôt, sauf que moi je dors tard (à 7h du matin parce que je suis veilleur de nuit). La troisième fois j'ai fait des efforts, je suis allé à 13h25, on m'a dit que c'était trop tard, et l'agent a ajouté qu'ils avaient fait 120 personnes: je ne comprends rien, est ce que le consulat travaille avec des heures fixes comme toute administration ou il travaille "à la pièce"? ».

Loubna de Bruxelles, va dans le même sens qu'Adel, ce qu'elle trouve grave « c'est la nonchalance des personnes qui travaillent au consulat, surtout le matin, il faut attendre que ces dames et messieurs aient fini le compte rendu de leur soirée et ensuite qu'ils aient eu le temps de prendre leur petit café... de plus l'accueil est franchement froid, j'ai presque envie de dire qu'ils nous prennent de haut (finalement nous ne sommes que des enfants d'ouvriers...) ».

D'autres pratiques sont également dénoncées. Une internaute confie ses appréhensions pour effectuer le renouvellement de son passeport « Je dois refaire mon passeport au consulat de Pontoise, rien que d'y penser, j'ai envie de faire machine arrière, cela fait déjà longtemps que je laisse traîner son renouvellement, justement parce que je garde de très mauvais souvenirs de mes passages au consulat. Une fois (j'avais 22 ans à l'époque), je me suis retrouvée seule avec 3 types dans un bureau, ils me parlaient en arabe et moi je leur répondais en français, j'ai eu droit à "un remontage de bretelle" suivi d'un sermon moralisateur parce que je parlais en français, comme moi et l'arabe ça fait 2, je me suis mis à leur parler en shleuh, ça leur a cloué le bec, et pour finir ils m'ont demandé de parler en français ».

Certaines « pratiques » légales compliquent la vie des citoyens marocains à l'étranger, même si le consulat ne fait qu'appliquer la loi, il semble que les interprétations sont différentes. Aziz s'insurge contre la fameuse liste des prénoms marocains « On parle et on débat de la citoyenneté et la spécificité des RME et en même temps on réduit leur marocanité à un prénom. Je comprends qu'on lutte contre la pollution audiovisuelle mais lorsqu'il s'agit de la double origine cela devient de l'intolérance. Où est l'intérêt des enfants quand on vit en Europe et on pense à leur intégration et réussite ??? ». Kamel préfère ironiser « ils m'ont demandé de faire faire un certificat de vie, et pour ce faire, il faut qu'il y ait deux témoins qui certifient que je suis...vivant et c'est valable 3 mois. Conseil, pour vivre longtemps, faites vous faire un certificat de vie tout les 3 mois, impossible de mourir, la loi marocaine ne le permet pas ! ».

Les tarifs des prestations font également débat, un passeport marocain en France coûte le double par rapport au Maroc, même si les tarifs sont fixés par décret « le décret n° 2 - 00 du 28 juin 2000 et l'arrêté n° 799-00 du 28 juin 2000 » et que le niveau de vie est plus élevé qu'au Maroc, les usagers s'insurgent contre ce traitement spécifique. Les mystérieux photocopieurs placés dans les consulats sont aussi dans le collimateur, il s'avère que certains agents consulaires (ce n'est pas le cas de tous) refusent les copies venant de l'extérieur pour faire tourner la machine... et oui, économie d'échelle oblige !

Ce décalage profond entre les consulats et les MRE, notamment les nouvelles générations, n'entame pas l'attachement indéfectible de ces MRE au Maroc. Mais beaucoup avouent leur bonheur de posséder le passeport « rouge » (ndlr : passeport français) qui leur épargne le cauchemar consulaire. Yasmina tient à préciser malgré tout cela « Croyez moi si je vous dis que j'adore le Maroc et je crois que c'est le cas pour la grande majorité des marocains à l'étranger ». Une autre internaute résume la situation de beaucoup de jeunes issus de la diaspora « Moi j'ai décidé de me contenter de mon passeport français et ma carte d'identité française et ma CIN bien sur! Marocaine de coeur malgré nos consulats! ». Un autre internaute conclut sur le ton de l'ironie : « Pour conclure je veux donner un conseil a ceux qui souffrent du mal du pays: Aller au consulat du Maroc... La nostalgie vous passera en 2 minutes... Résultat garanti! »

16% des sondés sont plus cléments, ils estiment que les prestations sont de qualité moyenne. Chelh considère

que « des efforts ont été fait mais le service est encore médiocre », mais il met en cause les usagers « le problème ne vient pas que du personnel mais aussi des usagers. Ils sont incapables de faire la file, ils crient dans le consulat ». Ouadia pense que « en effet des progrès ont été faits dans l'accueil et le conseil cependant ces services sont inégaux d'un consulat à l'autre. Même si c'est une administration elle doit tendre vers un meilleur service client par une charte qualité identique et mise en place dans tous les consulats ».

14% sont en revanche satisfait, voir très satisfait des prestations consulaires. « nous avons eu nos passeports tamponnés de 5 ans supplémentaires L'organisation est meilleure qu'a l'époque et les personnes du consulat sont plus professionnel qu'a l'époque... » Confie Saïd de Montpellier.

Plusieurs internautes mettent en cause le civisme des usagers et surtout la prise d'assaut des consulats à l'approche des vacances. Jamal ne trouve rien à reprocher à son consulat préféré (Colombes) « franchement j'ai rien à reprocher, le service est rapide et c'est sympa car ça ressemble de l'intérieur à une "mo9ata3a" du Maroc et même dans l'organisation, ça t'offre l'ambiance de l'administration marocaine sans que ça soit aussi long qu'au bled ».

Malgré les efforts récents pour améliorer les services rendus aux marocains de l'étranger par nos consulats, force est de constater que nous sommes loin du compte. Les salles d'attentes des consulats sont régulièrement le théâtre d'un choc des préjugés. Au mépris de l'immigré répondent le manque de civisme et l'excès de la part de nos compatriotes. Cette situation n'est pas digne d'un Maroc qui cherche à convaincre que sa volonté de changement est réelle. Elle témoigne d'un manque cruel de vision des responsables marocains concernant la diaspora, plus prompt à s'agiter autour du marketing de « transit », ils sont incapables de mettre en place une véritable stratégie dont les consulats seraient les pivots. Structures engluées dans la bureaucratie, les consulats ne jouent que rarement leur rôle culturel, social et économique. La vitrine du Maroc à l'extérieur a besoin d'un sacré dépoussiérage pour ne pas dire une refonte complète. Si le Maroc continue à faire la sourde oreille aux interpellations de sa communauté à l'étranger, il ne sera qu'un produit exotique parmi tant d'autres pour les générations futures, chose qui arrangerait bien une certaine élite marocaine méprisante à l'égard de ces « Zmagria ».

Rachid
Copyright Yabiladi.com

<http://www.yabiladi.com/article.php?cat=analyse&id=131>