



Communiqué sur le service clients pour les demandeurs de visa

- Nous gérons le traitement des visas de façon stricte mais équitable, afin de mieux protéger les Etats-Unis. En même temps, nous nous engageons à promouvoir l'ouverture indispensable pour laquelle les Etats-Unis ont toujours été connus. Nous apprécions et nous encourageons les voyages aux Etats-Unis. Nous nous engageons envers vous, demandeurs de visa, sur les points suivants:
- Nous vous traiterons avec dignité et respect, même si nous ne sommes pas en mesure de vous accorder un visa;
- Nous vous considérerons en tant qu'individu et nous traiterons votre cas comme un cas unique;
- Nous nous rappellerons que pour vous, un entretien en vue d'un visa est peut-être quelque chose de nouveau ou d'intimidant et que vous pouvez être nerveux;
- Nous utiliserons le temps limité imparti pour l'entretien pour nous faire une idée aussi complète que possible de vos projets de voyage et de vos intentions;
- Nous utiliserons les ressources dont nous disposons pour aider équitablement tous les demandeurs à obtenir un rendez-vous qui leur permette de voyager à temps pour leurs affaires, leurs études et autres obligations importantes;
- Les renseignements détaillés et exacts sur les conditions requises et les procédures de demande de visa seront mis sur le site Internet de chaque ambassade et consulat;
- Nous donnerons des informations sur les délais d'attente pour les rendez-vous sur le site <http://travel.state.gov> pour chaque ambassade et consulat; et
- En cas de refus, nous vous expliquerons la raison pour laquelle le visa ne vous a pas été accordé.

De plus, si vous êtes:

- Etudiant, nous ferons tout notre possible pour veiller à ce que vous ayez un rendez-vous et, si vous obtenez le visa, à ce que vous l'ayez à temps pour le début des cours;
- Dans une situation médicale et humanitaire d'urgence, nous accélérerons le processus pour ceux qui sont dans une situation d'urgence où leur vie est en danger.
- Voyageur d'affaires, nous mettrons en place des mécanismes appropriés pour faciliter les déplacements d'affaires et accélérer les cas particulièrement importants pour les activités commerciales américaines.

D'un autre côté, nous attendons de vous, demandeur de visa, les choses suivantes:

- Planifier votre voyage et votre demande de visa bien à l'avance si possible;

- Compléter votre demande entièrement et avec exactitude;
- Etre communicatif et parler volontiers de vos objectifs et de vos projets;

Préparer votre interview en étant capable de décrire clairement et brièvement vos intentions.