

Le Bureau des affaires consulaires du Département d'état connaît actuellement des difficultés techniques au niveau de son système de passeports et de visas.

- **Ces difficultés sont à l'échelle mondiale et n'affectent pas un pays en particulier, la citoyenneté, ou la catégorie de visa.**
- **Nous nous excusons auprès des candidats qui ont été affecté par ces difficultés ou sont incapables d'obtenir un passeport, Rapport de naissance à l'étranger, ou un visa en ce moment.**
- **Nous travaillons de toute urgence afin de corriger le problème et espérons que notre système sera pleinement opérationnel très prochainement.**

Q: Que se passe-il? Pourquoi le Département d'état ne peut-il pas émettre de visas, de passeports et autres documents de voyage?

- La base de données des services consulaires consolidés (CCD), notre système d'enregistrement, connaît des problèmes de performances importants, y compris des pannes, depuis le samedi 19 Juillet. Ces problèmes de performance ont provoqué un important arriéré qui a encore retardé nos efforts pour revenir à un fonctionnement normal.
- Visas, passeports et autres documents de voyage sont approuvés, enregistrés et imprimés en utilisant le système de CCD, qui est conçu pour veiller à ce que les contrôles de sécurité nationale nécessaires sont effectués avant de délivrer les visas. Lorsque le système tombe en panne, nous sommes incapables d'imprimer les visas, passeports et autres documents de voyage.
- Nous nous excusons auprès des candidats et nous sommes conscients que cela peut causer des difficultés aux demandeurs qui attendent leurs visas et passeports.

- Nous travaillons aussi rapidement que possible afin d'apporter une solution au problème

Q: Pourquoi ne pas simplement imprimer sans utiliser le système?

- Les mesures de sécurité empêchent aux officiers consulaires d'imprimer un passeport, rapport de naissance à l'étranger, ou visa avant qu'il ne soit approuvé par notre système de base de données.
- Tant que le système ne sera pas remis en ligne nous ne serons pas en mesure de travailler et le service à nos clients sera momentanément interrompu.

Q: Pourquoi est-ce que cela prend plus de temps pour émettre des passeports?

- Les agences de passeport utilisent le même système avant d'émettre des livrets et des cartes passeport. Les problèmes de performances avec le système ont des répercussions sur la capacité des organismes à délivrer des passeports en temps opportun.

Q: Quelle est la cause de cette panne? Était-ce une action malveillante ou un piratage?

- Notre base de données est tombée en panne peu après que des travaux d'entretien aient été effectués. La cause du problème est encore inconnue. Nous travaillons afin d'apporter une solution au problème aussi rapidement que possible et afin que le système soit bientôt pleinement opérationnel.