



## Transfert des services consulaires

Depuis le 3 octobre 2011, les services consulaires (établissement de passeports, cartes d'identité, changements d'état civil, immatriculation, etc.) ont été transférés dans un centre régional consulaire. Merci de vous adresser au :

### Centre consulaire régional Vienne

c/o Ambassade de Suisse à Vienne  
Kärntner Ring 12  
1010 Vienne/Autriche

Tél.: +43 (0)1 795 05

Fax : +43 (0)1 795 05 21

E-mail : [vie.rkc@eda.admin.ch](mailto:vie.rkc@eda.admin.ch)

Internet : [Centre consulaire régional Vienne](#)

## Réorganisation des services consulaires

La réorganisation des services dans des centres consulaires régionaux vise à assurer un service de qualité efficace et adapté aux besoins des Suissesses et des Suisses de l'étranger.

La réorganisation tient également compte du fait qu'aujourd'hui, la majeure partie des affaires consulaires peut être traitée par courrier postal ou électronique. Les citoyennes et citoyens suisses sont toujours plus nombreux à communiquer par ce biais avec les représentations. Seules quelques affaires, comme la saisie de données biométriques pour des papiers d'identité, requièrent de se présenter en personne.

Le transfert des services consulaires s'accompagne des mesures suivantes :

- mise en place d'une Helpline joignable 365 jours par an, 24 heures sur 24, dès le 1<sup>er</sup> mai 2012.  
Tél : +41 800 24 7 365  
La Helpline et ses services :  
<http://www.eda.admin.ch/eda/fr/home/dfa/orgcha/sectio/condir/sercit/hlplne.html>
- possibilité de faire saisir des données biométriques en Suisse auprès des offices de passeports cantonaux ou auprès d'une autre représentation suisse à l'étranger qui offre des services consulaires. Important : la demande de document d'identité doit toutefois préalablement être adressée à la représentation compétente pour votre domicile.
- dans le cadre de manifestations à l'étranger réunissant une importante communauté suisse, possibilité d'utiliser des appareils mobiles de saisie des données biométriques
- collaboration avec d'autres Etats membres de l'espace Schengen dans le domaine des visas