



## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>29720</b>	De <b>M. Frédéric Lefebvre</b> ( Union pour un Mouvement Populaire - Français établis hors de France )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Affaires étrangères		<b>Ministère attributaire</b> > Affaires étrangères
<b>Rubrique</b> > ministères et secrétariats d'État	<b>Tête d'analyse</b> > affaires étrangères : ambassades et consulats	<b>Analyse</b> > services consulaires. fonctionnement.
Question publiée au JO le : <b>18/06/2013</b> Réponse publiée au JO le : <b>05/11/2013</b> page : <b>11564</b> Date de renouvellement : <b>01/10/2013</b>		

### Texte de la question

M. Frédéric Lefebvre attire l'attention de M. le ministre des affaires étrangères sur la qualité des services consulaires. Les Français établis hors de France sont de plus en plus nombreux. En 2012, ils étaient dans le monde, 1,6 million, soit 6 % de plus qu'en 2001. Cette progression est l'illustration d'une ouverture sur le monde et constitue une formidable opportunité, tant au niveau économique et qu'au niveau culturel. La présence de nombreux Français hors de France constitue également une exigence pour les services consulaires, qui se doivent de fournir des services administratifs de qualité. Les préfetures ont, en France, bénéficié d'une vraie politique de modernisation entre 2007 et 2012, avec le développement d'une charte de qualité juridiquement contraignante, premier niveau de démarche qualité, le référentiel Marianne, qui concerne l'accueil du public, la mise en oeuvre d'une démarche de qualité « Qualipref », et une modernisation sans précédent des procédures de délivrance des titres d'identité, notamment grâce à la biométrie. Les consulats doivent s'inscrire dans la même démarche que celle engagée sur le territoire national dans les préfetures, dans le cadre de l'extension du référentiel de qualité contraignant « Marianne » aux consulats, et la création d'un dispositif de qualité « qualiconsulat », dont les responsables consulaires devront rendre compte de l'application aux services du ministère des affaires étrangères à travers des indicateurs de performances. Il lui demande de lui indiquer si le Gouvernement entend, afin de mieux répondre aux attentes légitimes des Français établis hors de France engager une telle démarche.

### Texte de la réponse

Le ministère des Affaires étrangères s'attache à mesurer et anticiper les transformations des communautés françaises expatriées, dont le taux de croissance annuelle particulièrement dynamique est estimé à environ 4 % par an depuis 10 ans. L'activité du ministère en matière consulaire est soumise à un rapport annuel de performance mis à la disposition de la représentation parlementaire. Il présente les évolutions quantitatives et géographiques des communautés françaises établies à l'étranger, ainsi que les outils développés pour anticiper les demandes de ces communautés. Les services consulaires ont en particulier su faire face à la croissance du nombre de Français à l'étranger grâce à des gains de productivité précisément quantifiés. Le programme d'amélioration et de modernisation de l'administration consulaire mis en place en 2012 se révèle en adéquation avec les objectifs affichés par le Secrétariat général pour la Modernisation de l'Action publique. Ainsi le passeport « grand voyageur », qui compte 48 pages au lieu de 32, a été mis en place au 1er avril 2013. Par ailleurs, 41 valises « Itinera » ont été déployées cette année dans les postes consulaires, permettant de recueillir les demandes de titres directement chez les consuls honoraires lors des tournées consulaires. D'autre part, le retrait des passeports auprès des consuls

honoraires habilités a permis la suppression de la double comparution des résidents lors du retrait, mesure dont ne bénéficient que les Français de l'étranger. Cette mesure a été appréciée par nos compatriotes depuis sa mise en oeuvre, fin 2010. Il convient en outre de souligner que le délai de délivrance de titres (passeports) fait partie des indicateurs retenus pour l'élaboration du rapport annuel de performance et que ce délai est tout à fait comparable à ce qui est constaté en préfecture (environ 12 jours). La mise en place d'une application informatique de gestion des rendez-vous permet une gestion plus fluide des demandes, gérées directement par l'usager, des créneaux spécifiques étant prévus pour les cas d'urgence. Dans les postes consulaires, tout comme en France, les horaires d'ouverture au public des administrations publiques sont établis en fonction des besoins des usagers, mais aussi des possibilités matérielles et des ressources humaines attachées à l'exercice des fonctions qui leur sont assignées. Lorsque cela est possible et rendu nécessaire par la situation particulière d'un administré, une personnalisation du service est mise en place. En dehors des heures normales d'ouverture au public, et pour faire face aux urgences, tous les postes consulaires organisent des astreintes téléphoniques. La dématérialisation de certaines procédures s'est engagée via le portail [www.monconsulat.fr](http://www.monconsulat.fr) (ouvert en novembre 2011, il compte plus de 230.000 abonnés). L'information des administrés au travers d'une mise à jour constante des sites internet propres à chaque poste et donc adaptés aux spécificités de chaque pays a enfin été renforcée.