

14ème législature

Question N° : 4723	De M. Daniel Goldberg (Socialiste, républicain et citoyen - Seine-Saint-Denis)	Question écrite
Ministère interrogé > Affaires étrangères		Ministère attributaire > Affaires étrangères
Rubrique > ministères et secrétariats d'État	Tête d'analyse > affaires étrangères : ambassades et consulats	Analyse > visas. délivrance. prestataires privés. services rendus.
Question publiée au JO le : 18/09/2012 Réponse publiée au JO le : 06/11/2012 page : 6267		

Texte de la question

M. Daniel Goldberg appelle l'attention de M. le ministre des affaires étrangères sur la mise en place d'accueil différenciés selon les moyens financiers dans un certain nombre de consulats français à l'étranger pour lesquels les demandes de visa ont été externalisées. Un des principaux prestataires privés vient ainsi de mettre en place dans plusieurs consulats (Algérie, Liban, Chine...) un service dit "premium", moyennant un supplément financier de 3 500 dinars, 64 000 livres libanaises ou 250 yuans selon les cas. La société promet alors lors du dépôt du dossier "un temps d'attente extrêmement réduit", des renseignements "sans erreur" et un accueil soigné (boissons, conseils, forfait photocopies...) variable selon les pays concernés. Pour le Chine, cette société propose même un service "super premium" pour un supplément de 500 yuans, qui inclut un "parking gratuit" et un "salon privé de haut standing". Formellement, la société précise que ce service ne promet pas un rendez-vous plus rapide ni un traitement plus rapide du dossier. Alors que les conditions d'accueil des demandeurs de visa sont connues pour être spartiates et l'attente très longue, la mise en place d'un service optionnel différencié selon les moyens financiers amène à s'interroger sur l'égalité d'accès au service public. De plus, il est à craindre que l'existence de ces services améliorés et fortement rémunérateurs pour les opérateurs privés ne les incitent aucunement à mettre en place des conditions d'accueil dignes, voire confortables, pour les personnes s'acquittant des frais légaux. Ainsi garantir moyennant des frais complémentaires un renseignement "sans erreur" laisse penser que des erreurs seraient tolérées au tarif normal. Aussi, il souhaiterait savoir quelles dispositions M. le ministre des affaires étrangères a pris ou entend prendre pour garantir à chaque demandeur de visa un service de qualité dans les consulats français ou les établissements auxquels il a délégué son accueil à un prestataire.

Texte de la réponse

Le ministère des Affaires étrangères et le ministère de l'Intérieur, qui exercent une compétence partagée sur la politique des visas, ont procédé depuis plusieurs années à l'externalisation de certaines des tâches liées à cette activité, telles que la prise de rendez-vous ou la collecte des dossiers de demandes. L'objectif de l'externalisation est de continuer à pouvoir accueillir les demandeurs de visas dans des conditions satisfaisantes, notamment dans les postes confrontés à des flux très importants et à une forte hausse de la demande. L'externalisation a permis de compenser certains manques de moyens humains ou immobiliers (effectifs insuffisants, étroitesse des locaux) de l'administration. Les prestataires ont mis à disposition des demandeurs de visas des locaux plus spacieux et plus adaptés à la demande avec des personnels suffisamment nombreux pour éviter des files d'attente et des délais trop importants. Les conditions d'accueil chez les prestataires sont aujourd'hui meilleures que celles que pouvaient matériellement offrir certains services consulaires. Certains prestataires agréés proposent des services « premium »

aux demandeurs de visas souhaitant pour une raison ou une autre bénéficier d'un traitement particulier. Certaines personnalités veulent en effet recevoir un accueil spécifique et disposer d'un espace dédié qu'elles jugent plus adapté à leur statut. Ce service leur est offert par le prestataire moyennant une contribution supplémentaire. Cependant, le traitement du dossier et ses délais d'instruction au service des visas ne seront en aucun cas différenciés et resteront identiques pour l'ensemble des demandeurs, quelle que soit la prestation dont ils auront bénéficié chez le prestataire. De même, le conseil prodigué aux demandeurs par les prestataires ne varie pas, le prestataire n'ayant pour attribution que de collecter les dossiers de demandes et de vérifier leur complétude sans se prononcer sur leur qualité ou leur teneur, l'examen au fond étant du ressort exclusif du service consulaire. L'objectif de l'administration est de pouvoir offrir un service et un accueil de qualité à tout demandeur de visa même si les conditions de réception peuvent parfois, dans les centres externalisés, être différentes selon les prestations supplémentaires choisies par le demandeur. Les prestataires agréés doivent respecter strictement le cahier des charges qui leur est donné par l'administration et les services consulaires et centraux effectuent fréquemment des contrôles pour s'assurer que les conditions requises sont bien remplies, notamment en termes d'accueil du public et de prestations offertes. Des questionnaires de satisfaction sont en outre à la disposition des demandeurs et des enquêtes sont régulièrement conduites. Enfin, conformément au Code communautaire des visas, tous les demandeurs conservent la possibilité de se rendre directement au service des visas pour y effectuer leur dépôt de dossier sans passer par le centre externalisé.