



15ème législature

Question N° : 21372	De Mme Amélia Lakrafi (La République en Marche - Français établis hors de France)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >services publics	Tête d'analyse >Externalisation du dépôts des demandes de vis	Analyse > Externalisation du dépôts des demandes de visa.
Question publiée au JO le : 09/07/2019 Réponse publiée au JO le : 10/09/2019 page : 8072		

Texte de la question

Mme Amélia Lakrafi appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les problèmes de qualité du service proposé par les prestataires extérieurs qui assurent dans certains pays pour le compte de l'État, l'enregistrement des demandes de visa pour la France formulées depuis l'étranger. Sans mésestimer la difficulté de la mission qui incombe à ces sociétés, en particulier dans les pays où le flux de demande de visa est le plus important, des témoignages lui sont quasi quotidiennement adressés sur certains usages sujets à caution. Refus d'enregistrement des demandes en raison de l'absence d'un justificatif, pourtant non indiqué dans la liste des pièces à fournir, facturation de frais d'accès aux guichets, en plus des frais de dossier renseignés, défaillances du site internet ne permettant pas le téléchargement des formulaires requis pour les demandes, facturation excessive des frais de prise de rendez-vous : les motifs d'insatisfaction sont nombreux et tendent à dégrader l'image de la France. Ces difficultés ne concernent pas uniquement les ressortissants étrangers mais pénalisent également les citoyens établis hors de France, qui subissent très directement ces dysfonctionnements aux côtés de leurs proches, bien souvent le conjoint ou la conjointe de nationalité étrangère, contraint par ces formalités. Au regard de ces éléments, elle souhaiterait savoir quel est le bilan de cette gestion externalisée des demandes de visa et avoir connaissance des dispositifs de contrôle mis en œuvre par les autorités françaises dans ce secteur, pour éviter tout abus et prévenir les éventuelles pratiques frauduleuses.

Texte de la réponse

Un suivi précis de l'activité des centres externalisés est effectué afin de s'assurer que les prestataires effectuent l'ensemble des tâches qui leur sont confiées contractuellement et respectent le cahier des charges. Les services des visas doivent effectuer (au minimum 2 fois par an) des visites de contrôles poussées afin de dresser un procès-verbal de conformité de l'ensemble des points du cahier des charges et de ses annexes. Des fiches de liaison sont complétées afin de recenser les erreurs et une fiche annuelle de contrôle est renseignée par le chef de poste et envoyée aux administrations centrales du ministère de l'intérieur et de celui de l'Europe et des affaires étrangères. Chaque poste dispose au minimum d'un binôme d'agents titulaires à même d'assurer le contrôle direct du prestataire pour s'assurer de la qualité constante des prestations et donnant lieu à l'établissement de fiches dont l'administration centrale assure un suivi permanent. Les éventuels manquements au contrat font systématiquement l'objet d'échanges écrits avec le prestataire afin que ce dernier apporte les explications nécessaires. La procédure d'externalisation est régie par un contrat signé avec le prestataire de service extérieur. Ainsi, il s'agit d'une démarche encadrée qui permet d'assurer une harmonisation des pratiques entre les bénéficiaires des marchés. Outre

les droits de visas, les frais sollicités sont strictement limités aux frais de services (contractuellement plafonnées à 30 euros maximum) et aux frais optionnels (photo, photocopies, etc.). Aucun frais supplémentaire ne peut être exigé des demandeurs. S'agissant du bilan quantitatif, au 31 décembre 2018, 38 pays sont concernés par la procédure externalisée, avec 114 centres, couvrant plus de 89 % de la demande de visas. 5 nouveaux centres ont ouvert en Afrique depuis le début de l'année 2019 : Mali, Burkina-Faso, Bénin, Guinée et Togo. En février 2019, le réseau consulaire au Kazakhstan a été transformé, avec l'ouverture d'un nouveau centre à Astana et le basculement du centre d'Almaty en centre délocalisé. Le nouveau centre de Singapour dont le périmètre inclut les Fidji et la Papouasie-Nouvelle-Guinée a ouvert le 9 juillet dernier. S'agissant du bilan qualitatif, l'externalisation constitue une réponse adaptée aux difficultés structurelles auxquelles est confronté le réseau : hausse constante de la demande de visas, plafond d'emplois contraint, charge de travail croissante (biométrie, motivation des refus, lutte contre les fraudes etc.), locaux inadaptés à l'accueil des flux de demandeurs. Elle a ainsi mis fin aux files d'attente devant les consulats, amélioré l'accueil des demandeurs dans des locaux spacieux et adaptés, et maintenu, en améliorant la productivité, des délais de rendez-vous à une semaine en moyenne. L'externalisation permet enfin d'améliorer la qualité du traitement des dossiers, en déchargeant les services des visas des tâches annexes, permettant un recentrage de ces derniers sur l'examen des demandes elles-mêmes et, dans les pays à forte pression migratoire, sur la lutte contre les fraudes.