

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

19 juin 2020

PLFR POUR 2020 - (N° 3074)

Rejeté

**AMENDEMENT**

N° CF1439

présenté par

Mme Genetet, M. Tan, M. Masségli, Mme Lenne, Mme Thomas, Mme Sylla, M. Mbaye,  
Mme Cazebonne, Mme Saint-Paul, M. Cabaré, Mme Clapot, M. Blein, Mme Rauch et Mme Krimi

-----

**ARTICLE 9****ÉTAT B****Mission « Action extérieure de l'État »**

Modifier ainsi les autorisations d'engagement et les crédits de paiement :

*(en euros)*

<b>Programmes</b>	<b>Autorisations d'engagement suppl. ouvertes</b>	<b>Autorisations d'engagement annulées</b>	<b>Crédits de paiement suppl. ouverts</b>	<b>Crédits de paiement annulés</b>
Action de la France en Europe et dans le monde	0	+5 000 000	0	+5 000 000
Diplomatie culturelle et d'influence Français à l'étranger et affaires consulaires	0	0	0	0
	+5 000 000	0	+5 000 000	0
<b>TOTAUX</b>	+5 000 000	+5 000 000	+5 000 000	+5 000 000
<b>SOLDE</b>	0		0	

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

Le présent amendement vise à simplifier la communication entre usagers et consulats et alléger la charge de travail de nos postes, en allouant les crédits nécessaires à la mise en place d'un unique centre d'appel téléphonique monde, et d'une application numérique regroupant l'information de l'ensemble du réseau tel que les conseils aux voyageurs, le site Ariane et les informations propres à chaque consulat.

Dans son rapport sur la mobilité internationale remis au Premier ministre en septembre 2018, l'auteur de cet amendement soulignait combien les échanges d'information avec nos concitoyens à l'étranger s'avère plus en plus difficile du fait de l'effondrement des effectifs de nos postes diplomatiques et consulaires. La crise sanitaire a démontré combien les moyens actuels sont insuffisants, l'un de nos postes ayant même été dans l'obligation de basculer l'intégralité de son accueil téléphonique sur le centre de crise tant le volume d'appels dépassait ses capacités. D'autres postes ont dû créer leur propre outil de suivi des « naufragés du Covid19 ». Pendant toute cette crise, nos agents ont fait preuve d'un dévouement admirable à tous niveaux pour assurer les services téléphoniques, de messagerie et d'échanges divers par internet requis par la situation exceptionnelle, acceptant des rotations, des permanences nuit, week-end et jours fériés au prix d'un risque psychosocial.

La centralisation d'une partie des appels sur Paris, et le rassemblement des informations sur une unique application auraient permis aux équipes de dégager plus de temps, et de gérer davantage d'urgences. Actuellement à l'étude, le projet nécessiterait 5 millions d'euros par an pour être opérationnel, ainsi que d'une vingtaine d'ETP en schéma d'emploi constant (redéploiement).

Pour toutes ces raisons, cet amendement :

- flèche 5 millions d'euros en autorisations d'engagement et crédits de paiement supplémentaires vers l'action 1 « Offre d'un service public de qualité aux Français à l'étranger » du programme n° 151 « Français à l'étranger et affaires consulaires » ;
- et réduit à due concurrence les autorisations d'engagement et crédits de paiement de l'action 1 « Coordination de l'action diplomatique » du programme n° 105 « Action de la France en Europe et dans le monde ».