



N° 1124

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUATORZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 11 juin 2013.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

*tendant à la création d'une commission d'enquête
sur les moyens attribués aux **services consulaires**
et les conditions de la mise en œuvre d'un service consulaire
de qualité pour les **français établis hors de France**,*

(Renvoyée à la commission des affaires étrangères, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

présentée par

M. Frédéric LEFEBVRE,
député.

EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

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.

Pourtant, les français établis hors de France ont souvent le sentiment que ces services pourraient être améliorés et un certain nombre de défauts ou de lourdeurs administratives corrigés.

C'est une politique efficace au service des expatriés doit être mise en œuvre.

Si la loi de finances pour 2013, dans un cadre budgétaire contraint, a préservé les crédits attribués aux consulats, il est indispensable d'améliorer la qualité de services rendus aux français de l'étranger.

Les Préfectures 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 œuvre 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 aujourd'hui, pour le service de nos compatriotes, s'engager dans une démarche similaire, avec, notamment, la mise en place d'un service consulaire minimum, reposant sur des permanences horaires décalées d'ouverture au public et la mise en place d'un numéro d'appel unique destiné à communiquer toutes les informations utiles.

Les consulats doivent s'inscrire dans la même démarche que celle engagée sur le territoire national dans les préfectures, 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.

L'instauration de ce service minimum et de cette démarche qualité permettrait de simplifier et d'accélérer les délivrances de titre (passeports, établissement et renouvellement du permis international) et de développer les procédures électroniques et biométriques permettant à nos compatriotes d'obtenir ou de renouveler leurs passeports.

Cette commission d'enquête pourra également envisager la création au sein des consulats de « Maisons de France », véritables guichets uniques regroupant une offre de services nécessaires aux Français de l'étranger.

Ouvertes aux heures auxquelles les Français peuvent s'y rendre, ces Maisons de France offriraient aussi un bureau pour l'obtention des permis de travail et comprendraient un bureau de l'expatriation afin de faciliter l'arrivée et le retour des expatriés.

Véritable bouquet de services, ces espaces à la disposition des Français permettraient :

– aux associations qui font vivre la communauté Française de bénéficier de salles de réunions et de services ;

– aux Français cotisant à la Caisse des Français de l'étranger ou bénéficiant des services de Pôle Emploi « Service aux Expatriés » et de la CNAV un guichet unique de la protection sociale, dont les heures d'ouverture seraient adaptées ;

– et aux jeunes entreprises Françaises d'utiliser les services d'une pépinière pour accompagner leur projet économique.

C'est pourquoi, une commission d'enquête permettrait de mieux cerner les besoins de nos compatriotes et de proposer des pistes d'actions visant à leur offrir des services adaptés à leur situation particulière et à moderniser nos services consulaires.

Tel est, Mesdames, Messieurs, l'objet de cette proposition de résolution.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

Article unique

- ① Il est créé, en application des articles 137 et suivants du Règlement de l'Assemblée nationale, une commission d'enquête de trente membres sur les moyens attribués aux services consulaires et les conditions de la mise en œuvre d'un service consulaire de qualité pour les français établis hors de France.
- ② 1° Elle s'attachera à établir un état des lieux précis de ces moyens et d'établir un diagnostic complet des services dont bénéficient les Français établis hors de France.
- ③ 2° Elle fera ressortir, sur la base de ce diagnostic, les démarches qualité à mettre en œuvre, les axes de modernisation des consulats à mettre en œuvre, ainsi que la création de « Maisons de France ».