



N° 4616

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUATORZIÈME LÉGISLATURE

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 12 avril 2017.

## PROPOSITION DE RÉSOLUTION

*invitant le Gouvernement à veiller à **prendre en compte**  
le **niveau de services** dont bénéficient les **Français de l'étranger**  
et à dégager des **pistes de réflexion** visant à **répondre à leurs attentes**,*

présentée par

M. Frédéric LEFEBVRE,

député.

## EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

Les Français établis hors de France sont de plus en plus nombreux. Le nombre d'inscrits au registre des Français de l'étranger au 31 décembre 2016 s'est élevé à 1 782 188, soit une progression de 4,16 % par rapport à 2015. Cette progression, qui est une constante depuis 2001, est l'illustration d'une ouverture sur le monde et constitue une formidable opportunité, tant au niveau économique 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 qui doit être mise en œuvre, car 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 titres (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.

Si des améliorations ont pu être apportées, notamment à la suite des interventions en séance ou par l'intermédiaire de questions écrites par l'auteur de la présente proposition de résolution (les passeports des non résidents font désormais l'objet d'un envoi sécurisé - les consuls honoraires sont enfin habilités à délivrer des passeports, publication d'un décret facilitant le renouvellement des permis de conduire des non résidents), beaucoup reste à faire.

Parallèlement à ces avancées, le Gouvernement a pris une série de décisions brutales de suppressions de postes, comme à Calgary. Cette politique pose la question de l'accessibilité de ces services pour nos compatriotes de l'étranger. Avec des horaires de plus en plus restreints, ceux qui travaillent ont les plus grandes difficultés du monde à obtenir des rendez-vous et des réponses à leurs demandes. Ils doivent parfois parcourir de longues distances pour effectuer les démarches.

Dans le cadre de la loi de finances pour 2017, le Gouvernement a annoncé la création de « bureaux de France » expérimentaux qui auront pour mission de « colocaliser » les services d'opérateurs, comme Business France ou les Alliances françaises, et comporteront selon les besoins des services consulaires de proximité.

Il convient d'aller plus loin que ces sept ou huit bureaux expérimentaux et de créer au sein des consulats des « 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.

De même, il convient, toujours dans cette logique d'amélioration des services rendus aux Français établis hors de France, de multiplier les tournées du dispositif mobile « ITINERA » créé en 2012 qui permet aux Français établis hors de France de demander leurs passeports lors de tournées consulaires, sans avoir à se déplacer jusqu'à leur consulats de rattachement.

C'est pourquoi, la présente proposition de résolution invite le Gouvernement à veiller à prendre en compte le niveau de services dont bénéficient les Français de l'étranger et à dégager des pistes de réflexion visant à répondre à leurs attentes

## PROPOSITION DE RÉOLUTION

### Article unique

- ① L'Assemblée nationale,
- ② Vu l'article 34-1 de la Constitution,
- ③ Vu l'article 136 du Règlement de l'Assemblée nationale,
- ④ Invite le Gouvernement à veiller à prendre en compte le niveau de services dont bénéficient les Français de l'étranger et à dégager des pistes de réflexion visant à répondre à leurs attentes notamment en ce qui concerne :
- ⑤ – 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 ;
- ⑥ – les démarches qualité à mettre en œuvre, les axes de modernisation des consulats ;
- ⑦ – la création d'un dispositif de qualité « qualitconsulat », dont les responsables consulaires devront rendre compte de l'application aux services du ministère des affaires étrangères à travers des indicateurs de performances ;
- ⑧ – la généralisation des « bureaux de France » qui pourraient devenir des « Maisons de France », véritable bouquet de services ;
- ⑨ – l'augmentation du nombre de tournées du dispositif mobile « ITINERA » créé en 2012 qui permet aux Français établis hors de France de demander leurs passeports lors de tournées consulaires ;
- ⑩ – le développement des procédures administratives en ligne.