



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

affaires étrangères et européennes : ambassades et consulats

Question écrite n° 101278

## Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de Mme la ministre d'État, ministre des affaires étrangères et européennes, sur l'externalisation des procédures de collecte de demandes de visas. Il souhaiterait connaître les intentions de la ministre en la matière.

## Texte de la réponse

L'externalisation de la collecte des dossiers de demande de visa permet de confier à un prestataire de services les tâches d'accueil du public et de collecte des documents. L'instruction des demandes et la décision de délivrance du visa restent de la compétence exclusive des consulats. De nombreux partenaires européens et non européens recourent de façon croissante à l'externalisation de la collecte des dossiers de demande de visa. L'externalisation d'ailleurs est autorisée par le code communautaire visa (règlement 810/2009). Les résultats obtenus sont très positifs : amélioration de la qualité du service : l'externalisation a permis de supprimer les files d'attente pour accéder aux guichets des services des visas et d'accueillir le public dans des locaux prévus à cet effet avec un personnel en nombre suffisant. Les délais d'obtention d'un rendez-vous et les délais d'attente ont été considérablement raccourcis, voire supprimés ; impact positif sur le fonctionnement des services consulaires : les consulats qui externalisent la collecte des dossiers reçoivent du prestataire des dossiers complets contenant tous les justificatifs exigés ainsi que les droits de visa et renvoient au prestataire les passeports sous pli fermé pour restitution aux demandeurs. Le consulat peut donc se consacrer aux tâches d'instruction du dossier. Ceci permet une meilleure utilisation de la compétence des agents. Actuellement 28 services de visas, qui représentent environ 46 % des visas délivrés, externalisent la collecte des dossiers de demande de visas. Le décret n° 2010-645 du 10 juin 2010 va permettre de conduire une expérimentation sur une période d'un an, en 2011, dans les trois consulats d'Alger, Londres et Istanbul de l'externalisation de la collecte des données biométriques. En fonction du bilan de cette expérimentation, l'externalisation de la collecte des données biométriques pourra être étendue aux postes devant faire face à une demande importante.

## Données clés

**Auteur :** [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

**Circonscription :** Lozère (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 101278

**Rubrique :** Ministères et secrétariats d'état

**Ministère interrogé :** Affaires étrangères et européennes

**Ministère attributaire :** Affaires étrangères et européennes

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 1er mars 2011, page 1894

**Réponse publiée le :** 3 mai 2011, page 4454