



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### affaires étrangères et européennes : ambassades et consulats

Question écrite n° 15055

#### Texte de la question

Mme Martine Billard attire l'attention de M. le ministre des affaires étrangères et européennes sur les problèmes soulevés par la privatisation de la prise des rendez-vous en vue de déposer une demande de visa auprès des services consulaires de l'ambassade de France à Ankara (Turquie). En effet, d'après le site officiel de l'ambassade de France en Turquie, depuis le 9 novembre 2005, les demandes de visa se font uniquement sur rendez-vous obtenus par téléphone. La gestion de ces demandes a été déléguée à la société privée Innovative Key Solutions (IKS), moyennant une somme de 9 euros par rendez-vous, d'après le site officiel, et de 11 euros par rendez-vous d'après des témoins ayant récemment eu recours à cette procédure. Ce montant est loin d'être négligeable en Turquie. Ce système n'est valable que pour la circonscription consulaire d'Ankara, la procédure étant restée inchangée pour la section des visas du consulat général de France à Istanbul. Elle s'étonne de la différence de traitement et de l'inégalité ainsi introduite entre les ressortissants turcs désireux de se rendre en France, selon leur lieu de domiciliation. De plus, elle souhaite prendre connaissance des motivations d'une telle privatisation de la prise de rendez-vous à l'ambassade de France, des modalités de désignation de la société IKS, de la nature et de la durée du contrat conclu avec cette société. Elle souhaite savoir s'il est envisagé, comme ce serait souhaitable, le retour en gestion directe de la prise de rendez-vous et, si ce n'était pas le cas, pour quelles raisons.

#### Texte de la réponse

La plupart des ambassades européennes à Ankara ont recours à des prestataires privés en matière de visas, non seulement pour la prise de rendez-vous mais aussi pour la réception des dossiers, l'encaissement des droits et le retour des passeports aux demandeurs. L'acte de délivrance du visa et l'appréciation de sa recevabilité restent bien entendu du ressort exclusif des consulats. Les procédures d'externalisation visent à améliorer les conditions d'accueil des demandeurs de visa et à accélérer les délais d'instruction. Notre ambassade en Turquie a pour sa part confié à un prestataire extérieur la prise des rendez-vous au service des visas et l'information des requérants, depuis le mois de novembre 2005. C'est en effet la société IKS, basée à Istanbul, qui est en charge de ce service de centre d'appels, sur la base d'un contrat signé entre l'ambassade et cette société le 8 juillet 2005. Le choix de cette société a été motivé par son expérience et son savoir-faire en la matière. IKS travaille d'ailleurs également pour le compte de nos collègues allemands, autrichiens et belges. Le contrat passé a une durée initiale de 2 ans, renouvelable tacitement pour une période égale. Un préavis de 3 mois doit être donné avant l'échéance en cas de non-renouvellement. Le tarif d'une prise de rendez-vous visa a été initialement fixé à 9 EUR. Pour éviter les fluctuations de change, le prix a été fixé en monnaie locale à 18 YTL en avril 2006. Depuis le 1er février 2008, IKS a fixé le nouveau tarif à 21 YTL pour répercuter l'inflation constatée en Turquie (soit 12 EUR au taux actuel de chancellerie). L'ambassade a vérifié que la mise à jour du tarif a bien été effectuée sur les sites internet concernés. Le coût du service est le même pour toutes les ambassades clientes d'IKS. Les augmentations tarifaires sont décidées par IKS, l'ambassade s'assurant qu'ils restent dans des limites raisonnables. Notre ambassade est très satisfaite des services rendus par ce prestataire, notamment de sa réactivité à intégrer à ses demandes tout changement de procédure. Par ailleurs, la prise de rendez-vous via un partenaire privé a apporté une amélioration notable de la qualité du service rendu au public (plus de file d'attente) ainsi que des conditions de travail des agents des services concernés (visas,

standard téléphonique). Enfin, le public est dans l'ensemble satisfait de ces services. Les plaintes formulées relatives à des dysfonctionnements dans la prise de rendez-vous sont extrêmement rares. Notre ambassade n'envisage donc pas de renoncer à ce dispositif. S'agissant enfin de notre consulat général à Istanbul, celui-ci a recours depuis le mois de mai 2007 aux services d'un prestataire extérieur pour l'accueil avec ou sans rendez-vous du public dans un centre de réception des demandes de visas. Les personnes ne souhaitant pas recourir aux services de ce prestataire peuvent demander à se rendre directement au service des visas après obtention d'un rendez-vous donné par le prestataire pour le compte du service des visas.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Martine Billard](#)

**Circonscription :** Paris (1<sup>re</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 15055

**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 :** 22 janvier 2008, page 425

**Réponse publiée le :** 8 avril 2008, page 3016