



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 94822

Texte de la question

M. Bernard Carayon attire l'attention de Mme la ministre d'État, ministre des affaires étrangères et européennes, sur la réalisation d'un objectif majeur de la révision générale des politiques publiques qu'est l'amélioration de la qualité des services à l'égard des usagers. Pouvoir répondre à leurs attentes et leurs interrogations par des services publics de qualité sur l'ensemble du territoire était un point-clé de cette réforme. Les finalités prévues étaient, d'une part, l'accès à une information claire pour les citoyens grâce à l'amélioration de l'accueil physique et téléphonique des administrations et, d'autre part, une réduction des délais de traitement des dossiers et une simplification des démarches. Il lui demande donc quels sont les résultats des travaux engagés pour l'amélioration de la qualité des services pour les citoyens et les entreprises. Il souhaiterait ainsi connaître les perspectives de développement de cet axe de travail dans son ministère.

Texte de la réponse

L'allègement des démarches administratives et la modernisation de leur environnement est un point tout à fait essentiel pour les Français de l'étranger. C'est la raison pour laquelle la direction des Français à l'étranger et de l'administration consulaire s'est impliquée depuis plusieurs années dans tout projet ayant vocation à alléger les démarches administratives. Elle se félicite de l'adoption des mesures suivantes le décret n° 2005-1726 du 30 décembre 2005 modifié a allégé la procédure d'obtention et de renouvellement des titres d'identité et de voyage. Elle allège les formalités des usagers et permet de réduire le nombre de demandes de copies présentées au service central de l'état civil ; l'utilisation de la voie dématérialisée pour les demandes de copies d'actes d'état civil au service central d'État civil à Nantes. Aujourd'hui, près de 80 % des demandes parviennent au service central d'État civil par voie électronique ; la simplification des modalités de remise des passeports biométriques à l'étranger : le décret n° 2010-926 du 3 août 2010 permet la remise des titres lors de tournées consulaires ou par l'intermédiaire des consuls honoraires ; le demandeur n'a donc plus besoin de se déplacer deux fois ; la mise en place du vote électronique pour les scrutins organisés à l'étranger. Dans le cadre des mesures dites « RGPP2 » qui la concernent, la direction des Français à l'étranger et de l'administration consulaire a élaboré un plan pour mieux accompagner les communautés françaises à l'étranger. Des chantiers concrets ont été décidés et entrepris, tels que : l'amélioration de l'information consulaire sur les portails Internet des postes : dans ce cadre, une nouvelle maquette type a été élaborée et les informations sources des sites France diplomatie et de la Maison des Français de l'étranger revues et périodiquement mises à jour ; l'amélioration de l'accueil du public par l'établissement d'un guide de bonnes pratiques en matière de rendez-vous. Parallèlement, la direction des Français à l'étranger et de l'administration consulaire envisage de participer à la mesure commune à l'ensemble des ministères qui prévoit la création d'un point unique des réclamations, sous forme de site Internet. S'il s'avère utile et possible que la direction des Français à l'étranger et de l'administration consulaire se rattache à ce projet, elle le fera conformément au calendrier de mise en oeuvre qui sera établi. Enfin, la direction des Français à l'étranger et de l'administration consulaire s'attache à mesurer l'efficacité de ses services, en administration centrale comme dans les postes du réseau consulaire. Un certain nombre d'indicateurs de performance ont été choisis pour rendre compte dans les documents budgétaires annuels de la qualité des services offerts par le

programme budgétaire 151 consacré aux Français à l'étranger et aux affaires consulaires. Parmi ces indicateurs figurent les délais de traitement des documents administratifs et des demandes de titres. Ils concernent entre autres l'instruction des demandes de passeport biométrique, de visa et l'exploitation des actes d'état civil. Ces indicateurs confirment la bonne organisation et l'efficacité des services vis-à-vis de l'utilisateur : en moyenne un passeport est mis à disposition du demandeur en onze jours, un visa (de court séjour, sans consultation) délivré en trois jours et une demande de copie d'état civil émise via Internet traitée en moins de deux jours. La direction des Français à l'étranger et de l'administration consulaire transmet également divers rapports d'activité notamment, à l'Assemblée des Français de l'étranger et au bureau permanent de celle-ci.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Carayon](#)

Circonscription : Tarn (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94822

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Affaires étrangères et européennes

Ministère attributaire : Affaires étrangères et européennes

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 décembre 2010, page 13216

Réponse publiée le : 26 avril 2011, page 4217