



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

affaires étrangères : ambassades et consulats

Question écrite n° 42881

Texte de la question

M. Olivier Falorni attire l'attention de M. le ministre des affaires étrangères sur l'externalisation de la procédure de demande de visa pratiquée dans un nombre de plus en plus important de consulats français à l'étranger et qui pose certaines inquiétudes. Cette externalisation confiée à des prestataires indépendants concerne le plus souvent la prise de rendez-vous et la collecte des demandes de visa. Il s'inquiète de la garantie de confidentialité des informations qui leurs sont confiées. D'autre part, en prenant l'exemple de la Thaïlande où l'externalisation est confiée au prestataire de service « TLScontact », il est précisé sur le site de l'ambassade de France à Bangkok que le fait de recourir au service de cette société est facultatif mais vivement conseillé compte tenu des délais et qu'il ne peut excéder 35 euros. Or certains résidents français se sont vus demander jusqu'à 250 € de frais en plus des 30 € versés pour présenter une demande de visa touristique court séjour et obtenir un rendez-vous à l'ambassade. Il reconnaît l'effort qui a été entrepris pour améliorer l'efficacité des missions des services consulaires. Cependant, tous les citoyens devant être soumis à une égalité de traitement, il lui demande son sentiment sur les différences de pré-instruction d'un pays à l'autre pour nos expatriés qui souhaitent simplement visiter leur famille en France.

Texte de la réponse

L'externalisation en matière de visa a débuté dans les années 2004/2005. Elle s'est progressivement développée pour assurer des conditions satisfaisantes d'accueil aux demandeurs de visa. Seuls les domaines non régaliens d'une demande de visa sont externalisés : la prise de rendez-vous, la collecte du dossier, la prise d'empreintes biométriques, la remise des passeports. Le ministère des affaires étrangères accorde naturellement la plus grande importance au respect de la confidentialité des données personnelles chez les prestataires. Les multiples contrôles (ANSSI, CNIL, ministère des affaires étrangères, ministère de l'intérieur) sur les systèmes informatiques régissant la collecte des données biométriques et alphanumériques ont confirmé à cet égard que le degré de sécurisation des informations recueillies était de haut niveau. Ce processus permet d'améliorer les conditions d'accueil des demandeurs et de diminuer les délais d'attente dans le strict respect des exigences en matière de protection des données personnelles. Le ministère des affaires étrangères n'a pas connaissance que des sommes autres que les frais de service du prestataire d'un montant qui ne peut, d'après le code communautaire des visas, être supérieur à 30 euros aient été demandées à des personnes ayant déposé une demande de visa. L'ambassade à Bangkok, qui contrôle régulièrement les activités du centre externalisé, n'a pas découvert à ce jour de telles pratiques.

Données clés

Auteur : [M. Olivier Falorni](#)

Circonscription : Charente-Maritime (1^{re} circonscription) - Radical, républicain, démocrate et progressiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42881

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Affaires étrangères

Ministère attributaire : Affaires étrangères

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [19 novembre 2013](#), page 11892

Réponse publiée au JO le : [17 décembre 2013](#), page 13124