



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Bilan du service France consulaire et déploiement prévisionnel

Question écrite n° 9381

Texte de la question

Mme Anne Genetet interroge Mme la ministre de l'Europe et des affaires étrangères sur le bilan du service France consulaire depuis sa mise en place en 2021, sur le calendrier retenu pour son déploiement progressif au reste du monde et sur le renforcement des moyens prévus pour sa mise en œuvre. En effet, dès 2018, dans son rapport intitulé « La mobilité internationale des Français », Mme la députée recommandait, sur la question de l'accès aux services publics des Français de l'étranger (FDE), la mise en place d'un service de ce type. Depuis le lancement de son expérimentation dans cinq pays européens pilotes en 2021, le service France consulaire répond aux appels des Français de l'étranger du lundi au vendredi de 9 h à 17 h (heure de Paris) et traite leurs demandes générales d'information, de clarification ou encore d'aide pour mener à bien leurs démarches. Il soulage ainsi les consulats. Le service France consulaire ne traite ni les dossiers individuels, ni les questions de visas. Au 31 mars 2023, le service France consulaire traitait les appels des Français de l'étranger pour 22 pays d'Europe. Grand projet de modernisation et de simplification porté par le ministère, celui-ci a confirmé l'objectif de déployer cette plateforme téléphonique et internet à plus vaste échelle, avec l'objectif de couvrir : - l'ensemble des pays européens à la fin de l'année 2023, soit la moitié des Français de l'étranger ; - l'ensemble des Français établis hors de France à l'horizon 2025. Elle l'interroge donc sur : - le bilan chiffré du service France consulaire depuis sa mise en place en 2021, y compris en matière d'effectifs, d'appels/demandes traités et de pays d'origine des appels ; - le calendrier précis retenu pour son déploiement progressif aux pays d'Europe orientale, d'Asie et d'Océanie ; - le calendrier envisagé pour son ouverture à l'ensemble des fuseaux horaires ; - le renforcement des moyens mis en œuvre par le ministère pour soutenir l'extension progressive du dispositif.

Texte de la réponse

Le service France consulaire (SFC), un des chantiers prioritaires du Gouvernement, a vu le jour le 13 octobre 2021 pour traiter les appels téléphoniques des Français de l'étranger. Après une phase expérimentale pour nos compatriotes de Croatie, du Danemark, d'Irlande, de Slovaquie et de Suède, le SFC couvre aujourd'hui 26 pays (Andorre, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Moldavie, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovaquie, Slovaquie, Suède). L'accueil téléphonique est assuré en langue française, de 9h à 17h (heure de Paris) du lundi au vendredi, hors jours fériés. À ce jour, le service a reçu 122 860 appels. Il offre un taux de décroché moyen de 90 %, avec en moyenne 98 % des appels présentés en file d'attente décrochés en moins de 15 secondes. Après un renforcement des effectifs au 1er septembre 2023, le périmètre s'étendra progressivement à l'ensemble des pays d'Europe d'ici fin décembre 2023 (soit près de la moitié des Français inscrits au registre). Tous les pays du monde devraient être couverts en 2026, avec des plages horaires étendues, après un élargissement en 2024 et un autre en 2025. Les modalités de cet élargissement progressif font encore l'objet de réflexions internes et vous seront communiquées dès qu'elles seront actées.

Données clés

Auteur : [Mme Anne Genetet](#)

Circonscription : Français établis hors de France (11^e circonscription) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9381

Rubrique : Français de l'étranger

Ministère interrogé : Europe et affaires étrangères

Ministère attributaire : Europe et affaires étrangères

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée au JO le : [27 juin 2023](#), page 5709

Réponse publiée au JO le : [7 novembre 2023](#), page 9996