



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Problèmes techniques TLScontact pour les attributions de visa long séjour

Question écrite n° 2089

Texte de la question

M. Henri Alfandari appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les problèmes techniques auxquels sont confrontés les citoyens britanniques propriétaires d'un bien immobilier en France. Depuis le 1er janvier 2021, ils sont soumis aux règles fixées par l'espace Schengen. Ils ne peuvent être présents que 90 jours au total sur une période de 180 jours. L'article 16 de la loi pour contrôler l'immigration et améliorer l'intégration devait faire bénéficier aux ressortissants britanniques, propriétaires d'une résidence secondaire en France, d'un visa long séjour de plein droit. La décision du Conseil constitutionnel du 25 janvier 2024 a annulé cet article. Le problème demeure donc entier pour ces citoyens, car dans un contexte de simplification à l'ordre du jour, la procédure actuelle est inutilement lourde et compliquée. Le système TLScontact semble en effet être très perturbé, qu'il s'agisse de l'attribution du mot de passe à utilisation unique OTP, dans les délais impartis pour prendre rendez-vous avec les consulaires ou encore dans l'absence d'assistance téléphonique à partir du vendredi soir. Une enquête sur le système TLS a été réalisée en ce début d'année. Sur les 230 comptes-rendus, il en ressort majoritairement (43 %) que l'OTP est la principale cause d'insatisfaction à l'égard du système TLScontact. Il lui demande donc s'il connaît les raisons de ces défaillances et si des solutions peuvent être trouvées afin de proposer un outil efficace et opérationnel qui contribuera à la simplification administrative.

Texte de la réponse

Lors de sa sortie de l'Union européenne, le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord a fait le choix de renoncer au principe de libre circulation des personnes, qui permettait à ses ressortissants de vivre, d'étudier, de travailler et de voyager librement dans un État membre de l'UE. Cette décision a mis fin au cadre juridique d'exemption de visa de long séjour aux fins d'établissement en France, dont les ressortissants du Royaume-Uni pouvaient se prévaloir avant sa sortie de l'Union. L'accord sur le retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne a prévu la possibilité, pour les ressortissants britanniques qui résidaient sur le territoire d'un État membre d'accueil avant le 1er janvier 2021, de continuer à y résider. Cette disposition s'appliquait également aux membres de leur famille ressortissants de pays tiers, résidant avec eux sur le territoire de l'État membre d'accueil. En conséquence, les citoyens britanniques souhaitant s'installer en France doivent déposer leur demande via l'application France-Visas. Les conditions de dépôt d'une demande de visa ont été améliorées par le déploiement de France-Visas, qui permet d'introduire une demande de manière dématérialisée. A ce projet, s'ajoute le choix fait d'externaliser le traitement des demandes des visas dans de nombreux postes diplomatiques et consulaires, dont Londres, Manchester et Edimbourg. Cette organisation permet de faire face à l'augmentation du volume global des demandes et d'absorber les pics saisonniers, tout en garantissant un excellent niveau de qualité dans le traitement des demandes, d'assurer une meilleure présence géographique dans les pays très étendus, d'améliorer l'accueil du public en réduisant les files d'attente par la prise de rendez-vous dédiés, et optimiser l'organisation des services des visas, qui peuvent se recentrer sur l'instruction des dossiers. Dans les pays où les services de visas ont externalisé la réception des dossiers, à l'instar du poste consulaire français au Royaume-Uni, ce dispositif conduit le demandeur de visa à adresser sa demande en ligne sur le portail de France-Visas et à la finaliser par la prise de rendez-vous auprès du prestataire de services

extérieur. Cette démarche n'est pas spécifique aux demandeurs de visas britanniques mais s'applique à tous les demandeurs de visas. En 2024, le poste consulaire de Londres a délivré 139 317 visas. En 2025, à ce jour, 49 418 visas ont été délivrés. Les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous en vue de déposer une demande de visa de long séjour sont de 3,5 jours, et les délais d'instruction pour ce même type de visa sont de 8 jours. Cette modalité d'organisation des services chargés de l'instruction des demandes de visa a permis un meilleur accueil et une plus grande efficacité dans la gestion des demandes. Les autorités françaises considèrent que le maintien de ce système est la garantie d'un traitement des demandes de visas efficace, assurant un haut niveau de sécurité tant pour les demandeurs que dans la qualité de l'instruction des demandes. Par ailleurs, la principale difficulté dans la lutte contre les acteurs de la fraude (appelés officines) réside dans l'ouverture de l'outil de prise de rendez-vous. La mise en place d'une double authentification des demandeurs par courriel et avec un mot de passe unique par SMS (système d'OTP) dans le cadre de la prise de rendez-vous chez TLScontact a été une solution acceptée par l'administration centrale et le poste de Londres. En effet, n'importe quel acteur peut créer un compte avec une identité fictive et multiplier ces fausses identités, pour le compte de tierces personnes ou pour corrompre le système. TLScontact a mis en place un centre d'appel professionnel opéré par Teleperformance afin de répondre aux demandes d'informations des demandeurs de visa, comme décrit dans le cahier de charges signé entre TLScontact et le consulat général à Londres. S'agissant enfin d'une possible simplification de la procédure passant par le téléchargement des justificatifs sur France-Visas, il convient de souligner qu'un chantier relatif à la numérisation de la procédure des visas de court séjour a été lancé en décembre 2023 au sein du Conseil de l'Union européenne, avec le double objectif de rendre la procédure de demande de visa plus efficace et d'améliorer la sécurité de l'espace Schengen au moyen des règles et principes relatifs à la sécurité des visas dématérialisés. Ces évolutions pourront également être appliquées à la délivrance des visas nationaux de long séjour.

Données clés

Auteur : [M. Henri Alfandari](#)

Circonscription : Indre-et-Loire (3^e circonscription) - Horizons & Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2089

Rubrique : Étrangers

Ministère interrogé : Intérieur

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 novembre 2024](#), page 6044

Réponse publiée au JO le : [17 juin 2025](#), page 5214