



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Difficultés pour obtenir des rendez-vous afin de déposer des demandes de visas

Question écrite n° 4991

Texte de la question

M. Paul Christophle attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les difficultés rencontrées par les ressortissants des pays d'Afrique et du Maghreb pour obtenir des rendez-vous afin de déposer des demandes de visas pour la France. En effet, depuis que le durcissement de la politique d'octroi des visas à l'égard de l'Algérie, du Maroc et de la Tunisie, les ressortissants de ces pays se heurtent à des difficultés importantes. Le consulat de France à Casablanca sous-traite par exemple les prises de rendez-vous à un prestataire externe « TLSContact ». Or de nombreuses personnes ont fait état de l'impossibilité d'obtenir un rendez-vous en ligne, le site internet de TLScontact étant totalement saturé. Malgré des connexions régulières et à des horaires différents, aucun créneau n'est disponible. Face à ces difficultés, un réseau parallèle s'est mis en place, avec des intermédiaires non officiels qui proposent de vendre des créneaux de rendez-vous illégalement et alimentent un marché noir fructueux et délictueux. Aussi, il lui demande quelles mesures il entend mettre en place pour permettre aux demandeurs de visas d'obtenir un rendez-vous dans des délais raisonnables, pour lutter contre les pratiques frauduleuses et simplifier les démarches des étudiants, chercheurs, entrepreneurs et familles souhaitant se rendre en France.

Texte de la réponse

A l'instar de ses principaux partenaires européens, la France a mis en place diverses procédures d'externalisation de tout ou partie des tâches non régaliennes liées aux demandes de visas, conformément à l'article 43 du code communautaire des visas. Cette organisation, retenue par plusieurs autres Etats, 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 dédié, et optimiser l'organisation des services des visas, qui peuvent se recentrer sur l'instruction des dossiers. 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. La disponibilité des rendez-vous est liée principalement à la capacité de traitement du poste, la capacité d'accueil du prestataire de services extérieur (PSE), qui doit être adaptée aux attentes de l'administration, et dépend fortement de la saisonnalité des demandes de visas. Au Maroc, et pour certaines catégories de visa, la demande potentielle de visa est telle que la demande de rendez-vous ne peut être satisfaite dans les délais souhaités. Les postes consulaires de Rabat et Casablanca ouvrent les créneaux de rendez-vous de manière hebdomadaire afin de lutter au mieux contre les officines et contre la non-présentation des demandeurs au rendez-vous (no-show). Le nombre de créneaux de rendez-vous disponibles quotidiennement est fixé en fonction de la capacité de traitement des services consulaires et adapté en fonction des catégories en tension. En 2025, à ce jour, les consulats généraux de Casablanca et de Rabat ont délivré 100 230 visas sur 122 773 demandes déposées. Par ailleurs, l'activité des PSE, dont notamment TLS Contact

au Maroc, est strictement encadrée par un cahier des charges fixant les conditions de leur travail et contrôlée sur un rythme semestriel par les postes diplomatiques et consulaires, avec l'appui de l'administration centrale, sur la base d'une grille d'analyse très précise visant à vérifier que l'ensemble des exigences du cahier des charges sont remplies. Le problème des officines et de la préemption des rendez-vous est bien connu des deux ministères de tutelle et fait l'objet d'un suivi très attentif conjoint avec tous les acteurs concernés : les prestataires chargés de la collecte des demandes de visas, les postes diplomatiques et consulaires, et les deux administrations centrales. Ce phénomène n'est pas spécifique aux prestataires de service extérieurs ou aux créneaux de rendez-vous dédiés aux visas. Pour lutter contre ces officines, et au-delà des messages de rappel des postes diplomatiques et consulaires sur le caractère gratuit de la prise de rendez-vous, l'expertise des prestataires et leurs moyens techniques mis à la disposition des postes permettent, en fonction du contexte local, de mettre en place plusieurs solutions efficaces : Le prépaiement des frais de service auprès des prestataires de service extérieurs, accompagné de l'impossibilité de modifier un rendez-vous ; Le système « captcha » dans le but de perturber les mécanismes automatisés permettant de prendre plusieurs rendez-vous sans intervention de l'utilisateur ; L'ouverture par les postes de créneaux de rendez-vous de manière progressive et aléatoire. Afin de garantir une égalité d'accès aux rendez-vous pour tous les demandeurs et de casser la mainmise des intermédiaires sur les tables de rendez-vous, TLS Contact a enfin lancé depuis le 18 septembre 2024, avec l'autorisation de l'administration, une expérimentation mettant en œuvre une étape de vérification d'identité par appel vidéo et l'attribution automatique des rendez-vous. L'objectif de l'identification visuelle est de garantir qu'une inscription correspond à une personne réelle, en identifiant la personne sans besoin d'enregistrer l'appel, de transférer ou de traiter des données personnelles.

Données clés

Auteur : [M. Paul Christophe](#)

Circonscription : Drôme (1^{re} circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4991

Rubrique : Ambassades et consulats

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [18 mars 2025](#), page 1727

Réponse publiée au JO le : [10 juin 2025](#), page 4898