



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

affaires étrangères : ambassades et consulats

Question écrite n° 4722

## Texte de la question

M. Alain Marsaud appelle l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre des affaires étrangères, chargée des Français de l'étranger, sur l'accueil de nos compatriotes parfois réservé dans nos consulats. Alors que les consulats sont censés être au service des Français résidant à l'étranger nous pouvons nous poser des questions sur la qualité de cet accueil. Des efforts ont été réalisés avec monconsulat.fr pour faciliter les démarches administratives mais ne serait-il pas utile de créer un véritable espace d'accueil dans l'ensemble des consulats ? De plus, alors qu'il existe une grande disparité quant à la qualité des services, il demande si nous ne devons pas trouver un moyen d'uniformiser le bon fonctionnement de nos consulats par l'édiction d'une norme unique.

## Texte de la réponse

Le ministère des affaires étrangères attache une importance particulière à la question de la qualité de l'accueil dans les postes diplomatiques et consulaires. Les postes doivent, en effet, offrir aux Français résidents ou de passage à l'étranger l'accueil empreint de courtoisie et de professionnalisme qu'ils sont en droit d'attendre d'une implantation diplomatique ou consulaire française à l'étranger. Tout manquement signalé entraîne une enquête et les obligations qui incombent aux agents leur sont fermement rappelées à ces occasions. Les chefs de poste et leurs adjoints sont, pour leur part, sensibilisés à la question de l'accueil lors des séminaires et des stages de formation qui leur sont proposés à l'occasion de leur prise de fonctions. L'institut de formation aux affaires administratives et consulaires propose également aux agents consulaires des modules sur ces questions (jeux de rôles, mises en situation). La création du portail « MonConsulat. fr » s'est inscrite dans cette démarche d'amélioration du service public consulaire. Le lancement prochain, dans une dizaine de postes pilotes de dispositifs mobiles permettant de recueillir les empreintes biométriques pour les demandes de passeport vise également à répondre à ce souci de facilitation des démarches pour nos compatriotes. Par ailleurs, le ministère a lancé un programme de réformes destinées à simplifier ou dématérialiser certaines procédures. Enfin, le Ministre et la Ministre déléguée chargée des français de l'étranger ont confié à Monsieur l'Ambassadeur Daniel Lequertier une mission destinée à identifier d'ici fin 2012 les réformes envisageables s'agissant du réseau consulaire, ses missions et ses moyens.

## Données clés

**Auteur :** [M. Alain Marsaud](#)

**Circonscription :** Français établis hors de France (10<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 4722

**Rubrique :** Ministères et secrétariats d'état

**Ministère interrogé :** Français de l'étranger

**Ministère attributaire :** Français de l'étranger

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [18 septembre 2012](#), page 5097

**Réponse publiée au JO le :** [30 octobre 2012](#), page 6160