



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

affaires étrangères : ambassades et consulats

Question écrite n° 53061

Texte de la question

M. Thierry Mariani attire l'attention de M. le ministre des affaires étrangères sur l'externalisation de la procédure de demande de visa pratiquée dans certains consulats français à l'étranger. En Thaïlande, cette externalisation est confiée à un prestataire privé « TLScontact ». Afin de commencer une procédure de demande de visa, il est nécessaire de s'inscrire en ligne sur le site internet de « TLScontact ». Or certains proches étrangers de nos compatriotes établis hors de France regretteraient l'absence d'information avant l'enregistrement en ligne auprès du prestataire indépendant. Ainsi, ils apprendraient *a posteriori* que leur demande de visa ne correspond pas nécessairement à leurs besoins en termes de déplacement sur notre territoire. Il souhaiterait donc savoir comment le Gouvernement entend améliorer le système d'informations des visas dans nos consulats étrangers.

Texte de la réponse

Lorsqu'un prestataire est chargé de recueillir les demandes de visa, entrent dans ses missions, outre la collecte des dossiers et la prise d'empreintes biométriques, l'information du public. A ce titre, les sites internet des prestataires dispensent une information aussi complète que possible ainsi qu'une aide en ligne. De plus, à chaque étape de la procédure, il est également possible aux demandeurs d'obtenir auprès de ces prestataires des renseignements par téléphone. Les postes consulaires ainsi que l'administration centrale (ministère de l'intérieur et ministère des affaires étrangères et du développement international) se chargent de contrôler les informations fournies par les prestataires sur leur site internet, la qualité des prestations et d'étudier les difficultés précises rencontrées par des ressortissants étrangers lors du dépôt de leur demande de visa. Le poste de Bangkok n'a pas connaissance de plaintes formulées par des demandeurs mais, en liaison avec le prestataire, il va examiner si de nouvelles améliorations sont possibles. Le service des visas, pour sa part, répond à nos compatriotes dans les 36 heures à toute demande relative aux demandes de visas de leurs proches.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Mariani](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 53061

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Affaires étrangères

Ministère attributaire : Affaires étrangères

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [1er avril 2014](#), page 2890

Réponse publiée au JO le : [8 juillet 2014](#), page 5832