ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Français de l'étranger - modernisation des services consulaires

Question orale n° 1563

Texte de la question

M. Frédéric Petit alerte M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'Europe et des affaires étrangères, chargé du tourisme, des Français de l'étranger et de la francophonie, sur la difficulté d'accéder aux services administratifs consulaires pour de trop nombreux Français établis à l'étranger. Ces difficultés relèvent parfois de logiques compréhensibles de rationalisation ou de sécurisation, mais bien trop souvent d'incohérences, de frilosité bureaucratique, de circulaires contradictoires ou non coordonnées. M. le député salue le lancement de France Consulaire, plateforme téléphonique qui permettra de répondre à des besoins essentiels d'information et d'accompagnement des citoyens à l'étranger de façon bien plus systématique qu'aujourd'hui et de dégager les services sur place de ces tâches aléatoires. Ce centre de contact est pour le moment expérimenté dans seulement cinq pays, il ne sera étendu à l'ensemble des pays de l'UE qu'à la fin de 2022. Le déploiement semble un peu lent, quand les citoyens voient ce qui se passe dans le monde réel : la mise en place de centres d'appel mondiaux se fait très rapidement dans bien d'autres domaines aujourd'hui... M. le député continue d'être alerté de trop nombreuses fois sur la situation des services consulaires. La liste de dysfonctionnements est longue : prises de rendez-vous difficiles voire impossibles sur les sites des consulats, délais d'attribution des rendez-vous invraisemblables, nécessité de se déplacer deux fois pour une demande de carte d'identité, là où celle d'un passeport ne nécessite qu'un seul déplacement, reprise homéopathique des tournées consulaires, ... Sont-ce des services rendus aux citoyens dignes du pays ? Ces situations nuisent non seulement au sentiment de reconnaissance des compatriotes, mais en poussent aussi certains à demander la nationalité de leurs pays d'accueil. Si la plateforme France Consulaire s'inscrit dans une logique d'amélioration des services, la modernisation des services consulaires à l'heure de la digitalisation est urgente pour accompagner les démarches administratives des concitoyens. Elle doit s'articuler autour de trois mots : simplicité, rapidité, proximité. C'est aussi une opportunité pour renforcer l'efficacité des services et dégager du temps ciblé pour les citoyens qui en ont besoin. À l'heure où des démarches sensibles demandant une authentification sont toujours plus dématérialisées - c'est le cas pour l'ouverture d'un compte en banque - ne peut-on pas digitaliser une partie des démarches administratives, à commencer par le renouvellement des papiers d'identité ? Pour faciliter la vie des citoyens, il faut aussi envisager la coopération entre les services consulaires français et des services administratifs étrangers. Si l'article 13 du traité d'Aix-La-Chapelle stipule que les deux états facilitent l'élimination des obstacles à la réalisation de projets transfrontaliers pour améliorer la vie quotidienne dans les territoires frontaliers, n'est-il pas pertinent d'abaisser ces barrières aussi dans l'administration et à l'échelle de tous les services consulaires français en favorisant, par exemple, un partage de compétences entre les services consulaires français et les *Bürgerbüro* allemands ? Il lui demande donc de préciser si des pistes sont envisagées pour accélérer la nécessaire modernisation des services consulaires des Français établis à l'étranger.

Texte de la réponse

MODERNISATION DES SERVICES CONSULAIRES

M. le président. La parole est à M. Frédéric Petit, pour exposer sa question, n° 1563, relative à la modernisation des services consulaires.

M. Frédéric Petit. Ma question s'adresse à plusieurs ministres, notamment à celui de l'Europe et des affaires étrangères. Elle part du constat qu'il est encore difficile pour des Français établis à l'étranger d'accéder aux services administratifs de notre État.

Je comprends les logiques de rationalisation et de sécurisation, que j'explique à mes compatriotes. Cependant, je constate des incohérences, des frilosités bureaucratiques, des circulaires contradictoires et non coordonnées… La liste est longue.

Le plus irritant est d'être confronté à des interprétations opposées de textes identiques par des consulats différents. Nous en avons encore eu un exemple ce week-end, concernant la couleur des enveloppes utilisées pour des élections.

Pour établir la carte d'identité d'un enfant né à l'étranger, un consulat va vous dire que cela relève d'une décision juridique tandis qu'un autre va se contenter de vous demander votre carte d'identité.

D'autres choses nous paraissent incompréhensibles. Pourquoi une carte nationale d'identité ne peut pas voyager sûre, contrairement à un passeport ? Pourquoi faut-il trois mois pour authentifier un acte de naissance ?

Cela étant, je salue les progrès accomplis. La plateforme France consulaire représente une grande avancée, même s'il reste à confirmer qu'elle impliquera tous les ministères et services de l'État, qu'elle sera une plateforme de services et pas seulement une plateforme de renvoi.

Il faudrait aussi nous rassurer sur le rythme de son déploiement. À l'heure où il est possible d'ouvrir un compte en banque en cinq minutes et où les grandes plateformes se développent rapidement sur la planète, nous avons du mal à comprendre que l'État français ait besoin de plus de deux ans pour déployer cet outil.

Je salue également l'engagement des personnes, que nous avons observé pendant la crise du covid-19. À la lumière de cette expérience, il me semble astucieux de vouloir redéployer les moyens humains afin de dégager du temps ciblé pour les citoyens qui en ont besoin. Nous y avons beaucoup travaillé avec le ministère. Nous avons le réseau et les ressources pour faire mieux.

Je voudrais aussi mettre l'accent sur le rôle particulier que pourrait jouer une coopération entre les services consulaires français et allemands. L'article 13 du traité d'Aix-la-Chapelle nous invite à une coordination sur ce que nous appelons les irritants du quotidien. Il est possible d'envisager une extension des compétences croisées entre, par exemple, les *Bürgerbüro* et les services consulaires. Pourquoi ferait-on davantage confiance au consulat d'un pays éloigné que, par exemple, à une grosse mairie allemande ?

Il est important de moderniser les services consulaires, de les rendre plus cohérents et efficaces, ce qui nécessite une réorganisation profonde. Il faut viser la simplicité, la rapidité et la convivialité.

Nous n'habitons pas sur Mars. Nous avons aussi besoin des mêmes services que les autres Français car, nous aussi, nous sommes vraiment amoureux de nos conjoints et nous aimons nos enfants. Certains de nos concitoyens, envisagent de prendre l'autre nationalité – je vous le rappelle, il faut trois jours pour obtenir une carte d'identité en Bulgarie.

Monsieur le secrétaire d'État chargé du tourisme, des Français de l'étranger et de la francophonie, quelles pistes envisagez-vous pour accélérer la modernisation de nos services aux Français établis à l'étranger ?

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'État chargé du tourisme, des Français de l'étranger et de la francophonie.

M. Jean-Baptiste Lemoyne, *secrétaire d'État chargé du tourisme, des Français de l'étranger et de la francophonie.* Nous partageons la même ambition d'améliorer les services administratifs consulaires pour les Français établis à l'étranger et je salue, comme vous, l'action des femmes et des hommes qui, tout au long des dix-huit mois de la crise sanitaire, ont fait face aux difficultés en accompagnant nos concitoyens, en déployant

les mesures exceptionnelles prises par le Gouvernement, notamment le secours occasionnel de solidarité (SOS), et en rapatriant les Français de passage à l'étranger.

Vous avez évoqué la plateforme France Consulaire, le nouveau service d'information pour les démarches consulaires par téléphone ou par courriel. Sa création témoigne de notre ambition de proposer aux Français de l'étranger un service toujours plus efficace. Le taux d'appels décrochés de la plateforme est de 98,5 %. La réponse aux usagers était bien plus faible lorsque les appels étaient gérés consulat par consulat, chacun d'eux disposant de peu de moyens pour son service d'information.

Fort de ces bons résultats, le Gouvernement entend déployer progressivement la plateforme France Consulaire dans l'ensemble des pays du monde. Nous poursuivrons également la simplification des démarches et j'ai saisi M. le ministre de l'intérieur, Gérald Darmanin, pour que nous avancions dans la dématérialisation du renouvellement des passeports. La France ne serait pas la France si elle n'était pas capable de mettre en œuvre un tel dispositif, qui évite des déplacements de parfois plusieurs centaines de kilomètres. J'ai également saisi M. le ministre de l'intérieur de la possibilité d'élargir l'envoi postal sécurisé aux cartes nationales d'identité. L'envoi postal sécurisé, aujourd'hui possible pour les passeports, sera élargi à treize pays supplémentaires au-delà des trente-huit déjà couverts, ce qui constitue un progrès.

Je sais, par ailleurs, que la prise de rendez-vous fait l'objet d'une demande très forte. Certaines situations ne sont pas satisfaisantes. Il n'est pas normal, par exemple, de devoir de se lever au milieu de la nuit pour obtenir un rendez-vous. Une nouvelle application est donc en cours de finalisation et sera mise en service au début de l'année prochaine.

Sachez, monsieur le député, que de nombreux autres chantiers sont en cours et que nous sommes loin d'avoir développé toutes nos idées pour améliorer les services administratifs consulaires. Avec vous, nous allons continuer d'agir au service de nos compatriotes établis hors de France !

Données clés

Auteur : M. Frédéric Petit
Circonscription : Français établis hors de France (7e circonscription) - Mouvement Démocrate (MoDem) et Démocrates apparentés
Type de question : Question orale
Numéro de la question : 1563
Rubrique : Ambassades et consulats
Ministère interrogé : Tourisme, Français de l'étranger et francophonie
Ministère attributaire : Tourisme, Français de l'étranger et francophonie

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 30 novembre 2021
Réponse publiée le : 8 décembre 2021, page 11265
La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 30 novembre 2021