



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Impossibilité de prise de rendez-vous sur la plateforme VFS Global

Question écrite n° 118

Texte de la question

Mme Sylvie Ferrer attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du Premier ministre et du ministre de l'Europe et des affaires étrangères, chargé de l'Europe, sur l'impossibilité pour de nombreux citoyens, de pouvoir prendre un rendez-vous sur la plateforme électronique dénommée « VFS Global ». Depuis plusieurs semaines, elle est saisie par des citoyens dans le besoin d'un rendez-vous auprès du consulat de France à Ankara, ou encore auprès du consulat de France à Téhéran. Pourtant ces sollicitations concernent notamment des motifs importants comme des demandes de réunification familiale vers la France. Pour rappel, le PSE (prestataire de service extérieur) gérant la plateforme intitulée « VFS Global » avec laquelle les citoyens ne peuvent obtenir aucun rendez-vous a bien été sélectionné par la commission de sélection dont le ministère faisait partie. Elle lui demande d'une part s'il envisage de mettre un terme au contrat avec ce prestataire de service extérieur qui semble ne pas remplir les missions qui lui sont confiées et si d'autre part un renforcement des contrôles envers les prestataires de service extérieur est prévu, conformément à la jurisprudence du Conseil d'État du 29 juin 2012, n° 357976. De plus, elle souhaite savoir si les consulats d'Ankara et de Téhéran ont procédé à des contrôles inopinés auprès de ce prestataire récemment et si oui à quelles échéances. Enfin, elle lui demande s'il est normal de devoir faire appel à la représentation nationale, afin de pouvoir obtenir un rendez-vous auprès des consulats de France en Turquie et en Iran.

Texte de la réponse

Le recours à des prestataires de service extérieurs (PSE) pour la réception des demandes de visas, pratiquée par une majorité d'Etats Schengen, est encadrée par la réglementation communautaire des visas. Conformément à la réglementation, l'attribution de contrats à des PSE par nos missions diplomatiques et consulaires est opérée, en liaison avec les services du ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) et du ministère de l'Intérieur, au moyen d'un appel d'offres, dans une procédure pleinement respectueuse des principes de transparence, de publicité et d'égalité de l'accès à la commande publique. Ces appels d'offre sont publics et très détaillés, notamment quant aux modalités de prise de rendez-vous et aux capacités d'accueil des PSE. Lors de la mise en œuvre du contrat, le nombre de rendez-vous pris chez le prestataire est défini en accord avec la mission diplomatique et consulaire en fonction de ses propres capacités de traitement et ajusté en cas de besoin. En Turquie, le délai moyen auquel un rendez-vous est disponible lorsqu'un usager en fait la demande est de 14 jours. Par ailleurs, le taux de non présentation aux rendez-vous est de 14 %. En Iran, le délai moyen est de 30 jours et le taux de non présentation aux rendez-vous s'élève à 10 %. Les services du MEAE et du ministère de l'Intérieur, profondément attachés à la qualité du service rendu par les PSE aux usagers et au respect de leurs obligations contractuelles, travaillent en étroite collaboration avec nos postes diplomatiques et consulaires et les PSE à la mise au point de solutions innovantes de sécurité informatique. Notre objectif est de lutter contre l'action de particuliers ou d'officines tentant de s'approprier des rendez-vous, afin de nourrir un trafic à leur avantage au détriment du service rendu aux usagers. Ainsi, des contrôles inopinés des PSE sont effectués régulièrement par les missions diplomatiques et consulaires dont ils relèvent, dont un compte-rendu est adressé aux services compétents du MEAE et du ministère de l'Intérieur. Les contrôles des

centres VFS Global d'Ankara, de Gaziantep et de Téhéran ont été effectués récemment. Ils ont conclu que le fonctionnement de ces centres est tout à fait satisfaisant et conforme aux obligations contractuelles mutuellement agréées par VFS Global et par l'administration.

Données clés

Auteur : [Mme Sylvie Ferrer](#)

Circonscription : Hautes-Pyrénées (1^{re} circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 118

Rubrique : Ambassades et consulats

Ministère interrogé : Europe

Ministère attributaire : Europe et affaires étrangères

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [8 octobre 2024](#), page 5150

Réponse publiée au JO le : [3 décembre 2024](#), page 6465