



38^e ASSEMBLÉE DES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER
27 au 31 mars 2023



L'ASSEMBLÉE DES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER

RÉSOLUTION : LOI/R01/03.23

Objet : Etat des lieux sur les services consulaires

L'Assemblée des Français de l'étranger,

Vu

- Le programme 151 ;
- La précédente résolution LOI/R12/10.22, et la réponse apportée par la DFAE qui considère que: "Outre le rapport du gouvernement remis chaque année à l'Assemblée des Français à l'étranger (AFE), la Direction des Français de l'étranger et de l'administration consulaire (DFAE) intervient lors de chaque session de l'AFE afin de présenter la situation de l'administration consulaire et ses principales évolutions. Cette direction saisira ainsi cette occasion de présentation devant l'ensemble des membres de l'Assemblée pour mettre l'accent, lors de la session de mars prochain [2023], sur les points soulevés par la présente résolution; elle n'envisage toutefois pas de rapport dédié à ce stade".

Considérant

- Que ni le rapport annuel du gouvernement concernant les Français de l'étranger, ni les interventions de la DFAE et du ministre délégué lors de la 38e session, ni l'audition du directeur-adjoint de la DFAE réalisée devant la Commission des Lois, Règlements et Affaires



Consulaires n'ont apporté les éléments suffisants à une évaluation précise des services consulaires;

- Les annonces du ministre délégué en charge des Français de l'étranger lors de l'Assemblée plénière le lundi 27 mars 2023 concernant les augmentations d'effectifs dans les postes consulaires sur quatre ans ;
- La difficulté d'évaluer les services consulaires en tenant compte à la fois de leur complexité, leur diversité et leurs spécificités locales et régionales ;
- Les difficultés de fonctionnement constatées dans les postes consulaires et les problèmes actuellement rencontrés dans la prise de rendez-vous ;
- Le manque de visibilité sur l'avenir des services consulaires.

Demande

- Que lui soit communiqué un état des lieux annuel complet, ventilé par consulat, des différents actes réalisés et en attente, ainsi que le nombre d'agents pour réaliser ces actes ;
- Qu'une évaluation soit réalisée sur l'adéquation et la répartition des moyens humains (titulaires et agents de droit local) dans l'ensemble des postes consulaires et que ses résultats lui soient communiqués en fin de chaque année ;
- Que lui soit communiqué un état des lieux annuel concernant les moyens mobilisés et les activités du « Centre de soutien et de renfort consulaire » de Nantes, ainsi que le dispositif permettant la réalisation de missions consulaires ponctuelles.

Résultats	Adoption en commission	Adoption en séance
UNANIMITE	X	
Nombre de voix « pour »		
Nombre de voix « contre »		
Nombre d'abstention		



38^e ASSEMBLÉE DES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER
27 au 31 mars 2023



LOI /R02/03.23

Objet : Amélioration et adaptation du service "France Consulaire" pour mieux répondre aux besoins des Français de l'étranger

VU

- La Loi de finances n° 2022-1726 du 30 décembre 2022 pour 2023 ;
- Le Projet de Loi de Finances pour 2023 prévoyant une enveloppe budgétaire de 2,3 millions d'euros en autorisations d'engagement et 1,9 million d'euros en crédits de paiement pour le développement et la généralisation du dispositif "France Consulaire" ;
- L'annexe au Projet de Loi de Finances pour 2023, Programme 151 « Français à l'étranger et Affaires Consulaires ».

CONSIDÉRANT

- Que l'expérimentation "France Consulaire" a été lancée le 13 octobre 2021 dans cinq pays pilotes et devait être généralisée dans tous les pays de l'Union européenne avant la fin 2022 ;
- Que le budget alloué à "France Consulaire" pour 2023 a été augmenté pour améliorer l'efficacité et répondre aux attentes des Français de l'étranger ;
- Que plusieurs questions et préoccupations ont été soulevées concernant la qualité des réponses apportées par ce service, les horaires d'ouverture, et l'allongement potentiel des temps d'attente pour les demandes effectuées par téléphone ;
- Que les Conseillers des Français de l'étranger n'ont pas été suffisamment informés et associés à la démarche ;
- Que diverses préconisations d'amélioration et d'adaptation du service "France Consulaire" ont été proposées par les usagers.

DEMANDE



Commission des Lois, Règlements et Affaires consulaires
Rapport « Affaires et Services Publics Consulaires »

- Que le ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères renforce la collaboration avec les Conseillers des Français de l'étranger, en les impliquant davantage dans le développement et l'amélioration du service "France Consulaire" et en leur communiquant régulièrement des informations sur les développements et les enjeux de ce nouveau service public ;
- Que le ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères mette en place des outils numériques et des ressources en ligne, tels que des FAQ, des tutoriels ou des webinaires, pour faciliter l'accès à l'information pour les Français de l'étranger et optimiser la gestion des demandes ;
- Que le ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères développe l'offre de formation des agents de "France Consulaire" sur les spécificités locales et les procédures consulaires des différents pays, en collaboration étroite avec les consulats et les Conseillers des Français de l'étranger ;
- Que le ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères élargisse les horaires d'ouverture du service "France Consulaire" pour couvrir plusieurs fuseaux horaires et améliorer l'accessibilité pour les Français de l'étranger résidant en dehors de l'Europe ;
- Que le ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères mette en place des évaluations régulières de la performance de "France Consulaire" pour identifier les domaines à améliorer et garantir la satisfaction des usagers, en prenant en compte des retours d'expérience des usagers, des consulats et des Conseillers des Français de l'étranger.

Résultats	Adoption en commission	Adoption en séance
UNANIMITE	X	
Nombre de voix « pour »		
Nombre de voix « contre »		
Nombre d'abstention		



Assemblée des Français de l'Étranger
38ème session
27-31 mars 2023

L'ASSEMBLEE DES FRANCAIS DE L'ETRANGER

RÉSOLUTION : LOI /R01/03.23

Objet : Evaluation des Services consulaires

L'Assemblée des Français de l'étranger,

Vu

- Le « *PROGRAMME 151 : Français à l'étranger et affaires consulaires* » du « *Budget Général – Programme 151 – Projets annuels de performances – Annexe au projet de loi de finance pour 2023* ».

Considérant

- La difficulté d'évaluer les services consulaires en tenant compte à la fois de leur complexité, de leur diversité, et de leurs spécificités locales et régionales ;
- Que les indicateurs utilisés par la Direction des Français à l'étranger et de l'administration consulaire (DFAE) dans le cadre du Programme 151 correspondant à l'objectif « *Renforcer la qualité et l'efficacité du service consulaire* » sont le « *Nombre de documents délivrés par ETPT* », et les « *Délais de traitement des documents administratifs et des demandes de titres* » ;
- L'indicateur « *Nombre de documents délivrés par ETPT* », pour lequel la DFAE indique que « *La lecture de cet indicateur suppose des précautions méthodologiques car il ne tient compte ni des spécificités du traitement des demandes en poste [...], ni de la structure des équipes consulaires* » ;
- La nature essentiellement quantitative des indicateurs utilisés par la DFAE pour réaliser l'évaluation des services consulaires.

Demande



- Que la DFAE, en vue de la préparation du Projet de Loi de Finances 2024, associe les conseillers des Français de l'étranger dans l'identification de critères qualitatifs permettant de compléter les indicateurs quantitatifs déjà utilisés dans les précédents projets de loi de finance, et que la Commission des Lois, Règlements et Affaires consulaires soit informée des résultats de cette initiative.

Résultats	Adoption en commission	Adoption en séance
UNANIMITE	X	
Nombre de voix « pour »		
Nombre de voix « contre »		
Nombre d'abstention		