

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



RESOLUTION LOI/R02/03.2023

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

VU

- La Loi n° 2022-1726 du 30 décembre 2022 de finances 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 ou par courriel ;
- 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.

DEMANDE

- 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 améliore la 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 les retours d'expérience des usagers, des consulats et des Conseillers des Français