



...le projet de loi de finances pour 2024

UN BUDGET DE SOUTIEN À NOTRE RÉSEAU CONSULAIRE, MALGRÉ QUELQUES POINTS DE VIGILANCE

Rapport pour avis de MM. Ronan LE GLEUT et Guillaume GONTARD sur le programme 151 « Français à l'étranger et affaires consulaires » de la mission « Action extérieure de l'État »

Les crédits du programme 151 affichent dans le projet de loi de finances pour 2024 une hausse très significative de 17 % hors « titre 2 » (dépenses de personnel), répartie équitablement dans l'ensemble des postes, à l'exception notable de l'action sociale. Ainsi le réseau consulaire reçoit pleinement sa part du « réarmement » du ministère des affaires étrangères entamé en 2021. Le constat est plus mitigé pour le titre 2, dont l'augmentation, certes significative, de 10 % finance une hausse somme toute très limitée des effectifs, alors même que la demande de services, et notamment de visas, est en hausse structurelle.

Deux autres questions récurrentes sont abordées : les bourses scolaires dans le réseau de l'AEFE (Agence pour l'enseignement français à l'étranger), ainsi que la contribution de l'État à la catégorie dite « aidée » des adhérents à la Caisse des français de l'étranger. Dans les deux cas, il serait souhaitable de remplacer les ajustements de fin d'exercice par une dotation budgétaire suffisante et pérenne.

Ce rapport présente enfin un point détaillé sur le déploiement du service France Consulaire qui, à la fin 2024, couvrira l'ensemble des pays situés sur nos fuseaux horaires. Il conviendra d'accompagner jusqu'à son terme, prévu en 2027, son extension par des crédits suffisants. Ce service est performant et apprécié des utilisateurs ; il contribuera au recentrage des consulats sur le cœur de leur activité. Ce n'est toutefois en aucun cas un substitut aux ressources humaines du réseau.

1. LES CRÉDITS DU PROGRAMME 151 BÉNÉFICIENT D'UNE AUGMENTATION INÉDITE, QUI N'EST TOUTEFOIS PAS RÉPERCUTÉE SUR LES EFFECTIFS

A. UNE REVALORISATION MARQUÉE ET RÉPARTIE SUR L'ENSEMBLE DES POSTES DE DÉPENSE, À L'EXCEPTION DE L'AIDE SOCIALE

Dans leur rapport sur le projet de loi de finances pour **2023**, les rapporteurs pour avis avaient déploré que « le programme bénéficie d'une hausse de ses crédits près de **deux fois moins dynamique que le ministère dans son ensemble** ».

De ce point de vue, le projet de loi de finances pour 2024 représente une forme de rattrapage : **l'augmentation des crédits du programme 151 est en effet de 11,6 %**, ceux de la mission « Action extérieure de l'État » augmentant globalement de 8,9 %. À titre de comparaison, les crédits du programme 105 « **Action de la France dans l'Europe et dans le monde** », qui finance le réseau diplomatique, **augmentent de 8,7 %**, ceux du programme 185 « **Diplomatie culturelle et d'influence** » de **8,4 %**.

Il convient cependant de déduire de cette augmentation le transfert de 4,4 millions d'euros du programme 232 lié à l'organisation des élections européennes, dont le ministère de

l'intérieur prend une partie à sa charge. Une fois cette déduction opérée, **la hausse est tout de même de 10,5 %**.

Pôle	Crédits de paiement (hors T2) en M€	Augmentation/LFI 2023
Assemblée des Français de l'étranger	2,5	9,7 %
Service public consulaire	7,6	9,7 %
Modernisation de l'administration consulaire	4,5	22,2 %
Elections (hors transfert P232)	1,6	250 %
Affaires sociales	21,5	0 %
Aide à la scolarité	120,5	13,9 %
Frais de contentieux de refus de visa	2,6	51,8 %

La répartition des crédits entre les principaux postes de dépenses reflète un effort budgétaire réel tenant compte de l'évolution des besoins :

- pour le pôle « Assemblée des Français de l'étranger » (AFE), un **réajustement de l'indemnité des conseillers de l'AFE** pour tenir compte de la hausse des coûts de transport ;
- pour le pôle « Service public consulaire », la **montée en puissance du service France consulaire** ;
- pour le pôle « Modernisation de l'administration consulaire », l'expérimentation d'une **dématérialisation du renouvellement des passeports** et la **poursuite de la mise en place du registre de l'état civil électronique (RECE)** ;
- pour le pôle « Aide à la scolarité », une **revalorisation des crédits alloués aux bourses** afin de répondre à la hausse des frais de scolarité dans les établissements du réseau AEFE et à l'inflation ;
- pour le pôle « Frais de contentieux de refus de visa », une revalorisation liée à la **judiciarisation croissante des procédures**.

Contrairement à l'année précédente, l'administration consulaire a reçu sa pleine part du réarmement budgétaire du ministère

Une exception dans ce budget en augmentation notable : **l'aide sociale, dont le montant est simplement reconduit sans tenir compte de l'inflation**. C'est d'autant plus regrettable que ce montant avait augmenté de près de 1 million d'euros dans la loi de finances initiale pour 2023, afin de prendre le relais du secours occasionnel de solidarité lié à la crise du covid (SOS covid), destiné à nos compatriotes traversant des difficultés liées à la pandémie, qui a pris fin en 2022. Encore les rapporteurs pour avis avaient-ils alors estimé que cette hausse « *ne saurait être présentée comme une compensation à due proportion de la disparition du dispositif SOS covid* »... Il conviendrait que le secours à nos concitoyens en difficulté soit à tout le moins ajusté à l'inflation.

B. UN IMPACT RELATIVEMENT LIMITÉ DE CETTE HAUSSE SUR LES EFFECTIFS DU RÉSEAU CONSULAIRE, ET NOTAMMENT CEUX QUI SONT CHARGÉS DU TRAITEMENT DES DEMANDES DE VISAS

1. Une demande de visas en forte reprise après la crise sanitaire...

Les crédits de paiement alloués à l'**instruction des demandes de visa** ont été portés de **58,4 millions d'euros à 66,9 millions d'euros** dans ce projet de loi de finances, soit une augmentation de **14,4 %**. Mais malgré cet effort réel, l'**augmentation des effectifs** prévue dans le réseau reste **extrêmement limitée** : le schéma d'emplois est en progression, dans l'ensemble du réseau consulaire, de 20 ETP pour un total de 3 183 ETP dans le réseau, soit 0,6 %. Ce total se répartit entre 8 emplois supplémentaires en administration centrale et 11 dans le réseau.

Cette quasi-stabilité apparaît très insuffisante, notamment au regard de l'une des principales activités du réseau consulaire : le traitement des demandes de visa. En la matière, le volume d'activité a connu des évolutions très contrastées depuis la crise du covid : **après une baisse très marquée en en 2020 et 2021 liée à la pandémie, la demande est repartie à la hausse dès 2022**.

La demande globale de visas est restée très inférieure en 2022 à son niveau de 2019 (voir tableau).

	<i>Visas demandés</i>	<i>Taux de refus</i>	<i>Visas délivrés</i>	<i>Évolution de la demande n/n-1</i>
2018	4 302 012	15,86 %	3 582 645	7,2 %
2019	4 296 796	16,27%	3 540 285	- 0,1 %
2020	863 670	19,28%	705 273	-79,9%
2021	973 099	21,15%	723 396	12,7%
2022	2 332 584	22,41%	1 733 183	139,7%

Cependant, cette baisse s'explique principalement par le fait que les demandes de visas de court séjour restent inférieures d'environ 2 millions à leur niveau de 2019. La **demande de visas de long séjour** s'établit, elle, à un **niveau déjà très supérieur à l'avant-covid**, ce qui suggère une tendance de fond : les demandes ont augmenté de 30 % entre 2019 et 2022, et la tendance s'est poursuivie au premier semestre 2023. Or les demandes de visas de long séjour sont les plus longues et complexes à traiter.

2. ... mais des moyens de traitement qui restent très contraints, ce qui engendre d'importantes difficultés dans le réseau

Les moyens de traitement des consulats ont été affectés par une décision du tribunal administratif de Paris en janvier 2020, qui a contraint l'administration à mettre fin à l'affectation dans les services consulaires de 41 volontaires internationaux en administration.

Les consulats sont, de plus, confrontés à une **forte saisonnalité des demandes**, notamment celles qui concernent les **visas étudiants**, déposées durant l'été, qui coïncide avec les congés d'une grande partie des agents. De ce fait, les **délais de traitement ont augmenté**, un problème aggravé par la **petite taille des services chargés de la délivrance des visas au sein des consulats** (de 1 à 3 ETP) ainsi que par l'émergence d'intermédiaires qui préemptent les créneaux de rendez-vous disponibles pour les revendre.

Il en est résulté des **difficultés importantes** pour les consulats les plus concernés par les demandes de visas de long séjour, se traduisant à la fois par une **insatisfaction croissante des demandeurs**, qui ne peut que porter préjudice à l'image de la France dans des zones particulièrement stratégiques comme le Sahel, et par une **dégradation des conditions de travail** pour les agents dans les consulats les plus concernés (voir ci-dessous l'encadré présentant le rapport Hermelin).

Malgré cette tendance de fond, **le nombre d'ETP affectés au traitement des demandes de visas dans le réseau s'est réduit**, de 818 en 2021 à 816 en 2022. Le surplus d'activité a été absorbé par le renfort d'un **vivier d'agents** de la Direction des Français de l'étranger et de l'administration consulaire (DFAE) basés à Nantes, susceptibles d'être appelés dans les postes pour faire face aux pics d'activité. 45 missions de renfort ont ainsi été déployées en 2023.

Les services de délivrance des visas voient leurs conditions de travail se dégrader

Au plan budgétaire, ces renforts ont été comptabilisés sous la catégorie des mois/vacations, qui sont en forte augmentation entre 2022 et 2023, de 628 à 933 mois/vacations. Ce dispositif est financé par un **retour partiel sur les recettes de visas**, dans le cadre d'une convention avec le ministère des comptes publics.

Or **cette ressource est actuellement en diminution** en raison de la forte réduction de l'activité visas entre 2020 et 2022.

	2018	2019	2020	2021	2022 (prévisions)	2023 (prévisions)
RECETTES VISAS	217 754 318 €	219 406 357 €	61 138 657€	59 155 378 €	147 565 017 €	181 040 977 €

Il en résulte un **effet de ciseau** préjudiciable au bon fonctionnement de l'activité de délivrance des visas. Pour y faire face, le ministère a **obtenu le passage de 0,75 à 1,35 %** de la part de recettes de visas affectée au financement de ces vacances.

Le rapport Hermelin

En avril 2023, M. Paul Hermelin a remis aux ministres de l'intérieur et de l'Europe et des affaires étrangères un rapport intitulé « Propositions pour une amélioration de la délivrance des visas ». Le constat est sans appel : le rapport pointe une véritable « crise des visas » se manifestant par « une insatisfaction générale, des demandeurs mécontents, des responsables frustrés et des services consulaires souvent épuisés », et formule une série de recommandations concernant la politique de visas, à commencer par la prise en compte d'un critère d'attractivité dans le traitement des demandes. Le ministère de l'Europe et des affaires étrangères s'est engagé à les mettre en œuvre à compter de 2024.

Si la plupart de ces recommandations portent sur la politique des visas, qui ne relève pas du programme 151, les rapporteurs pour avis seront particulièrement attentifs à l'évolution des effectifs au sein du réseau, afin de faire face à une demande qui devrait continuer à augmenter dans les prochaines années.

Il est évident que **ce type d'expédients budgétaires ne pourra répondre de façon pérenne à l'augmentation des demandes de visas**. À plus long terme, deux solutions sont envisagées : le **regroupement des services de visas** afin notamment de mieux répondre aux pics d'activité, et la **mobilisation d'agents de droit local** pour instruire les dossiers les plus simples. Ces possibilités sont en cours d'expertise.

2. LA BUDGÉTISATION DES BOURSES SCOLAIRES ET DE L'AIDE AUX ADHÉRENTS DE LA CFE DOIT ÊTRE CLARIFIÉE

Les rapporteurs pour avis se sont penchés sur deux postes de dépense du programme 151 relevant de l'aide à nos compatriotes de l'étranger les moins favorisés. De dimensions très différentes – plus de 100 millions pour l'un, moins d'un million pour l'autre – ils ont cependant en commun une **budgetisation complexe**, qui affecte grandement la visibilité des opérateurs concernés.

A. LES BOURSES SCOLAIRES : UN MÉCANISME COMPLEXE ET DES MONTANTS QUI SEMBLent D'EMBLÉE INFÉRIEURS AUX BESOINS EN 2024

Alors que l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE) reçoit, au titre de son fonctionnement, une subvention de l'État *via* le programme 185 « Diplomatie culturelle et d'influence », les bourses scolaires pour l'accès aux établissements du réseau, attribuées sur critères sociaux, relèvent du programme 151. À **118 millions d'euros** inscrits dans le projet de loi de finances pour 2024, c'est de très **loin le principal poste de dépense (hors T2) du programme** puisqu'il représente 71,4 % du total des crédits.

En apparence, les crédits alloués aux bourses en 2024 ont fait l'objet d'une revalorisation significative : **+ 13,6 millions d'euros**, soit 13 %, pour répondre à un contexte mondial de crise économique et d'inflation.

Cependant, **un examen attentif du mécanisme d'attribution et de distribution des bourses vient nuancer cette première appréciation**. En effet, il faut défalquer du montant attribué en loi de finances initiale la « réserve », qui représente un peu plus de 5 % du total, mise de côté pour faire face aux aléas ou procéder à des redistributions en cours d'exécution.

Mais il est apparu dès la présentation du PLF pour 2023 que ces montants seraient insuffisants ; c'est pourquoi l'administration a obtenu du ministère des comptes publics un « dégel » de la réserve et l'utilisation du reliquat de la « soulte »¹ de l'AEFE, pour arriver à environ **113,3 millions de crédits ouverts en 2023** au titre des bourses scolaires.

BOURSES SCOLAIRES	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Dotation en LFI (en M€)	110,3	105,3	105,31	104,7	95,52	105,75
Dotation effectivement allouée à l'AEFE (en M€) (après gel, réserve,...)	102,3	101,6	140,8	80,4	83,7	100,4
Enveloppe effectivement distribuée par l'AEFE (en M€)	100,2	99,2	89,2	102,6	114,3	114,6

N.B. : les chiffres présentés dans ce tableau incluent l'aide aux élèves à besoin éducatif particulier, portée à 1,31 million d'euros en 2022.

Ainsi, déduction faite de la réserve, **les crédits présentés dans le projet de loi de finances pour 2024 s'élèvent à 112,6 millions d'euros, soit un total inférieur au montant effectivement distribué en 2023.**

Or **ce montant s'était déjà avéré insuffisant**, même avec le dégel des crédits mis en réserve et l'apport de la soulte : c'est pourquoi, lors de l'examen des dossiers par la commission nationale des bourses, **la CPS (voir encadré) a été portée de 2 à 7 points**. Les montants des bourses attribuées ont ainsi été écrêtés par **une forme de « rabot » budgétaire**, d'une manière peu compréhensible pour les parents concernés.

La contribution progressive de solidarité (CPS)

Instituée en 2012, la CPS se présente comme un mécanisme *ad hoc* destiné à maintenir dans les limites de l'enveloppe budgétaire allouée les montants distribués à l'issue de la réunion de la commission nationale des bourses. Initialement fixée à 2 points, elle s'applique intégralement aux familles dont la quotité théorique est inférieure ou égale à 80 %, partiellement jusqu'à 99 %. Les familles dont la quotité est de 100 % sont exonérées.

¹ On désigne sous ce nom les montants de bourse non distribués dont dispose l'opérateur en fin d'exercice ; ils servent notamment à alimenter l'enveloppe globale les années où les variations du taux de change sont défavorables. La soulte a été fortement abondée durant la pandémie, de nombreux élèves n'ayant finalement pas été scolarisés, puis mise à contribution au cours des exercices suivants, jusqu'à extinction en 2023.

Compte tenu des besoins et des crédits alloués, **il est donc très probable que le taux de la CPS sera maintenu à 7 points** lors de la prochaine réunion de la CNB, ce qui va directement à l'encontre de l'objectif énoncé par le Président de la République lors de son discours du 20 mars 2018 de doubler le nombre d'élèves accueilli dans le réseau AEFÉ à l'horizon 2030.

Alors que la soule de l'AEFE arrive à extinction, **il est important de trouver un mode de financement des bourses scolaires qui soit à la fois pérenne, lisible et compréhensible par les parents d'élèves.**

**Le Pass Education langue française :
une expérimentation dont les modalités restent à préciser**

Répondant à un engagement du Président de la République, le Pass Education langue française a pour objectif de permettre aux enfants français résidant à l'étranger et scolarisés dans les systèmes nationaux de « garder un lien fort avec notre langue ». Doté d'un million d'euros, il financera des cours en ligne, avec un tuteur, pour les enfants âgés de 6 à 11 ans, soit un public potentiel de 125 000 enfants. S'il est conçu comme un outil complémentaire au FLAM (Français Langue Maternelle), ni l'audition de la ministre de l'Europe et des Affaires étrangères par la commission, ni les auditions des rapporteurs pour avis n'ont permis d'obtenir de précisions sur ses modalités – prestataires, pays retenus pour l'expérimentation, etc.

B. LA CATÉGORIE AIDÉE DES ADHÉRENTS À LA CAISSE DES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER (CFE) : UNE CONTRIBUTION DE L'ÉTAT EN BAISSE TENDANCIELLE

La Caisse des Français de l'étranger est un organisme de sécurité sociale destiné, comme son nom l'indique, à nos compatriotes résidant hors de France. Contrairement à la Sécurité sociale, c'est un organisme de droit privé, à adhésion volontaire, qui a reçu une délégation de service public. À ce titre, elle est placée sous la double tutelle des ministères chargés du budget et de la Sécurité sociale.

La loi de modernisation sociale de 2002 a créé une catégorie dite « aidée » regroupant les Français qui « ne disposent pas de la totalité des ressources nécessaires pour acquitter, à titre d'adhérent individuel, » la cotisation à la CFE. Ce seuil est fixé à la **moitié du plafond annuel de la sécurité sociale, soit 21 996 € annuels** en 2023.

L'appartenance à cette catégorie donne droit à une prise en charge partielle correspondant au **différentiel entre la cotisation qu'ils auraient dû normalement payer et la cotisation réellement acquittée** (210 euros par trimestre en 2023).

Depuis la loi de finances pour 2011, le coût de ce dispositif est financé par la CFE au titre du budget de l'action sanitaire et sociale, avec **un concours de l'État dont la part n'est pas fixée**¹.

De fait, **depuis 2011, le montant du concours de l'État est allé en décroissant**. Il est fixé à 380 000 euros en loi de finances initiale depuis 2016, sans prise en compte de l'inflation. **Ces montants ont cependant pu être abondés en fin de gestion** entre 2020 et 2023 grâce au reliquat des fonds du ministère, ce qui peut être interprété comme la reconnaissance d'un besoin de financement.

¹ Article L766-9 du code de la sécurité sociale.

Année	Coût global du dispositif de la catégorie aidée	Contribution de l'état	Coût après contribution de l'état
2011	2 200 901,00	498 000,00	1 702 901,00
2012	2 129 438,00	498 000,00	1 631 438,00
2013	2 017 193,00	498 000,00	1 519 193,00
2014	1 951 517,00	498 000,00	1 453 517,00
2015	1 901 478,00	458 160,00	1 443 318,00
2016	1 978 950,00	351 440,00	1 627 510,00
2017	1 553 961,00	401 440,00	1 152 521,00
2018	1 748 138,00	580 532,00	1 167 606,00
2019	2 991 169,00	368 600,00	2 622 569,00
2020	3 765 543,00	964 800,00	2 800 743,00
2021	3 794 556,00	500 000,00	3 294 556,00
	26 032 844,00	5 616 972,00	20 415 872,00

Depuis 2022, le **coût** que représente la prise en charge de la catégorie aidée, qui comporte un peu plus de 2 000 adhérents, est estimé à **4 millions d'euros** : le **concours de l'État** représente désormais **moins de 10 % du coût total**.

En 2011, à la suite de deux audits, il avait été estimé que la CFE pourrait, à terme, prendre à sa charge l'ensemble du dispositif. Mais depuis cette date, le profil des adhérents de la CFE a considérablement évolué. La Caisse s'appuyait en effet principalement sur les adhésions collectives, *via* un employeur notamment, mais les deux tiers de la clientèle sont désormais constitués par les adhésions individuelles, notamment des retraités dont le profil est très déficitaire pour la Caisse.

Cette évolution a eu deux conséquences :

- le **coût de prise en charge** par la Caisse d'une part de la cotisation de la catégorie aidée, **a augmenté** ;
- dans le même temps, **les ressources disponibles**, qui permettaient à la CFE de financer sur ses fonds propres cette prise en charge, **se sont réduites**.

En réduisant ainsi son concours à la portion congrue, **l'État fragilise donc la CFE**, organisme délégataire de service public qui fait face, dans de nombreux pays, à une forte concurrence privée. Il conviendrait qu'il prenne sa part d'un dispositif qui relève de la solidarité nationale ; c'est d'autant plus nécessaire que les sommes en jeu, à l'échelle d'une loi de finances, sont extrêmement modestes. De plus, un relèvement de la contribution en loi de finances initiale est plus vertueux sur le plan budgétaire que des abondements irréguliers en fin de gestion.

3. FRANCE CONSULAIRE EST UNE RÉUSSITE, MAIS NE PEUT ÊTRE CONSIDÉRÉ COMME UNE ALTERNATIVE AU RENFORCEMENT DU RÉSEAU CONSULAIRE

1. Un service apprécié des usagers, dont le déploiement se poursuit

Créé le 13 octobre 2021, le service France Consulaire est constitué de deux équipes installées dans les locaux du ministère de l'Europe et des affaires étrangères à La Courneuve : un prestataire qui assure une réponse de premier niveau pour les questions d'information générale et les procédures simples, encadré par un pôle de niveau 2 constitué d'agents de la DFAE pour les questions plus complexes. Le service est ouvert entre 9 heures et 17 heures (heure de Paris).

Ce service a pour vocation d'apporter une **réponse rapide** aux usagers, tout en **réduisant le volume de messages qui saturent les consulats**, libérant ainsi du temps pour le **traitement des dossiers individuels** et l'exercice de la protection consulaire. Il répond ainsi

directement aux suppressions d'effectifs intervenues dans le réseau consulaire depuis plusieurs décennies.

Le calendrier de déploiement de France Consulaire

- une phase pilote de 4 mois, pendant laquelle le service a été ouvert aux usagers de Croatie, du Danemark, d'Irlande, de Slovénie et de Suède ;
- 13 nouveaux pays en 2022 ;
- 8 nouveaux pays entre janvier et mai 2023.
- une extension à l'ensemble des pays d'Europe de l'Ouest à la fin 2023, date à laquelle le service couvrira 31 pays et 47 % des Français expatriés ;
- à terme (la date de 2025 est évoquée), la couverture de l'ensemble des fuseaux horaires de GMT -8 à GMT +8, soit 97 % des Français de l'étranger, et sur une tranche horaire étendue (7h-23h).

Les rapporteurs pour avis avaient entendu, dans le cadre du rapport sur le projet de loi de finances pour 2023, la vice-consule de France à Dublin, l'un des postes concernés par la phase pilote du projet. Ils avaient souligné le **caractère concluant** de l'expérimentation et le taux de satisfaction très élevé des usagers – plus de 90 %, que ce soit pour la qualité de la réponse, de l'accueil ou pour le délai d'attente – tout en déplorant le retard pris dans le déploiement du programme, qui devrait à l'origine couvrir l'ensemble de l'Union européenne à la fin 2022.

2. Organisation de la plateforme France Consulaire

Cette année, les rapporteurs pour avis se sont rendus sur le site de La Courneuve afin de se rendre compte *de visu* de l'organisation du travail au sein du service. Le plateau du « premier niveau » est constitué des prestataires (35 à la fin novembre) de la société Teletech, prestataire de ce service depuis octobre 2021 dans le cadre d'un marché arrivant à échéance en mai 2025. Celui du « second niveau » réunit les agents du ministère chargés de les encadrer ; il se trouve dans des locaux voisins du plateau du premier niveau, au même étage.

L'un des facteurs du retard dans le déploiement du projet était le nombre encore limité d'agents du niveau 2 ; il est passé de 8 à 12 (auxquels s'ajoutent deux encadrants) en septembre 2023. Ceux-ci ont deux tâches principales : **reprendre l'appel de l'utilisateur lorsque le niveau 1 n'est pas en mesure d'apporter la réponse** (environ 10 % des cas), et **constituer la base de données qui permet aux téléconseillers de répondre aux demandes**. Cette base de données prend la forme de « fiches pays » comprenant les principales informations relatives au(x) consulat(s) du pays qui fait l'objet de la demande et aux procédures en vigueur, notamment pour l'état-civil. L'information est mise à jour sur une base quotidienne, et alimentée par des contacts réguliers avec les consulats.

France Consulaire doit permettre aux consulats de se concentrer sur leurs tâches les plus essentielles, sans servir de prétexte à de nouvelles réductions d'effectifs

En dernière instance, **si le niveau 2 n'est pas en mesure de répondre à la question posée** (soit dans 10 % des cas environ), **l'utilisateur est renvoyé vers le poste**. C'est notamment le cas pour les questions les plus complexes comme les rapatriements d'urgence ou le transfert de cendres. Au total, environ la moitié des demandes portent sur des titres d'identité, et près de 20 % sur l'état-civil.

Le service France Consulaire semble répondre aux objectifs fixés lors de son lancement : **apporter une réponse rapide et exacte à l'utilisateur** et décharger le personnel du consulat de la réponse aux demandes les plus courantes, pour lui permettre de **se concentrer sur des activités plus essentielles** comme la visite aux détenus. Il bénéficiera pour 2024 d'un

doublent des crédits, portés de 1,9 millions d'euros à 3,8 millions, afin d'accompagner son extension.

Il est essentiel que le service bénéficie des financements nécessaires pour poursuivre sa montée en puissance, notamment au deuxième niveau ; mais surtout, la centralisation des réponses ne doit pas servir de prétexte à une réduction des effectifs dans les postes. Les Français à l'étranger restent attachés au contact personnel et à la présence de guichets dans les consulats : les rapporteurs seront particulièrement vigilants sur ce point.

Le mercredi 29 novembre 2023, sous la présidence de Mme Catherine Dumas, vice-présidente, la commission a émis un avis favorable à l'adoption des crédits de la mission « Action extérieure de l'État » dans le projet de loi de finances pour 2024.



Cédric PERRIN
Président de la commission
Sénateur du Territoire de Belfort
(LR)

Commission des affaires étrangères, de la
défense et des forces armées
<http://www.senat.fr/commission/etr/index.html>



Ronan LE GLEUT
Rapporteur
Sénateur représentant
les sénateurs établis
hors de France
(LR)



Guillaume GONTARD
Rapporteur
Sénateur de l'Isère
(EST)