

QUESTION ECRITE

N° 6

Auteur : M. Francis NIZET, membre élu de la circonscription électorale de Tokyo

Objet : Externalisation du prétraitement de l'instruction des visas dans certains postes consulaires : confidentialité.

Les Directeurs français de nos entreprises implantées à l'étranger s'inquiètent parfois de la confidentialité des voyages d'affaires qu'ils organisent en envoyant leurs collaborateurs ou clients locaux vers la France. En effet, là où la procédure de demande de visa est externalisée et confiée à une société privée, souvent en joint-venture avec une société locale, les données qui sont recueillies peuvent être l'objet d'une veille commerciale. Le rapport d'évaluation interne au MAE sur cette externalisation, qui date de la fin du premier semestre

2009 et qui intervenait après quatre années de mise en oeuvre de l'externalisation pour seize postes concernés, relève des faiblesses au dispositif et pointe entre autres celle-ci. Le Ministère compte-t-il rendre public ce rapport d'évaluation ? Compte-t-il poursuivre le processus d'externalisation sans avoir tenu compte de ses conclusions ?

ORIGINE DE LA REPONSE : FAE/MPV

Réponse

Le recours à l'externalisation pour la préparation des dossiers de demandes de visas n'est pas une spécificité française. De nombreux partenaires européens et non européens s'inscrivent de façon croissante dans cette orientation. L'externalisation est autorisée par un règlement du parlement européen et du Conseil de l'UE. Les résultats positifs obtenus nous conduisent à poursuivre nos efforts dans cette voie, tout en cherchant sans cesse à améliorer les méthodes.

Nos objectifs sont :

- Un service de qualité : l'externalisation a permis de supprimer les files d'attente pour accéder aux guichets des services des visas et accueillir le public dans des locaux prévus à cet effet avec un personnel en nombre suffisant. Les délais d'obtention d'un rendez-vous et les délais d'attente ont été considérablement raccourcis, voire supprimés.
- Un impact positif sur le fonctionnement des services consulaires : les consulats qui externalisent la collecte des dossier reçoivent du prestataire des dossiers complets contenant tous les justificatifs exigés ainsi que les droits de visa et renvoient au prestataire les passeports sous pli fermé pour restitution aux demandeurs. La société prestataire n'est pas informée de la décision prise par le poste. Le consulat peut donc se consacrer aux tâches d'instruction du dossier. Ceci permet une meilleure utilisation de la compétence des agents. En tout état de cause, les demandeurs de visa peuvent être convoqués à des entretiens personnels si un tel entretien peut apporter une meilleure appréciation des intentions du demandeur.
- Le contrôle du prestataire : Aucun élément ne nous permet aujourd'hui d'estimer que l'externalisation encourage la fraude ou la corruption. En effet les tentatives de fraude portent

souvent sur l'obtention rapide d'un rendez-vous pour présenter la demande. Or le recours à un prestataire fait largement disparaître les longs délais d'attente. Une des préoccupations reste bien entendu la protection des données des demandeurs de visa et constitue un des critères déterminants dans le choix d'un prestataire de service. Ces données sont protégées par le verrouillage des systèmes informatiques qui répondent à plusieurs critères sécuritaires (cryptage des données, transmission immédiate et non enregistrement de ces données. Les données enregistrées par le prestataire sont d'ailleurs très limitées et ne touchent pas le contenu de la demande de visa.

Les prestataires sont également soumis à un cahier des charges très strict qui a été rédigé dans une optique sécuritaire et qui spécifie les règles auxquelles doivent se soumettre le prestataire et les personnels qu'il emploie, règles énumérées ci-dessous :

14. Sécurité et protection des données personnelles

L'intermédiaire agréé prend toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles requises pour protéger les données à caractère personnel contre les risques de destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite de données à caractère personnel. Il applique des normes de protection des données équivalentes à celles qui figurent dans la directive 95/46/CE.

14.1) personnels

L'intermédiaire agréé :

- *sélectionne ses employés sur des critères de compétence et de probité (nécessité d'un casier judiciaire vierge) et les propose à l'habilitation de l'autorité consulaire. A cette fin l'intermédiaire agréé tient constamment à jour une liste du personnel employé et en activité. Cette habilitation individuelle des personnels est susceptible d'être retirée à tout moment par l'autorité consulaire ;*

- *forme de manière adéquate son personnel ;*

- ***s'engage à imposer au personnel recruté le respect du secret des données personnelles manipulées y compris dans l'hypothèse d'une rupture soit du contrat de travail de l'employé avec l'intermédiaire agréé ou le prestataire local, soit du présent agrément, ainsi qu'à l'échéance de ces contrats ;***

- *prend toutes les mesures nécessaires à la maîtrise directe et la gestion efficace de ses employés, notamment par l'adoption et la mise en œuvre d'un règlement intérieur, le cas échéant dans le cadre du contrat de service établi avec le prestataire local ;*

- *prend toutes les mesures appropriées en matière de lutte contre la corruption (par exemple : dispositions sur la rémunération du personnel, traçabilité des opérations, rotation des agents, présence de 2 agents à tout moment ;*

Ces règles sont les mêmes que celles qui sont appliquées au personnel recruté local dans les postes non externalisés chargé de la collecte et du traitement des dossiers et leur application est soumise à des contrôles de la part de l'autorité consulaire de la même manière que ceux effectués sur les agents des postes.

Un rapport d'évaluation, document de travail interne aux deux ministères (MAEE, MIINDS) a pris note certes de certaines faiblesses mais l'objectif de ce rapport consistait précisément à rechercher d'éventuelles lacunes afin de pouvoir y apporter des mesures correctives. Ce document basé sur l'expérience de 16 postes est désormais complètement obsolète. Dans ce domaine nous suivons d'une part les objectifs fixés par la RGPP et d'autre part nos partenaires Schengen avec qui nous co-externalisons chaque fois que cela est possible.

Conformément au droit communautaire, les demandeurs de visas peuvent décider de ne pas présenter leur dossier de demande de visas auprès des entreprises externalisées et les déposer auprès des services de visas dans les postes, avec tous les inconvénients de l'absence d'externalisation (délais d'obtention d'un rendez-vous et file d'attente, de délai).

L'expérience montre que les demandeurs de visa sont satisfaits de la modernisation de nos services permis par l'externalisation. Les autres pays qui utilisent l'externalisation (Royaume Uni, Allemagne, Belgique, Pays Bas, Espagne, Italie, Autriche, Suède, Danemark, Inde, Etats Unis, Russie, etc.) obtiennent des résultats similaires.