



# Syndicat CFDT du ministère des affaires étrangères

N° 20 / SYND-CFDT

Paris, le 24 juillet 2009

Monsieur Bernard Kouchner  
Ministre des affaires étrangères et  
européennes  
37, quai d'Orsay  
75007 Paris

Monsieur le Ministre,

Vous êtes chargé, conjointement avec le Ministre de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire, de la politique d'attribution des visas. C'est donc sous votre autorité qu'est menée actuellement l'externalisation de la collecte des dossiers de demande de visa qui vient de faire l'objet d'un rapport d'enquête après 4 ans de mise en œuvre dans 16 postes.

Le contenu de ce document rendu public récemment appelle du syndicat CFDT du ministère des affaires étrangères les observations suivantes :

## 1. Sur les objectifs de l'externalisation

Selon ce rapport, ce dispositif serait nécessaire puisque *« l'administration n'est plus en mesure de fournir les ETP et les locaux nécessaires aux consulats pour que ceux-ci puissent remplir leurs missions en matière de délivrance de visas tout en continuant à fournir un service de qualité »*.

L'externalisation n'est donc pas un choix guidé par l'intérêt général mais la réponse à la pression exercée par le Comité de Modernisation des Politiques Publiques.

De plus, contrairement à ce qu'affirme ce rapport, elle ne constitue pas une amélioration de la qualité du service rendu aux usagers. A notre connaissance, aucune enquête sérieuse de qualité n'a d'ailleurs été menée auprès de ces derniers. En faisant peser cyniquement sur eux le coût de cette mesure, elle ne peut que dégrader la relation entre ces derniers et l'administration.

## 2. Sur l'exercice de la mission régalienne des postes en matière de traitement des dossiers de demandes de visa

Il se matérialise notamment par l'appréciation fine du risque sécuritaire et migratoire. Les agents consulaires doivent être placés dans la situation de pouvoir effectuer ce contrôle. En éloignant l'utilisateur du consulat, voire en supprimant le dialogue avec lui, l'externalisation réduit de fait la capacité d'appréciation des agents instructeurs qui ne peuvent s'appuyer que sur les justificatifs fournis à un



prestataire privé. Le rapport le reconnaît d'ailleurs implicitement en préconisant « *la mise en place d'un mécanisme d'évaluation systématique du risque migratoire ainsi que de lutte contre la fraude et de définir des profils-types de migrants illégaux* ».

La diversité des situations et des profils rencontrés rendent totalement vaines toute mécanisation de l'évaluation du risque sécuritaire et migratoire, de même qu'il est présomptueux et réducteur de vouloir dresser des profils-types de migrants illégaux. L'expertise des agents consulaires est pourtant reconnue. Pour s'enrichir, elle requiert d'être nourrie du dialogue avec l'utilisateur. L'externalisation ne peut qu'assécher ce flux d'informations. Un savoir-faire risque de disparaître.

### **3. Sur le choix des prestataires privés, leurs relations avec les postes consulaires et l'inviolabilité des données recueillies**

Le rapport laisse entendre que la mise en concurrence des prestataires privés par un large appel d'offres aurait un effet vertueux. Or cette concurrence est illusoire. En effet, deux sociétés - VFS et Télésmart - captent à elles seules 13 des 16 externalisations. La première, filiale du groupe suisse Kuoni Travel Group, occupe même une position dominante sur le marché avec, selon ses propres statistiques, 70 % des demandes de visas présentées dans le monde. Cette situation est préoccupante.

En Chine et en Russie, ces prestataires ne sont pas autorisés à ouvrir un centre externalisé. A ce propos, le syndicat CFDT-MAE s'étonne que des entreprises ne disposant pas des autorisations nécessaires puissent recevoir l'aval de la commission de sélection coprésidée par le directeur des Français de l'étranger et de l'administration consulaire et par le directeur de l'immigration du ministère de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire. Au delà de cette question d'opportunité, ces entreprises, pour remplir leur contrat, doivent s'adosser à des partenaires locaux avec lesquels les postes consulaires n'ont pas contracté. Le rapport admet que cette situation n'est pas sans causer des difficultés (marges d'action réduites du prestataire, relations complexes entre ce dernier et le poste, doute sur l'honnêteté de certains personnels recrutés par les partenaires locaux) au point que les postes consulaires ont eu à intervenir dans la gestion des ressources humaines de ces partenaires.

Faute d'instructions précises ou de personnel pour le faire, le contrôle des postes sur les prestataires ou leurs partenaires est qualifié d'empirique.

Plus grave encore, le rapport admet que « *si aujourd'hui les difficultés se cristallisent autour des ressources humaines, rien n'interdit que d'autres domaines soient à l'avenir une source de tension* ». Et de citer comme exemple la gestion du réseau informatique et des fichiers de données. Clairement, le rapport émet des doutes sur l'inviolabilité des données que ces centres externalisés recueillent. La CFDT souhaite vous rappeler qu'en 2007 une affaire mettant en cause la société VFS et les services du Foreign Office et du Home Office britannique a défrayé la chronique au Royaume Uni et révélé la vulnérabilité des systèmes informatiques.

Ce point semble particulièrement important à l'heure où vous venez d'approuver un plan d'action relatif à la sécurité de nos communications, de nos accès et de nos procédures. Il semble que l'externalisation aille à contre-sens de vos objectifs.

### **4. Sur la fraude documentaire et la corruption**

L'externalisation ne permet pas un filtrage des demandes douteuses. Ce fait est aggravé par l'absence de comparution personnelle des usagers. Le rapport admet que des ETP seront nécessaires pour lutter contre la fraude documentaire que l'externalisation génère.

Selon le rapport, la réduction des délais de traitement et la disparition des files d'attente à l'entrée des postes auraient pour corollaire de réduire les risques de corruption des agents consulaires. Si cette

hypothèse reste à vérifier, l'externalisation ne fera qu'éloigner la fraude et la corruption. Elle ne la supprime pas. La lutte n'en sera que plus difficile. En cela, l'externalisation est une hypocrisie.

## 5. Sur la garantie des libertés individuelles

Le rapport indique que l'accès aux informations personnelles des demandeurs de visa constitue ou constituera une source de tension. C'est déjà le cas à Shangai où le prestataire choisi a dû faire appel à une société rattachée au département de l'éducation du ministère chinois de la sécurité. Des superviseurs trop « curieux » ont dû être licenciés à la demande du poste.

Le service des visas de notre ambassade à Téhéran n'a pas encore été externalisé. C'est heureux. Mais il aurait pu l'être car il répond au critère de rentabilité. Comment ne pas s'interroger dans le contexte actuel sur l'usage que n'aurait pas manqué de faire le régime de Téhéran des informations qu'il aurait recueillies à coup sûr auprès du prestataire privé ou de son partenaire sur les personnes ayant sollicité un visa ?

Dès lors, comment ne pas être inquiet lorsque le rapport évoque déjà l'externalisation du recueil des données biométriques alors que la sécurité de la conservation des données et de leur transmission n'est pas garantie et que des doutes pèsent sur les prestataires et leurs partenaires ?

L'externalisation, dont nous contestons le principe même, est, par les conditions empiriques de sa mise en œuvre, source d'insécurité tant pour l'Etat que pour les usagers. L'intérêt de ce dispositif est même incertain selon le rapport : « *les gains potentiels en terme d'ETP et d'aménagement des locaux sont réels mais restent néanmoins difficiles à apprécier* ». Une chose est sûre : l'externalisation ne répond certainement pas à l'intérêt général mais bénéficie surtout à des intérêts privés.

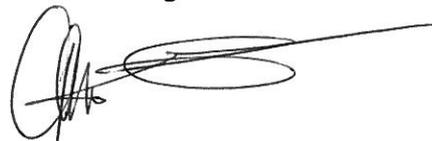
Le forcing de la France lors la dernière présidence française de l'Union Européenne pour imposer à nos partenaires ce dispositif n'en est que plus incompréhensible.

En emboîtant le pas aux Britanniques et aux Américains, qui servent apparemment de modèles aux promoteurs de ce dispositif, l'Etat choisit la fuite en avant, plus soucieux de rendre des ETP à n'importe quel prix que de mener une réelle politique de modernisation.

Pour toutes ces raisons, le syndicat CFDT du ministère des affaires étrangères vous demande de surseoir à toute « industrialisation » du dispositif d'externalisation de la collecte des dossiers des demandes de visa et demande que cette question soit inscrite à l'ordre du jour du prochain CTPM.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Pour le conseil syndical CFDT-MAE,  
Le secrétaire général



Thierry Duboc

Cqué : SG, DFAE, DGAM

Site Internet : [www.cfdt-mae.fr](http://www.cfdt-mae.fr)

**f t** des choix, des actes, des résultats

