

Assemblée des Français de l'Étranger

9^{ème} session

22-27 septembre 2008

Commission des Finances et des Affaires Economiques

Résolution N°1 /09/08

Objet : Mise en place d'un indicateur de satisfaction des usagers des services consulaires dans le Projet Annuel de Performance du Programme N°151

L'Assemblée des Français de l'Étranger,

Notant avec satisfaction que l'objectif poursuivi par la DFAE tel que défini dans le Projet annuel de Performance 2008 est « d'Assurer un service consulaire de qualité » ;

Considérant que les seuls indicateurs détaillés dans le Rapport Annuel de Performance sont :

- 1- délai de délivrance des passeports, des cartes nationales d'identité et des actes d'état civil ; délai de traitement d'une demande de visa.
- 2- Coût par type de document (du point de vue du contribuable)
- 3- Proportion de décisions annulées par le juge (relatives à l'activité de traitement des demandes de visas).

Relevant qu'aucun instrument de mesure n'existe pour vérifier la satisfaction des usagers des services consulaires (accueil, traitement de la demande et respect du délai promis).

Demande que :

La DFAE crée un formulaire permettant à l'utilisateur d'indiquer son degré de satisfaction sur la qualité du service rendu par le poste consulaire à propos de l'accueil, du traitement de la demande et du respect du délai promis.

Les consulats remettent ce formulaire à chaque usager lors d'une demande de passeport, carte nationale d'identité ou acte d'état civil puis le collectent, rempli par l'utilisateur lors de la délivrance du document demandé.

La DFAE crée un indicateur sur la base des réponses collectées par le formulaire qualité permettant d'apprécier dans le rapport de performance le niveau de satisfaction de l'utilisateur face au service rendu.

Résultat	Adoption en Commission	Adoption en séance
UNANIMITE	X	x
Nombre de voix « pour »		
Nombre de voix « contre »		
Nombre d' abstentions		