

31 mai 2010

### **Le démantèlement du réseau consulaire à l'étranger : histoires vraies.**

Quelques témoignages de collègues, dans nos ambassades et consulats...

#### **1/ La dégradation des conditions d'accueil du public : le témoignage d'une collègue en fonction au service des Français dans une ambassade d'Amérique du Sud :**

« En septembre 2008, la personne en charge de l'accueil du public et du standard a démissionné et l'ambassadeur en a profité pour demander la suppression de ce poste pourtant essentiel.

Depuis, c'est la pagaille :

- le public se plaint de ce que "l'ambassade ne répond plus". A la section consulaire, il est vrai que nous sommes injoignables, car il nous est impossible de recevoir simultanément le public (jusqu'à 25 visiteurs quotidiens en ce qui me concerne) et les communications téléphoniques (jusqu'à 50 par jour, donc certaines ne me sont pas destinées...). Le téléphone sonne donc dans le vide, tant pour des demandes sans grande importance qui peuvent trouver réponse sur notre site internet que pour les cas d'urgence de Français en difficulté dans un pays particulièrement dangereux,

- les visiteurs du consulat ne sont plus orientés à leur arrivée, attendent donc parfois très longtemps pour un simple certificat de vie ou une question qui pourrait être immédiatement réglée, ou pire, entrent dans les bureaux lorsque nous recevons d'autres personnes, interrompant les entretiens (ce qui, dans le cas d'un recueil de données pour une demande de passeport biométrique, peut donner lieu à des situations qui seraient cocasses si elles ne se répétaient pas si souvent).

- les manifestations d'impatience du public (mécontentement, coups de gueule...) se multiplient, tandis que notre capacité à y faire face s'érousse.

Nous avons fait part de ces difficultés au nouvel ambassadeur arrivé en septembre 2009 qui nous a répondu qu'il ne se risquerait pas à demander la création d'un poste qui venait d'être supprimé.

Nous aménageons donc cette situation décidément ingérable au mieux, en espérant que de nouvelles suppressions de poste ne viendront pas entraver totalement notre travail dans les temps à venir... »

#### **2/ L'externalisation du service des visas : rendre un service des visas efficace sans avoir recours à l'externalisation ? Facile : il suffit d'y mettre les moyens. Le témoignage d'un collègue qui a servi comme chef de chancellerie en Europe de l'Est :**

« J'ai exercé mes fonctions en (...) de 1997 à 2001. Très rapidement, il s'est avéré que nous devons limiter au maximum les files d'attente à l'extérieur du consulat, tout d'abord pour améliorer le service aux usagers, mais surtout pour éviter que ne se développent à l'extérieur de l'enceinte diplomatique des interactions que nous ne pouvions maîtriser. Fort heureusement, nous avons pu à l'époque recruter suffisamment d'agents pour garder la maîtrise de l'intégralité du processus et éliminer les files d'attente à l'extérieur. Aussi, je puis vous assurer de mon étonnement lorsqu'à Bombay a été externalisé de manière expérimentale pour la première fois ce processus. Il me semblait en effet essentiel d'avoir une maîtrise totale sur l'intégralité de la chaîne afin que ne puissent se développer diverses "prestations monnayables". D'autre part, il semble qu'à force de réduire le périmètre de notre cœur de métier, qui finalement est très proche de la notion de souveraineté, il n'en reste plus rien. »

### **3/ La dégradation des conditions de travail de nos collègues : le témoignage d'un collègue qui a travaillé comme chef de chancellerie en Asie :**

« J'ai exercé mes fonctions de 2002 à 2006 au (...). Nous n'étions que deux français, et titulaires, à la section consulaire. J'ai alors pu m'appuyer sur un recruté local extrêmement loyal et efficace, très précieux pour accélérer le rythme de traitement de nos démarches par le MAE local, mais également pour gérer des situations d'urgence (sanitaire ou psychiatrique) pendant lesquelles nous ne pouvions, pour l'essentiel, compter que sur nos propres forces et en faisant preuve d'une certaine imagination. Je crains fort que ce genre d'emploi, géographiquement et fonctionnellement assez éloigné du chef de poste, ne fasse les frais de la dynamique actuelle de réduction des ETP, ce qui conduirait in fine à une dégradation considérable du service offert à nos concitoyens. »

### **4/ Les services consulaires « bons à tout faire » : le témoignage d'un collègue en Asie :**

« Ces derniers temps ont été violents, vous vous en doutez. A bien regarder, on est en cellule de crise au moins 2 ou 3 fois l'an, sans parler des turpitudes de la vie consulaire.

Oui, le cliché "séjour cocotier" (...) peut définitivement être remisé. L'instabilité du pays et les événements qui affectent les touristes (aéroport bloqué, paralysie des transports aériens), sans parler des pandémies H5N1 et H1N1 et les catastrophes naturelles nous amènent à être régulièrement sur le pont mais, sur la durée, c'est bien la "pression consulaire " qui est dure.

Avec 10 000 résidents et, surtout, plus de 400 000 touristes par an, il y a de quoi s'occuper. Or, le poste a été imprégné d'un état de d'esprit "service 24/24 et il faut répondre à tout..." » mais sans les moyens humains qui vont avec et des tâches dont la consistance est loin de s'alléger.

D'ailleurs, celles-ci, pour partie, ne sont même pas "nomenclaturées". Au niveau du social et de la permanence, c'est à la fois, "SOS SAMU", "service des renseignements", "Allo Macha" ou, pour résumer, de l'assistance avec un grand "A" où il faut faire preuve d'improvisation et de système D. »