

**FR**

**FR**

**FR**



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 11.6.2010  
C(2010)3667 final

**DÉCISION DE LA COMMISSION**

**du 11.6.2010**

**établissant le Manuel relatif à l'organisation des services des visas et à la coopération locale au titre de Schengen**

**(Les textes en langues allemande, bulgare, espagnole, estonienne, finnoise, française, grecque, hongroise, italienne, lettone, lituanienne, maltaise, néerlandaise, polonaise, portugaise, roumaine, slovaque, slovène, suédoise et tchèque sont les seuls faisant foi.)**

## DÉCISION DE LA COMMISSION

du 11.6.2010

### établissant le Manuel relatif à l'organisation des services des visas et à la coopération locale au titre de Schengen

**(Les textes en langues allemande, bulgare, espagnole, estonienne, finnoise, française, grecque, hongroise, italienne, lettone, lituanienne, maltaise, néerlandaise, polonaise, portugaise, roumaine, slovaque, slovène, suédoise et tchèque sont les seuls faisant foi.)**

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

vu le règlement (CE) n° 810/2009 du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 établissant un code communautaire des visas (code des visas)<sup>1</sup>, et notamment son article 51,

considérant ce qui suit:

- (1) Le règlement (CE) n° 810/2009 fixe les règles de l'Union applicables à la délivrance des visas pour les transits ou les séjours prévus sur le territoire des États membres d'une durée maximale de trois mois par période de six mois.
- (2) L'article 51 du code des visas prévoit que des instructions relatives à la mise en œuvre pratique des dispositions du règlement soient élaborées afin d'assurer une application harmonisée de ces dispositions. Un manuel relatif au traitement des demandes de visa et à la modification des visas délivrés a été élaboré. Il est également opportun d'élaborer un «manuel relatif à l'organisation des services des visas et à la coopération locale au titre de Schengen». Celui-ci devrait contenir des instructions, des exemples de bonnes pratiques et des recommandations destinées aux autorités centrales et consulaires des États membres chargées de l'organisation et du fonctionnement des services consulaires et de la coopération entre les autorités des États membres aux niveaux central et local, y compris du fonctionnement de la coopération locale au titre de Schengen.
- (3) Afin que l'ensemble des autorités nationales compétentes utilisent le manuel au mieux, la Commission devrait en mettre une version électronique à la disposition des États membres, comme indiqué à l'article 53, paragraphe 2, du code des visas.

---

<sup>1</sup> JO L 243 du 15.9.2009, p. 1.

- (4) La Commission veille à la mise à jour régulière du manuel.
- (5) Afin de garantir une application harmonisée des règles de l'Union relatives à l'organisation et au fonctionnement des services consulaires et à la coopération entre les autorités des États membres, il convient que ces derniers donnent pour instructions à leurs autorités compétentes d'utiliser le manuel figurant en annexe comme outil de référence pour l'organisation des services consulaires et la coopération avec les autorités d'autres États membres aux niveaux central et local.
- (6) Les États membres devraient utiliser le manuel pour informer le personnel affecté aux missions consulaires, en particulier en ce qui concerne les tâches relevant de la coopération locale au titre de Schengen et le fonctionnement de celle-ci.
- (7) Conformément à l'article 2 du protocole n° 22 sur la position du Danemark annexé au traité sur l'Union européenne et au traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, le Danemark n'a pas participé à l'adoption du règlement (CE) n° 810/2009 et n'est donc pas lié par celui-ci ni soumis à son application. Néanmoins, étant donné que le règlement (CE) n° 810/2009 développe l'acquis de Schengen en vertu des dispositions du titre IV de la troisième partie du traité instituant la Communauté européenne, le Danemark, conformément à l'article 4 dudit protocole, a notifié par lettre du 2 février 2010 la transposition de cet acquis dans son droit national. Il est donc tenu, en vertu du droit international, de mettre en œuvre la présente décision.
- (8) La présente décision constitue un développement des dispositions de l'acquis de Schengen auquel le Royaume-Uni ne participe pas, conformément à la décision 2000/365/CE du Conseil du 29 mai 2000 relative à la demande du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord de participer à certaines dispositions de l'acquis de Schengen<sup>2</sup>. Par conséquent, le Royaume-Uni ne participe donc pas à son adoption et n'est pas lié par elle ni soumis à son application.
- (9) La présente décision constitue un développement des dispositions de l'acquis de Schengen auquel l'Irlande ne participe pas, conformément à la décision 2002/192/CE du Conseil du 28 février 2002 relative à la demande de l'Irlande de participer à certaines dispositions de l'acquis de Schengen<sup>3</sup>. L'Irlande ne participe donc pas à son adoption et n'est pas soumise à son application.
- (10) En ce qui concerne l'Islande et la Norvège, la présente décision constitue un développement des dispositions de l'acquis de Schengen au sens de l'accord conclu par le Conseil de l'Union européenne, la République d'Islande et le Royaume de Norvège sur l'association de ces deux États à la mise en œuvre, à l'application et au développement de l'acquis de Schengen<sup>4</sup>, qui relève du domaine visé à l'article 1<sup>er</sup>, point B, de la décision 1999/437/CE du Conseil du 17 mai 1999 relative à certaines modalités d'application de cet accord<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> JO L 131 du 1.6.2000, p. 43.

<sup>3</sup> JO L 64 du 7.3.2002, p. 20.

<sup>4</sup> JO L 176 du 10.7.1999, p. 36.

<sup>5</sup> JO L 176 du 10.7.1999, p. 31.

- (11) En ce qui concerne la Suisse, la présente décision constitue un développement des dispositions de l'acquis de Schengen au sens de l'accord entre l'Union européenne, la Communauté européenne et la Confédération suisse sur l'association de la Confédération suisse à la mise en œuvre, à l'application et au développement de l'acquis de Schengen<sup>6</sup>, qui relève du domaine visé à l'article 1<sup>er</sup>, point B, de la décision 1999/437/CE<sup>7</sup> du Conseil, en liaison avec l'article 3 de la décision 2008/146/CE du Conseil<sup>8</sup>.
- (12) En ce qui concerne le Liechtenstein, la décision constitue un développement des dispositions de l'acquis de Schengen au sens du protocole entre l'Union européenne, la Communauté européenne, la Confédération suisse et la Principauté de Liechtenstein sur l'adhésion de la Principauté de Liechtenstein à l'accord entre l'Union européenne, la Communauté européenne et la Confédération suisse sur l'association de la Confédération suisse à la mise en œuvre, à l'application et au développement de l'acquis de Schengen, qui relève du domaine visé à l'article 1<sup>er</sup>, point B, de la décision 1999/437/CE du Conseil, en liaison avec l'article 3 de la décision 2008/261/CE<sup>9</sup> et l'article 3 de la décision 2008/262/CE du Conseil<sup>10</sup>.
- (13) En ce qui concerne Chypre, la présente décision constitue un acte fondé sur l'acquis de Schengen ou qui s'y rapporte, au sens de l'article 3, paragraphe 2, de l'acte d'adhésion de 2003.
- (14) En ce qui concerne la Bulgarie et la Roumanie, la présente décision constitue un acte fondé sur l'acquis de Schengen ou qui s'y rapporte, au sens de l'article 4, paragraphe 2, de l'acte d'adhésion de 2005.
- (15) Les mesures prévues dans la présente décision sont conformes à l'avis du comité des visas,

A ADOPTÉ LA PRÉSENTE DÉCISION:

*Article premier*

Le Manuel relatif à l'organisation des services des visas et à la coopération locale au titre de Schengen figure à l'annexe de la présente décision.

*Article 2*

1. Les États membres:

- transmettent le manuel visé à l'article 1<sup>er</sup> aux autorités compétentes chargées de l'organisation et du fonctionnement des services des visas et de la coopération entre autorités des États membres aux niveaux central et local;

---

<sup>6</sup> JO L 53 du 27.2.2008, p. 52.

<sup>7</sup> JO L 176 du 10.7.1999, p. 31.

<sup>8</sup> JO L 53 du 27.2.2008, p. 1.

<sup>9</sup> JO L 83 du 26.3.2008, p. 3.

<sup>10</sup> JO L 83 du 26.3.2008, p. 5.

et

- donnent pour instructions à leurs autorités compétentes d'utiliser le manuel figurant en annexe comme outil de référence pour l'organisation des services consulaires et la coopération avec les autorités d'autres États membres aux niveaux central et local.
- 2. Les États membres utilisent également le manuel pour informer le personnel consulaire affecté à des missions consulaires, en ce qui concerne notamment les tâches relevant de la coopération locale au titre de Schengen et le fonctionnement de celle-ci.

### *Article 3*

Le Royaume de Belgique, la République de Bulgarie, la République tchèque, la République fédérale d'Allemagne, la République d'Estonie, la République hellénique, le Royaume d'Espagne, la République française, la République italienne, la République de Chypre, la République de Lettonie, la République de Lituanie, le Grand-Duché de Luxembourg, la République de Hongrie, la République de Malte, le Royaume des Pays-Bas, la République d'Autriche, la République de Pologne, la République portugaise, la Roumanie, la République de Slovénie, la République slovaque, la République de Finlande et le Royaume de Suède sont destinataires de la présente décision.

Fait à Bruxelles, le 11.6.2010

*Par la Commission*  
*Cecilia MALMSTRÖM*  
*Membre de la Commission*



**ANNEXE**

***MANUEL RELATIF À L'ORGANISATION  
DES SERVICES DES VISAS ET À LA COOPÉRATION LOCALE AU TITRE DE  
SCHENGEN***

## **AVANT-PROPOS**

Le présent manuel contient des lignes directrices pour l'organisation des services des visas et de la coopération locale au titre de Schengen. Il est appelé à être utilisé pour l'application de la législation de l'Union européenne relative à la politique commune des visas, par les autorités centrales et consulaires des États membres chargées d'assurer le fonctionnement des services consulaires et de la coopération entre les autorités des États membres, aux niveaux central et local.

Le présent manuel a été rédigé conformément à l'article 51 du code des visas. Il ne crée pas d'obligations juridiquement contraignantes pour les États membres ni n'établit de nouveaux droits et obligations pour les personnes qu'il pourrait concerner. Seuls les actes juridiques sur lesquels il est fondé, ou auxquels il fait référence, produisent des effets juridiquement contraignants et peuvent être invoqués devant une juridiction nationale.



## **PARTIE I: ORGANISATION ET INFORMATIONS À FOURNIR AU PUBLIC**

### **1. Meilleures pratiques pour l'organisation des services des visas**

*Base juridique: code des visas, article 13, paragraphe 6, et article 37*

#### **1.1. Répartition des tâches et protection du personnel**

Afin de maintenir les niveaux de vigilance et de ne pas exposer le personnel à des pressions locales, un régime de rotation des agents en contact direct avec les demandeurs de visa doit être instauré en tant que de besoin. Il faut en particulier veiller à définir correctement les structures de travail et à répartir clairement les responsabilités entre les personnes chargées de statuer sur les demandes.

Lorsque le relevé des identifiants biométriques sera en vigueur, ces derniers seront recueillis par des membres du personnel qualifiés et dûment autorisés. Seul un nombre restreint de membres du personnel dûment habilités pourra saisir et consulter des données dans le système d'information sur les visas (VIS) et le système d'information Schengen (SIS), et avoir accès à d'autres informations confidentielles. Des mesures appropriées doivent être prises pour empêcher tout accès non autorisé à ces bases de données.

#### **1.2. Conservation et utilisation des vignettes-visas vierges**

Des mesures de sécurité adéquates visant à prévenir toute fraude ou perte s'appliqueront à la conservation et à l'utilisation des vignettes-visas. Les consulats doivent tenir un inventaire de leur stock de vignettes-visas et consigner le mode d'utilisation de chaque vignette-visa.

<p><b>Meilleure pratique recommandée pour la conservation des stocks et l'enregistrement des vignettes-visas vierges:</b> les consulats des États membres doivent tenir une comptabilité de leur stock de vignettes-visas vierges et enregistrer l'utilisation de chaque vignette-visa par voie électronique.</p>
---

### **2. Effectifs et moyens affectés à l'examen des demandes de visa et au contrôle des consulats**

*Base juridique: code des visas, article 38*

Les États membres doivent disposer des effectifs appropriés et suffisants pour exécuter les tâches liées à l'examen des demandes de manière à assurer au public un service de qualité raisonnable et uniforme, indépendamment du mode d'organisation de la réception des demandes de visa. La répartition des ressources devrait tenir compte des pics saisonniers.

Les locaux doivent être fonctionnels et des mesures de sécurité appropriées doivent être prises.

Les autorités centrales des États membres doivent assurer la formation appropriée du personnel expatrié et du personnel recruté localement. Elles sont tenues de leur fournir des informations complètes, précises et à jour sur les législations nationales et de l'Union pertinentes.

Les autorités centrales des États membres veillent à ce que les modalités d'examen des demandes fassent l'objet de vérifications fréquentes et appropriées. Si elles détectent des manquements aux dispositions du code des visas, des mesures correctrices devraient être appliquées.

### **3. Agrément des intermédiaires commerciaux**

*Base juridique: code des visas, article 45*

Les États membres peuvent coopérer avec des intermédiaires commerciaux pour l'introduction des demandes, mais pas pour le relevé des identifiants biométriques.

La coopération avec des intermédiaires commerciaux pour l'introduction des demandes de visa est à distinguer de la collaboration avec des prestataires de services extérieurs pour la réception des demandes de visa (voir les formes d'organisation de la réception des demandes de visa dans la partie III).

#### **3.1. Procédures d'octroi de l'agrément**

La coopération avec un intermédiaire commercial doit être fondée sur un agrément délivré par les autorités compétentes de l'État membre. L'octroi de l'agrément est subordonné à la vérification préalable des aspects suivants:

- (a) situation actuelle de l'intermédiaire commercial; licence en cours, registre du commerce et contrats avec des banques;
- (b) contrats existants avec des partenaires commerciaux établis dans les États membres, proposant un hébergement et d'autres services fournis dans le cadre d'un voyage combiné;
- (c) contrats avec des sociétés de transport, qui doivent inclure un voyage aller ainsi qu'un voyage retour garanti et non modifiable.

#### **3.2. Contrôles**

Des contrôles inopinés seront réalisés régulièrement auprès des intermédiaires commerciaux agréés au moyen d'entretiens directs ou téléphoniques avec des demandeurs. Ils devront inclure une vérification des voyages et de l'hébergement, du caractère adéquat de l'assurance maladie en voyage couvrant les voyageurs individuels et, lorsque cela est jugé nécessaire, une vérification des documents relatifs au retour en groupe.

#### **3.3. Retrait de l'agrément**

Les autorités compétentes des États membres doivent retirer l'agrément d'un intermédiaire commercial si elles estiment qu'il ne respecte pas les conditions requises.

**Meilleure pratique recommandée:** les autorités compétentes des États membres devraient évaluer **annuellement** la coopération avec les intermédiaires commerciaux agréés et renouveler ou retirer leur agrément le cas échéant.

### **3.4. Échange d'informations**

Dans le cadre de la coopération locale au titre de Schengen, un échange d'informations doit intervenir sur les prestations des intermédiaires commerciaux agréés, et notamment sur les irrégularités constatées et les refus des demandes de visa introduites par des intermédiaires commerciaux, ainsi que sur toute forme de fraude concernant les documents de voyage ou sur les voyages programmés n'ayant pas été effectués.

Dans le cadre de la coopération locale au titre de Schengen, les consulats doivent s'échanger les listes des intermédiaires commerciaux agréés par chacun d'eux, qui ont été privés de leur agrément, en précisant les motifs ayant entraîné ce retrait.

### **3.5. Statut de destination autorisée (SDA)**

Le 12 février 2004, la Communauté européenne et l'administration nationale du tourisme de la République populaire de Chine (ANTC) ont signé un protocole d'accord sur les visas et les questions connexes destiné à faciliter les voyages effectués par des groupes de touristes chinois dans les États membres. Ce protocole d'accord est appliqué depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2004. Le Danemark, l'Islande, la Norvège et la Suisse ont conclu des accords SDA séparés avec l'ANTC.

Le protocole d'accord contient des dispositions spécifiques sur l'agrément, la surveillance et les éventuelles sanctions applicables aux agences de voyage dans le cadre du dispositif SDA.

Le 16 septembre 2004, la Commission a formulé une recommandation relative à la mise en œuvre du protocole d'accord<sup>11</sup> dans laquelle elle proposait des procédures communes concernant l'agrément des agences de voyages, les badges d'identité de leurs coursiers, les modalités pratiques de la coopération avec leurs coursiers, précisant en outre les avertissements pouvant être adressés aux agences de voyages et les retraits d'agrément susceptibles de leur être infligés. Conformément à cette recommandation, la Commission est chargée de dresser et mettre à jour la liste des coursiers et d'informer les autorités chinoises des sanctions infligées aux agences de voyages.

## **4. Informations générales à fournir aux demandeurs**

### ***Base juridique: code des visas, articles 47 et 48***

Outre les informations qu'ils doivent fournir au public au sujet des nationalités et des catégories de ressortissants soumises à l'obligation de visa pour entrer dans le territoire des États membres et/ou pour transiter par les zones de transit internationales des aéroports des États membres, les autorités centrales et les consulats des États membres doivent aussi mettre à la disposition du public toutes les informations pertinentes pour les demandes de visa.

Localement, les informations devraient être harmonisées dans le cadre de la coopération locale au titre de Schengen, à l'aide d'une fiche d'information commune répertoriant les

---

<sup>11</sup> JO L 296 du 21.9.2004, p. 23.

différents types de visas (et contenant, le cas échéant, une liste commune de documents justificatifs, voir la partie II, point 1.1).

**4.1. Le public doit recevoir toutes les informations pertinentes sur les critères, les conditions et les procédures applicables aux demandes de visa, et notamment les renseignements suivants:**

- l'État membre compétent pour examiner une demande de visa et se prononcer sur elle (ainsi que des informations sur une éventuelle représentation d'un ou par un autre État membre);
- les documents à produire lors de l'introduction d'une demande de visa\*);
- le lieu où la demande doit être présentée (au consulat de l'État membre compétent ou de l'État membre représentant, dans un centre commun de dépôt des demandes\*);
- si un prestataire de services extérieur recueille des demandes, le consulat de l'État membre et le prestataire doivent mettre à la disposition du demandeur des informations relatives aux frais de service à acquitter et l'informer de la possibilité de soumettre la demande directement au consulat de l'État membre;
- le droit de visa à acquitter lors de l'introduction d'une demande; le demandeur doit savoir quels sont les droits applicables aux différentes catégories de demandeurs et les catégories de demandeurs exemptées du paiement des droits. Des informations doivent aussi être données sur la monnaie dans laquelle le droit doit être versé et les modalités liées au paiement du droit. Il devrait être indiqué clairement que le rejet de la demande ne donne pas droit au remboursement des droits;
- le moment auquel les demandes doivent être déposées;
- la nécessité éventuelle pour le demandeur de prendre rendez-vous et, le cas échéant, le moment auquel le rendez-vous peut être obtenu et selon quelles modalités;
- la possibilité de présenter la demande via un intermédiaire commercial agréé, par exemple une agence de voyages;
- le délai dans lequel les services compétents doivent examiner une demande de visa et se prononcer sur elle (y compris en ce qui concerne les informations sur les pays tiers dont les ressortissants ou des catégories spécifiques de ressortissants sont soumis à consultation préalable\*).

*\*) y compris les informations sur les garanties procédurales à accorder aux membres de la famille des citoyens de l'UE/EEE et des ressortissants suisses.*

**Meilleure pratique recommandée en ce qui concerne les informations à fournir aux demandeurs de visa potentiels:**

Afin d'éviter la présentation de demandes de visa incomplètes et d'épargner aux demandeurs des visites répétées au consulat, toutes les informations pertinentes doivent être diffusées aussi largement que possible. En dehors des informations générales au sujet des visas, des informations sur la manière de présenter une demande devraient être disponibles en plusieurs

langues, et au moins dans la ou les langues officielles du pays hôte et dans celle(s) de l'État membre concerné. Ces renseignements doivent être largement disponibles et affichés d'une manière visible en dehors du bâtiment ou de son enceinte, et sur des sites web.

#### **4.2. Les informations suivantes sur les droits et les obligations des titulaires de visa doivent aussi être fournies:**

- Le simple fait de posséder un visa ne confère pas automatiquement un droit d'entrée et le titulaire d'un visa est tenu de présenter aux frontières extérieures les preuves attestant qu'il remplit les conditions d'entrée;
- à partir du 5 avril 2011: les décisions négatives concernant les demandes doivent être notifiées au demandeur et être dûment motivées. Les demandeurs dont la demande est refusée disposent d'un droit de recours. Les demandeurs doivent également être informés de la procédure à suivre en cas de recours, y compris de l'autorité compétente, ainsi que du délai d'introduction d'un recours;
- le cachet indiquant qu'une demande est recevable n'a aucun effet juridique.

#### **4.3. Formulaire de demande**

*Base juridique: code des visas, article 11, paragraphe 6*

Les informations suivantes doivent être fournies aux demandeurs:

- le formulaire est gratuit;
- le lieu où l'on peut se procurer le formulaire;
- le fait que chaque demandeur doit fournir un formulaire de demande rempli ainsi que des photographies individuelles, même si un même document de voyage couvre plusieurs personnes;
- la ou les langues dans lesquelles le demandeur peut remplir le formulaire de demande.

#### **Meilleure pratique recommandée en ce qui concerne le formulaire de demande:**

Afin de prévenir tout commerce illicite des formulaires de demande, ces derniers doivent être largement disponibles gratuitement dans les consulats et, par exemple, dans les bureaux des agences de voyages, des compagnies aériennes, des groupements professionnels, des institutions culturelles et via l'internet.

Des exemples de formulaires correctement remplis doivent être exposés dans les consulats (et, si possible, publiés sur l'internet).

#### 4.4. Déclaration sur la protection des données

*Base juridique: règlement VIS, article 37*

*CE POINT NE S'APPLIQUE QUE DANS LES CONSULATS OÙ LE VIS EST OPÉRATIONNEL:*

4.4.1. Les demandeurs de visa et les personnes qui invitent ceux-ci et/ou qui assument la responsabilité de la prise en charge leurs frais de subsistance au cours du séjour prévu doivent être informés des éléments suivants:

- a) l'identité du responsable du traitement conformément à l'article 2, point d), de la directive 95/46/CE, y compris ses coordonnées;
- b) les finalités du traitement des données dans le VIS;
- c) les catégories de destinataires des données, notamment les autorités compétentes visées à l'article 3 de la décision 2008/633/JAI du Conseil;
- d) le délai de conservation des données;
- e) le caractère obligatoire de la collecte des données pour l'examen de la demande;
- f) leur droit d'accès aux données les concernant et leur droit de demander que des données inexacts les concernant soient rectifiées ou que des données ayant fait l'objet d'un traitement illicite les concernant soient supprimées, y compris le droit d'obtenir des informations sur les procédures à suivre pour exercer ces droits et les coordonnées des autorités nationales de contrôle prévues à l'article 2, point d) et à l'article 41, point 1), de la directive 95/46/CE, qui peuvent être saisies des réclamations relatives à la protection des données à caractère personnel.

4.4.2. Les informations en question doivent être fournies par écrit au demandeur lorsque les données nécessaires à la création d'un dossier sont recueillies lors du dépôt de la demande.

4.4.3. Les informations en question doivent être fournies aux personnes qui invitent le demandeur et/ou qui assument la responsabilité de la prise en charge de ses frais de subsistance au cours du séjour prévu, sur les formulaires de déclaration d'invitation, les déclarations/engagements de prise en charge ou les attestations d'accueil qu'elles doivent signer. Faute d'un tel formulaire signé par ces personnes, ces informations doivent être fournies conformément à l'article 11 de la directive 95/46/CE.

Meilleure pratique recommandée pour la communication d'informations sur les autorités de contrôle nationales:

Ces informations doivent être incluses dans la déclaration relative à la protection des données figurant dans le formulaire de demande de visa, et mises à la disposition du grand public sur des sites web et/ou des tableaux d'affichage.

## **PARTIE II: COOPÉRATION LOCALE AU TITRE DE SCHENGEN (CLS)**

*Base juridique: code des visas, article 22, paragraphe 3, article 31, paragraphe 2, et article 48*

Le code des visas définit le cadre juridique régissant les procédures d'examen et de décision concernant les demandes de visa. Les consulats des États membres sont responsables de la mise en œuvre pratique de ces dispositions juridiques. Le présent chapitre a pour objet de proposer des orientations pour la coopération entre États membres au niveau local, afin de garantir une application uniforme du code des visas.

### **1. Évaluation de la nécessité de définir une approche harmonisée de certaines questions spécifiques**

#### **1.1. Dans le cadre de la CLS, il y aura lieu d'évaluer la nécessité d'adopter:**

- une liste harmonisée des documents justificatifs;
- une approche harmonisée des exemptions facultatives des droits de visa.

La nécessité de cette harmonisation sera établie par une majorité de consulats d'États membres au niveau local.

#### **1.2. Dans le cadre de la CLS, il convient d'instaurer une coopération concernant:**

- la traduction du formulaire de demande dans la ou les langues du pays hôte;
- l'élaboration d'une liste exhaustive des documents de voyage délivrés par le pays hôte (incluant des informations relatives à la sécurité de ces documents).

### **2. Échange d'informations dans le cadre de la CLS**

#### **2.1. Les consulats des États membres s'efforceront d'harmoniser**

- les droits de visa s'ils sont libellés dans une devise autre que l'euro;
- les frais facturés dans un même lieu par des prestataires de services extérieurs, pour autant qu'ils fournissent des prestations semblables.

#### **Meilleure pratique recommandée en ce qui concerne la révision du taux de change:**

La fréquence de la révision du taux de change utilisé par le service comptable du consulat et les ajustements éventuels des droits de visa dépendent de la stabilité du taux de change de la monnaie locale par rapport à l'euro. Le taux de change de l'euro doit être vérifié au moins toutes les deux semaines même si des intervalles plus courts peuvent se justifier. Les États membres doivent convenir d'une procédure commune dans le cadre de la coopération locale au titre de Schengen.

Si le taux de change de référence de l'euro fixé par la Banque centrale européenne n'est pas disponible pour une monnaie locale, les États membres peuvent utiliser le taux de change applicable à leurs opérations budgétaires internes pour calculer le montant des droits de visa

dans la monnaie locale.

## **2.2. Les consulats des États membres s'efforceront d'échanger des informations concernant:**

- l'introduction ou la suppression de l'exigence de consultation préalable pour les ressortissants de certains pays tiers ou certaines catégories de ces ressortissants;
- l'introduction ou la suppression de l'exigence relative à la fourniture a posteriori d'informations au sujet des visas délivrés aux ressortissants de certains pays tiers ou à certaines catégories de ces ressortissants;
- la sélection des prestataires de services extérieurs;
- l'agrément des intermédiaires commerciaux et le retrait de cet agrément;
- la coopération avec les compagnies de transport;
- les statistiques mensuelles;
- les sources locales d'information.

## **2.3. Échange d'informations relatives aux compagnies d'assurances et appréciation des produits offerts en matière d'assurance maladie en voyage**

Les vérifications décrites dans la présente section portent sur les assurances maladie en voyage proposées par les compagnies d'assurances et pas sur la police d'assurance individuelle produite par les demandeurs.

Il faut vérifier si les compagnies d'assurances proposant une assurance maladie en voyage assument effectivement la responsabilité des sinistres déclarés qui sont intervenus dans les États membres et si la législation du pays où elles sont établies autorise les transferts financiers vers d'autres pays. Les conventions d'assurance mutuelle conclues avec des compagnies établies sur le territoire des États membres ne sont pas toujours la solution. Dans certains pays tiers, la législation nationale interdit de telles conventions. Il importe donc de déterminer si les compagnies d'assurances locales sont véritablement en mesure de s'acquitter d'obligations financières dans d'autres pays, car cet élément est essentiel s'agissant de venir en aide à un titulaire de visa potentiel sur le territoire des États membres. Il convient tout particulièrement de vérifier l'existence de la mention d'un correspondant local dans la police d'assurance.

Il importe également de vérifier la pondération des différents risques car les compagnies d'assurances précisent souvent dans la police le montant exact assuré pour chaque risque. Même si la somme des montants assurés pour les différents risques s'élève à 30 000 EUR, le montant total de la couverture peut être trompeur. La compagnie d'assurance peut gonfler artificiellement la couverture de risques moins onéreux (par exemple des frais administratifs) et, inversement, prévoir des montants inférieurs pour des risques susceptibles d'être plus onéreux (par exemple des frais résultant de soins hospitaliers ou d'un rapatriement). Ces polices doivent être considérées comme inadéquates.



Les consulats doivent être conscients du fait que les polices d'assurance sont souvent assorties d'importantes exclusions ou restrictions liées à certaines activités, maladies, etc., qui entraînent une limitation de la couverture proposée, voire une exclusion totale. Ces polices devraient aussi être considérées comme inadéquates. Des avertissements appropriés devraient figurer sur les sites web et tableaux d'affichage des consulats, dans les locaux des prestataires de services extérieurs et des consuls honoraires.

L'assurance maladie en voyage couvre les éventuels frais de rapatriement pour raison médicale, de soins médicaux d'urgence et/ou de soins hospitaliers d'urgence ou de décès, pendant la durée du (des) séjour(s) du demandeur sur le territoire des États membres et non pendant toute la durée de validité du visa.

**Exemples:** Un ressortissant d'un pays tiers introduit une demande de visa pour un séjour unique de 14 jours, soit entre le 14 et le 28 mai. La compagnie d'assurances devrait lui proposer une assurance maladie en voyage adéquate, valable 14 jours pendant la durée de validité du visa.

Il convient de vérifier que l'assurance du demandeur couvre réellement l'assistance sur place (frais médicaux et de rapatriement, etc.), qu'il faut distinguer du remboursement des frais, qui ne sera effectué qu'après le retour de l'intéressé. Si l'assurance couvre uniquement le remboursement a posteriori, cela pourrait remettre en cause la finalité de l'obligation, qui est d'épargner aux États membres le recours aux fonds publics pour couvrir les frais de soins médicaux ou autres exposés par le titulaire du visa. Par ailleurs, de tels produits font croire, à tort, aux demandeurs de visa qu'ils bénéficient d'une protection adéquate.

Dans le cadre de la coopération locale au titre de Schengen, des échanges d'informations devraient avoir lieu sur les compagnies d'assurances qui fournissent des assurances maladie en voyage adéquates, après vérification du type de couverture et du montant de la franchise éventuelle.

**Meilleure pratique recommandée pour l'appréciation des polices d'assurance proposées:**

Certaines polices d'assurance prévoient que l'assuré couvre lui-même un certain montant, soit une «franchise». Si le montant de cette franchise est très élevé, la véritable couverture offerte par l'assurance est alors remise en cause. S'il est impossible d'interdire de telles pratiques dans le cadre de la législation relative à la délivrance des visas, toute compagnie qui s'y livre devrait être dénoncée.

**3. Appréciation des risques migratoires et/ou pour la sécurité sur la base d'un échange d'informations concernant:**

- l'utilisation de documents faux ou falsifiés,
- les filières d'immigration clandestine,
- les refus/taux de refus (en rapport avec l'échange de statistiques).

**4. Structure et organisation de la coopération locale au titre de Schengen (CLS)**

*Base juridique: code des visas, article 48, paragraphes 4 à 6*

#### 4.1. Réunions

Dans le cadre de la coopération locale au titre de Schengen, des réunions entre les représentations des États membres et la délégation de l'Union doivent être organisées régulièrement. Ces réunions sont convoquées par la délégation de l'Union, sauf dispositions contraires convenues à la demande de la Commission, dans le ressort territorial concerné.

Leur objet est d'examiner en particulier les questions opérationnelles liées à l'application de la politique commune des visas. Des réunions à thème unique peuvent être organisées et des sous-groupes institués pour examiner des questions spécifiques dans le cadre de la coopération locale au titre de Schengen.

#### 4.2. Participants

Des convocations aux réunions consacrées à la CLS devraient être envoyées aux représentants des consulats des États membres de l'UE et des États associés qui appliquent la politique commune en matière de visas, ainsi qu'aux représentants des États membres de l'UE qui ne l'appliquent pas encore pleinement.

Les représentants de pays tiers (y compris du pays hôte) peuvent être invités, sur une base ad hoc, en raison de leur savoir-faire ou des informations qu'ils possèdent sur des sujets particuliers que la CLS souhaite examiner en rapport avec les visas.

#### 4.3. Rapports

Des rapports de synthèse des réunions de coopération locale au titre de Schengen sont établis systématiquement et diffusés au niveau local. La délégation de l'UE peut confier la rédaction des rapports à un État membre. L'ensemble des consulats de chaque État membre transmettent le rapport commun à leurs autorités centrales.

#### 4.4. Procédure à suivre après l'évaluation de la nécessité d'harmoniser les pratiques

4.4.1. Si, dans le cadre de la coopération locale au titre de Schengen, la nécessité de procéder à une harmonisation au niveau local **a été** établie et, en particulier, si une liste harmonisée a été dressée au niveau local, la délégation de l'UE transmet celle-ci au comité des visas. Le comité des visas l'examinera et les pratiques harmonisées seront formellement adoptées par une décision de la Commission, sous réserve de l'avis favorable du comité.

4.4.2. Si, dans le cadre de la coopération locale au titre de Schengen, la nécessité de procéder à une harmonisation au niveau local, **n'a pas été** établie, ceci doit être mentionné dans le rapport commun des réunions visé au point 4.3. La délégation de l'UE transmet ce rapport au comité des visas pour évaluation.

## **PARTIE III: ORGANISATION DE LA RÉCEPTION DES DEMANDES DE VISA**

*Base juridique: code des visas, articles 40 à 44*

### **Principes fondamentaux**

L'obligation de visa est imposée par l'Union européenne et ses États membres aux ressortissants de pays tiers. La réception des demandes doit être organisée de manière à ne pas constituer en soi un obstacle.

Quelles que soient les modalités retenues par un État membre pour organiser la réception des demandes de visa, elles doivent être conformes aux principes suivants:

- tous les États membres devraient être présents ou représentés aux fins de la délivrance des visas dans tous les pays tiers dont les ressortissants sont soumis à l'obligation de visa (il s'agit d'une perspective à long terme);
- la réception des demandes de visa doit être organisée de telle sorte que le demandeur ne soit tenu de se présenter qu'en un seul lieu pour déposer sa demande (principe du «guichet unique»);
- les modalités d'accueil des demandeurs de visa doivent dûment respecter la dignité humaine;
- la réception des demandes par un prestataire de services extérieur est une solution de dernier ressort, qui ne doit être utilisée que lorsque les autres formes d'organisation ou de coopération avec d'autres États membres s'avèrent inappropriées pour les États membres concernés («principe de hiérarchie»);
- le demandeur doit toujours être autorisé à déposer sa demande directement au consulat, notamment en cas de coopération avec un prestataire de services extérieur («principe d'accès direct»);
- les États membres informent la Commission du mode d'organisation (envisagé) pour la réception et le traitement des demandes dans chaque service consulaire. La Commission publiera ces informations («principe de transparence»).

En conséquence, tout en observant ces règles de base, l'État membre peut choisir d'organiser la réception des demandes de visa, y compris le relevé des identifiants biométriques, soit dans les locaux de ses consulats, en coopérant avec un ou plusieurs autres États membres, soit en sous-traitant une partie de ses tâches à un prestataire de services extérieur.

#### **1. Hiérarchie des différentes formes d'organisation**

L'État membre doit soit déployer les ressources humaines et techniques suffisantes pour assurer la réception des demandes de visa dans ses consulats, soit demander à être représenté par un autre État membre aux fins de l'examen des demandes de visa. Une autre solution consiste, pour l'État membre, à coopérer avec un ou plusieurs autres États membres dans un lieu donné pour la réception des demandes de visa, dans le cadre d'une coopération limitée, d'une colocalisation ou d'un centre commun de dépôt des demandes.

La coopération avec un prestataire de services extérieur pour la réception des demandes, y compris le relevé des identifiants biométriques, ne peut être envisagée que si l'une des formes de collaboration susmentionnées s'avère inappropriée pour l'État membre concerné.

Ainsi, avant de décider de sous-traiter la réception des demandes de visas à un prestataire de services extérieur, l'État membre doit apprécier les différentes possibilités de coopération entre États membres pour établir si elles conviennent ou non (voir le point 4.1).

Quelle que soit la forme choisie, il doit respecter le «principe du guichet unique». Cela implique que le demandeur ne doit pas être tenu de se présenter en personne en plusieurs endroits pour déposer sa demande (c'est-à-dire, dépôt du formulaire de demande et des pièces justificatives **exigeant un dépôt en personne** à un endroit, et relevé des identifiants biométriques à un autre endroit).

N'est pas considéré comme une violation de ce principe le fait d'exiger du demandeur qu'il paie les droits de visa dans un lieu différent (par exemple, une banque) ou de l'inviter à un entretien durant le traitement de sa demande.

## 2. Coopération entre États membres

*Base juridique: code des visas, articles 8 et 41*

Un État membre peut accepter d'en représenter un autre pour:

- l'examen des demandes de visa et la délivrance des visas, y compris la réception des demandes et le relevé des identifiants biométriques; ou
- uniquement la réception des demandes et le relevé des identifiants biométriques.

Cette acceptation doit faire l'objet d'un accord bilatéral entre les deux États membres concernés. L'article 8 du code des visas énumère les éléments qui doivent figurer dans ce type d'accord.

Les États membres peuvent aussi décider de coopérer dans le cadre d'une colocalisation ou d'un centre commun de dépôt des demandes. Dans les deux cas, les formulaires de demande et toutes les données pertinentes, notamment les identifiants biométriques, sont réceptionnés et envoyés au consulat compétent pour examen.

Si la colocalisation a lieu dans le consulat d'un État membre, celui-ci bénéficie automatiquement des privilèges et immunités prévus par la convention de Vienne<sup>12</sup>. Lorsqu'un centre commun de dépôt est créé dans des locaux non couverts par une protection diplomatique, dans un bâtiment tout neuf par exemple, il convient de veiller tout particulièrement aux règles relatives aux transferts de données (voir le point 5).

La mise en place d'un tel centre exige qu'un État membre assume la responsabilité du projet, notamment pour ce qui concerne la logistique et les relations consulaires/diplomatiques avec le pays hôte.

---

<sup>12</sup> Intitulé complet: Convention de Vienne sur les relations consulaires du 24 avril 1963.

### 3. **Recours aux consuls honoraires pour la seule réception des demandes de visa**

*Base juridique: code des visas, article 42*

On distingue deux situations, qui dépendent du statut juridique du consul honoraire.

Lorsque le consul honoraire est fonctionnaire d'un État membre, les exigences applicables sont **comparables** à celles qui s'appliqueraient si les tâches étaient réalisées par son consulat.

Lorsque le consul honoraire n'est pas fonctionnaire d'un État membre, l'ensemble des exigences à remplir sont énoncées à l'annexe X du code des visas, à l'exception des dispositions figurant au point D c) de ladite annexe.

### 4. **Coopération avec les prestataires de services extérieurs**

*Base juridique: code des visas, article 43 et annexe X*

Le présent chapitre ne concerne pas la coopération des États membres avec des intermédiaires commerciaux (voir la partie I, chapitre 3).

Les différentes tâches susceptibles d'être accomplies par un prestataire de services extérieur sont énumérées à l'article 43, paragraphe 6, du code des visas. Un même prestataire peut exécuter une ou plusieurs de ces tâches.

Le prestataire n'est pas autorisé à participer de quelque manière que ce soit au processus décisionnel.

#### 4.1. **Conditions**

La sous-traitance de la réception des demandes de visa est subordonnée au respect de deux conditions:

Premièrement, elle doit être motivée par des circonstances particulières ou des raisons spécifiques liées à la situation locale:

***Exemples:***

- un nombre élevé de demandeurs entraînant des temps d'attente, des délais de réception des demandes ou des conditions d'accueil inacceptables;
- l'absence d'autres solutions pour assurer une bonne couverture territoriale du pays tiers concerné (par exemple, les demandeurs doivent parcourir de longues distances en raison de la taille du pays, ou les infrastructures de transport ne sont pas suffisamment développées);
- les conditions de sécurité dans le pays tiers concerné (par exemple, l'accès aux consulats est limité par les autorités locales).

Deuxièmement, la sous-traitance étant une solution de dernier recours, l'État membre doit préalablement envisager d'autres formes possibles de coopération (voir également le point 1).

Dans le cadre de la coopération au titre de Schengen, il convient d'échanger des informations concernant la décision de sous-traiter la réception des demandes de visa ou la sélection d'un

prestataire de services extérieurs. Un ou plusieurs autres États membres auront ainsi la possibilité de collaborer avec le même prestataire.

#### **4.2. Teneur du contrat entre l'État membre et le prestataire de services extérieur**

La coopération avec un prestataire de services extérieur repose sur un instrument juridique qui contient une série d'exigences minimales, à savoir celles qui sont énoncées à l'annexe X du code des visas. Tant l'État membre que le prestataire doivent satisfaire à ces exigences.

L'État membre conserve notamment la responsabilité du respect des règles en matière de protection des données, conformément à l'article 28 de la directive 95/46/CE. À cet effet, le traitement et le transfert des données doivent être sécurisés, conformément à l'article 44 du code des visas (voir le point 5).

L'État membre doit contrôler les activités du prestataire pour veiller à ce qu'il remplisse toutes les exigences et conditions énoncées dans le contrat, comme le prévoit l'article 43, paragraphe 11, dernier alinéa, du code des visas.

#### **4.3. Frais de service**

##### ***Base juridique: code des visas, article 17***

Selon un principe fondamental, des frais de service ne peuvent être facturés au demandeur qui a recours aux installations d'un prestataire de services extérieur que si une alternative lui est toujours offerte d'accéder directement au consulat, où des droits de visa sont réclamés (voir le point 4.4).

Ce principe s'applique à tous les demandeurs, quelles que soient les tâches accomplies par le prestataire, y compris les demandeurs qui sont dispensés de l'obligation de visa, tels que les membres de la famille d'un citoyen de l'UE ou d'un ressortissant suisse, ou certaines catégories de personnes bénéficiant d'une réduction des droits. Sont aussi concernés les enfants de moins de 12 ans et les personnes exemptées du paiement des droits en vertu d'un accord d'assouplissement du régime des visas. Par conséquent, si un demandeur relevant d'une de ces catégories utilise les installations d'un prestataire de services extérieur, il devra acquitter les frais de service.

Il incombe à l'État membre de s'assurer que les frais de service sont proportionnés aux coûts supportés par le prestataire, qu'ils reflètent correctement les prestations offertes et qu'ils sont adaptés au contexte local.

À cet égard, le montant de ces frais est à comparer aux prix habituellement pratiqués pour des services semblables dans le même pays/endroit. Il convient de tenir compte d'éléments liés aux circonstances locales, tels que le coût de la vie ou l'accessibilité des services.

En ce qui concerne les centres d'appel, le tarif local doit être appliqué au temps d'attente qui précède le transfert de l'appel du demandeur vers un opérateur. Dès que ce transfert a été effectué, des frais de service s'appliquent.

L'harmonisation des frais de service sera examinée dans le cadre de la coopération locale au titre de Schengen. Dans un même pays/lieu, il convient que différents prestataires de services

extérieurs ou un même prestataire travaillant pour les consulats de différents États membres ne facturent pas des frais de service sensiblement variables.

#### **4.4. Accès direct**

Maintenir la possibilité pour les demandeurs de visa de déposer leur demande directement au consulat, au lieu de s'adresser à un prestataire de services extérieur, suppose qu'ils puissent véritablement choisir entre ces deux options.

Si l'accès direct ne doit pas être organisé dans des conditions identiques ou similaires à celles qui sont attachées à l'accès à un prestataire de services, il ne doit pas pour autant être subordonné à des conditions qui le rendent impraticable. S'il est admissible que l'accès direct s'accompagne d'un temps d'attente différent s'agissant d'obtenir un rendez-vous, la longueur de l'attente ne doit pas rendre cet accès impossible dans la pratique.

Il convient de présenter simplement au public les différentes modalités de dépôt d'une demande de visa, y compris en l'informant clairement de l'offre et du coût des services supplémentaires fournis par le prestataire extérieur (voir la partie I, point 4.1).

### **5. Transfert de données**

#### ***Base juridique: code des visas, article 44***

Quelles que soient les modalités d'organisation retenues par un État membre pour la réception des demandes de visa, le traitement sécurisé des données doit être pleinement assuré.

En particulier, en cas de coopération avec d'autres États membres ou des prestataires de services extérieurs, ou de recours à des consuls honoraires, la transmission des données doit faire l'objet d'un chiffrement tel qu'il est prescrit à l'article 44 du code des visas, quel que soit le mode de transmission utilisé.

Aucun transfert électronique transfrontalier de données ne sera autorisé dans les pays tiers où le chiffrement est interdit.

En pareil cas, seul le transfert physique des données sur un support électronique peut être autorisé, pour autant que celles-ci soient entièrement chiffrées et que le transfert soit effectué par un agent consulaire d'un État membre.

Lorsqu'un tel transfert suppose l'application de mesures disproportionnées ou déraisonnables, des solutions de remplacement peuvent être adoptées pour garantir la transmission sûre et sécurisée des données, par exemple le recours à des opérateurs privés spécialisés dans le transport de documents et de données sensibles dans le pays tiers concerné.

L'appréciation du caractère disproportionné ou déraisonnable des mesures envisagées tient compte des éléments suivants: distance à parcourir, sûreté du transport, nombre de demandes concernées, disponibilité de ressources et possibilité d'un transfert des données par le consulat d'un autre État membre.

En ce qui concerne l'ajustement du niveau de sécurité en fonction du degré de sensibilité des données, toute donnée comportant le risque d'une identification du demandeur ou de l'hôte

et/ou d'une divulgation de son origine ethnique ou de ses opinions politiques ou religieuses doit être considérée comme sensible.