

Externalisation – Questions fréquentes

La France, comme l'Espagne, l'Italie ou le Portugal, va recourir, à compter du 12 mars 2014, à l'externalisation des dossiers de demandes de visa.

Après un appel d'offres international lancé en 2013, elle a choisi la société **VFS Global** pour recueillir les dossiers des demandeurs et rejoint ainsi l'Espagne, qui a le même prestataire.

- Pourquoi le consulat a-t-il recours à un prestataire de service ?

Le recours à un prestataire extérieur de services tel que VFS Global permet d'améliorer le service rendu à l'utilisateur grâce :

- Des délais plus courts pour l'obtention du rendez-vous
- Une plus grande capacité d'accueil
- Une assistance pour vérifier que le dossier est recevable et complet
- Un nombre plus important de dossiers traités par jour
- Des délais plus courts pour l'instruction des demandes de visa
- Des services annexes, non obligatoires (voir tarifs sur site VFS Global) :
 - un suivi de l'état d'avancement de son dossier,
 - une information en temps réel du demandeur, par courriel/e-mail ou par texto/SMS, de la disponibilité de son passeport chez le prestataire VFS Global
 - un service premium

VFS Global se limite à collecter les dossiers et **ne joue aucun rôle dans l'instruction de la demande de visa**, qui relève de la compétence exclusive du consulat. **La décision d'accorder ou de refuser le visa sollicité appartient au consulat seul.**

Les personnes qui ne souhaiteraient pas recourir aux services de VFS Global ont la possibilité de déposer directement leur demande de visa au consulat général de France à Dakar, **uniquement sur rendez-vous pris en appelant le +221 33 889 16 00** (appel gratuit). Si elles optent pour cette possibilité, elles doivent noter que le délai de rendez-vous sera beaucoup plus long. **Pour obtenir un rendez-vous plus rapidement, nous vous invitons à déposer votre demande auprès du centre externalisé VFS Global (7 jours en moyenne).**

- Comment et où adresser sa demande de visa ?

Pour les ressortissants résidant au Sénégal et en Gambie :

- Prendre rendez-vous via le centre d'appel VFS Global : **+221 33 889 16 00** (appel gratuit) ou par son site Internet
- Il est possible de prendre son rendez-vous à partir du 3 mars 2014
- Déposer son dossier selon votre rendez-vous (le centre d'appels vous précisera le jour et l'heure) à : VFS Global - Immeuble Alyama, Avenue Lamine Gueye X Jules Ferry ; 1er étage - Dakar, Sénégal
- Le centre vous permettra de déposer votre demande, d'acquies vos frais de visa et frais de service, de recueillir vos empreintes digitales et votre photographie...

- **Combien coûte le traitement d'une demande de visa ?**
 - Droits de visa pour le consulat (tarif Schengen) : Visa court séjour : 40.000 CFA – Visa long séjour : 65.000 FCFA ; autres tarifs à vérifier sur la liste (site Internet du Consulat et de VFS Global).
 - site VFS Global : <http://www.vfsglobal.com/France/Senegal/> - site Consulat général de France à Dakar : <http://www.ambafrance-sn.org/-Visas-Service-aux-etrangers->

- **Quel est le coût des frais de service du prestataire ?**
 - Frais de service de VFS Global : 11.800 FCFA, à régler sur place, en même temps que les frais de visa

- **Les frais de service ne sont-ils pas trop élevés ?**
 - Au regard du service rendu, ces frais ne peuvent pas être perçus comme trop élevés car VFS offre une capacité d'accueil plus importante, des délais pour un rendez-vous plus courts et un accueil personnalisé.
 - Ces frais représentent une toute petite partie du coût d'un billet d'avion.
 - Ce montant de 11.800 FCFA est un des montants les plus faibles au monde.

- **Quand déposer sa demande ?**
 - Ne pas attendre le dernier moment, anticiper au maximum
 - NB : Le dépôt du dossier de la demande peut s'effectuer 3 mois avant la date de départ

- **Quels sont les délais pour obtenir un rendez-vous ?**
 - en moyenne 7 jours ouvrables
 - Horaires pour le dépôt des dossiers de demande de visa : entre 8h00 et 14h30 du lundi au vendredi

- **Quels sont les documents nécessaires au dépôt d'une demande de visa ?**
 - Des fiches thématiques sont à la disposition des demandeurs sur les sites Internet du Consulat et de VFS Global
 - site VFS Global : <http://www.vfsglobal.com/France/Senegal/> - site Consulat général de France à Dakar : <http://www.ambafrance-sn.org/-Visas-Service-aux-etrangers->
 - Rappel important : à la frontière Schengen vous devez être muni de votre billet d'avion A/R, de votre assurance, d'une preuve de votre hébergement et de moyens financiers pour votre séjour

- **Quels sont les délais de traitement de la demande de visa à partir de votre demande et du dépôt du passeport?**
 - 24h à 48h en moyenne
 - Certains dossiers sont soumis à consultation (8 jours ouvrables)

- **Comment récupérer son passeport ?**
 - Chez le prestataire VFS Global : au moment où le Centre reçoit l'enveloppe contenant votre passeport, vous recevez automatiquement :
 - un message électronique
 - et, si vous avez choisi cette option, un SMS au numéro de téléphone que vous avez fourni.
 - Horaires pour récupérer son passeport traité : entre 11h00 et 16h00 du lundi au vendredi

Pour en savoir + :

- **site VFS Global** : <http://www.vfsglobal.com/France/Senegal/>
- **site Consulat général de France à Dakar** : <http://www.ambafrance-sn.org/-Visas-Service-aux-etrangers->