

## MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET EUROPÉENNES

CENTRE DE CRISE

Paris, le 9 juillet 2011

### Amélioration du service rendu aux Français de l'étranger

La sécurité des français à l'étranger est une priorité constante de l'action extérieure de la France. Créé il y a plus de 10 ans pour répondre à cette priorité, le site **Conseils aux voyageurs** du ministère des Affaires étrangères et européennes est en amélioration constante. D'abord soucieux d'apporter toute la garantie d'un service de qualité aux usagers, le ministère s'est engagé dans une démarche qui a abouti à la certification ISO 9001 du processus de mise à jour des **Conseils aux voyageurs**. Pour ensuite mieux prendre en compte les besoins des 13 millions de Français qui voyagent chaque année à l'étranger, les **Conseils aux voyageurs** offrent à l'occasion des départs en vacances d'été 2011 un nouveau service gratuit, **Ariane**, qui permet aux voyageurs de s'inscrire afin de recevoir des messages d'alerte ou même d'être joints en cas de crise l'étranger.

La sécurité des français à l'étranger est un thème prioritaire de l'action du ministère des Affaires étrangères et européennes. Créé en 1999, le site **Conseils aux voyageurs** met à disposition du grand public et des professionnels un ensemble d'informations ayant pour objectif de faciliter la préparation et le bon déroulement d'un séjour à l'étranger. Il donne en outre, pour chaque pays, des recommandations de nature sécuritaire, sanitaire ou pratique. Sa fréquentation va croissant, avec aujourd'hui plus de 520 000 connexions mensuelles en moyenne. C'est un des sites publics les plus consultés.

La régularité et la fiabilité du processus d'actualisation des **Conseils aux voyageurs** sont des éléments déterminants aux yeux du public comme de celui des opérateurs de voyage. Soucieux d'apporter toute la garantie d'un service de qualité aux usagers, le Centre de crise, qui est le service du Quai d'Orsay responsable des **Conseils aux voyageurs**, s'est engagé dans une démarche de **Système de Management de la Qualité** destinée à sécuriser et améliorer ses procédures de mise à jour des **Conseils aux voyageurs**. Le travail de mise en conformité s'est déroulé sur un an et a été validé par l'AFNOR à l'issue d'un audit qui lui a permis de délivrer la **certification ISO 9001** au processus d'actualisation des **Conseils aux voyageurs**. Cette certification garantit la délivrance d'une prestation de haut niveau, répondant à des normes reconnues au niveau national et international.

Afin d'améliorer encore son dispositif de réponse aux situations de crise, le Centre de crise enrichit également l'offre de services du site **Conseils aux voyageurs**. **Ariane** est un nouveau service gratuit qui permet aux voyageurs français qui le souhaitent de s'enregistrer à l'occasion de leurs séjours à l'étranger. Les informations déposées sur cette plate-forme seront utilisées en cas de crise pour contacter des voyageurs dans l'hypothèse où des opérations de secours seraient organisées ou encore pour joindre rapidement les familles ou les proches en France si une situation le nécessitait. **Ariane** a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL et répond aux obligations définies par la loi en matière de sécurité et de confidentialité des données personnelles. **Ariane** constitue enfin la **mesure 123 de la révision générale des politiques publiques (RGPP)** : Ce service, qui améliore le service rendu aux Français de passage à l'étranger, contribue à la modernisation du service public du ministère des Affaires étrangères et européennes. Etre inscrit sur **Ariane**, c'est voyager l'esprit tranquille.

- Site **Conseils aux voyageurs** : [http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs\\_909/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html)
- Portail **Ariane** : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/flux/protected/frameset/index.html>