



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 39069

Texte de la question

Mme Axelle Lemaire interroge Mme la ministre déléguée auprès du ministre des affaires étrangères, chargée des Français de l'étranger, sur les intentions du Gouvernement en matière de simplification administrative. L'Assemblée nationale a adopté le 16 septembre 2013 un projet de loi habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens. Les ordonnances gouvernementales qui résulteront de cette habilitation ont pour but de faciliter le dialogue entre les administrations et les citoyens, fondé sur la simplification de relations, la transparence, et une plus grande réactivité de l'administration. Elle souhaiterait savoir si des mesures de simplification inspirées des mêmes principes sont également prévues concernant l'administration consulaire, notamment dans le domaine de la dématérialisation des échanges entre administration et Français résidant à l'étranger, la réduction du nombre de formulaires papier, et de nouvelles exigences en termes de délais de réponse apportés à nos compatriotes expatriés.

Texte de la réponse

Afin de répondre aux exigences de simplification et de dématérialisation de l'administration consulaire, la direction des Français à l'étranger et de l'administration consulaire (DFAE) du ministère des affaires étrangères a mis en place en septembre 2012 un programme d'amélioration et de modernisation de l'administration consulaire (PAMAC). Ce programme répond aux objectifs d'amélioration de la qualité de service aux usagers et notamment de leur accessibilité pour des populations qui résident souvent loin des postes consulaires, d'allègement de la charge de travail pour les agents qui doivent répondre aux demandes de plus en plus nombreuses d'une population dont le taux de croissance annuel est estimé à 4 % depuis 10 ans et d'adaptation de notre réseau consulaire à la transition technologique et aux nouvelles réalités des communautés française à l'étranger. Il s'inscrit dans le prolongement des innovations déjà mises en oeuvre par la DFAE comme MonConsulat. fr et le vote par internet. Il constitue une déclinaison, pour l'administration consulaire, des travaux menés dans le cadre du comité interministériel de modernisation de l'action publique (CIMAP), lancé en décembre 2012. Ce programme est alimenté à partir des pistes de simplification et de modernisation exprimées par les agents des services de la direction centrale et de 20 postes pilotes qui ont été associés à la démarche. Il s'agit d'un processus participatif et ascendant auquel participent activement les agents en poste qui sont au plus près des préoccupations et des besoins de nos concitoyens à l'étranger. Près de 200 contributions ont ainsi été collectées. Au titre des mesures et des projets mis en oeuvre dans le cadre du PAMAC et qui recouvrent dans l'esprit et dans la lettre les intentions du gouvernement en matière de simplification administrative, on citera : - le déploiement d'Itinera : ce consulat mobile, qui permet notamment de recueillir les demandes de titres de voyages et qui prend la forme d'une valise équipée de nouvelles technologies, permet d'aller au plus près des usagers du service public. 40 postes en sont déjà équipés. Le calendrier de déploiement prévoit l'équipement d'une centaine de postes en 2013. Plus de 2000 demandes de passeports ont déjà été enregistrées par ce moyen ; - le passeport Grand Voyageur : ce passeport de 48 pages (au lieu de 32), conçu pour les Français qui se déplacent beaucoup, notamment les hommes d'affaire, permet de limiter la fréquence des renouvellements. Ce type de passeport représente déjà 22 % des passeports délivrés à Shanghai et à Singapour, 24 % à

Bombay. Ces premiers chiffres sont prometteurs d'une importante marge de progression ailleurs dans le monde ; - la suppression des timbres de chancellerie : pratique administrative obsolète, lourde à gérer et source d'erreurs, l'apposition des timbres de chancellerie a été remplacée le 1er février 2013 par l'édition automatisée de quittances. Cette mesure a permis d'alléger la charge de travail des agents consulaires et ainsi de réduire les temps de traitements des demandes des usagers ; - la fiabilisation et l'internationalisation des adresses et téléphones du Registre des Français de l'étranger : convertir au format international les adresses postales et les numéros de téléphones des Français inscrits au Registre est nécessaire pour améliorer la communication entre l'administration consulaire et ses usagers. La qualité de ces données constitue un enjeu de sécurité et un préalable à la dématérialisation croissante des opérations électorales. La réalisation de ce chantier est en cours et doit être terminée avant décembre 2013 ; - la dématérialisation de l'envoi de la propagande électorale : cette procédure est intégrée à la loi réformant la représentation des Français de l'étranger et votée en juin 2013. Cette évolution permettra de dégager des économies significatives de coût de distribution et de réduction des délais de livraison ; - le vote électronique : modalité de vote introduite pour la première fois en 2012 dans une élection nationale après une utilisation d'abord expérimentale depuis 2003 pour les élections à l'Assemblée des Français de l'étranger, elle a constitué pour l'administration un défi technologique et organisationnel réussi et a emporté l'adhésion des électeurs (55 % d'entre eux l'ont choisi en 2012, 65 % lors des élections partielles en 2013). La loi relative à la représentation politique des Français à l'étranger inclut désormais la modalité de vote électronique et la suppression de la modalité de vote par correspondance postale ; - la mise en oeuvre d'un registre électronique d'état civil : la phase d'étude technique, réalisée par un prestataire extérieur, est en cours pour permettre la centralisation des bases informatiques, préalable nécessaire à toute modernisation en matière d'état civil. Un comité de pilotage doit se tenir avant la fin de l'année 2013 avec le ministère de la justice pour étudier la révision des textes juridiques. Ce projet vise à permettre la dématérialisation complète des registres de l'état civil des Français de l'étranger qui devrait débuter en 2015. A terme, une procédure de vérification électronique des données d'état civil dispensera, grâce à une communication directe et dématérialisée entre administrations, de produire un acte de naissance pour obtenir un passeport. En 2014 et 2015, des projets annexes, liés à la transmission numérisée d'information d'état civil avec les notaires et certaines mairies de France, contribueront à la dématérialisation des processus en matière d'état civil ; - le développement du portail de service MonConsulat. fr : ce portail internet de services consulaires qui propose actuellement des fonctionnalités de fourniture et de mise à jour des adresses postales mais surtout courriel et téléphonique est destiné à développer la communication numérique avec les Français de l'étranger et à préparer la transition numérique des services consulaires. Il compte actuellement 240.000 inscrits. La prochaine étape de son développement est subordonnée à la mise en place de la signature électronique et du coffre électronique qui sont les supports indispensables au développement des télé-services.

Données clés

Auteur : [Mme Axelle Lemaire](#)

Circonscription : Français établis hors de France (3^e circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 39069

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Français de l'étranger

Ministère attributaire : Français de l'étranger

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [8 octobre 2013](#), page 10500

Réponse publiée au JO le : [10 décembre 2013](#), page 12958