



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

revendications

Question écrite n° 99519

Texte de la question

M. Frédéric Lefebvre attire l'attention de M. le ministre des affaires étrangères et du développement international sur les relations entre les Français établis hors de France et l'administration française. M. le député a organisé une grande consultation numérique participative des Français d'Amérique du Nord sur leurs attentes en tant qu'expatriés. Il ressort de cette consultation que nos compatriotes expatriés souhaitent la mise en œuvre de procédures d'interaction avec les divers services de l'administration française, notamment à distance ainsi que la création d'un statut de e-citoyen et de simplifier l'accès aux services administratifs français en ligne. Dans cette perspective, les participants à la consultation appellent de leurs vœux le développement d'une interface entièrement numérique afin que les e-citoyens français accèdent à tous les services en ligne du pays d'accueil de manière coordonnée et sécurisée. Il pourrait ainsi être envisagé d'améliorer la performance des services consulaires en : proposant une formation au service client pour tous les agents en contact avec la population expatriée (connaissance des contraintes, spécificités, particularismes, etc.) ; adaptant des horaires et des contacts téléphoniques afin de respecter les décalages horaires et les communications internationales ; personnalisant des interactions numériques (utilisation par les agents administratifs d'une adresse e-mail nominative et non générique, etc.) ; mettant à disposition d'un package simplifié de procédures à entreprendre pour mieux préparer, sans surprise, le retour en France (santé, fiscalité, retraite, etc.). Il lui demande si le Gouvernement entend donner une suite favorable à ces suggestions.

Texte de la réponse

Depuis fin 2012, le ministère des affaires étrangères et du développement international s'est engagé dans un vaste chantier de modernisation de l'action publique et d'adaptation de l'outil diplomatique qui concerne naturellement les objectifs de simplification des démarches pour les usagers et de participation au processus d'innovation et de simplification, désormais autorisé par la transition numérique. Le site www.service-public.fr remplit dès à présent ce rôle de portail unique pour les Français de l'étranger. Ils peuvent ainsi effectuer leurs démarches en ligne via un support unique qui garantit une égalité de traitement à nos compatriotes en France comme à l'étranger. Il s'agit d'une première étape dans un processus plus large qui visera à dématérialiser d'autres aspects de la vie administrative des Français de l'étranger. Le programme de réforme construit dans le cadre du MAEDI 21 prévoit de développer le consulat numérique en dématérialisant toutes les procédures à horizon 2020. Ainsi en 2016, différents chantiers ont déjà été menés avec l'inscription en ligne au Registre des Français établis hors de France (via le site www.service-public.fr), la communication électronique avec le service de l'Etat-Civil pour les particuliers, les notaires et les administrations ainsi que l'envoi de la procuration de votes aux mairies de manière électronique. Ces efforts de simplification et de gains de productivité seront poursuivis dans les mois qui viennent avec la fin de la double comparution pour les demandes de passeport et la possibilité pour l'utilisateur de recevoir son passeport par courrier sécurisé, la dématérialisation et la déterritorialisation de la carte nationale d'identité sécurisée qui permettra d'instruire les demandes selon les mêmes circuits dématérialisés que les passeports actuellement, le prépaiement en ligne des droits de chancellerie déjà disponible en France qui assurera une égalité de traitement entre usagers, ainsi que la pré-demande de

passerport en ligne qui permettra à l'usager de pré-saisir sa demande et garantira un traitement plus rapide de sa démarche lors de sa venue au Consulat. Comme en 2012, les Français de l'étranger pourront également utiliser le vote électronique lors des prochaines élections législatives de 2017. Par ailleurs, depuis janvier 2015 le MAEDI diffuse des informations via Facebook page Pégase relative à l'expatriation, du départ au retour, et aux formalités pouvant être effectuées auprès des services consulaires. Les publications d'autres pages institutionnelles sont partagées dès lors qu'elles intéressent directement les Français vivant à l'étranger. Pégase compte désormais près de 18 000 abonnés. Des discussions thématiques sont régulièrement organisées pour que les ressortissants français, quel que soit leur lieu de résidence, puissent poser leurs questions aux organismes invités sur les thématiques qui les intéressent (fiscalité des Français à l'étranger, successions internationales, protection sociale à l'étranger, élections).

Données clés

Auteur : [M. Frédéric Lefebvre](#)

Circonscription : Français établis hors de France (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 99519

Rubrique : Français de l'étranger

Ministère interrogé : Affaires étrangères

Ministère attributaire : Affaires étrangères

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 octobre 2016](#), page 7851

Réponse publiée au JO le : [15 novembre 2016](#), page 9368