



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Accès aux informations importantes pour les Français établis hors de France

Question écrite n° 36609

### Texte de la question

Mme Amélia Lakrafi attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'Europe et des affaires étrangères, chargé du tourisme, des Français de l'étranger et de la francophonie, sur certains contenus des sites internet des postes diplomatiques. Dans le cadre de travaux consacrés à la santé des Français et à la recherche des coordonnées des médecins recommandés par les ambassades, il a été constaté que, si l'architecture des sites des postes est de prime abord semblable, les emplacements des informations pratiques peuvent différer d'un site à l'autre. À titre d'exemple, la liste des médecins recommandés constitue un sous-onglet à part entière sur le site de l'ambassade de France en Arabie saoudite, alors que cette même liste est située dans les « informations utiles » de l'onglet « service aux citoyens » sur le site de l'ambassade de France au Koweït. Dans d'autres cas, ces informations ne sont pas directement disponibles sur le site de l'ambassade mais sur le site « conseils aux voyageurs » du ministère de l'Europe et des affaires étrangères comme pour les ambassades françaises en Namibie et au Botswana. Cette situation, certes liée à la gestion individuelle de ces sites par les postes diplomatiques, rend néanmoins difficile la bonne appréhension et l'utilité des informations présentées car les citoyens ne retrouvent pas les mêmes informations d'un site à l'autre. Il s'avère, de surcroît, que certaines plateformes disposent d'un problème d'ergonomie puisqu'il faut souvent plus de trois clics aux utilisateurs pour accéder aux contenus recherchés. Il a également été constaté des problèmes de mises à jour des contenus et d'actualisation des données. Il s'agit peut-être de points non majeurs pour certains mais au regard des différents contextes actuels (politiques, sociaux, sanitaires, économiques), il apparaît essentiel que des informations aussi importantes que les coordonnées de médecins, psychologues ou encore le numéro dédié aux violences conjugales (3919 depuis la France, 116 006 depuis l'Europe, 00 33 1 80 52 33 76 depuis le reste du monde) puissent être facilement accessibles aux Français résidant ou voyageant à l'étranger. Aussi, elle lui demande si une uniformisation et une simplification de la structure des sites internet des ambassades et consulats pourrait être très prochainement diligentée ; cela permettrait ainsi une meilleure accessibilité de l'information pour les Français ressortissants à l'étranger.

### Texte de la réponse

Le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères partage votre attachement à la qualité du service rendu à nos compatriotes, en particulier les Français à l'étranger, résidents ou de passage. Dans ce cadre, les informations utiles délivrées à nos concitoyens, tant sur nos sites que sur nos réseaux sociaux, constituent l'une des priorités de notre communication, comme en témoigne la refonte récente de la Une du site du ministère, France Diplomatie, ou la rubrique « Conseils aux voyageurs » qui est actualisée en continu. Nous avons développé, depuis plus de dix ans, une communication numérique active de l'ensemble du réseau diplomatique et consulaire (176 ambassades et représentations permanentes ; 87 consulats généraux et consulats). Technique et éditorial, le soutien que nous apportons à nos postes à l'étranger a déjà permis d'améliorer la qualité de la communication numérique de notre réseau, même si nous sommes conscients de la nécessité d'aller plus loin en la matière. Le principe qui prévaut est celui de l'uniformisation et de la simplification, non seulement de l'architecture des contenus, mais aussi de leur administration technique. Nous rappelons

régulièrement aux gestionnaires des sites de nos postes l'importance de la « règle des trois clics » en vue d'une navigation optimale pour trouver une information sur un site web. Une nouvelle version de la maquette-type pour les sites web du réseau diplomatique a été développée en 2020. Elle est en cours de déploiement. Ainsi la maquette du site de notre ambassade en Namibie ou au Botswana a été rénovée ; a contrario, la maquette utilisée par notre poste en Arabie saoudite ou au Koweït utilise la précédente version. Le déploiement de la nouvelle maquette sur l'ensemble du réseau sera réalisé d'ici la fin de cette année et permettra d'homogénéiser davantage l'ensemble des sites. En ce qui concerne les questions liées à la santé et aux contacts avec des professionnels dans ce domaine, à ce jour, la plupart des sites des postes à présence diplomatique (PPD), à effectifs réduits, renvoient, pour leurs listes de médecins, vers les Conseils aux Voyageurs du site France Diplomatie. Nous vous remercions de votre suggestion et leur avons recommandé de publier ces informations à la fois sur leur site web et sur les Conseils aux Voyageurs.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Amélia Lakrafi](#)

**Circonscription :** Français établis hors de France (10<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 36609

**Rubrique :** Français de l'étranger

**Ministère interrogé :** [Tourisme, Français de l'étranger et francophonie](#)

**Ministère attributaire :** [Tourisme, Français de l'étranger et francophonie](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [23 février 2021](#), page 1652

**Réponse publiée au JO le :** [20 juillet 2021](#), page 5903