



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Français de l'étranger

Question écrite n° 1828

Texte de la question

M. Frédéric Petit interroge M. le ministre de la transformation et de la fonction publiques sur l'élargissement des possibilités de visioconférences dans le cadre de démarches administratives à effectuer en France pour les usagers qui ne peuvent se déplacer. À l'heure où le numérique envahit le quotidien, l'absence de recours à un tel moyen de communication est de nature à dissuader le demandeur dans la réalisation de sa démarche. C'est notamment le cas pour les réunions et commissions d'expertise auprès de commissions de conciliation et d'indemnisation pour des accidents médicaux, pour lesquelles les demandes de visioconférences sont rarement accordées et dont le refus empêche une expertise contradictoire. Cette situation est d'autant plus préjudiciable pour les Français de l'étranger, qui doivent payer à leurs frais les longs et coûteux déplacements qu'impliquent la réalisation de ces démarches. Il l'interroge donc pour savoir si des pistes à court ou moyen-termes sont envisagées pour généraliser au sein des administrations publiques au maximum les visioconférences dans ces situations et dans les cas où les Français ne peuvent se déplacer ou sont établis à l'étranger.

Texte de la réponse

Le recours à la visioconférence se développe au sein de l'administration et des guichets de services publics, qui proposent désormais aux usagers des rendez-vous selon ces modalités. C'est par exemple le cas de Pôle emploi, de la direction générale des finances publiques (DGFIP) ou de certaines collectivités territoriales. La crise sanitaire a notamment permis une généralisation de ces pratiques dans un certain nombre de structures et les usagers y ont de plus en plus recours. Pour ce qui est des commissions de conciliation et d'indemnisation pour des accidents médicaux, la commission nationale des accidents médicaux a émis des recommandations précises permettant aux experts médicaux missionnés dans le cadre de ces commissions de recourir à la visioconférence. Afin de mettre en place la solution la plus adaptée pour les victimes concernées, les commissions sont organisées de manière décentralisée au sein des territoires et peuvent désormais être organisées, en fonction des circonstances, en présentiel, en distanciel ou de manière hybride. Lorsque la demande de participation à distance est exprimée par le demandeur d'une indemnisation, elle est ainsi systématiquement examinée par le magistrat présidant la commission de conciliation et d'indemnisation. En parallèle, lorsque la demande d'indemnisation s'y prête, les experts médicaux missionnés par les CCI peuvent également avoir recours à la visioconférence. Ce choix, qui n'est néanmoins pas envisageable lorsqu'un examen clinique de la victime est nécessaire, est un choix indépendant de l'expert médical. Concernant le recours à la visioconférence dans le cadre des démarches administratives des Français de l'étranger, celle-ci est limitée car les démarches réalisées par les ressortissants dans les ambassades et consulats nécessitent une comparution physique à date. C'est notamment le cas pour les demandes de titres d'identités, l'établissement d'une procuration de vote, la certification matérielle de signature, etc. Le déplacement de l'utilisateur au sein du service public est alors rendu nécessaire par des impératifs de sécurité : prendre ou vérifier des empreintes pour générer un titre d'identité, garantir la fiabilité juridique d'une procuration, etc. Conscient de la difficulté et du coût de ces comparutions, le Gouvernement conduit des travaux volontaristes pour limiter les cas nécessitant une comparution personnelle, notamment avec la mise en place d'une comparution simple avec un envoi sous pli

sécurisé des titres d'identité en lieu et place d'une seconde comparution ou la dématérialisation de l'état civil pour les Français de l'étranger. Le développement de la visioconférence comme canal d'accès aux services publics s'inscrit dans une réflexion plus large sur la relation entre l'utilisateur et les services publics avec une promesse : l'utilisateur doit pouvoir choisir le mode d'accès aux services publics qui lui convient le mieux. Dans ce cadre, la Première ministre a souhaité en août 2022 que la simplification de l'accès aux services publics constitue l'une des politiques prioritaires du Gouvernement. Elle a également confié au délégué interministériel à la transformation publique une réflexion stratégique sur les évolutions de l'accès aux services publics dont la visioconférence fait évidemment partie. Les conclusions de ces travaux seront rendues à la fin du premier trimestre 2023.

Données clés

Auteur : [M. Frédéric Petit](#)

Circonscription : Français établis hors de France (7^e circonscription) - Démocrate (MoDem et Indépendants)

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1828

Rubrique : Français de l'étranger

Ministère interrogé : Transformation et fonction publiques

Ministère attributaire : Transformation et fonction publiques

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 octobre 2022](#), page 4390

Réponse publiée au JO le : [14 février 2023](#), page 1517