



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Accès au service public des Français de l'étranger

Question orale n° 1458

Texte de la question

M. Joachim Son-Forget 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 l'accessibilité compliquée voire impossible des services administratifs. C'est notamment le cas pour les services concernant la régularisation des retraites. En effet, de nombreux retraités français établis à l'étranger sont en grand désarroi, car cette offre extrêmement limitée ne permet pas, par exemple, d'envoyer en ligne le certificat d'existence ou de modifier ses coordonnées postales ou bancaires. M. le député rappelle à M. le ministre que, pour pouvoir faire les démarches en ligne, comme tous les Français résidant en France, il faut se connecter *via* « FranceConnect ». Mais il déplore que l'inscription sur « FranceConnect » soit seulement possible *via* un compte « impots.gouv.fr », « ameli.fr », « l'identité numérique La Poste », « MobileConnect et moi », « msa.fr » et « Alicem ». En effet, aucun de ces comptes n'est accessible depuis l'étranger, car il faut soit avoir un numéro de téléphone français, soit être assuré en France, soit payer ses impôts en France. Dans les nombreux cas où des retraités ne possèdent pas les informations de connexion, ils n'ont qu'un accès restreint à info retraite, les contraignant donc à envoyer leurs certificats d'existences par voie postale. Par ailleurs, de nombreux Français établis hors de France, même les actifs, font état d'une grande difficulté à accéder aux services publics et plus précisément à joindre les services administratifs. Il lui demande ainsi quelles actions seront menées afin de débloquer cette situation et aider ces nombreux Français à l'étranger en leur facilitant les démarches et la liaison avec les services administratifs.

Texte de la réponse

ACCÈS AU SERVICE PUBLIC DES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER

M. le président. La parole est à M. Joachim Son-Forget, pour exposer sa question, n° 1458, relative à l'accès au service public des Français de l'étranger.

M. Joachim Son-Forget. Les services administratifs auxquels ont recours les Français de l'étranger se sont certes améliorés ces dernières années, mais la crise sanitaire a mis au jour certaines carences qui persistent.

Je prendrai notamment l'exemple de l'information des expatriés sur leurs droits à la retraite, qui n'est pas toujours possible. En effet, les plateformes françaises ne sont pas accessibles depuis l'étranger car il faut soit avoir un numéro de téléphone français, soit être assuré en France, soit y avoir payé ses impôts.

De nombreux retraités, qui ne possèdent pas les informations de connexion, n'ont qu'un accès restreint au site info-retraite.fr et sont obligés d'envoyer leur certificat d'existence par voie postale ; ils sont inquiets, se sentent acculés, oubliés.

La Journée défense et citoyenneté (JDC) est un autre exemple de ces carences. À cause de la covid, les jeunes Français vivant à l'étranger ne peuvent accomplir leur JDC à distance, comme le font actuellement leurs

compatriotes vivant en France. Ils sont donc obligés de demander une attestation de report pour pouvoir passer le bac ou leur permis de conduire. C'est d'autant plus déplorable que beaucoup de jeunes binationaux n'ont pas toujours, à l'étranger, l'information ni l'éducation nécessaires pour maintenir un lien effectif avec la France, alors même que leur implication serait très importante pour le rayonnement du pays.

En outre, l'information fournie par les agents consulaires est très lacunaire, et ces derniers ont même avoué ne plus organiser de JDC sur place. Alors que la JDC est indispensable pour s'inscrire dans l'enseignement supérieur, tout ce qui est proposé, c'est une attestation de report. C'est insuffisant.

Aux dires enfin des Français de ma circonscription, l'accès aux services administratifs est un vrai problème depuis le début de la crise sanitaire. Je ne blâme pas les agents consulaires ni les diplomates, avec lesquels nous avons d'excellents rapports et qui accomplissent un travail remarquable ; néanmoins la promesse d'un égal accès aux services publics pour tous les Français n'est, en l'occurrence, pas tenue.

Aujourd'hui les Français de l'étranger sont dans l'obligation de se déplacer pour accéder aux services de base ou refaire leurs papiers d'identité. Cela met nombre d'entre eux dans des situations très inconfortables, obligés qu'ils sont de prendre des rendez-vous des mois à l'avance ou de se connecter sur les serveurs entre minuit et une heure du matin pour profiter de désistements. Cette détresse dans laquelle se trouvent des centaines voire des milliers de gens a même fait les gros titres de la presse suisse.

Je souhaite donc que le Gouvernement remédie en urgence à ce délicat état de fait.

M. le président. La parole est à Mme la ministre déléguée chargée de l'autonomie.

Mme Brigitte Bourguignon, *ministre déléguée chargée de l'autonomie*. Monsieur le député Son-Forget, mon collègue Jean-Baptiste Lemoyne, secrétaire d'État chargé du tourisme, des Français, de l'étranger et de la francophonie, que je vous prie de bien vouloir excuser et que je représente, est bien sûr très attaché à l'accès de nos concitoyens qui résident à l'étranger aux services administratifs, et notamment à la question de l'accessibilité informatique du service public, qui relève du ministère de la transformation et de la fonction publiques.

La modernisation de l'action consulaire fait l'objet de trois chantiers prioritaires : le registre d'état civil électronique, le vote par internet et la plateforme France consulaire, présentée en conseil des ministres il y a un mois.

Pour mémoire, FranceConnect a été créé en 2016, et il permet normalement à tout utilisateur ayant un compte sur [impôts.gouv.fr](https://impots.gouv.fr), Ameli ou la MSA – mutualité sociale agricole –, ou bien une identité numérique de La Poste ou « Mobile Connect et moi », et j'en passe, de se connecter à plus de 800 services en ligne, sans créer de nouvel identifiant.

Pourtant, beaucoup de députés nous l'ont déjà signalé, en dépit de ces nombreuses identités fédérées dans l'outil FranceConnect, certains Français de l'étranger ne disposent d'aucun de ces prérequis et ne peuvent accéder aux services offerts par FranceConnect. Des évolutions sont attendues en la matière au cours de cette année : l'identité numérique de La Poste devrait bientôt accepter les numéros de mobile, quel que soit l'indicatif – français et hors France –, l'identité « Mobile Connect et moi » réservée aux abonnés Orange devrait, quant à elle, évoluer vers un nouveau concept, Iris, qui ciblera tous les individus, quel que soit l'opérateur téléphonique et quel que soit l'indicatif du pays de résidence.

Enfin, le déploiement de la carte nationale d'identité électronique, à laquelle sera adossée une identité numérique sécurisée, rendra également possible à terme l'accès à FranceConnect par tous les ressortissants français, quel que soit leur lieu de résidence. Ces adaptations nécessaires permettront ainsi à l'ensemble de nos concitoyens de pouvoir accéder aux services publics de manière équivalente.

M. le président. La parole est à M. Joachim Son-Forget.

M. Joachim Son-Forget. Je vous remercie, madame la ministre déléguée, pour ces réponses qui sont satisfaisantes en ce qui concerne l'amélioration et la rationalisation des outils informatiques.

En ce qui concerne le renouvellement des papiers d'identité, je ne vous prendrai pas en traître, car je sais que cela ne relève pas de vos compétences, mais le consulat suisse est le plus gros de nos consulats à l'étranger en termes de Français qui y sont rattachés, et il serait souhaitable que, dans cette région limitrophe de la France, on procède à une rationalisation informatique ou que soit mise en place une coordination officielle entre les deux pays. Je vous remercie de transmettre ce message à votre collègue Jean-Baptiste Lemoyne, car il y a réellement urgence.

Données clés

Auteur : [M. Joachim Son-Forget](#)

Circonscription : Français établis hors de France (6^e circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1458

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 : [4 mai 2021](#)

Réponse publiée le : 16 juin 2021, page 5053

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [4 mai 2021](#)