



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Fracture numérique - Français de l'étranger

Question écrite n° 1689

Texte de la question

M. Frédéric Petit attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'Europe et des affaires étrangères, chargée du commerce extérieur et des Français de l'étranger, sur la fracture numérique qui peut exister pour les concitoyens de l'étranger dans leurs démarches vis-à-vis de la France. Si les citoyens français établis sur le territoire national peuvent bénéficier d'ateliers de formation à l'informatique (organisés par exemple par les mairies ou centres sociaux locaux), les Français de l'étranger n'ont pas accès à ce type de services pour les accompagner dans leurs démarches administratives. À titre d'exemple, la déclaration des biens immobiliers introduite en 2023 ne peut être établie que par voie dématérialisée sur l'espace personnel du site *impots.gouv.fr*. Aucune déclaration papier n'est possible, pénalisant ainsi les concitoyens de l'étranger touchés par la fracture numérique. Dans ce cas précis, un résident peut se rendre dans un centre des impôts en France, mais cette solution n'existe pas pour un Français qui réside à l'étranger. Par ailleurs, M. Le député est régulièrement interpellé sur les dysfonctionnements dans l'usage du dispositif FranceConnect+ liés au statut de non-résident et également dans le déploiement progressif de l'identité numérique pour les Français de l'étranger. Aussi, M. le député considère qu'il est nécessaire d'accompagner la digitalisation des services auprès des Français de l'étranger. Dans ce contexte, il souhaiterait savoir quelles initiatives elle compte mettre en place pour pallier le manque d'accompagnement lors de ces démarches (tournées de formation dans les consulats de France, lignes téléphoniques dédiées aux Français de l'étranger...).

Texte de la réponse

Dans le cadre de la politique prioritaire du Gouvernement « Améliorer la qualité du service rendu aux Français de l'étranger » dont il a la charge, le ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) est pleinement engagé dans une démarche de modernisation de l'administration consulaire et de dématérialisation des démarches, tout en veillant au maintien des services consulaires proposés aux guichets de consulats et au renforcement du réseau consulaire. Celui-ci a ainsi été renforcé depuis deux ans avec l'ouverture de trois consulats supplémentaires (Florence, Séville et Melbourne), la transformation en consulats généraux des sections consulaires à Rome et Athènes et la création de 16 emplois nouveaux en 2023, et de 16 autres également en 2024, dans le secteur de l'administration des Français. Le ministère a également mis en place, depuis 2021, le centre de contacts « Service France Consulaire » (SFC), qui assure une réponse téléphonique en français de 9h à 17h (heure de Paris), du lundi au vendredi, aux demandes d'informations administratives et consulaires des Français établis à l'étranger. A ce jour, ce service couvre 80 pays, soit plus de 59 % des Français de l'étranger. Le calendrier de déploiement à venir prévoit l'intégration du reste du monde (Moyen-Orient, Amérique, Asie) d'ici fin 2025. Si les consulats n'ont ni la compétence, ni les ressources suffisantes pour animer au profit des Français de l'étranger des ateliers de formation à l'informatique, en revanche certaines associations de Français de l'étranger pourraient être sollicitées en ce sens, afin d'aider les publics en situation de fracture numérique, y compris sous la forme de projets qui pourraient bénéficier de subventions dans le cadre du dispositif de soutien au tissu associatif des Français de l'étranger. En ce qui concerne plus spécifiquement la déclaration des biens immobiliers introduite en 2023, l'administration fiscale indique, pour les usagers qui

rencontreraient des difficultés pour utiliser les outils numériques, qu'il est désormais possible de remplir un formulaire papier, et qu'une assistance téléphonique pour remplir sa déclaration est proposée au 08 09 401 401 (numéro non surtaxé), du lundi au vendredi de 8h30 à 19 h. S'agissant de l'accès depuis l'étranger à FranceConnect, certains usagers peuvent rencontrer des difficultés d'accès via des fournisseurs privés d'identité numérique, tels que La Poste ou Yris, pour plusieurs raisons (défaut de couverture géographique, mauvaise réception des SMS, personnes nées à l'étranger qui ne figurent pas au répertoire national d'identification des personnes physiques). Par ailleurs, un grand nombre d'usagers résidant à l'étranger ne disposent pas de compte Ameli auprès de l'assurance maladie ou de compte impôts.gouv.fr auprès de l'administration fiscale, qui permettent également d'accéder à FranceConnect. Le MEAE travaille activement, en lien avec le ministère de l'Intérieur, au déploiement de France Identité, solution régaliennne d'identité numérique de niveau élevé, adossée à la carte nationale d'identité électronique (CNle), au profit des Français établis à l'étranger, comme peuvent en bénéficier les Français établis en France. Cette solution est fondée sur le décret n° 2022-676 du 26 avril 2022 autorisant la création d'un moyen d'identification électronique dénommé « Service de garantie de l'identité numérique » (SGIN). A cet effet, le ministère est pleinement mobilisé pour que les Français de l'étranger puissent procéder dans les meilleurs délais à la certification de leur identité numérique dans les consulats, tant à l'occasion d'une remise de CNle ou d'une démarche spécifique pour ceux d'entre eux qui disposent déjà d'une CNle. Il est prévu que cette procédure soit mise en œuvre à compter du premier semestre 2025.

Données clés

Auteur : [M. Frédéric Petit](#)

Circonscription : Français établis hors de France (7^e circonscription) - Les Démocrates

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1689

Rubrique : Français de l'étranger

Ministère interrogé : Commerce extérieur et Français de l'étranger

Ministère attributaire : [Commerce extérieur et Français de l'étranger](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 novembre 2024](#), page 5784

Réponse publiée au JO le : [18 février 2025](#), page 998