



**CONCOURS INTERNE ET EXTERNE POUR L'ACCÈS À L'EMPLOI
D'ATTACHÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DE
COMMUNICATION AU TITRE DE L'ANNÉE 2023**

ÉPREUVES ÉCRITES D'ADMISSIBILITÉ

MERCREDI 15 FÉVRIER 2023

NOTE DE SYNTHÈSE

Note de synthèse, établie à partir d'un dossier à caractère scientifique et technique de quarante pages maximum permettant de vérifier les qualités d'expression, d'analyse et de synthèse du candidat dans les domaines scientifiques et techniques, ainsi que son aptitude à dégager des conclusions et à formuler des propositions.

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Toute note inférieure à 6 sur 20 est éliminatoire

SUJET

Voir pages suivantes

Ce dossier comporte 42 pages + un sommaire (page de garde non comprise)

SUJET

Vous êtes chef du bureau des applications informatiques consulaires à la direction du numérique. Le directeur vous demande un point de situation sur la dématérialisation au sens le plus large possible des services rendus aux Français à l'étranger, les difficultés et risques éventuels ainsi que les pistes d'amélioration.

SOMMAIRE

Document 1 : Infographie : que font les consulats pour vous ?	page 1
Document 2 : Plaquette action consulaire	pages 2-3-4
Document 3 : Enquête de satisfaction usagers	page 5
Document 4 : Rapport du gouvernement sur la situation des Français établis hors de France (extraits)	pages 6 à 26
Document 5 : Action publique 2022.....	page 27
Document 6 : Légalisation de signature CGF NYC	page 28
Document 7 : France Connect	page 29
Document 8 : Carte du combattant	page 30
Document 9 : Extraits rapports AFE	page 31
Document 10 : Risques de la dématérialisation pour les usagers.....	pages 32-33-34
Document 11 : Cybercriminalité – France Diplomatie	page 35
Document 12 : Décret 2018 paiement en ligne	pages 36-37
Document 13 : CGF Stuttgart paiement en ligne	page 38
Document 14 : Timbres ANTS	page 39
Document 15 : Message dématérialisation timbres	page 40
Document 16 : Recommandations rapport Défenseur des Droits dématérialisation	pages 41-42



QUE FONT LES CONSULATS POUR VOUS ?

2568
Agents et agentes
des services consulaires dans

1,61 M
de personnes
inscrites au registre des Français
établis hors de France

165
pays

Délivrer des documents officiels



239 446
passaports

10 299
laissez-passer
pour permettre un retour en France,
malgré la perte ou le vol de vos
documents de voyage

95 686
**cartes nationales
d'identité**

Gérer l'État civil à l'étranger



92 138
actes d'état civil
pour enregistrer les naissances, mariages,
décès des Français et Françaises survenus à
l'étranger

Organiser les élections pour les Français et Françaises résidant à l'étranger



1 416 107*
personnes inscrites
sur la liste électorale consulaire
*liste définitive arrêtée le 4 mars
2022

6
scrutins organisés à l'étranger
élections présidentielle, législatives, européennes,
élection des conseillers et conseilles des Français
de l'étranger et de l'Assemblée des Français de
l'étranger infondement

Authentifier des documents



59 025
signatures authentifiées
afin d'obtenir un aller et retour en France pour
faire valoir des droits ou effectuer une
formalité importante

Assurer la protection consulaire



Au profit de
2 208
personnes détenues

À l'étranger au profit de
450
mineurs ou mineures

Sous la forme de
484
**cas de déplacements
illicites d'enfants**

Mettre en œuvre l'action sociale



24 851
bourses scolaires
octroyées sous condition de ressources
à des enfants scolaires dans un
établissement scolaire sur une période
française

14,8M€
d'allocations octroyées
à des personnes âgées, des enfants et adultes
handicapés

12M€
d'aides SOS COVID

Plus de
2M€
d'aides aux associations

Instruire les demandes de visas pour la France



982 143
demandes de visas instruites
pour que des visiteurs et visiteurs étrangers puissent faire du tourisme, ou des études,
travailler pour leur famille, rencontrer leurs parents, amis, collègues, ou effectuer en
France, pour que des parents puissent entrer en France avec des enfants résidents à
l'étranger

Administrer



Un service public français à l'étranger

Les Français séjournant à l'étranger ont la possibilité d'effectuer certaines formalités auprès des services consulaires. Ils peuvent ainsi solliciter la délivrance d'un passeport ou d'une carte d'identité. En cas d'urgence, les services consulaires délivrent un laissez-passer pour permettre à un voyageur de rentrer en France malgré la perte ou le vol de ses documents d'identité. Les ressortissants français peuvent aussi faire transcrire dans les registres français d'état civil leur mariage célébré à l'étranger ou la naissance d'un enfant. Ces actes d'état civil sont ensuite conservés et exploités par le Service central d'état civil (SCEC) situé à Nantes. Ce service transcrit également les actes de naissance des personnes ayant acquis la nationalité française par déclaration ou naturalisation.

L'exercice de la citoyenneté française à l'étranger

Les consulats, appuyés par le bureau des élections de la DFAE, gèrent les listes électorales consulaires et conduisent les opérations électorales permettant aux Français de voter à l'étranger lors des scrutins nationaux (élections présidentielles, législatives, européennes et référendums) ainsi que pour l'élection des conseillers consulaires, élus de proximité des Français à l'étranger. Les services consulaires peuvent établir et transmettre les procurations. La DFAE assure également le secrétariat général de l'Assemblée des Français à l'étranger (AFE), qui se réunit en session plénière deux fois par an.

Un outil : l'inscription au registre des Français établis hors de France

Les Français résidant à l'étranger pour une durée de plus de six mois peuvent s'inscrire au registre des Français établis hors de France. Cette inscription s'effectue en ligne sur service-public.fr. La DFAE utilise les données issues de ce registre pour mieux connaître les effectifs de la communauté française et adapter en conséquence son réseau et ses moyens.

DÉLIVRÉS PAR AN

- 241 156 passeports
- 110 327 cartes d'identité
- 17 319 laissez-passer
- 104 798 actes d'état civil

INSCRITS AU REGISTRE DES FRANÇAIS ÉTABLIS HORS DE FRANCE

- 1,8 million de ressortissants français

CONSERVÉS PAR LE SCEC

- 15 millions d'actes d'état civil

Partenaires institutionnels

- Ministère de l'Intérieur
- Agence nationale des titres sécurisés (ANTS)
- Conseil supérieur du notariat
- Direction interministérielle de la transformation de l'action publique (DITP)

Protéger



Protection consulaire

Conformément à la Convention de Vienne sur les relations consulaires entre États, un ressortissant français bénéficie à l'étranger de la protection consulaire exercée par la France. En cas d'arrestation, il peut solliciter la visite d'un agent consulaire qui vérifiera ses conditions de détention et qui s'assurera du respect de ses droits. Le consulat lui communiquera une liste d'avocats francophones et préviendra sa famille s'il le souhaite.

Quand un ressortissant français est confronté à une situation douloureuse à l'étranger (accident, agression, maladie grave), le consulat peut le diriger vers les structures locales compétentes (police, médecins, hôpitaux, avocats) et organiser, si les conditions sont réunies, avec ses proches et sa société d'assistance, un rapatriement en France.

Sécurité des communautés françaises

Dans chaque pays, un plan de sécurité de la communauté française est établi en tenant compte des informations recueillies grâce à l'inscription au registre des Français établis hors de France (coordonnées, géolocalisation). Ce plan de sécurité évalue les risques, identifie les contacts utiles et définit les procédures prévues en cas d'urgence. En situation de crise, ces plans validés par le Centre de crise et de soutien, et régulièrement actualisés, sont mis en œuvre. Des renforts peuvent être envoyés depuis Paris le cas échéant.

Solidarité nationale

La solidarité nationale s'exerce au-delà des frontières. Elle se concrétise, par exemple, par l'attribution de bourses scolaires, sous conditions de ressources, aux élèves français scolarisés dans un établissement homologué par l'AÉFE (Agence pour l'enseignement français à l'étranger). En outre, les Français les plus vulnérables (personnes âgées, handicapés et mineurs en détresse) peuvent bénéficier, dans certains pays et sous certaines conditions, d'une aide sociale. Ces dossiers sont instruits par les services consulaires, en liaison avec la DFAE.

Sécurité juridique

La DFAE apporte sa contribution lors des négociations d'accords bilatéraux dans des domaines aussi divers que la fiscalité, la protection sociale, la mobilité des personnes à l'international et l'entraide judiciaire. L'objectif est ainsi de prévoir, au bénéfice des Français à l'étranger, un cadre juridique sécurisant et compatible avec les règles de droit local.

ACCORDÉES PAR AN

- 25 000 bourses scolaires

DÉTENUS À L'ÉTRANGER

- 2 100 Français
- (au cours de l'année 2019)

Informer et accompagner



Les candidats à l'expatriation

Pour éviter les déconvenues à l'étranger ou au moment du retour en France, il est conseillé de bien préparer son expatriation. Plusieurs outils sont proposés pour accompagner les Français dans leur projet, notamment le site France Diplomatie avec ses rubriques Conseils aux voyageurs et Services aux Français ainsi que le guide *Expatriation : partir et revenir l'esprit tranquille*. Des conseils individualisés sont proposés sur les salons dédiés à l'expatriation.

Les Français résidant à l'étranger

L'information des Français résidant à l'étranger incombe d'abord aux services consulaires, par l'intermédiaire de leur site Internet, des réseaux sociaux et, lorsque c'est utile, par l'envoi de courriels personnalisés (élections, urgence, tournées consulaires). Sur Facebook et Twitter, France Consul@ire diffuse des informations institutionnelles et des actualités consulaires. Des tchats thématiques à destination de la communauté française expatriée sont régulièrement organisés.

Les familles en difficulté

Le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères est un point de contact privilégié pour les familles confrontées à des situations difficiles comportant un élément d'extranéité : déplacement illicite d'enfant, entrave au droit de visite, mariages forcés célébrés à l'étranger, recouvrement international de créances alimentaires. Outre les informations auxquelles elles peuvent accéder sur le site France Diplomatie, les familles sont

guidées dans leurs démarches, en France et à l'étranger, par les postes consulaires ou les bureaux spécialisés de la DFAE.

Les parents souhaitant adopter à l'étranger

La Mission de l'adoption internationale informe et accompagne les familles françaises qui veulent adopter un enfant à l'étranger. Elle veille à ce que les adoptions soient conformes à l'intérêt de l'enfant et au respect des dispositions de la Convention de La Haye.

- 2,6 millions de visites pour la rubrique « Services aux Français » de France Diplomatie
- 68 000 abonnés à la page Facebook France Consul@ire et plus de 3 000 abonnés au compte Twitter @FR_Consulaire
- 2 200 visiteurs sur le salon « S'expatrier, mode d'emploi »

Partenaires institutionnels

- Agence française de l'adoption (AFA)
- Assurance retraite
- Service des impôts des non-résidents
- Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale (CLEISS)



Résultats de l'enquête sur l'ensemble du réseau

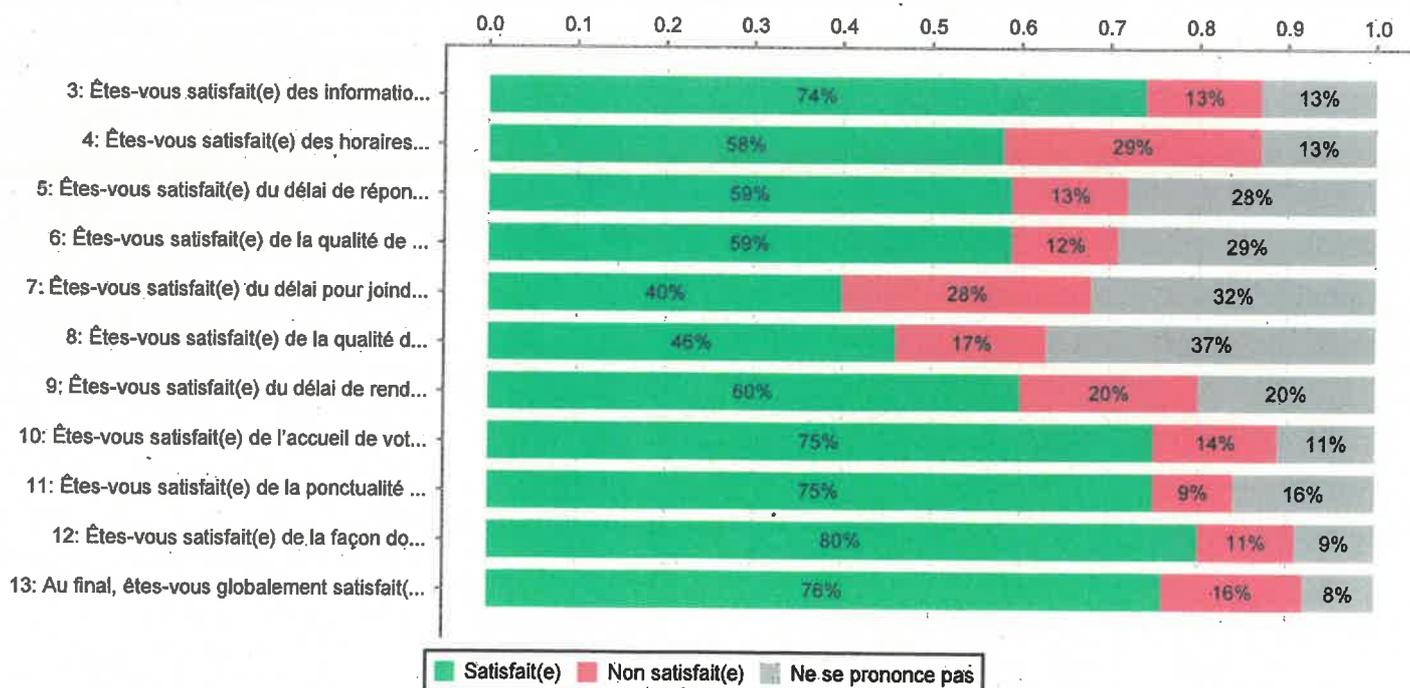
Sur le fondement d'un engagement du Président de la République, le Gouvernement a décidé de développer la transparence sur la qualité et l'efficacité des administrations de l'État. Lancée pour la deuxième fois en 2019, l'enquête sur la qualité et l'efficacité du service public consulaire concerne chaque usager du service public qui peut donner son avis. Dans ce cadre, une enquête de satisfaction a été envoyée par mail à toutes les personnes majeures inscrites au registre des Français établis hors de France.

Enquête sur la transparence du service public consulaire		Satisfait(e)	Non satisfait(e)	Ne se prononce pas
Les questions 1 et 2 portaient sur le consulat de rattachement et la date du dernier contact.				
3	Êtes-vous satisfait(e) des informations disponibles sur le site internet de votre consulat ?	74%	13%	13%
4	Êtes-vous satisfait(e) des horaires d'ouverture de votre consulat ?	58%	29%	13%
5	Êtes-vous satisfait(e) du délai de réponse aux courriels que vous avez adressés à votre consulat ?	59%	13%	28%
6	Êtes-vous satisfait(e) de la qualité de la réponse que vous avez reçue par courriel ?	59%	12%	29%
7	Êtes-vous satisfait(e) du délai pour joindre votre consulat par téléphone ?	40%	28%	32%
8	Êtes-vous satisfait(e) de la qualité des informations obtenues par téléphone de votre consulat ?	46%	17%	37%
9	Êtes-vous satisfait(e) du délai de rendez-vous qui vous a été proposé ?	60%	20%	20%
10	Êtes-vous satisfait(e) de l'accueil de votre consulat (sécurité, orientation, premier contact...) ?	75%	14%	11%
11	Êtes-vous satisfait(e) de la ponctualité de la personne qui vous a reçu(e) ?	75%	9%	16%
12	Êtes-vous satisfait(e) de la façon dont votre dossier a été traité ?	80%	11%	9%
13	Au final, êtes-vous globalement satisfait(e) des services de votre consulat ?	76%	16%	8%

Nombre de réponses complètes : 112 822 dont 2 non exploitables

Nombre de réponses incomplètes : 30 858 dont 717 exploitables

Nombre de réponses totales : 143 680




MINISTÈRE
DE L'EUROPE
ET DES AFFAIRES
ÉTRANGÈRES

7
14
15

Rapport du Gouvernement sur la situation des Français établis hors de France

2022



EXTRAITS

AVANT PROPOS DU MINISTRE DELEGUE

Je suis très heureux de vous présenter ce rapport sur la situation des Français établis hors de France, pour 2021.

Tout comme 2020, l'année 2021 a été profondément marquée par la pandémie de Covid-19. L'ensemble des pays du monde a été touché, nombre de frontières ont été fermées et les déplacements internationaux ont été perturbés. Je sais combien les Français de l'étranger ont pu s'en trouver affectés. Beaucoup d'entre eux ont dû modifier leurs projets de vie, subir l'éloignement de leurs proches, ou souffrir d'une dégradation de leur situation économique.

En 2021, le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères a, sous l'impulsion du Président de la République Emmanuel Macron, continué d'apporter son soutien à nos compatriotes, que ce soit pour leur permettre d'accomplir les formalités administratives habituelles ou pour leur apporter des réponses d'urgence. Je tiens à remercier les agents du réseau consulaire pour leur engagement sans faille au service de nos ressortissants tout au long de cette difficile épreuve qu'a été la pandémie. Je sais que les élus ont été également particulièrement sollicités et mobilisés pendant cette période et je veux aussi leur exprimer notre reconnaissance.

Le gouvernement a mis en place des mesures spécifiques. Le dispositif « SOS Covid », instauré en 2020 pour apporter une aide financière aux familles les plus vulnérables et les plus impactées par la baisse de l'activité économique, a ainsi été maintenu durant l'ensemble de l'année 2021 et prolongé jusqu'au 31 août 2022. Nous avons aussi lancé une campagne de vaccination de nos communautés à l'étranger dans les pays où des vaccins reconnus par l'Agence européenne du médicament n'étaient pas disponibles dans des délais raisonnables. Cette opération d'envergure, lancée en mai 2021, a permis de vacciner près de 65 000 personnes dans 64 pays. Parallèlement, le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères s'est mobilisé pour mettre en place un dispositif de conversion des passes sanitaires pour les Français de l'étranger. Je crois utile de souligner que peu de pays au monde en ont fait autant en la matière.

Nos compatriotes ont pu exercer leur devoir de citoyen en élisant, au mois de mai 2021, les 442 conseillères et conseillers des Français de l'étranger, dont l'élection n'avait pu se tenir en 2020. La possibilité de voter en ligne a été plébiscitée par 86 % des votants.

En 2021, comme en 2022, nous avons été au premier plan dans la gestion des différentes crises : en août 2021, 38 vols spéciaux ont permis de évacuer 2 805 personnes depuis Kaboul. En novembre 2021, le conflit armé en Ethiopie nous a amenés à rapatrier 178 ressortissants français ou européens. Et à partir de la fin du mois février 2022, nous avons tout fait pour faciliter le retour de nos concitoyens qui se trouvaient en Ukraine.

Une autre priorité du gouvernement, depuis 5 ans, est la scolarité de nos enfants. Comme l'a souligné la Ministre de l'Europe et des Affaires étrangères, Catherine Colonna à l'occasion de la Conférence des ambassadrices et ambassadeurs le 2 septembre dernier, l'école doit rester au cœur de nos préoccupations. Notre réseau d'enseignement français à l'étranger est le premier réseau d'écoles à rattachement national au monde. Fort de 550 établissements et de 380 000 élèves, il constitue un véritable « trésor national », pour reprendre les mots du Président de la République. Dans le cadre de l'attribution de bourses scolaires, nous apportons notre soutien aux familles à faibles revenus et nous resterons particulièrement attentifs à adapter notre niveau d'effort dans un contexte inflationniste marqué.

Nous sommes également présents dans l'accompagnement des entreprises françaises à l'étranger, la diplomatie économique étant une priorité du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Si le niveau d'avant-crise n'a pas encore été retrouvé, les indicateurs témoignent néanmoins d'un rebond des échanges économiques et commerciaux.

Notre action continue et continuera de se simplifier et de se moderniser, dans une logique d'amélioration de l'accompagnement des Français de l'Étranger, fixée comme une priorité par la Première ministre Elisabeth Borne :

- la dématérialisation de l'état civil via le registre électronique de l'état civil, lancée en mars 2021, se poursuivra au cours des prochains mois,
- la plateforme France consulaire, lancée en octobre 2021 dans cinq pays et qui couvre aujourd'hui 13 pays européens, continuera à étendre sa zone de compétence afin de couvrir l'ensemble de l'Europe d'ici fin 2023,
- la nouvelle plateforme RVConsulat, mise en place en début d'année 2022, est désormais utilisée par 130 postes,
- l'envoi postal sécurisé des passeports, effectif depuis 2017 dans 36 pays, a été élargi à 13 pays supplémentaires - cette mesure devrait être étendue aux cartes nationales d'identité,
- une expérimentation débutera en 2023 pour le renouvellement des passeports des Français résidant au Canada et au Portugal.

Je remercie les services de l'Etat qui œuvrent au quotidien pour s'assurer que ces chantiers avancent concrètement ainsi que toutes celles et ceux qui contribuent à l'action de la France auprès de nos communautés, au premier rang desquels nos élus, qu'ils soient conseillers des Français de l'étranger ou parlementaires : leur rôle est précieux et nous serons amenés à renforcer notre coopération.

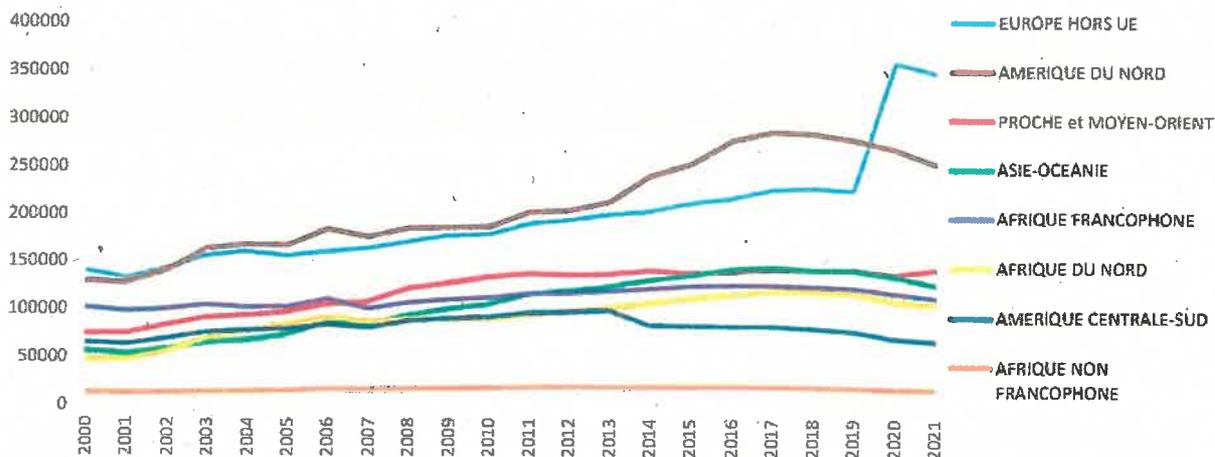
Je veux aussi saluer la mobilisation de tous les instants de mon prédécesseur, Jean-Baptiste Lemoyne qui a œuvré sans relâche pendant cinq ans, aux côtés de Jean-Yves Le Drian, pour porter les engagements du Président de la République en faveur de nos compatriotes établis à l'étranger.

Vous pourrez compter sur ma détermination à faire face aux défis qui se présentent à nous. Je compte en retour sur la pleine mobilisation de tous et sur votre soutien pour porter, collectivement, ces ambitions au service de la France et de nos compatriotes de l'étranger.

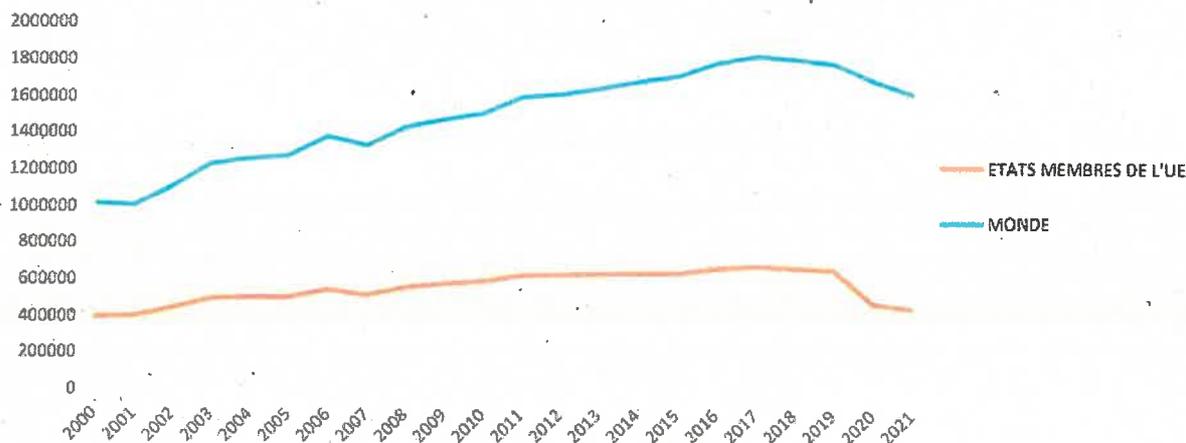
EVOLUTION DE LA POPULATION FRANCAISE A L'ETRANGER

Au 31 décembre 2021, 1 614 772 de nos compatriotes étaient inscrits au **Registre mondial des Français établis hors de France (Registre)**, soit une baisse de **4,2%** par rapport à l'année précédente. Cette baisse, constatée pour la 4^{ème} année consécutive, est inférieure à celle enregistrée en 2020 (-5,8%).

Evolution de la population française inscrite au Registre mondial de 2000 à 2021 par zone géographique (hors États membres de l'Union européenne)



Evolution de la population française inscrite au Registre mondial de 2000 à 2021 dans le monde et dans les États membres de l'Union Européenne



Malgré la baisse constatée ces 4 dernières années, le nombre de Français inscrits au Registre a augmenté de 17,5% en 15 ans. Cette croissance s'accompagne de ruptures de tendance occasionnelles qui tiennent essentiellement à des modifications du

dispositif d'inscription ou des facteurs extérieurs. Ainsi, les fortes augmentations observées en 2011 et 2016 s'expliquent par la perspective des élections présidentielle et législatives de 2012 et 2017, qui ont incité les Français à s'inscrire au Registre. La baisse des inscriptions ainsi que l'augmentation des radiations en 2020 s'expliquent en partie par les départs, les confinements et la réduction des déplacements internationaux induits par la crise sanitaire de la Covid-19. L'année 2021 demeure marquée par ce contexte sachant que la hausse des radiations est liée à la fin de validité des 5 ans d'inscription au Registre, effectuée fin 2016, d'un grand nombre d'utilisateurs qui n'ont pas procédé au renouvellement de leur inscription.

Enfin, il convient de rappeler que l'inscription au Registre, bien qu'elle soit vivement recommandée pour des raisons de sécurité et de facilitation de certaines formalités notamment pour les aides sociales, n'est pas obligatoire. De ce fait, un certain nombre de nos compatriotes ne se font pas connaître des services consulaires, particulièrement en Europe et en Amérique du Nord. De manière ponctuelle, les postes consulaires procèdent à des estimations du nombre de Français non-inscrits au Registre. Certaines projections permettent d'estimer que **plus de 2,5 millions de Français sont établis hors de France, de manière plus ou moins permanente.**

Par ailleurs, la déterritorialisation dans la délivrance des titres d'identité et de voyage, notamment pour les cartes nationales d'identité, a eu un impact conséquent sur les inscriptions au Registre. En effet, depuis 2017, les demandeurs ne doivent plus justifier de leur inscription pour obtenir ce document d'identité. De ce fait, un certain nombre de compatriotes font le choix de ne pas s'inscrire.

L'ADMINISTRATION DES FRANÇAIS ETABLIS HORS DE FRANCE

I. 1 LE REGISTRE EN LIGNE

Au 31/12/2021, 1 614 772 Français sont inscrits au Registre des Français établis hors de France, soit une baisse de 4,2% en un an, et 141 302 étrangers sont inscrits en protection.

L'inscription au Registre est effectuée, à la demande de l'administré sur présentation de pièces justificatives (identité, nationalité, résidence), au guichet, par correspondance ou, depuis le 15 juin 2016, en ligne via le portail www.service-public.fr.

La dématérialisation des démarches du Registre (inscription, actualisation du dossier en cours de séjour, radiation) est un succès puisqu'en 2021, 321 890 télé-démarches ont été soumises en ligne, soit +38% par rapport à 2020. Ces démarches se répartissent comme suit : 23% se réfèrent à des premières inscriptions, 73% à des modifications et 3% à des radiations.

Dix postes dans le réseau traitent 42% des démarches effectuées en ligne (Londres, Montréal, Genève, Bruxelles, New York, Madrid, Berlin, Sydney, Munich et San Francisco).

Cette modernisation du traitement de l'inscription consulaire permet aux agents consulaires d'être redéployés vers d'autres tâches, notamment le recueil des demandes de passeports et de cartes d'identité et le renforcement de la lutte contre la fraude.

I. 2 LES TITRES D'IDENTITÉ ET DE VOYAGE - ENVOI POSTAL SÉCURISÉ

En 2021, le réseau des postes diplomatiques et consulaires a délivré à nos compatriotes 239 448 passeports (170 635 en 2020) 95 690 cartes nationales d'identité (72 314 en 2020).

Cette augmentation significative a principalement porté sur le dernier trimestre 2021 et cette tendance s'est confirmée en 2022, sous l'effet de la sortie progressive de la pandémie qui a conduit de nombreux Français à engager les démarches de renouvellement de leur carte nationale d'identité ou passeport en vue de déplacements personnels ou professionnels.

Elle a fait porter une lourde charge sur des services consulaires qui, sans effectifs supplémentaires, ont adapté leur organisation afin d'augmenter au maximum les créneaux de rendez-vous proposés au public pour les demandes de renouvellement de passeports et de cartes nationales d'identité.

Les décrets n° 55-1397 instituant la carte nationale d'identité et n° 2005-1726 du 30 décembre 2005 relatif aux passeports prévoient que les titres sont remis aux demandeurs au lieu de dépôt de la demande. Ces dispositions impliquent la double-comparution des usagers, lors du dépôt des demandes et lors du retrait des titres, auprès des guichets consulaires.

Des mesures de modernisation et de simplification administrative ont toutefois été prévues pour faciliter les démarches d'établissement ou de renouvellement de leurs titres d'identité et de voyage et minimiser les déplacements des Français de l'étranger aux guichets des postes.

89 postes sont dotés de dispositifs mobiles permettant le recueil, à l'occasion de tournées consulaires, des demandes de passeports et cartes nationales d'identité d'usagers à mobilité réduite ou établis dans des aires géographiques éloignées des guichets consulaires.

Les modalités réglementaires de remise des titres ont, par ailleurs, fait l'objet d'adaptations spécifiques aux besoins et attentes des Français de l'étranger : les titres, dont la remise peut s'effectuer au guichet, peuvent également être remis, au choix du demandeur exprimé au moment du dépôt de sa demande, soit à l'occasion d'un déplacement de l'autorité de délivrance ou de son représentant dans la circonscription consulaire, soit par un consul honoraire (arrêté du 27 avril 2021 portant habilitation des consuls honoraires en vue de la remise des passeports et des cartes nationales d'identité à leur titulaire).

Depuis 2017, les Français de 36 pays (Etats de l'Union européenne, Argentine, Australie, Brésil, Canada, Etats-Unis, Japon, Norvège, Nouvelle-Zélande, Royaume-Uni et Suisse) peuvent aussi, s'ils sont inscrits au Registre des Français établis hors de France, opter pour l'envoi postal sécurisé de leur passeport à leur domicile et à leurs frais, dès lors qu'un opérateur d'acheminement est en capacité d'assurer le service. Le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, le ministère de l'Intérieur et l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) ont à cet effet développé un télé-service assurant à tout moment la traçabilité du passeport et garantissant l'arrivée du titre entre les mains de son détenteur légitime. Par arrêté du 28 décembre 2021, l'annexe de l'arrêté du 27 avril 2017 a été modifiée pour étendre cette possibilité à nos postes en Afrique du Sud, Arabie Saoudite, Corée du Sud, Emirats Arabes Unis, Indonésie, Israël et Territoires palestiniens, Maurice, Mexique, Philippines, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Vietnam.

Les titres, produits en France, sont habituellement acheminés vers les postes par valises diplomatiques. 34 postes (Amsterdam, Bangkok, Barcelone, Berlin, Bruxelles, Canton, Chengdu, Dubaï, Dublin, Francfort-sur-le-Main, Genève, Hong Kong, Jérusalem, Londres, Los Angeles, Luxembourg, Madrid, Miami, Milan, Monaco, Montréal, Munich, New York, Pékin, Rome, San Francisco, Shanghai, Shenyang, Singapour, Sydney, Tel-Aviv, Washington, Wuhan, Zurich) bénéficient toutefois d'un acheminement direct et rapide des passeports et cartes d'identité. Le transport des titres est assuré, directement depuis l'Imprimerie Nationale, par Chronopost dans le cadre de marchés conclus entre le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) et Chronopost.

.../...

I. 5 LES ÉLECTIONS

L'année 2021 a été essentiellement marquée par l'organisation des élections consulaires et sénatoriales qui étaient initialement prévues en 2020.

Report des élections consulaires et sénatoriales 2020

La situation sanitaire mondiale n'ayant pas permis l'organisation en 2020 du renouvellement général des conseillers des Français de l'étranger arrivés au terme de leur mandat de 6 ans, la loi n°2020-760 du 22 juin 2020 avait reporté le scrutin à mai 2021, et prolongé d'autant le mandat des conseillers des Français de l'étranger, des délégués consulaires et des conseillers à l'Assemblée des Français de l'étranger.

Le renouvellement de la très grande majorité (les conseillers des Français de l'étranger et les délégués consulaires) du corps électoral n'ayant pas eu lieu comme prévu en 2020, le mandat des six sénateurs des Français de l'étranger élus en 2014 avait été prolongé jusqu'au 30 septembre 2021. Cette décision avait été formalisée, après consultation du Conseil constitutionnel, par la loi organique n°2020-976 du 3 août 2020.

Les élections des conseillers des Français de l'étranger et des délégués consulaires

Les électeurs des 130 circonscriptions électorales ont été convoqués les 29 et 30 mai 2021 afin d'élire les conseillers des Français de l'étranger et les délégués consulaires, suite à la publication du décret n°2021-231 du 26 février 2021.

Toutefois, la situation sanitaire liée à la Covid-19 dans 3 circonscriptions électorales, les 2 recouvrant l'Inde, le Népal, le Bangladesh et le Sri Lanka et celle de Madagascar, n'a pas permis l'organisation du scrutin à ces dates, et a conduit à un nouveau report. Le décret n°2021-1212 du 22 septembre 2021 a fixé la date de ce scrutin partiel au 7 novembre 2021.

En complément des modalités de vote à l'urne et par procuration, le vote par internet a pu être mis en place dans les 127 circonscriptions électorales où le scrutin a pu se tenir les 29 et 30 mai. Toutefois, le recours à cette modalité n'a pas été possible dans les 3 circonscriptions concernées par le vote du 7 novembre. Le marché avec le prestataire propriétaire de la solution de vote avait expiré en juin 2021 et, ayant déjà bénéficié d'une prolongation exceptionnelle d'un an pour faire face au report de l'élection de 2020 à 2021, il ne pouvait plus être prorogé.

Le taux de participation global s'est élevé à 15,11%. Dans les 127 circonscriptions électorales où le vote par internet était disponible, 12,61% des électeurs ont eu recours à cette modalité, quand 2,37% ont voté à l'urne ou par procuration.

Au terme de ce scrutin, 442 conseillers des Français de l'étranger et 68 délégués consulaires ont été élus pour un mandat réduit d'un an. Celui-ci se terminera en mai

2026 pour conserver le rythme du renouvellement général institué par la loi n°2013-659 du 22 juillet 2013 relative à la représentation des Français établis hors de France.

Les élections des conseillers à l'Assemblée des Français de l'étranger

En application de l'article 14 de la loi n°2013-659 précitée, l'élection des conseillers à l'Assemblée des Français de l'étranger doit se tenir dans le mois suivant le renouvellement général des conseillers des Français de l'étranger. Les élections partielles de novembre dans les 3 circonscriptions électorales d'Inde et de Madagascar ont permis de finaliser la constitution du corps électoral, composé pour ce scrutin des seuls conseillers des Français de l'étranger.

Le vote à l'urne de ces grands électeurs s'est donc tenu les 4 et 5 décembre dans les 15 postes chefs-lieux des circonscriptions électorales des conseillers à l'Assemblée des Français de l'étranger. Ceux-ci avaient aussi la possibilité d'exercer leur droit de vote par anticipation le 26 novembre par remise en mains propres de leur pli fermé à un chef de poste diplomatique ou consulaire de leur circonscription d'élection.

A l'issue de ce scrutin, 90 conseillers à l'Assemblée des Français de l'étranger ont été élus pour un mandat qui prendra également fin en 2026.

L'élection sénatoriale

Pour l'élection des 6 sénateurs des Français de l'étranger de la Section II, 10 candidatures ont été déposées. Les grands électeurs ont pu exercer leur droit de vote par anticipation le 18 septembre par remise en mains propres de leur pli fermé à un chef de poste diplomatique ou consulaire de leur circonscription d'élection, et à l'urne, à Paris, le 26 septembre 2021. Afin de conserver le rythme normal des renouvellements triennaux partiels du Sénat leur mandat a également été réduit d'un an et se terminera en 2026.

Réforme électorale : la déterritorialisation des procurations

Pendant le 2^{ème} semestre de l'année 2021, le ministère de l'Europe et des affaires étrangères a travaillé de concert avec le ministère de l'intérieur et l'Insee à la **mise à jour de ses outils applicatifs afin de permettre l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2022 de l'importante réforme des procurations**. Celle-ci mènera à la déterritorialisation des procurations de vote en mettant fin à l'obligation faite au mandant et au mandataire d'être inscrits sur la même liste électorale consulaire.

Ces travaux ont également permis de **préparer la dématérialisation progressive des procurations en vue de l'ouverture à ce même 1^{er} janvier de l'accès au portail Maprocuration** pour les Français de l'étranger.

I. 6 L'ÉTAT CIVIL ET LA NATIONALITÉ

La délivrance d'actes d'état civil

La délivrance de copies et d'extraits d'actes demeure la principale activité du SCEC pour le compte des usagers résidant en France ou à l'étranger.

Fin 2021, la dématérialisation représentait 94% des demandes d'actes (Internet – Comedec* - Planète**) et près de 48% de la délivrance (Comedec et Planète).

La procédure des échanges dématérialisés avec les notaires (Planète), désormais largement utilisée par la profession, et la procédure (Comedec) de vérification sécurisée des données d'état civil pour les passeports et les cartes nationales d'identité sécurisée, représentaient respectivement 33% et 16% des demandes, alors que 45% des demandes dématérialisées des usagers transitent par Internet.

* Le 15 décembre 2015, le SCEC signait avec l'ANTS et le secrétariat général du ministère de la justice, la convention permettant la mise en œuvre, dès le 1er février 2016, de la vérification sécurisée des données d'état civil inscrite dans le décret du 3 août 1962 modifié.

** Le décret n° 2009-1330 du 28 octobre 2009, modifiant le décret du décret du 1er juin 1965 portant création du SCEC, a donné l'assise juridique nécessaire aux modalités de mise en œuvre des échanges dématérialisés entre le SCEC et la profession du notariat. Le notaire peut non seulement adresser sa demande d'acte d'état civil par voie électronique mais également recevoir cet acte de la même façon à travers le dispositif PLANETE

Le Registre d'État Civil Électronique (RECE)

Sur les 15 millions d'actes que détient le SCEC, environ 10,6 millions sont mémorisés dans le système informatique et 98 % des demandes de délivrance sont traitées à partir de cette base d'actes informatisés.

Depuis le 12 mars 2021, le projet de Registre de l'État Civil Électronique (RECE) a commencé à modifier en profondeur les procédures actuelles de traitement des demandes.

La quinzaine d'applications informatiques dont dispose actuellement le SCEC sera ainsi prochainement unifiée en un seul outil par la mise en œuvre du RECE. C'est également une opportunité de sortir de l'obsolescence technologique de ces applications et de fournir aux agents un outil centralisé, plus ergonomique et efficace. Le RECE s'inscrit à cet égard pleinement dans la réflexion globale sur le SCEC, engagée ces derniers mois - quant à son organisation et ses méthodes de travail - dans une optique transformation progressive en accompagnement des grands projets structurants.

Ce projet porté par le ministère vise à moderniser la gestion de l'état civil dans son ensemble. L'enjeu est de donner à un acte d'état civil numérique la même valeur authentique qu'un acte papier signé de façon manuscrite par un officier d'état civil, par le biais de la signature électronique, à un niveau de sécurité élevé.

Les objectifs principaux se déclinent en faveur :

- Des usagers en les faisant bénéficier d'un meilleur service, plus rapide et plus ciblé
- Des agents en leur permettant de disposer d'un outil de gestion plus ergonomique (confort visuel, facilités d'utilisation), plus fiable (moins de pannes), sans ruptures ni saisies multiples (pré-remplissage des données connues dans tout le ministère).

La dématérialisation de l'état civil se décline en trois étapes, selon le calendrier prévisionnel suivant :

- Etape 1 : la dématérialisation de la délivrance est déjà en place, depuis le 12 mars 2021 : les usagers demandent et reçoivent un extrait ou une copie d'acte dématérialisée (nouvelle démarche en ligne disponible sur service-public.fr).
- Etape 2 : la refonte des outils informatiques relatifs au traitement de l'état civil est prévue à l'été 2022 : Saga, Greco, Micado, Deliceweb. Ces applications seront progressivement remplacées par les nouvelles fonctionnalités implémentées dans le RECE.
Une nouvelle démarche en ligne permettant aux usagers de disposer d'un point d'entrée unique pour poser des questions générales d'état civil ou pour compléter des dossiers en cours est mise en place dans cette étape : elle a pour objectif de fluidifier les échanges avec les usagers et de réduire les échanges par mail plus difficiles à suivre.
- Etape 3 : la création d'actes dématérialisés dans un registre électronique unique dont les premières mises en service sont prévues fin 2022 ou au début de l'année 2023
Les actes seront créés dans le RECE, signés électroniquement par les officiers d'état civil au moyen d'une carte et déposés automatiquement dans le registre électronique.
Une nouvelle démarche en ligne, portée par service public, permettant à un usager de déposer un dossier de demande de transcription en ligne sera mise en place dans cette étape. Elle a pour but d'initier en ligne un dossier de transcription sans pour autant effectuer son traitement (analyse des pièces justificatives) de façon complètement dématérialisée.

La dématérialisation des demandes d'acquisition de la nationalité française

Les premiers échanges inter-applicatifs entre le RECE (répertoire d'état civil électronique) et le SI-NATALI (Naturalisation en ligne du ministère de l'intérieur) devraient intervenir au dernier trimestre 2022 et seront généralisés en 2023.

L'instruction des demandes des postulants à la nationalité française ayant reçu un avis préfectoral favorable ne sera plus linéaire : la sous-direction de l'accès à la nationalité française et le SCEC pourront les instruire en parallèle. Les gains en simplification, en efficacité et en clarification seront majeurs pour nos futurs compatriotes et ce d'autant plus qu'ils seront informés tout au long de la procédure de l'avancée de leur demandé.

Les premiers passages au décret de naturalisation via cette procédure dématérialisée devraient avoir lieu d'ici la fin 2022.

Le RECE phase 3, qui sera déployé en 2023, permettra d'établir les actes d'état civil de manière entièrement dématérialisée au vu des pièces justificatives réceptionnées et contrôlées via NATALI.

.../...

L'adhésion aux engagements « service public + »

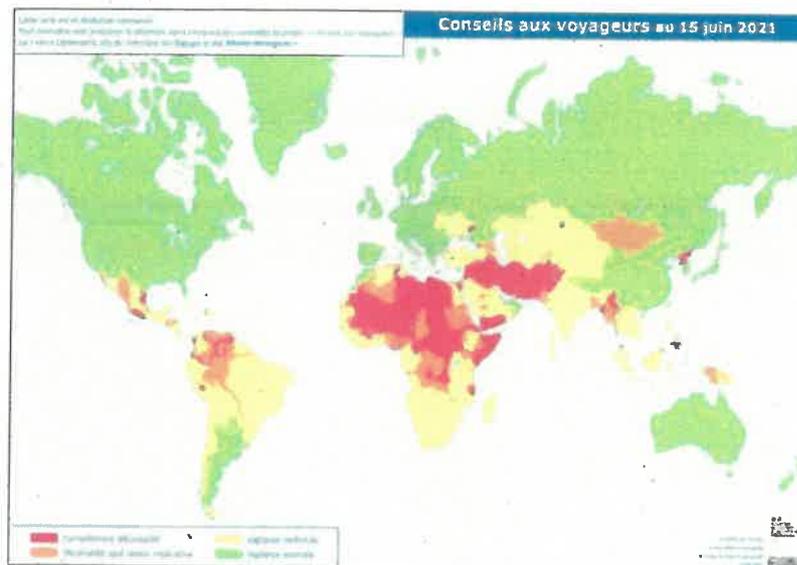
Bien qu'il n'assure plus, depuis 2015, d'accueil au guichet, le service central d'état civil offre de nombreux services au public (en ligne, au téléphone, par courriel, par télécopie et par courrier postal).

Le SCEC s'inscrit pleinement dans cette démarche. Plusieurs actions ont été réalisées à ce titre :

- Engagement n° 2 : amélioration du taux de décroché au téléphone, mise en place d'un accueil téléphonique pour les personnes sourdes et malentendantes,
- Engagement n° 3 : les usagers bénéficient d'une assistance dans l'utilisation des services en ligne grâce à des outils d'aide en ligne,
- Engagement n° 5 : l'utilisateur est informé de l'avancement de son dossier et des délais nécessaires à son instruction,
- Engagement n° 7 : prise en compte des avis des usagers. Le SCEC a ainsi mis en place des contre-mesures, de veille et d'information concernant les sites de « conciergeries administratives » qui offrent des services payants pour des actes d'état civil délivrés gratuitement par l'administration.
- Engagement n° 8 : amélioration en continu de la qualité des réponses aux usagers par la diffusion d'un guide de la rédaction administrative et d'un lexique, réalisé par des linguistes et des agents publics, afin d'offrir un langage simple qui évite le jargon et les acronymes incompréhensibles du grand public,

Ces différentes actions ont été renforcées, notamment sur le plan de la communication institutionnelle et à destination des usagers, en accompagnement de la première étape du projet de Registre d'État Civil Électronique (RECE) qui assure, depuis mars 2021, le traitement dématérialisé - dans son intégralité - des demandes d'extrait ou de copie d'acte d'état civil.

III. 2 L'INFORMATION ET LA PRÉVENTION AU SERVICE DE LA SÉCURITÉ DE NOS RESSORTISSANTS À L'ÉTRANGER



Les Conseils aux voyageurs

Le CDCS élabore les « Conseils aux voyageurs » du site France Diplomatie. Cette rubrique est le premier outil d'information et de prévention en matière de sécurité des Français à l'étranger. Elle vise à aider au bon déroulement des déplacements de nos compatriotes à l'étranger. Elle constitue une référence pour les professionnels du tourisme et les entreprises dans l'organisation de leurs activités à l'étranger.

Les Conseils aux voyageurs traitent 192 destinations et regroupent 21 dossiers thématiques. Les rubriques les plus visitées en 2021 ont concerné l'actualité sanitaire (« Dernières minutes »). Quant aux fiches pays les plus consultées, elles ont concerné des destinations très fréquentées et marquées par une forte actualité Covid-19.

2020	Nombre de consultations en 2020	2021	Nombre de consultations en 2021
Espagne	2 576 711	Espagne	5 598 880
Italie	1 675 354	Italie	4 093 540
Belgique	1 301 005	Maroc	3 383 366
Tunisie	1 099 369	Portugal	2 626 322
Portugal	1 057 709	Tunisie	2 600 521
Maroc	1 031 252	Royaume-Uni	1 952 513
Grèce	814 392	Grèce	1 779 681
Thaïlande	714 526	Etats-Unis	1 768 661
Suisse	706 687	Belgique	1 738 833
Allemagne	615 574	Turquie	1 597 070

En 2021, les Conseils aux voyageurs ont reçu 63 millions de visites, ce qui constitue un niveau record de fréquentation, (+95% par rapport à 2020).

L'enquête de satisfaction en ligne sur le site *diplomatie.gouv.fr* fait ressortir un indice de satisfaction très élevé des entreprises et des professionnels du tourisme avec 95% des participants déclarant se référer aux Conseils aux voyageurs pour organiser leurs activités professionnelles. La satisfaction du grand public reste également élevée avec 64% des usagers déclarant avoir trouvé sur le site l'information qu'ils recherchaient.

Le nombre de modifications apportées aux fiches s'est élevé à près de 3773 sur l'ensemble de l'année 2021 (+12% par rapport à 2020 et +269% par rapport à 2020). Les procédures d'élaboration et de mise à jour des fiches Conseils aux voyageurs font l'objet d'un système de management de la qualité certifié, conforme à la norme ISO 9001. Cette certification a été renouvelée pour trois ans en juin 2020.

Le service Ariane



Service complémentaire aux Conseils aux voyageurs, Ariane connaît un succès grandissant auprès des Français en déplacement à l'étranger. Le service permet aux voyageurs de se signaler gratuitement et facilement auprès du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Il permet d'être contacté en cas de crise affectant le pays de destination, de déclarer une personne de contact qui pourra être tenue informée en cas d'urgence et de recevoir des recommandations de sécurité par courriels ou sms si la situation dans le pays le justifie.

L'utilisation d'Ariane est de plus en plus fréquente même si le nombre d'utilisateurs a baissé en 2021, sous l'effet de la crise de la Covid-19 : 45347 voyages ont été enregistrés en 2021, on recense par ailleurs 182 078 inscriptions nouvelles.

La réussite de cette application est le résultat des campagnes de communication lancées depuis plusieurs années et de partenariats noués avec les professionnels du tourisme. Elle témoigne de la confiance des voyageurs dans la capacité d'Ariane à leur fournir des informations fiables et actualisées grâce à une activité en forte progression, avec 2316 campagnes d'alertes diffusées en 2021.

IV. LE RESEAU D'ENSEIGNEMENT FRANÇAIS A L'ETRANGER

IV. 1 UN RÉSEAU QUI A PLEINEMENT RETROUVÉ SON DYNAMISME ET SON ATTRACTIVITÉ

Un dispositif unique au monde

Constitué de 552 établissements homologués par le ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse (MENJ) scolarisant plus de 380 000 élèves à la rentrée 2021 dans 138 pays du monde, le réseau d'enseignement français à l'étranger, « trésor national » selon le Président de la République¹⁷, est le premier réseau d'écoles à rattachement national au monde. Il accueille 1/3 d'élèves français, répondant ainsi à une mission de service public pour les Françaises et Français résidant à l'étranger. Par l'accueil de 2/3 d'élèves étrangers, il contribue au rayonnement à l'étranger de notre culture, de notre langue et de nos valeurs, et représente donc un outil majeur de la diplomatie d'influence de la France.

L'opérateur public sous tutelle du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE), anime le réseau d'enseignement français, gère directement 68 établissements (dits « établissements en gestion directe ») et a passé une convention avec 163 établissements dits « conventionnés » bénéficiant d'affectations de moyens publics. Les 335 autres établissements ont signé des accords de partenariat avec l'AEFE. Ils sont dénommés « établissements partenaires ». 99 de ces 540 établissements homologués sont aujourd'hui affiliés à la Mission laïque française (MLF), association reconnue d'utilité publique et partenaire historique. Tous les établissements quels que soient leurs statuts bénéficient des dispositifs relatifs à la formation continue des personnels, à l'aide à l'orientation des élèves, à l'animation du réseau et au suivi pédagogique.

Deux sources de financement alimentent ce dispositif : d'une part, une subvention pour charge de service public versée par l'État à l'AEFE au titre du programme budgétaire « diplomatie culturelle et d'influence » (programme 185) et d'autre part les frais d'écolages payés par les familles. Un dispositif de bourses scolaires sur critères sociaux à destination des élèves français est, quant à lui, financé sur le programme budgétaire « Français à l'étranger et affaires consulaires » (programme 151).

L'AEFE et le réseau sont guidés par le CAP 2030 défini par le Président de la République dans le cadre de la stratégie internationale de la France pour la langue française et le plurilinguisme (20 mars 2018)¹⁸, dont l'objectif est le doublement du nombre d'élèves

accueillis dans les établissements à l'horizon 2030. L'AEFE, colonne vertébrale du réseau, est chargée de la mise en œuvre du plan de développement défini dans son contrat d'objectifs et de moyens.

¹⁷ Lettre du Président de la République Emmanuel Macron aux Français établis hors de France, le 9 avril 2021

¹⁸ Stratégie internationale pour la langue française et le plurilinguisme sur le site [diplomatie.gouv.fr : https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/politique-etrangere-de-la-france/francophonie-et-langue-francaise/engagement-de-la-france-pour-la-diversite-linguistique-et-la-langue-francaise/strategie-internationale-pour-la-langue-francaise-et-le-plurilinguisme/](https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/politique-etrangere-de-la-france/francophonie-et-langue-francaise/engagement-de-la-france-pour-la-diversite-linguistique-et-la-langue-francaise/strategie-internationale-pour-la-langue-francaise-et-le-plurilinguisme/)

Le réseau d'enseignement français à l'étranger a résisté à la crise sanitaire

La crise sanitaire de la Covid 19 a affecté l'ensemble des établissements d'enseignement français à l'étranger. La pandémie a entraîné une vague de fermetures sans précédent qui a culminé à la fin avril 2020 avec 520 établissements fermés sur 522.

Cette situation inédite a conduit à la mise en place en urgence de dispositifs d'enseignement à distance pour assurer la continuité pédagogique pour tous les élèves. Dans ce contexte, tous les acteurs du réseau se sont mobilisés. L'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE) a pleinement joué son rôle d'opérateur au service de tous les établissements en agissant comme l'ensemblier du dispositif de continuité pédagogique, notamment par l'élaboration d'un vade-mecum de l'enseignement à distance, régulièrement actualisé, à destination des chefs d'établissement. Ses agents étaient en lien avec les établissements de façon quotidienne pour accompagner les personnels et les élèves. L'animation des établissements en réseau par l'AEFE a facilité des échanges entre tous les lycées et donc un partage de méthodes de travail et de bonnes pratiques ayant permis une réactivité et une résilience remarquables. Le ministère de l'Éducation nationale, de la jeunesse et des sports et ses opérateurs, en particulier le Centre national d'enseignement à distance (CNED), ont mis leur expertise et leurs outils au service des établissements du réseau. Les autres acteurs de l'enseignement français ont développé également des outils performants, en particulier la Mission laïque française (Mlf) qui s'est appuyée sur sa plateforme de formation *le forum pédagogique* pour accompagner les enseignants dans la mise en œuvre de l'enseignement à distance.

Les difficultés financières des familles françaises et étrangères en lien avec la crise sanitaire et les retours en France de nombreuses entreprises implantées à l'étranger ayant eu pour conséquence une baisse importante du nombre d'élèves français scolarisés ont parfois menacé les recettes et la pérennité de certains établissements. En réponse, le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, en lien avec le ministère de l'action et des comptes publics, a élaboré un plan de soutien au réseau d'enseignement français à l'étranger destiné à venir en aide aux familles françaises et étrangères en difficulté et aux établissements, quel que soit leur statut (en gestion directe, conventionnés et partenaires).

Ce plan de sauvegarde, voté dans le cadre de la loi de finance rectificative n°3 du 30 juillet 2020 et mis en œuvre en plusieurs phases, s'est articulé autour de trois grands axes : une augmentation de 50M€ du budget consacré aux bourses scolaires pour les familles françaises, une subvention exceptionnelle de 50M€ à l'AEFE destinée à l'aide aux familles étrangères en difficulté et aux établissements et enfin une avance de l'Agence France Trésor pour un montant maximal de 50M€ afin de pouvoir proposer aux établissements des avances de trésorerie remboursables.

Ce plan de soutien a permis d'amortir les effets de la crise pour le réseau d'enseignement français à l'étranger et de préserver son potentiel de développement. Le réseau d'enseignement français a accusé une légère baisse à la rentrée 2020 (-0,2%), nettement moindre que ne le laissaient penser les prévisions du printemps 2020. Cette résistance du réseau s'explique par la mobilisation des acteurs, la solidarité et l'unité du réseau, l'action déterminée de l'Etat, et l'apport de 23 nouveaux établissements homologués et 9000 élèves supplémentaires à l'issue de la campagne d'homologation 2019-2020, une campagne organisée avec un protocole d'inspection à distance compte tenu des restrictions de déplacement.

À la rentrée 2021, après près de deux ans de pandémie, le réseau a retrouvé un dynamisme et une attractivité, avec une augmentation conséquente des effectifs : une croissance de plus de 3% en septembre 2021, dans les 3 statuts d'établissements. Quelques pays et régions sont particulièrement motrices, avec les Emirats Arabes Unis, la Tunisie, ou encore plusieurs pays d'Afrique francophone.

Ces bons résultats témoignent de la confiance renouvelée des familles pour l'enseignement français à l'étranger dans un contexte de pandémie et de soutien de l'Etat à tous les établissements et toutes les familles, ils sont aussi le résultat de la mise en œuvre effective du plan de développement tout au long de l'année 2021.

La mise en œuvre du plan de développement

Après une première année de pandémie, et en parallèle de la poursuite de la gestion de crise de la covid19, le ministère et l'Agence ont pu recentrer leurs activités sur l'objectif de développement du réseau.

Parmi les actions phares, l'Agence a initié une vaste réforme informatique et numérique afin de permettre une harmonisation des outils, une sécurisation renforcée des accès aux différentes applications et une meilleure communication interne et externe. Des adresses de messagerie nominatives sécurisées ont été créées pour tous les personnels du réseau. Le nouvel Intranet collaboratif ORION lancé en septembre

2021 deviendra la plateforme unique de communication interne, elle propose des services de réseau social professionnel (messagerie instantanée, visioconférence, annuaire) et des espaces de travail collaboratif permettant le travail en commun entre tous les personnels du réseau. ATENA, une application dédiée au suivi de la formation pour tous les personnels du réseau, devient l'un des outils principaux des 16 instituts régionaux de formation (IRF) auxquels a travaillé l'Agence. Ces IRF viendront renforcer, systématiser et d'autant plus professionnaliser la formation continue de tous les personnels, quels que soient leurs statuts.

Des avancées importantes ont été déployées en faveur d'une meilleure inclusion de tous les élèves avec toutes leurs différences, grâce à des outils d'autoévaluer, un nouveau diplôme universitaire dédié et l'élargissement du nombre d'élèves français pouvant bénéficier de la prise en charge des accompagnants d'élève en situation de handicap (AESH) : désormais, tout élève français en situation de handicap pourra en bénéficier, sans condition de ressources. Le budget dédié a été augmenté et pourra atteindre 1,5 million d'euros.

La réorganisation de l'organigramme de l'AEFE a permis la montée en puissance du service de l'appui et du développement du réseau dédié à l'accompagnement des porteurs de projet visant à rejoindre le réseau d'enseignement français à l'étranger.

Par ailleurs, l'Agence a poursuivi la structuration et le renforcement de l'unité au sein du réseau des établissements avec des événements et dispositifs animant la vie du réseau maintenus en 2021 en format distancié (jeux internationaux de la jeunesse, semaine des lycées français du monde, ambassadeurs et ambassadrices en herbe, adn-aeef) ainsi que la désignation, dans les 16 zones du monde, de référents de l'Agence sur des thématiques prioritaires (développement durable, égalité F-H, communication, informatique, sécurité, etc.).

Enfin, le 30 novembre 2021 a été déposée une proposition de loi¹⁹ a été déposée portant notamment sur de nouvelles missions à attribuer à l'opérateur public : sur la formation des personnels, le conseil aux porteurs de projet en vue d'une homologation, l'instruction des dossiers de demandes de garantie de l'Etat pour des projets immobiliers, et le rôle de laboratoire d'innovation pédagogique pour l'éducation nationale, en particulier dans le domaine des langues. Elle porte aussi sur les instances de l'AEFE avec une meilleure représentation de tous les membres des communautés scolaires. Cette loi apportera à l'AEFE les outils pour amplifier et améliorer son travail dans tous ces domaines.

¹⁹ La loi du n° 2022-272 a été adoptée le 28 février 2022

.../...

VI. 3 L'INFORMATION DES PUBLICS FRANÇAIS ET ÉTRANGER RÉSIDANT À L'ÉTRANGER ET EN FRANCE

En 2020, la mission d'information de la cellule de communication s'est très largement accrue avec la crise sanitaire et la nécessité impérieuse d'informer au mieux tous les publics (ressortissants français et étrangers) résidant à l'étranger et en France.

Les pages « Services aux Français » du site France Diplomatie ont été vues plus de 3 millions de fois. Les réseaux sociaux de la DFAE, France Consulaire comptait plus de 67 000 abonnés à la page Facebook et plus de 5000 au compte Twitter. Les guides de [l'expatriation](#), [l'action consulaire](#), [l'infographie « Que font les consulats ? »](#) Ou encore le guide sur les bons réflexes à adopter lorsqu'on [voyage à l'étranger](#), sont disponibles en téléchargement. Une carte interactive a également été réalisée à partir des données 2020 du registre consulaire.

Une activité recentrée sur la formation des usagers et sur l'optimisation des réseaux sociaux de la DFAE, France Consulaire

En 2020, la cellule de communication a concentré son activité sur la réponse personnalisée aux usagers. La boîte de messagerie France Consulaire a reçu plus de 14 000 messages sur toute l'année avec un pic constant entre mars et août 2020 pendant la crise sanitaire. Les réseaux sociaux de la DFAE France Consulaire ([Twitter](#) et [Facebook](#)) ont permis de diffuser très largement et au quotidien les informations pratiques et utiles pour les Français de l'étranger mais également pour tous les publics sur toutes les thématiques consulaires (démarches administratives dans les consulats, retour en France, etc).

Une proximité renforcée avec le public à travers les conférences virtuelles

Les sessions de questions-réponses en ligne sur Facebook constituent un excellent moyen de dialoguer directement avec les usagers et de leur dispenser une information personnalisée, quel que soit leur lieu de résidence. En 2020, ces sessions de tchat ont porté sur la fiscalité des Français résidant à l'étranger (1630 personnes ont répondu à l'événement), la protection sociale dans un contexte de mobilité (1270 personnes ont répondu), les élections consulaires (452 personnes) et le vote par internet (876 personnes).

L'interruption des salons en présentiel a permis à la cellule de communication de développer ses outils de communication virtuels pour diffuser au mieux ses informations. Avec sa conférence « Etre français à l'étranger : vous aider à le devenir et à le vivre bien », elle est intervenue à plusieurs reprises lors du salon virtuel de la formation, de l'évolution et de la mobilité professionnelle du travail. L'organisation virtuelle du Forum Expat par le groupe le Monde a également permis à la DFAE de ne pas perdre le lien avec le public et d'échanger avec lui en direct pour répondre à ses questions.

Une meilleure information pour les Français rentrant en France après un long séjour à l'étranger

Le simulateur en ligne [« retour en France »](#) conçu en liaison avec la DITP et la DILA en 2016 a été lancé afin de guider dans leurs démarches les Français résidant à l'étranger et envisageant de vivre en France. Cet outil novateur permet d'offrir des informations personnalisées aux utilisateurs en fonction de leur situation professionnelle et personnelle. Il comptabilise près de 90 000 visiteurs en 2020 (88 443).

ACTION PUBLIQUE 2022 : POUR UNE TRANSFORMATION DU SERVICE PUBLIC

Édouard Philippe a lancé le 13 octobre 2017, le programme Action Publique 2022 aux côtés de Gérard Darmanin et de Mounir Mahjoubi. Ce programme ambitieux vise à repenser le modèle de l'action publique en interrogeant en profondeur les métiers et les moyens d'action publique au regard de la révolution numérique qui redéfinit les contours de notre société.

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Le programme Action Publique 2022 a été lancé le 13 octobre 2017. À cette occasion, le Comité Action Publique 2022, CAP 22 a été officiellement installé. Il comprend une trentaine de personnalités : économistes, personnalités du secteur public et privé, élus. En parallèle, est également lancé, un Comité Jeune Action Publique 2022, composé d'étudiants et de jeunes actifs qui rendront leurs propositions en avril 2018.

LES TROIS OBJECTIFS

1. **Pour les usagers : améliorer la qualité des services publics**, en passant d'une culture du contrôle à [une culture de confiance](#) ; en travaillant à la simplification et la numérisation des procédures administratives.
2. **Pour les agents publics : leur offrir un environnement de travail modernisé**, en les impliquant pleinement dans la définition et le suivi des transformations.
3. **Pour les contribuables : accompagner la baisse des dépenses publiques**, avec un objectif assumé de -3 points de PIB d'ici 2022.

LES SIX PRINCIPES CLEFS

Une prise en compte de toutes les administrations publiques : l'État et ses opérateurs, les administrations de sécurité sociale, les collectivités territoriales.

Une responsabilisation des ministères : ils seront les champions des politiques publiques qu'ils conduisent.

La priorité donnée à la transformation numérique des administrations, avec pour objectif, 100 % de services publics dématérialisés à horizon 2022.

Des moyens importants pour la transformation publique, avec un fonds dédié de 700 millions d'euros sur les cinq années à venir, dont 200 millions d'euros dès 2018.

L'implication des agents publics et des usagers du service public tout au long de la démarche, pour recueillir leurs propositions.

Un portage politique de haut niveau par le Président de la République et le Premier ministre.

**CONSULAT
GÉNÉRAL
DE FRANCE
À NEW YORK**

La France à New York

[Accueil](#) > [Services aux citoyens](#) > [PACS, Légalisation de signature et Apostille](#) > [Légalisation de signature](#)

Légalisation de signature

Nouvelles modalités d'accès au consulat

- ▶ **Sûr rendez-vous uniquement** : se présenter à l'heure exacte du rendez-vous, les retardataires ne seront pas admis
- ▶ Tout usager doit se présenter avec un **masque de protection et son propre stylo**
- ▶ **Pas d'accompagnateur**, sauf pour les mineurs ou les usagers en situation de handicap (1 accompagnateur)
- ▶ Les frais de chancellerie devront être réglés par **carte bancaire uniquement**
- ▶ Assurez-vous d'**avoir votre dossier complet**. Dans le cas contraire, vous devrez prendre un autre rendez-vous

Pour légaliser votre signature, vous devez :

Dans un premier temps, **transmettre le document sur lequel vous souhaitez légaliser votre signature à cette adresse par [courrier électronique](#)**.
Nous déterminerons si le consulat est compétent pour légaliser votre document.
Si c'est le cas, nous vous inviterons à **prendre un rendez-vous en ligne** sur notre site.

Le jour du rendez-vous, vous devez vous présenter en personne au consulat et vous munir des pièces suivantes :

- ▶ pour les ressortissants français, votre carte nationale d'identité ou votre passeport
- ▶ pour les ressortissants étrangers, une pièce d'identité officielle
- ▶ le document imprimé **que vous signerez devant l'agent consulaire**
- ▶ un moyen de paiement (**carte bancaire uniquement**) pour régler les **droits de chancellerie**.

ATTENTION :

Les documents doivent être rédigés en français ou, à défaut, être accompagnés d'une traduction en français effectuée par un traducteur assermenté.

Vous pouvez aussi vérifier auprès de votre notaire en France si la légalisation de votre signature peut être faite par un notary public aux États-Unis.

Ce site utilise des cookies destinés à mesurer la fréquentation du site ainsi qu'à vous proposer des vidéos, des boutons de partage, des remontées de contenus de plateformes sociales et des contenus animés et interactifs.

[Tout accepter](#)[Tout refuser](#)[Personnaliser mes choix](#)[Politique de confidentialité](#)

[EXPAT PRATIQUE] FRANCE CONNECT POUR LES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER, ACCESSIBLE GRACE À L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE DE LA POSTE

En savoir plus sur FranceConnect | CGU | Faire aux questions | Vous êtes un aidant professionnel



France Connect est un dispositif qui vous permet de vous identifier sur un service en ligne par l'intermédiaire d'un compte existant (impots.gouv.fr, ameli.fr, IDN La Poste, Mobile Connect et Moi ou Mutualité sociale agricole). Ce n'est pas simple pour les non-résidents sans lien administratif avec la France. L'identité numérique de la Poste est à présent ouverte aux expatriés dans certains pays.

Explications

Vous vous êtes sans doute retrouvé devant ce non-choix en voulant vérifier votre inscription sur la liste électorale consulaire ou vous connecter à votre compte info-retraite depuis votre ordinateur...

Aujourd'hui, l'identité numérique de la Poste est ouverte si vous résidez dans les pays suivants : Andorre, Allemagne, Algérie, Australie, Belgique, Brésil, Canada, Chili, Espagne, Pays-Bas, États-Unis, Israël, Italie, Liban, Luxembourg, Madagascar, Maroc, Mexique, Monaco, Thaïlande, Portugal, Royaume-Uni, Sénégal, Singapour, Suisse, Territoires Palestiniens. Et fin juillet Chine, Côte d'Ivoire, Emirats Arabes Unis, Tunisie. Pour les autres, il vous faudra attendre 2022.

Comment ça marche ?

Pour créer votre Identité Numérique, vous devez :

- Être majeur(e)
- Disposer d'un smartphone Android ou iPhone
- Vous munir de votre pièce d'identité française en cours de validité

Rendez-vous sur [le site dédié de la Poste](#)

- Créez un compte, prenez votre pièce d'identité en photo et validez vos informations
- Procédez à la vérification de votre identité avec une procédure 100% en ligne.
- Pour activer votre Identité Numérique, téléchargez gratuitement l'application et choisissez votre code secret

C'est un peu long mais cela vous permettra d'[accéder à des centaines de sites](#) avec un seul identifiant et donc de gagner du temps tout en bénéficiant d'un service sécurisé.



memoria et studium

Démarches et services

**POUR OBTENIR LA CARTE DU COMBATTANT,
VOUS DEVEZ JUSTIFIER DE VOTRE PARTICIPATION
A UN CONFLIT SOUS CERTAINES CONDITIONS**

Demande de la carte du combattant

1 Vérifier les conditions d'obtention

2 Réunir les pièces justificatives

Pour tous les demandeurs

- ✓ Tout document militaire en votre possession (photocopie ou originaux)
- ✓ Une photographie d'identité récente (conforme à la norme ISO/IEC 19794-5 : 2005 du ministère de l'Intérieur)
- ✓ La photocopie d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport)

Pour les demandeurs de nationalité française résidant à l'étranger

- ✓ Une photocopie d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport)
- ✓ Une photocopie de tout document portant le n°INSEE ou éventuellement de la carte vitale

3 Remplissez le formulaire en ligne et téléversez des copies de vos pièces justificatives.

CONNECTEZ-VOUS POUR FAIRE LA DEMANDE EN LIGNE

ou faites la demande par courrier.



c) Le Répertoire électoral unique (REU)

La Commission des Lois a souhaité étudier les conséquences de la mise en place du REU pour les Français de l'étranger puisqu'il se substitue aux listes électorales consulaires tenues indépendamment par chaque consulat.

Le rapporteur Radyal Rahal a souligné les principaux changements apportés par le REU dans son rapport présenté en octobre 2019.

Les éléments principaux sont les suivants :

- Pour l'électeur, le principal changement est la suppression de la date limite de dépôt d'une demande d'inscription auparavant fixée au 31 décembre. Depuis le 1er janvier 2019, la date limite d'inscription pour un scrutin donné est fixée dans le cas général au 6^e vendredi précédant ce scrutin;
- Pour les Français établis à l'étranger, elle supprime la possibilité d'être inscrit simultanément sur une liste communale en France et sur une liste consulaire à l'étranger.
- Une commission de contrôle s'assure avant chaque scrutin de la régularité de la liste électorale.

Le REU permet la mise à jour en continu des listes électorales. Son système de gestion permet l'arrêt des listes électorales et l'extraction des listes électorales, images du répertoire à une date donnée. Le dispositif garantit l'unicité d'inscription de tout électeur.

*Assemblée des Français de l'étranger – 34^{ème} session 8-12 mars 2021
Synthèse de la commission des lois, des règlements et des affaires consulaires*

3. La modernisation des services consulaires

En mars et octobre 2015, notre collègue Morgane Marot a préparé un rapport sur le suivi des mesures de modernisation et d'amélioration des services consulaires engagées par le gouvernement et l'administration. En effet, parallèlement à la forte présence de la France à l'étranger, le réseau consulaire a pour ambition d'offrir des services de qualité aux Français de l'étranger, dans la continuité de ce qui est proposé sur le territoire. Les mêmes objectifs de modernisation et d'optimisation s'appliquent à l'administration des Français de l'étranger et sur le territoire français. La dématérialisation de certaines démarches, accompagnées de mesures de simplification administrative, facilitent l'accès aux services consulaires et fluidifient la mobilité. Dans ce cadre l'administration a conscience de l'importance de se doter d'outils technologiques performants.

*Assemblée des Français de l'étranger – 34^{ème} session 8-12 mars 2021
Synthèse de la commission des lois, des règlements et des affaires consulaires*

Transformation numérique de l'action publique : les risques de la dématérialisation pour les usagers

Par Hélène Bégon - Haute fonctionnaire, cabinet du commissaire général
au développement durable

La dématérialisation des services publics facilite l'accès aux démarches administratives pour une majorité d'usagers, mais peut aussi augmenter la fracture numérique et éloigner des citoyens de leurs services publics.

Une observation attentive du ressenti des usagers, des politiques d'accessibilité, de médiation ou de couverture numérique du territoire doivent impérativement accompagner toute dématérialisation des services publics.

Une dématérialisation croissante des services publics

La dématérialisation permet d'avoir accès par internet aux informations et aux démarches administratives. Selon une étude commandée par direction interministérielle de la transformation publique (DITP)(nouvelle fenêtre), la proportion d'usagers utilisant internet pour leurs démarches administratives augmente de 12 points entre 2014 et 2018, même si le mode d'accès privilégié en 2018 est le guichet (57%), suivi d'internet (36%), du téléphone (24%) et du courrier (21%).

La stratégie nationale Action publique 2022 prévoit que les 250 procédures les plus utilisées par les particuliers et les entreprises sont à dématérialiser en priorité d'ici à 2022. En octobre 2020, selon l'observatoire de la qualité des démarches en ligne, 70% de ces démarches sont réalisables en ligne (dont 4% partiellement). La moitié est compatible avec les smartphones.

De plus en plus de nouveaux services en ligne sont ouverts : la plateforme code du travail numérique, le service pré-plainte-en-ligne.gouv.fr,... La dématérialisation s'accompagne, sans que cela soit systématique, de la fermeture de guichets d'accueil physique ou téléphonique.

Un progrès pour certains, un risque pour d'autres

Dans le baromètre "Digital Gouv 2019" (Soprasteria/Ipsos), 79% des Français interrogés estiment que la dématérialisation des services publics simplifie et facilite la vie des citoyens, et 69% que les services publics en ligne sont de plus en plus faciles à utiliser, mais 79% redoutent qu'elle ne contribue à diminuer les emplois publics.

Dans un rapport de 2019, le Défenseur des droits considère que la dématérialisation peut constituer un avantage pour certaines personnes en situation de précarité en améliorant l'accès aux droits (exemples du revenu de solidarité active ou de la prime d'activité). Le Défenseur alerte cependant les pouvoirs publics sur les risques d'une transformation numérique à "marche forcée".

La dématérialisation croissante des services publics présente trois sortes de risques :

- donner le sentiment que l'administration se déshumanise, s'éloigne des citoyens et de certains territoires, privilégie une partie de la population plus à l'aise avec internet, cherche surtout à faire des économies ;
- complexifier les démarches, lorsque le parcours sur internet a été mal conçu, et qu'il est très difficile de joindre un agent pour se faire assister ;
- éloigner encore davantage du service public les usagers ayant des difficultés avec l'utilisation des outils numériques parce qu'ils n'ont pas accès aux équipements, parce qu'ils ont du mal à s'en servir, parce que leur zone est mal couverte en réseau internet, parce qu'ils maîtrisent mal la langue française.

Seuls 32% des Français déclarent ne pas connaître de freins à l'utilisation de l'administration en ligne. Les autres évoquent :

- pour 25% la complexité des démarches (particulièrement les plus âgés, les non-diplômés et les habitants de petites communes) ;
- pour 20% un manque général d'aisance avec l'informatique et internet, particulièrement les plus âgés, les non-diplômés et les retraités) ;

- pour 18% la complexité des procédures ;
- pour 18% la difficulté à joindre un agent.

Plus d'un Français sur deux (56%) estime que les relations avec l'administration publique se sont modifiées depuis quelques années. 37% pensent qu'elles sont plus compliquées et 19% moins compliquées.

L'illectronisme affecte 9 millions de personnes et 25 millions de personnes ont des compétences numériques fragiles. 15% des personnes de 15 ans ou plus n'ont pas utilisé internet au cours de l'année et 2% sont dépourvues de toute compétence numérique. 38% des usagers d'internet de 15 ans et plus et 47,3% de la population de 15 ans et plus (soit plus de 25 millions de personnes) ne maîtrisent pas au moins une compétence numérique de base, et disposent donc d'une faible autonomie numérique.

Les personnes les plus âgées, les moins diplômées, aux revenus modestes, celles vivant seules ou en couple sans enfant ou encore résidant dans les DOM sont les plus touchées par le défaut d'équipement d'accès à internet comme par le manque de compétences numériques.

La France en 2020 compte près de 12 millions de personnes en situation de handicap et seulement 11% de démarches en ligne accessibles. Toutes les personnes en situation de handicap ne sont pas en difficulté par rapport au numérique mais un certain nombre peut avoir besoin de dispositifs d'accessibilité en ligne. Or, en octobre 2020, l'observatoire de la qualité des démarches en ligne montre que seules 11% des 250 démarches étudiées sont accessibles aux publics porteurs de handicaps.

L'accès à internet n'est pas encore de bonne qualité partout

Un point de repère : le débit nécessaire pour faire une démarche administrative en ligne est estimé entre 3 et 8 mégabits par seconde.

L'accès à l'internet fixe Avec le Plan France Très Haut Débit lancé en 2013, tout le territoire devrait avoir accès en 2022 à des débits supérieurs à 30 mégabits par seconde (et la fibre optique doit arriver partout jusqu'à l'abonné d'ici à 2025). Selon les chiffres fournis par l'Arcep, au troisième trimestre 2020, 68% des locaux ont accès au haut débit fixe, dont 55% par fibre optique. Mais ces locaux couverts sont inégalement répartis : 92% des locaux couverts en zone très dense, contre 81% en zones moins denses et seulement 44% en zones peu denses.

En attendant le déploiement complet du très haut débit, l'accès au bon haut débit (minimum de 8 Mégabits par seconde) doit équiper 94% des foyers d'ici à fin 2020. Pour les 6% restants, un complément par les technologies sans fil est subventionné par le dispositif "cohésion numérique des territoires".

L'accès à l'internet mobile Selon la dernière édition du baromètre du numérique, en 2019, les Français se sont connectés à internet de préférence (51%) avec leur smartphone (+4 points en un an). 77% des Français de plus de 12 ans possèdent un smartphone.

En vertu de l'accord "New Deal Mobile" passé en 2018 entre l'État, l'Arcep (autorité de régulation des télécommunications et les opérateurs mobiles), l'ensemble du territoire devrait permettre un accès à la technologie 4G d'ici à fin 2022. Au troisième trimestre 2020, l'Arcep estime que 96% du territoire sont aujourd'hui couverts en 4G par au moins un opérateur (contre 89% au 1er janvier 2018) et 76% de l'Hexagone couverts par tous les opérateurs en 4G (contre 45% au 1er janvier 2018).

Lors de l'attribution des fréquences de la 5G, l'Arcep a demandé qu'au moins un quart des déploiements se fasse dans des territoires ruraux ou périurbains.

Simplifier, observer, comprendre et améliorer

L'utilisation d'un service public sur internet devrait être au moins aussi facile qu'en face à face. Le "parcours usager" sur le site ou la plateforme internet doit être élaboré avec soin afin qu'il soit le plus intuitif possible, et tout problème doit être éliminé rapidement. La qualité des services en ligne doit être un indicateur de pilotage important pour les administrations.

Si la mise en qualité de tous les "parcours usagers" en ligne va demander quelques années sans doute, la démarche est déjà en route avec :

- la création en juin 2019 de l'observatoire de la qualité des 250 démarches en ligne les plus utilisées, avec une évaluation qui porte sur huit critères de qualité de service essentiels (la démarche propose-t-elle des moyens de contact humains personnalisés facilement accessibles ? etc.) ;
- le recours à des professionnels de la qualité de l'expérience de l'internaute, les UX-Designers (nouvelle fenêtre), pour améliorer le "parcours usager" de ces 250 démarches ;
- la création du service Voxusagers où l'on peut raconter son expérience de démarche administrative et obtenir une réponse ;
- la création du bouton "Je donne mon avis" placé à la fin d'une démarche administrative en ligne.

En utilisant l'agrégateur d'identités numériques FranceConnect, l'utilisateur bénéficie d'échanges automatiques de données entre administrations, avec par exemple le préremplissage des formulaires.

Veiller à l'accessibilité numérique en ligne

L'obligation d'accessibilité des services en ligne de l'État, des collectivités territoriales et de leurs établissements publics existe depuis la loi du 11 février 2005 sur le handicap (article 47) mais a été très peu mise en pratique.

Une nouvelle impulsion a été donnée à partir de la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016. L'obligation a été étendue à certaines entreprises, et toutes les entités doivent, sauf "charge disproportionnée pour l'organisme", élaborer un schéma pluriannuel de mise en accessibilité et insérer des mentions obligatoires sur la page d'accueil et au sein du site. Le défaut de ces informations est assorti d'une sanction pécuniaire.

La circulaire du 17 septembre 2020 relative à l'accessibilité des sites et applications mobiles publics (nouvelle fenêtre) fixe des objectifs prioritaires :

les 15 sites gouvernementaux les plus fréquentés (Ameli.fr, ants.gouv.fr, Caf.fr, ...) doivent être mis en conformité en 2020 ;

depuis février 2020, aucun site de l'État nouveau ou refondu n'est autorisé s'il n'atteint pas 75% de niveau de conformité au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) ;

80 % des 250 démarches suivies par l'observatoire de la qualité des démarches administratives en ligne respecteront en 2022 un critère d'accessibilité numérique.

Renforcer les compétences numériques de la population et le réseau de la médiation numérique

Une meilleure autonomie numérique apporte des bénéfices économiques, d'inclusion sociale et de bien-être. La formation à la culture numérique est obligatoire dans l'éducation nationale et l'enseignement supérieur, mais pas dans la formation professionnelle, et son besoin est sous-estimé (selon une étude du groupe Randstad, en 2018, seul un Français sur trois ressent la nécessité d'acquérir de nouvelles compétences numériques).

Le réseau de la "médiation numérique", fédéré par la société coopérative d'intérêt collectif la MedNum et les têtes de réseau territoriales "Hubs France Connectée", a la double ambition :

d'aider les usagers dans leurs démarches en ligne ;

à moyen et long terme, de former les usagers au numérique afin de les rendre autonomes.

C'est notamment le rôle des quelque 5 000 espaces publics numériques (EPN), ou des guichets uniques de services publics situés en zones rurales ou de la politique de la ville : espaces labellisés France Services (FS), maisons de service au public (MSAP), points d'information médiation multiservices (PIMMS).

Le volet médiation numérique du plan de relance finance la rémunération de 4 000 médiateurs numériques supplémentaires. Le pass numérique distribué aux usagers en situation d'illectronisme leur donne accès à 5 ou à 10 ateliers de formation. L'outil AidantsConnect permettra aux médiateurs numériques de sécuriser leurs démarches en ligne pour les usagers.

Ces initiatives sont encouragées par le plan national d'action pour un numérique inclusif adopté en septembre 2018 et piloté par la mission société numérique de l'Agence nationale de cohésion des territoires.



Cybercriminalité

Arnaques sur internet

Vous pouvez être invité à diffuser des données personnelles en réponse à des courriers électroniques envoyés, en apparence, par des organismes officiels.

Dans tous les cas :

- ne communiquez jamais de données sensibles (numéro de carte bancaire, mot de passe) en cliquant sur un lien envoyé par courrier électronique ;
- partez toujours de la page d'accueil d'un site pour accéder aux autres pages, notamment celles où sont demandées des identifiants ;
- contactez directement vos interlocuteurs habituels au sein de l'organisme en question ;
- n'envoyez pas de photographies.

Certaines personnes à l'étranger peuvent tenter d'abuser de votre générosité sur internet. Si un contact vous demande une aide, même dans une situation présentée comme désespérée, n'envoyez jamais d'argent à une personne que vous n'avez jamais rencontrée physiquement. Cette recommandation vaut également pour des personnes avec lesquelles vous aurez correspondu sur des sites de rencontre.

Les ambassades et consulats de France sont en mesure de vérifier si des ressortissants français ont été arrêtés et sont détenus par les autorités locales : ne répondez donc pas à des demandes d'aide financière émanant de personnes déclarant faire face à des difficultés judiciaires sans procéder à un contrôle préalable auprès des représentations françaises à l'étranger. Le cas échéant, invitez-les à s'adresser aux autorités consulaires françaises pour bénéficier de la protection consulaire prévue par les Conventions de Vienne.

A l'occasion du déplacement de l'un de vos proches à l'étranger, des malfaiteurs peuvent simuler un enlèvement : dans des régions isolées, ils recueillent des informations sur un Français de passage aisément repéré, puis profitent d'une interruption des communications entre l'intéressé et sa famille pour se faire passer pour les auteurs d'un enlèvement. Si vous êtes contacté par une personne déclarant avoir enlevé un de vos proches, alertez le Centre de crise ou la représentation française sur place.

Précautions avant et pendant un séjour à l'étranger

L'emploi de téléphones mobiles, d'ordinateurs portables et d'assistants personnels a favorisé le transport et l'échange de données personnelles ou professionnelles.

Parmi ces informations, certaines peuvent présenter une sensibilité importante, en particulier dans la cadre de missions à l'étranger pour le compte d'une entreprise.

L'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information) a élaboré un guide qui présente des règles simples à mettre en œuvre pour réduire de tels risques et protéger vos données informatiques lors de vos déplacements à l'étranger.

- [Consulter le passeport de conseils aux voyageurs \(site de l'ANSSI\) \(https://www.ssi.gouv.fr/administration/guide/partir-en-mission-avec-son-telephone-sa-tablette-ou-son-ordinateur-portable/\)](https://www.ssi.gouv.fr/administration/guide/partir-en-mission-avec-son-telephone-sa-tablette-ou-son-ordinateur-portable/)
- [Consulter « Les 10 commandements de la sécurité sur l'internet » \(site de l'ANSSI\) \(https://www.ssi.gouv.fr/particulier/precautions-elementaires/dix-regles-de-base/\)](https://www.ssi.gouv.fr/particulier/precautions-elementaires/dix-regles-de-base/)

En savoir plus

- [Internet Prudent \(Signalement : portail officiel de signalement des contenus illicites de l'Internet, Ministère de l'Intérieur, de l'Outre mer, des collectivités territoriales et de l'immigration \(https://www.internet-signalement.gouv.fr/PortailWeb/planets/ConseilsInternet.action\)\)](https://www.internet-signalement.gouv.fr/PortailWeb/planets/ConseilsInternet.action)
- [Site de l'ANSSI \(https://www.ssi.gouv.fr/\)](https://www.ssi.gouv.fr/)

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS

Décret n° 2018-689 du 1^{er} août 2018 relatif à l'obligation pour les administrations de mettre à disposition des usagers un service de paiement en ligne

NOR : CPAE1815650D

Publics concernés : Etat et ses établissements publics nationaux, collectivités territoriales et leurs groupements et établissements publics locaux.

Objet : conditions, seuils et échéanciers applicables aux publics concernés par l'obligation de mise à disposition d'un service de paiement en ligne à destination des usagers.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice explicative : le décret est pris en application de l'article L. 1611-5-1 du code général des collectivités territoriales, inséré par l'article 75 de la loi n° 2017-1775 du 28 décembre 2017 de finances rectificative pour 2017, qui prévoit la mise à disposition par les administrations publiques concernées, pour l'ensemble de leurs créances, d'un service de paiement en ligne à destination de leurs usagers, particuliers ou entreprises.

En fonction de seuils qu'il définit, le décret fixe les dispositions et le calendrier d'entrée en vigueur de l'obligation de mise à disposition d'un service de paiement en ligne. Il précise également les critères de non application de l'obligation et définit les dispositions relatives à l'offre de paiement dématérialisée alternative afférente.

Références : le décret peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'action et des comptes publics,

Vu le code général des collectivités territoriales, et notamment son article L. 1611-5-1 ;

Vu le code de la santé publique ;

Vu la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit, notamment son article 112 ;

Vu la loi n° 2017-1775 du 28 décembre 2017 des finances rectificative pour 2017, notamment son article 75 ;

Vu l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives, notamment son article 9 ;

Vu le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et créant un référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne ;

Vu le décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 modifié relatif à la gestion budgétaire et comptable publique ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 5 juillet 2018 ;

Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu,

Décrète :

Art. 1^{er}. – Les dispositions du présent décret sont applicables aux personnes mentionnées à l'article L. 1611-5-1 du code général des collectivités territoriales.

Art. 2. – Les personnes mentionnées à l'article 1^{er} fournissent à titre gratuit un service de paiement en ligne, accessible aux usagers par l'intermédiaire de téléservices, et le cas échéant d'applications mobiles, connectés à internet.

Les services de paiement mis en œuvre en application du présent décret se conforment aux règles fixées par l'arrêté prévu à l'article 25 du décret du 7 novembre 2012 susvisé.

Pour l'application du II de l'article L. 1611-5-1 du code général des collectivités territoriales, le montant des recettes annuelles encaissables est, pour chaque catégorie de personnes correspondante, le plus faible des seuils prévus par les 2^o à 5^o de l'article 4.

Art. 3. – Le service de paiement en ligne se conforme :

– aux règles définies par le référentiel général de sécurité prévu par l'article 9 de l'ordonnance du 8 décembre 2005 susvisée ;

- aux exigences d'accessibilité définies par le référentiel d'accessibilité pour les administrations prévu à l'article 1^{er} du décret du 14 mai 2009 susvisé.

Art. 4. – I. – Les services de paiement mentionnés à l'article 2 sont proposés :

1^o Par les administrations de l'Etat :

- au plus tard le 1^{er} juillet 2019 pour ce qui concerne les amendes ;
- au plus tard le 1^{er} janvier 2022 pour ce qui concerne leurs autres recettes ;

2^o Par les collectivités territoriales et leurs établissements publics :

- au plus tard le 1^{er} juillet 2019 lorsque le montant de leurs recettes annuelles est supérieur ou égal à 1 000 000 euros ;
- au plus tard le 1^{er} juillet 2020 lorsque ce montant est supérieur ou égal à 50 000 euros ;
- au plus tard le 1^{er} janvier 2022 lorsque ce montant est supérieur ou égal à 5 000 euros ;

3^o Par les établissements publics de santé ainsi que, lorsqu'ils sont érigés en établissement public de santé en application de l'article L. 6133-7 du code de la santé publique, les groupements de coopération sanitaire :

- au plus tard le 1^{er} juillet 2019 lorsque le montant de leurs recettes annuelles est supérieur ou égal à 6 000 000 euros ;
- au plus tard le 1^{er} juillet 2020 lorsque ce montant est supérieur ou égal à 300 000 euros ;
- au plus tard le 1^{er} janvier 2022 lorsque ce montant est supérieur ou égal à 5 000 euros ;

4^o Par les établissements publics locaux d'enseignement, les établissements publics locaux d'enseignement et de formation professionnelle agricoles, les établissements publics locaux d'enseignement maritime et aquacole :

- au plus tard le 1^{er} juillet 2019 lorsque le montant de leurs recettes annuelles est supérieur ou égal à 750 000 euros ;
- au plus tard le 1^{er} juillet 2020 lorsque ce montant est supérieur ou égal à 250 000 euros ;
- au plus tard le 1^{er} janvier 2022 lorsque ce montant est supérieur ou égal à 75 000 euros ;

5^o Par les autres personnes morales de droit public mentionnées au I de l'article L. 1611-5-1 du code général des collectivités territoriales ainsi que par les groupements d'intérêt public lorsqu'ils sont soumis aux règles de la comptabilité publique dans les conditions prévues par l'article 112 de la loi du 17 mai 2011 susvisée :

- au plus tard le 1^{er} juillet 2019 lorsque le montant de leurs recettes annuelles est supérieur ou égal à 10 000 000 euros ;
- au plus tard le 1^{er} juillet 2020 lorsque ce montant est supérieur ou égal à 1 000 000 euros ;
- au plus tard le 1^{er} janvier 2022 lorsque ce montant est supérieur ou égal à 150 000 euros.

II. – Pour l'application du I, le montant des recettes annuelles s'entend des recettes encaissables au titre des ventes de produits, de marchandises ou de prestations de services. Il s'apprécie au 31 décembre de l'avant-dernière année précédant celle au titre de laquelle les personnes sont soumises à l'obligation prévue à l'article 2 pour la première fois.

Pour les personnes créées après le 1^{er} janvier 2020, la mise en conformité aux obligations prévues à l'article 2 intervient au plus tard au 1^{er} janvier de la deuxième année suivant la date de leur création.

Art. 5. – Le ministre de l'action et des comptes publics est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 1^{er} août 2018,

EDOUARD PHILIPPE

Par le Premier ministre :

*Le ministre de l'action
et des comptes publics,*

GÉRALD DARMANIN



**CONSULAT
GÉNÉRAL
DE FRANCE
À STUTTART**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Deutsch | français

→ Menu → Contenu → Plan du site



La France en Allemagne

Consulat Général de France à Stuttgart

Le Consulat

Actualités

Présence
française

Vie pratique

Services aux
citoyens

Institut français
de Stuttgart

Visa

Accueil > Stuttgart Consulat > Actualités > Préparation en ligne des passeports

A A A

Prépaiement en ligne des passeports



Le prépaiement en ligne de la demande de passeport par l'achat d'un timbre fiscal dématérialisé n'est pas encore mis en œuvre à l'étranger. Cette nouvelle mesure de simplification sera déployée dans les prochains mois.

Pour l'instant, il convient donc de régler au consulat (à Munich) votre demande de passeport par les moyens de paiement suivant : argent liquide ou carte de paiement (EC/Giro Karte).

Dernière modification : 21/07/2015

Haut de page

Dans la même rubrique

- ▶ Tournée consulaire à Stuttgart - 5 et 6 décembre 2022
- ▶ Ouverture de la campagne 2023 du dispositif STAFE
- ▶ Fermeture exceptionnelle du consulat le 15.08.2022
- ▶ Elections législatives 2022 - Résultats du 1er tour pour les Français de l'étranger
- ▶ Fermeture exceptionnelle du consulat le 27.05.2022

→ toute la rubrique

Accès rapide

- ▶ Coronavirus Covid19 - FAQ
- ▶ Voter par procuration
- ▶ Les conseillers consulaires
- ▶ Conseillers à l'A.F.E.



Timbres dématérialisés

07/02/20

A quoi servent-ils ?

Le timbre fiscal dématérialisé est une modalité de paiement permettant de régler les taxes liées aux démarches administratives, comme une demande de passeport, de titre de séjour, frais de justice, etc.

Quels sont les avantages du timbre dématérialisé ?

Le processus de dématérialisation des timbres permet :

- la simplification des démarches grâce à son achat directement sur Internet,
- la simplification des démarches pour les agents de l'administration qui peuvent consommer les timbres sur une même plateforme,
- des économies financières importantes induites par la suppression de l'usage du support papier.

Quel est le rôle de l'ANTS ?

L'application des timbres dématérialisés, développée par l'ANTS, permet les fonctionnalités suivantes :

- génération d'un timbre fiscal dématérialisé unique,
- achat du timbre fiscal dématérialisé depuis un site en ligne ou chez un buraliste agréés par l'ANTAI,
- consommation du timbre,
- remboursement du timbre (s'il n'a pas été préalablement consommé),
- gestion des statistiques sur les timbres (nombre par montant, nombre par type de paiement, autres).

De : DFAE@diplomatie.gouv.fr

Envoyé : jeudi 15 septembre 2022 08:55

À : DAF@diplomatie.gouv.fr

Objet : Dématérialisation du paiement des droits de chancellerie à l'étranger - Demande de réunion

Cher collègue,

Suite à notre conversation téléphonique, je vous confirme la nécessité pour la direction des Français à l'étranger de faire un point avec la direction des Affaires financières sur les modalités visant à étendre aux postes diplomatiques et consulaires, l'utilisation des timbres fiscaux dématérialisés à partir de la plateforme PayFip ou de tout autre solution de paiement qui permettrait à nos compatriotes d'acquitter les droits de chancellerie en ligne, conformément aux textes réglementaires.

Merci de me communiquer vos disponibilités afin que nous puissions organiser avec nos services respectifs une réunion en visioconférence.

Bien cordialement

N...

Direction des Français à l'étranger (DFAE)

RECOMMANDATION 20

Ouvrir des points d'accès numériques pérennes dédiés à l'accompagnement des étrangers a minima dans chaque ville où est établie une préfecture ou sous-préfecture, les doter d'agents formés au droit au séjour - en nombre suffisant - et leur donner accès aux outils métier leur permettant de résoudre toute difficulté technique rencontrée par les usagers dans le cadre de leurs démarches.

RECOMMANDATION 21

Garantir un égal accès aux guichets préfectoraux à tous les étrangers, quelle que soit leur situation administrative.

RECOMMANDATION 22

Modifier le régime de délivrance des attestations dématérialisées créatrices de droits afin que celles-ci soient délivrées dès l'enregistrement d'un dossier considéré comme complet, y compris aux personnes en situation irrégulière.

RECOMMANDATION 23

Rajouter à la liste des pièces permettant de justifier de la régularité du séjour pour bénéficier des prestations familiales et des aides au logement figurant dans le code de la sécurité sociale les attestations dématérialisées délivrées via l'ANEF.

RECOMMANDATION 24

Développer davantage les possibilités d'accès multiples aux services publics, la mise en œuvre de l'accueil multicanal ne pouvant pas se limiter aux seuls espaces France services. Où qu'il se trouve, l'utilisateur doit pouvoir choisir le mode de communication le plus approprié à sa situation lorsqu'il échange avec l'administration.

RECOMMANDATION 25

Adopter une disposition législative, au sein du code des relations entre les usagers et l'administration, imposant de préserver plusieurs modalités d'accès aux services publics pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée.

RECOMMANDATION 26

Rendre réellement gratuites les plateformes téléphoniques de tous les services publics (N° vert) et non pas seulement la non surtaxation des appels.

RECOMMANDATION 27

Améliorer l'information des usagers afin de faire mieux connaître la gratuité des démarches administratives et de mettre fin aux pratiques d'orientation des usagers vers un service privé payant.

RECOMMANDATION 28

Donner la possibilité à l'utilisateur de revenir, à tout moment, sur son consentement aux échanges dématérialisés de façon définitive ou temporaire.

RECOMMANDATION 29

Instaurer le principe d'un envoi sous forme papier, des notifications d'attribution, de suppression ou de révision de droits comportant les délais et voies de recours, sauf si la personne consent expressément et au préalable aux échanges dématérialisés.

RECOMMANDATION 30

Garantir un délai permettant de faire des rectifications pour toutes les démarches administratives réalisées en ligne.

RECOMMANDATION 31

Inclure des usagers en difficulté avec le numérique dans l'élaboration et dans l'évaluation des processus de dématérialisation des services publics.

RECOMMANDATION 32

Regrouper les modifications des interfaces afin d'en limiter le nombre pour ne pas perturber les utilisateurs, car des changements d'interfaces répétés et rapprochés dans le temps ont des incidences sur les utilisateurs (pertes de repères, parfois renoncement) mais également sur les accompagnants qui doivent réadapter leurs outils pédagogiques d'accompagnement (mise à jour des tutoriels).

RECOMMANDATION 33

Adopter dans tous les services publics producteurs de démarche en ligne ou diffusant des informations en ligne une démarche facilitant la compréhension par tous et toutes des tâches, étapes, choix, informations importantes... Cette démarche, qui profitera à tous les usagers, devrait s'appuyer sur :

- L'utilisation d'une ergonomie adaptée à tous et l'utilisation d'un vocabulaire et de formulation simples. Le Défenseur des droits avait à cet égard préconisé en 2019 l'utilisation du langage « facile à lire et à comprendre » (FALC) ;
- Le développement de tutoriels expliquant le déroulement de la démarche, les pièces nécessaires à la réalisation de la démarche. Ces tutoriels, tout comme les formulaires notamment ceux à l'attention des personnes étrangères, pourraient être traduits en plusieurs langues et accessibles aux personnes en situation de handicap.

RECOMMANDATION 34

Développer le partage de données et le pré-remplissage des formulaires entre services publics sociaux, nationaux et territoriaux.

RECOMMANDATION 35

Développer des espaces de WIFI gratuit et conduire une consultation sur un « droit à la connexion » ou un « droit d'accès au numérique », en y associant aussi bien les fournisseurs d'accès à internet que les personnes précaires. Mener des expérimentations pour déterminer le meilleur modèle qui rendrait internet accessible à tous.

RECOMMANDATION 36

Prendre toutes les mesures utiles pour que les dispositifs d'accompagnement des usagers soient connus, que leurs services soient identifiés et qualifiés, et que leur action soit coordonnée.

RECOMMANDATION 37

Créer, au ministère du Travail, au ministère de la Fonction publique et au ministère de l'Éducation nationale, une filière des métiers de la médiation numérique, notamment dans la fonction publique territoriale, actant la pérennisation de leur action et de leur utilité.

RECOMMANDATION 38

Favoriser, dans tous les lieux d'accompagnement aux démarches administratives, notamment dans les espaces France services, la présence d'un écrivain public numérique accessible gratuitement.