



## 17ème législature

<b>Question N° :</b> <b>2869</b>	De <b>Mme Eléonore Caroit</b> ( Ensemble pour la République - Français établis hors de France )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Commerce extérieur et Français de l'étranger		<b>Ministère attributaire</b> > Commerce extérieur et Français de l'étranger
<b>Rubrique</b> > Français de l'étranger	<b>Tête d'analyse</b> > Faciliter l'accès à l'identité numérique pour les Français de l'étranger	<b>Analyse</b> > Faciliter l'accès à l'identité numérique pour les Français de l'étranger.
Question publiée au JO le : <b>17/12/2024</b>		

### Texte de la question

Mme Eléonore Caroit attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'Europe et des affaires étrangères, chargée du commerce extérieur et des Français de l'étranger sur les obstacles persistants rencontrés par les Français établis hors de France pour accéder aux services administratifs numériques. La dématérialisation des services administratifs, bien qu'elle vise à simplifier les démarches et à améliorer leur accessibilité, pose des défis majeurs pour les citoyens français résidant à l'étranger. Mme la députée est fréquemment sollicitée par des Français établis en Amérique latine et dans les Caraïbes, qui signalent des difficultés persistantes pour se connecter à FranceConnect. Les conditions nécessaires pour accéder à ce portail excluent *de facto* une partie significative des Français vivant hors de France, notamment car ils disposent d'un numéro de téléphone non compatible avec les modalités de connexion proposées. En effet, le compte Yris, censé permettre aux Français établis à l'étranger une connexion gratuite à FranceConnect depuis n'importe quel pays (contrairement à La Poste qui ne fonctionne que pour une trentaine de pays), rencontre de nombreuses difficultés. Plusieurs Français résidant en Amérique latine et dans les Caraïbes, notamment en République Dominicaine et au Pérou, ont signalé des dysfonctionnements continus avec Yris. Mme la députée souhaite savoir quelles peuvent-être les mesures mises en place par le Gouvernement pour remédier aux dysfonctionnements empêchant l'accès à l'identité numérique et dans quel délai celle-ci sera véritablement accessible à tous les Français, peu importe leur pays de résidence. En outre, Mme la députée est convaincue qu'il est essentiel de renforcer l'accompagnement des Français établis à l'étranger face à la digitalisation des services publics. En France, des formations informatiques sont régulièrement organisées par les mairies ou des centres sociaux pour accompagner les citoyens dans leurs démarches numériques. Or ces initiatives font défaut à l'étranger, où l'isolement numérique aggrave les inégalités d'accès aux services publics souvent très éloignés géographiquement. Elle souhaiterait savoir si le Gouvernement envisage de déployer des initiatives, telles que l'organisation de sessions de formation dans les consulats ou la mise en place de lignes d'assistance téléphonique dédiées pour répondre aux difficultés rencontrées par les Français établis à l'étranger.