

Intitulé de l'épreuve : Note de synthèse

Nombre de copies : 2

Numérotez chaque page (dans le cadre en bas de la page) et placez les feuilles dans le bon sens.

A l'attention du directeur des applications informatiques consulaires -

La dématérialisation est un chantier qui est en cours dans l'ensemble des services de l'état. Bien entendu, les français à l'étranger sont concernés par cette transformation majeure que la crise du covid 19 a accélérée. Toutefois, des spécificités propres à l'éloignement du territoire national doivent être prises en compte. Dans un premier temps, la note portera sur la situation actuelle de la dématérialisation. Dans un deuxième temps, l'attention se portera sur les difficultés et les risques liés à la dématérialisation, enfin, quelles seront les pistes d'amélioration à suivre.

I. Point de situation : des consulats en première ligne dans la dématérialisation.

Les consulats assurent la continuité des services publics à l'étranger. De nombreuses dématérialisations ont été impulsées dans les services proposés aux français à l'étranger.

Dans les services d'état civil, tout d'abord. Si la satisfaction des usagers est généralement bonne, la dématérialisation peut permettre une meilleure disponibilité des services. La délivrance des actes d'état civil en lien avec les plateformes notariales notamment, est effectuée à 94% de manière dématérialisée aujourd'hui. La délivrance de passeport est en déploiement en particulier grâce à la mise en œuvre par l'ANTS de timbres fiscaux dématérialisés.

N°

115

Le renouvellement des passeports par la voie dématérialisée n'est, quant à lui, qu'au stade expérimental au Canada et Portugal.

Les procédures de vote sont, elles aussi, concernées par la dématérialisation que ce soit la tenue des registres par la mise en œuvre d'un registre électoral unique, mais aussi les procédures de vote par procuration avec le portail Ma procuration. Enfin le vote par internet a ~~pu être~~ ~~été~~ été exploité lors des élections des conseillers des Français de l'étranger et des délégués consulaires tout en conservant un accès à l'urne.

La sécurité des français de l'étranger est assurée par le relais numérique du portail France Diplomatie qui assure l'information, guide et propose des services aux usagers.

En complément, d'autres services pour les situations de crise tel que Ariane et de multiples canaux sont déployés (Facebook, Twitter, SMS, Conseils).

La solidarité nationale a été impactée fortement par la crise sanitaire, l'éducation notamment a dû faire face à de nouveaux défis. Le développement de forums pédagogiques, de gestion des personnels à distance et d'outils numériques de communication ont été impulsés par l'AEFE et la Mission laïque, soutenu par un plan de réforme informatique.

II. Les dématérialisation: un défi pour l'accès à tous et de sécurité.

Pour permettre à tous un accès aux services publics, il est nécessaire de prendre en compte les difficultés qui se dressent.

Des difficultés d'ordre légale, car un acte ou un document numérique doit avoir la même valeur juridique

qu'un acte physique. Il convient donc de se prémunir des fraudes et des intermédiaires peu scrupuleux qui rendent payant un service public gratuit.

Face au nombre croissant de services dématérialisés, il faut établir un ensemble de règles afin de donner aux usagers un accès facile en tenant compte des dispositifs des publics. La difficulté est donc majeure pour rendre accessible les services aux personnes en situation de handicap, aux personnes âgées, non francophones ou encore en situation d'incompétence numérique.

Les situations d'éloignement géographique de l'accès à internet et aux réseaux de communication sont des problèmes, là aussi cruciaux car ils ne permettent pas l'accès aux services. A l'instar des équipements informatiques dont tout les usagers ne disposent pas. L'éloignement du territoire est un problème aussi à l'étranger pour les français sans lien administratif avec la métropole. Le développement de la dématérialisation ~~est~~ se heurte aussi à une demande et une obligation de qualité de service et d'information quant au suivi des dossiers et leur achèvement, ce dans dans un langage simple et sans jargon.

En terme de sécurité, le numérique est soumis à une intense activité illégale à laquelle n'échappe pas les français de l'étranger que ce soit comme résident par des tentatives d'hameçonnage lors des échanges avec les représentations ou pour tous par la protection des données.

Les modes de numérisation sont confrontés à des enjeux de sécurité majeurs car ils touchent le cœur de la citoyenneté (site par exemple) et doivent garantir une confiance absolue auprès des citoyens.

III Des améliorations sous l'impulsion des pouvoirs publics.

À bien des égards, la dématérialisation est encouragée par les décideurs, c'est une chance pour permettre un service de qualité.

Dans les consulats, les étapes de l'acte pourront être encore déployées jusqu'à la possibilité de l'acte à distance pour l'ensemble des sites nationaux, ceci pour permettre aux citoyens les plus éloignés du site de faire leur demande de l'acte. Les services consulaires d'Etat civil, déjà très en avance sur la dématérialisation de l'acte ont été accompagnés dans la mise à jour du matériel et du logiciel pour permettre un accès plus ergonomique, plus efficace et plus fiable. De même, la délivrance de passeport est la prochaine étape ~~de~~ ^{généralisation} de la modernisation numérique dans ce domaine.

Ces exemples impliquent de prendre en compte les usagers dans leur diversité en développant une culture de la confiance, des espaces sécurisés en diminuant la dépense publique.

La diversité des nombreux usages par la prise en compte de l'utilisation des smartphones dans la création des portails, mais aussi les habitudes de qualité de service par la possibilité de retour de satisfaction pour les portails. et d'expérience

Pour les publics fragiles, il convient de les associer à la réalisation de la dématérialisation, de leur proposer un langage simple et clair en plus de tutoriaux. Ceci devrait faire partie d'une charte commune à l'ensemble des portails au niveau national.

Intitulé de l'épreuve : Deck de synthèse

Nombre de copies : 2

Numérotez chaque page (dans le cadre en bas de la page) et placez les feuilles dans le bon sens.

En conclusion, si la dématérialisation est une nécessité afin de garantir un service public de qualité, tout en respectant une optimisation et une réduction des coûts, il convient de garder à l'esprit en permanence que ces services restent à l'usage du plus grand nombre et que usagers mais aussi personnel doivent être associés à l'élaboration de cette politique publique.

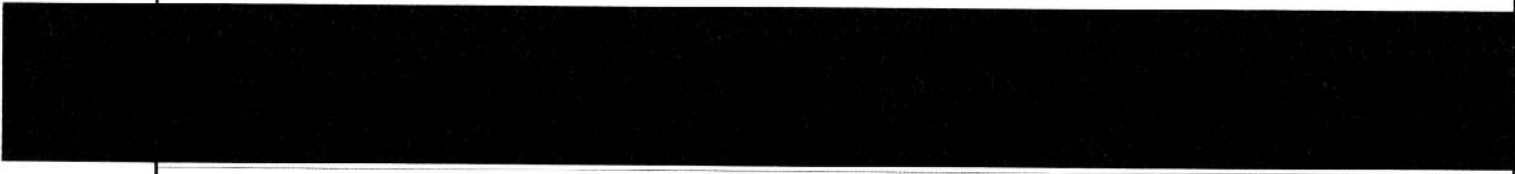
N°

313



A large area of the page containing horizontal lines for writing, typical of a notebook or ledger page.

N°
[Handwritten signature]



A large rectangular area with horizontal ruling lines, intended for writing.

N°
[Handwritten signature]

Lined writing area with horizontal ruling lines.

N°
21/11