ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

affaires étrangères : sous-direction de l'état civil de Nantes

Question écrite n° 15105

Texte de la question

M. Patrick Devedjian appelle l'attention de M. le ministre des affaires étrangères sur les graves désordres qui semblent régner dans les services de l'état civil de Nantes et dont témoignent de très nombreux Français nés à l'étranger. Il est impossible d'obtenir une réponse au téléphone, les documents sont envoyés à plusieurs reprises, égarés, oubliés... et il en résulte une perte de temps considérable. C'est pourquoi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il envisage de prendre afin de remédier à la profonde désorganisation de ce service.

Texte de la réponse

Le service central d'état civil (SCEC) doit faire face depuis quelques années à une forte augmentation de demandes d'actes civil ayant engendré en cinq ans un doublement de l'arrivée des courriers qui s'élèvent maintenant en moyenne à 7 000 lettres par jour. Cette hausse s'explique en particulier par l'exigence, par les services préfectoraux de la production d'une copie de l'acte de naissance pour l'obtention de la carte nationale d'identité sécurisée, d'une part, et par la mise à jour des fichiers des caisses d'assurance maladie et de retraite, dans l'optique de la mise en place de la carte Vital, d'autre part. Concernant les requêtes des intéressés, il convient de distinguer les actes existants au nombre de 15 millions environ, des actes à créer : plus de 80 000 par an sont en effet établis au SCEC. Pour les premiers, une enveloppe de 10,5 millions a été débloquée sur trois ans afin de numériser 3,5 millions d'actes : l'objectif est d'atteindre à terme, une délivrance automatisée et donc rapide à hauteur de 80 % au lieu de 45 % au début de l'opération. Pour les seconds, il est prévu de mettre en place de nouvelles applications informatiques afin de permettre un traitement plus rapide de dossiers : en tout état de cause, divers échanges entre le service et l'intéressé sont souvent nécessaires afin de pallier l'insuffisance de pièces existantes ou les contradictions entre les éléments fournis qui relèvent parfois d'un état civil étranger peu cohérent. En outre, le SCEC fait l'objet d'une restructuration pour tenir compte de ces mouvements et optimiser les circuits de traitement des requêtes. Enfin, concernant les 4 000 appels téléphoniques quotidiens reçus par le service, un serveur vocal et un nouveau service d'accueil ont été récemment mis en place. Il est précisé toutefois que l'état civil est un domaine qui relève de l'état des personnes et revêt de ce fait un caractère strictement confidentiel. Dans ces conditions, les appels téléphoniques ne permettant pas de s'assurer de l'identité et de la qualité du demandeur, l'effort est porté sur le traitement écrit des demandes.

Données clés

Auteur : M. Patrick Devedjian
Circonscription : Hauts-de-Seine (13e circonscription) - Rassemblement pour la République
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 15105
Rubrique : Ministères et secrétariats d'etat
Ministère interrogé : affaires étrangères

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/11/questions/QANR5L11QE15105

Ministère attributaire : affaires étrangères

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 1er juin 1998, page 2920
Réponse publiée le : 3 août 1998, page 4255