ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

délivrance

Question écrite n° 49641

Texte de la question

M. Jean-Claude Fruteau attire l'attention de Mme la ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales sur les délais de délivrance des papiers d'identité ainsi que sur les disparités territoriales existant entre les départements. Selon une récente enquête menée par l'UFC-Que choisir, les délais pour la délivrance de cartes d'identité ou de passeports varient fortement en fonction des territoires où la demande est déposée. Ainsi, par exemple, pour les cartes d'identité, le délai peut varier d'une dizaine de jours à plus de douze semaines. S'agissant des passeports, le constat est identique puisque le délai minimal constaté par cette enquête est d'une dizaine de jours contre douze semaines pour le délai maximal. L'enquête démontre donc que de fortes disparités existent en fonction des territoires. Si l'on peut comprendre des écarts dans les délais en fonction des flux des demandes et de l'activité des services administratifs, il n'est pas normal, par exemple, que le délai maximal de la délivrance d'un passeport puisse être jusqu'à six fois supérieur d'un département à l'autre. Cette élasticité des délais avait d'ores et déjà été soulevée dans le rapport de Monsieur Marc Le Fur sur le projet de loi de finances pour 2009, annexe n° 2 « Administration générale et territoriale de l'État », à propos des délais de traitement dans les préfectures. Le rapporteur indiquait même que « ces résultats reflètent certes une certaine différence - pas toujours compréhensible - des moyens entre départements, mais les écarts considérables entre préfectures font la démonstration qu'au-delà des moyens, l'efficacité est aussi fonction de la qualité de l'organisation, du degré de motivation des agents et de l'engagement des supérieurs hiérarchiques ». Aussi, il souhaite connaître les mesures qu'elle entend mettre en oeuvre pour la réduction des écarts dans les délais de traitement et de délivrance des papiers d'identité ainsi que pour la réduction des disparités territoriales constatées à de nombreuses reprises.

Texte de la réponse

La qualité du service rendu à l'usager est l'une des préoccupations majeures du ministère de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales qui suit très régulièrement l'évolution des délais de délivrance des différents titres. Sans contester les difficultés techniques liées à la mise en place du passeport biométrique dans le courant du deuxième semestre 2009, le délai moyen de délivrance du titre se réduit régulièrement depuis la mise en service de l'application et tend vers l'objectif cible de 7 jours, contre 12 jours en moyenne en 2009. Le passeport biométrique a été déployé par vagues successives. Dans les départements de la première vague, qui bénéficient donc de près d'un an d'expérience, l'amélioration des durées de traitement, liée à l'apprentissage des agents, a été constante. À titre d'exemple, la numérisation des imprimés Cerfa a été améliorée, ce qui permet de réduire les corrections manuelles, et de nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées. Les communes auront prochainement accès à un infocentre qui leur permettra d'effectuer très simplement un suivi statistique sur le nombre de titres instruits et de comparer leurs délais de traitement. Une assistance technique particulière a été mise en place par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) pour aider les préfectures et les communes de ces départements à identifier puis à régler les difficultés qui demeurent. Une des causes de retards tient également, dans certains cas, à la mauvaise rédaction des dossiers que les préfectures ont à instruire. Ainsi, dans un département, le taux de retour des dossiers présentés peut-il aller jusqu'à près de trois

fois la moyenne nationale. Le délai constaté reflète très concrètement le temps de travail nécessaire pour les préfectures et les services municipaux pour que les dossiers soient complets et correctement renseignés. Parallèlement à la montée en puissance du passeport biométrique et du SIV, les préfectures ont dû faire face à une forte hausse conjoncturelle (+ 8 % environ sur l'année) du nombre de demandes de cartes nationales d'identité en raison de l'arrivée à échéance des cartes délivrées en 1999, dont le nombre était d'autant plus élevé que le titre était alors devenu gratuit. Il convient de souligner que le délai de traitement des demandes de titres intègre une part croissante de temps d'instruction consacré à la lutte contre la fraude documentaire. Ainsi plus de 2 000 documents frauduleux ont-ils été détectés par les préfectures en 2009. Le ministère de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales intègre la part des délais de délivrance des titres qui sont imputables aux préfectures parmi les critères d'allocation des moyens de celles-ci afin de tendre vers une certaine harmonisation nationale.

Données clés

Auteur : M. Jean-Claude Fruteau
Circonscription : Réunion (5e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 49641
Rubrique : Papiers d'identité
Ministère interrogé : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales
Ministère attributaire : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 19 mai 2009, page 4787
Réponse publiée le : 11 mai 2010, page 5333