



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

passport biométrique

Question écrite n° 64641

Texte de la question

M. Jean-Christophe Cambadélis alerte M. le ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales sur les nombreux dysfonctionnements qui affectent la délivrance des passeports biométriques. La nouvelle procédure, conçue par l'État et mise en oeuvre par les communes, n'améliore en rien les démarches des usagers qui désirent obtenir facilement et rapidement leurs passeports. En effet, les stations équipées fournies par l'État pour enregistrer les demandes de passeports biométriques connaissent des pannes régulières qui allongent considérablement les délais aux guichets des services d'état civil des mairies. Ainsi, il est fréquent que les appareils ne démarrent pas, que les prises d'empreintes digitales soient irréalisables ou que la transmission dématérialisée des dossiers soit bloquée. Les rendez-vous qui devraient durer de dix à quinze minutes, selon les prévisions de l'État, sont en réalité proches de la demi-heure. De surcroît, le prestataire informatique choisi par l'État, *via* l'Agence nationale des titres sécurisés, pour assister, sur un plan technique, les services d'état civil, se montre incapable de résoudre ces multiples dysfonctionnements. Les réparations sur place n'interviennent pas toujours en temps utile. Les consignes stéréotypées données par téléphone aux agents sont bien souvent inadaptées à leurs demandes. À la lumière de ces éléments, il lui demande quelles mesures il entend prendre pour remédier à cette situation qui, d'une part, pénalise les usagers du service public et qui, d'autre part, contribue à dégrader les conditions de travail des agents en charge des dossiers de demande de passeports biométriques.

Texte de la réponse

La mise en place du programme « TES » (titres électroniques sécurisés) a commencé par le passeport biométrique, dont le déploiement s'est accompagné d'une appropriation progressive du dispositif par les agents chargés du recueil des données. Les performances du dispositif se sont avérées globalement satisfaisantes puisqu'à la fin de l'année 2009 le passeport était délivré en moins de sept jours dans les trois quarts des départements métropolitains. Le nombre des dysfonctionnements de l'application n'a cessé de diminuer. Désormais, les délais de maintenance technique et de réparation ne dépassent pas la journée. Diverses actions « qualité » ont été menées par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), portant sur l'ergonomie et sur la formation complémentaire des agents en mairie et en préfecture. Elles se sont traduites notamment par une diminution du temps moyen de traitement d'une demande de passeport : ainsi, par exemple, l'opération de recueil de la demande ne représente-t-elle que moins de 11 minutes en moyenne. Par ailleurs, les récentes mesures réglementaires de simplification de la procédure de délivrance et de renouvellement de la carte nationale d'identité et du passeport ont pour effet d'accélérer les opérations d'enregistrement en mairie, ce qui bénéficiera aux usagers.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Christophe Cambadélis](#)

Circonscription : Paris (20^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 64641

Rubrique : Papiers d'identité

Ministère interrogé : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Ministère attributaire : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 24 novembre 2009, page 11079

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8854