



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Délais de délivrance des passeports

Question écrite n° 23913

Texte de la question

M. Bertrand Sorre attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les délais de prise de rendez-vous dans les mairies équipées pour les demandes de passeport mais aussi sur les délais extrêmement longs pour que soit fabriqué puis délivré ce document. Dans le cadre du plan « préfectures nouvelle génération », les modalités de délivrance des titres réglementaires que sont la carte nationale d'identité, le passeport, le permis de conduire et le certificat d'immatriculation (anciennement carte grise), ont été dématérialisées. Depuis mars 2017, la démarche pour obtenir ou renouveler son passeport est traitée *via* une pré-demande sur internet. La demande doit ensuite être déposée auprès d'une mairie équipée d'un dispositif de recueil de données biométriques (empreintes et photo). Toutefois au regard des investissements importants, toutes les mairies n'ont pu être équipées de ce dispositif de recueil. Et cette réforme administrative, initiée par les pouvoirs publics, engendre des délais de délivrance excessifs. Cette situation récurrente n'est pas tenable au regard de la qualité du service à la population et des répercussions sur les administrés. Plusieurs habitants de la Manche, ayant pourtant effectué les démarches plus de 10 semaines en amont de la date prévue de leur départ, ont ainsi dû renoncer à leurs vacances ou leurs déplacements à l'étranger, et de plus, pour un grand nombre d'entre eux, ne pouvant obtenir le remboursement de leurs billets d'avion et des frais de séjour. Par conséquent, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures que le Gouvernement entend mettre en œuvre pour assurer un bon fonctionnement du service public, pour raccourcir de manière acceptable les délais d'attente de rendez-vous puis de délivrance des documents et ainsi, répondre aux attentes des citoyens.

Texte de la réponse

La mise en œuvre de la réforme qui a intégré le traitement des cartes nationales d'identité (CNI) dans le fichier des titres électroniques sécurisés a prévu la dématérialisation de la totalité des échanges entre les mairies et les centres d'expertise et de ressources des titres (CERT) chargés d'instruire les demandes de titres d'identité. Le recueil d'informations biométriques pour l'établissement du titre, telles les empreintes digitales, impose leur transmission par des lignes dédiées et sécurisées, installées dans les communes équipées en dispositifs de recueil (DR). La dématérialisation des procédures ainsi conduite doit aussi permettre de mieux lutter contre la fraude documentaire et l'usurpation d'identité. En contrepartie, la possibilité de déposer une demande de titre est déterritorialisée, c'est-à-dire dé-corrélée du lieu de domicile du demandeur, ce qui offre plus de souplesse aux usagers. La sensibilité des données à caractère personnel et la nécessité de prévenir et détecter les tentatives de falsification et de contrefaçon des titres ont imposé de restreindre non seulement le nombre des dispositifs, mais également celui des personnels habilités à les traiter, à raison de leurs attributions et dans la limite du besoin d'en connaître. Les coûts budgétaires de ces matériels et des réseaux sécurisés qu'ils requièrent ne sont pas neutres pour l'Etat, en termes d'installation et de maintenance, comme pour les communes, en termes de fonctionnement et de ressources humaines à mobiliser et doivent aussi être pris en compte. En effet, les mairies dotées de DR doivent s'engager à proposer une qualité de service au travers d'une ouverture du service de cinq jours par semaine, d'une amplitude horaire d'accueil au public adaptée et d'un cadencement optimal des rendez-vous, toutes les quinze à vingt minutes. De plus, l'Etat a renforcé son accompagnement financier en faveur des

communes équipées d'un DR en faisant évoluer les règles relatives à la dotation pour les titres sécurisés, en revalorisant de 5 030 € à 8 580 € le montant forfaitaire pour chaque station en fonctionnement au 1er janvier de l'année à partir de 2018 et en mettant en place une majoration de 3 550 € pour chaque station ayant recueilli plus de 1 875 demandes de titres au cours de l'année précédente, ce qui représente globalement une dotation annuelle de plus de 43 M€ pour 2 292 communes éligibles équipées de 4 023 stations en 2019. Il ressort cependant des analyses conduites, en lien avec les préfetures, que le taux d'utilisation des stations de recueil est encore souvent très en deçà du taux nominal. Il atteste des marges de manœuvre existantes pour accroître le nombre de rendez-vous proposés. Le département de la Manche présente, à cet égard, des délais satisfaisants (en moyenne 14 jours en novembre 2019, contre 17 jours au plan national) pour un taux moyen d'utilisation des DR pour les communes qui proposent des rendez-vous à plus de 30 jours de 86 %, soit un taux bien supérieur aux moyennes nationales constatées. Dans le cadre de la mise en place des nouvelles modalités de recueil et d'instruction des demandes de CNI, le ministère de l'intérieur a décidé, en fin d'année 2017, de déployer au plan national 250 DR supplémentaires. Pour autant, et pour tenir compte des conclusions du grand débat national et des demandes de nombreux maires en ce domaine, une commande supplémentaire de 100 DR a été lancée en juillet 2019. Dans ce cadre, le département de la Manche s'est vu attribué un dispositif de recueil supplémentaire, ce qui porte le nombre de DR à 24. Le ministère de l'intérieur examine actuellement les conditions dans lesquelles le parc de stations biométriques pourra être densifié dès 2020. La mise en œuvre de pratiques destinées à améliorer les délais de prise de rendez-vous telles que l'extension des plages horaires, la promotion du surbooking, de la prise de rendez-vous en ligne, du rappel de rendez-vous par SMS ou par mail, la publication des statistiques de fréquentation, la mise en œuvre d'un planning de rendez-vous mutualisé sur plusieurs communes pour éviter les rendez-vous non honorés, mais aussi de manière générale, la déterritorialisation totale de l'accueil des demandeurs, sans discrimination de son lieu de résidence, sont autant de pistes d'optimisation des processus et des organisations à promouvoir. Afin d'accompagner les communes à tendre vers un délai ressenti par l'utilisateur le plus faible possible, un guide identifiant les bonnes pratiques susceptibles de contribuer à l'amélioration de ces délais est à la disposition des communes. En outre, un service de proximité peut également être assuré par les communes non dotées de dispositifs, qui souhaitent poursuivre l'accompagnement de leurs administrés. En effet, elles peuvent assister l'utilisateur dans la constitution de son dossier et la réalisation de sa pré-demande en ligne, ou recueillir les demandes des populations les moins mobiles via la mise à disposition par la préfecture du dispositif de recueil mobile. La fluidification des processus au moment du dépôt de la demande est en effet de nature à désengorger les services communaux qui pourraient l'être. Pour ce qui concerne les demandes de passeport déposées dans le département de la Manche, elles sont instruites par le CERT de Normandie, basé à Alençon. Ce CERT, comme les autres CERT chargés de l'instruction des demandes de CNI et de passeports, connaît une forte progression des demandes de titres avec une augmentation de la demande de 14 % sur les seules CNI et de près de 10 % pour l'ensemble des CNI et passeports par rapport à 2018. En 2019, le délai de mise à disposition des titres, qui intègre le délai d'instruction des demandes de titres en CERT et les délais propres à la fabrication et au transport, s'élève à 21 jours pour l'ensemble des CERT et à 32 jours pour les demandes instruites par le CERT de Normandie. Ce CERT fait l'objet d'un suivi attentif. Pour faire face à cette situation, des renforts d'effectifs ont ainsi été alloués à compter de septembre 2019 afin de réduire le délai d'instruction à Alençon et le ramener au même niveau que les autres CERT. Ce suivi attentif et les mesures prises pour réduire le délai traduisent l'engagement du Gouvernement à garantir un service de proximité de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national, et à maintenir sa vigilance sur ce point tout au long de la mise en œuvre de la réforme.

Données clés

Auteur : [M. Bertrand Sorre](#)

Circonscription : Manche (2^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23913

Rubrique : Papiers d'identité

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [22 octobre 2019](#), page 9329

Réponse publiée au JO le : [10 mars 2020](#), page 1963