



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

passport biométrique

Question écrite n° 62792

Texte de la question

M. Michel Pajon appelle l'attention de 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 10 à 15 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

Depuis le déploiement du passeport biométrique et l'appropriation progressive du dispositif par les agents chargés du recueil des données, le nombre de dysfonctionnements des stations d'enregistrement ne cesse de diminuer. Les incidents qui constituent la majorité des dysfonctionnements peuvent être résolus par le téléconseiller basé au centre d'appel de l'ANTS qui effectue une prise à distance du poste. S'agissant des pannes nécessitant une intervention sur site, le délai d'intervention des agents de maintenance constaté en mars 2010 est de 6 h 24 min. Ainsi l'ANTS est allée au-delà de l'engagement contractuel fixant un délai d'intervention inférieur à 1,2 jour. Il est d'ailleurs utile de souligner que seuls 6,2 % des cas de pannes sont résolus en dehors de ce délai contractuel (chiffre qui s'élevait à 16,8 % en septembre 2009). Les différentes actions « qualité » menées par l'ANTS ont donc permis de réaliser des progrès notables notamment sur l'optimisation des interventions de maintenance avec le groupement intégrateur en charge du développement du système d'information TES, mais aussi sur l'ergonomie du dispositif technique permettant une meilleure appropriation par l'agent chargé du recueil des demandes. La mise en place du plan « qualité », qui a renforcé l'information et la formation faites aux agents chargés de recueillir les demandes de titres a ainsi permis à ces derniers au travers de quatre versions successives de l'application-métier de procéder à un maniement plus aisé sur la base d'une ergonomie renforcée. Ces actions ont d'ailleurs eu pour corollaire la baisse du temps moyen de traitement d'une demande de passeport. Le temps d'utilisation constaté par le dispositif électronique de recueil se décompose comme suit : le recueil de la demande (10 min 26 s en moyenne) et la remise du titre à l'utilisateur (qui est de 2 min 14 s en moyenne). Compte tenu des fortes disparités qui existent entre les différentes

communes, seul le délai du « temps-machine » est comptabilisé. S'agissant plus précisément du département de la Seine-Saint-Denis, un plan de formation complémentaire en faveur des agents de mairie et de préfecture a été mis en oeuvre au mois de novembre 2009. Deux nouvelles sessions de formation sont prévues au mois d'avril 2010.

Données clés

Auteur : [M. Michel Pajon](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (13^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62792

Rubrique : Papiers d'identité

Ministère interrogé : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Ministère attributaire : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 23 mars 2010

Question publiée le : 3 novembre 2009, page 10357

Réponse publiée le : 30 mars 2010, page 3682