



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

passport biométrique

Question écrite n° 66764

Texte de la question

M. Daniel Goldberg attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales sur les dysfonctionnements chroniques affectant la délivrance du passeport biométrique. La nouvelle procédure, conçue par l'État et mise en œuvre par les municipalités, ne facilite pas les démarches des usagers désireux d'obtenir rapidement leur passeport. Les stations équipées fournies par l'État s'avèrent, en effet, régulièrement défectueuses : il est fréquent que les appareils ne démarrent pas, que les prises d'empreintes digitales soient irréalisables ou que la télétransmission des dossiers soit bloquée. De surcroît, le prestataire informatique choisi par l'État, *via* l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), afin d'assister techniquement les services d'état civil, se révèle ne pas être en mesure de résoudre ces nombreux dysfonctionnements : les réparations sur place n'interviennent pas toujours en temps utile, les consignes téléphoniques standardisées données aux agents sont bien souvent inadaptées à leurs demandes. Ces pannes chroniques et l'inadéquation des services rendus par le prestataire par rapport aux besoins exprimés pour enregistrer les demandes de passeport biométrique allongent considérablement les délais aux guichets des services d'état civil des mairies. Enfin, en dépit du bon fonctionnement du matériel, la durée du rendez-vous qui, selon les prévisions de l'État, ne devait pas excéder quinze minutes, est en réalité proche du double. Il lui demande donc de bien vouloir lui préciser les mesures que le Gouvernement entend prendre afin de 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 passeport biométrique.

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. Daniel Goldberg](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 66764

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 : 15 décembre 2009, page 11917

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8854