



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

actes

Question écrite n° 73312

Texte de la question

M. Meyer Habib alerte M. le secrétaire d'État, auprès du ministre des affaires étrangères et du développement international, chargé du commerce extérieur, de la promotion du tourisme et des Français de l'étranger, sur le délai anormalement long de délivrance d'actes d'état civil par le service central d'état civil à Nantes. En effet ces dernières semaines, nombre de nos compatriotes français résidant à l'étranger ont dû attendre plusieurs mois avant d'obtenir une copie de pièce d'état civil qu'ils réclamaient, cela malgré l'usage du formulaire de demande en ligne de ces actes qui devrait raccourcir le délai de délivrance. Il l'interroge donc sur ces dysfonctionnements et sur les mesures qu'il compte mettre en œuvre pour pallier ces retards.

Texte de la réponse

Le service central d'état civil (SCEC) délivre autour de 1,7 million de copies et extraits d'actes par an. Il s'agit pour l'essentiel d'actes de naissance. Le délai de délivrance moyen est de 2 à 3 jours après réception de la demande formulée via Internet, réception qui intervient le lendemain du dépôt de la demande par l'utilisateur. Pour mémoire, cet indicateur est un des deux indicateurs fournis par le SCEC dans le cadre du Rapport annuel de performance. Pour des raisons réglementaires, tout extrait ou copie d'acte d'état civil doit obligatoirement aujourd'hui être envoyé sur support papier à l'utilisateur. La réception de ces documents d'état civil dépend donc des délais d'acheminement du courrier par La Poste en France et de ses équivalents à l'étranger. Des retards, inévitables, sont susceptibles d'intervenir à ce niveau. En toutes hypothèses, l'utilisateur est informé du traitement de la demande et de l'envoi des documents d'état civil s'il a fourni son adresse électronique. À défaut de réception du document d'état civil sous 10 jours (délai spécifié dans le message), il est invité à se renseigner auprès du SCEC. Le SCEC n'a pas eu récemment connaissance de difficultés graves ou de plaintes émanant d'un grand nombre de Français résidant à l'étranger, ayant dû attendre plusieurs mois la copie ou l'extrait d'acte demandé. Dès qu'une difficulté est signalée, le SCEC s'efforce de lui trouver une solution rapide. Un Français résidant à l'étranger peut à cet égard toujours saisir le SCEC ou le consulat dont il dépend. De façon plus générale, il convient de rappeler que le SCEC mesure autant qu'il est possible la qualité du service apporté aux usagers. Depuis 2013, il conduit annuellement une enquête de satisfaction. Les résultats obtenus ont montré que 75 % des usagers résidant à l'étranger avaient reçu leur document d'état civil ou une réponse du SCEC (en cas d'absence de l'acte dans les registres qu'il détient, notamment) 12 jours après le dépôt de leur demande. Pour information, ce taux est de 95 % pour les usagers résidant en France. Ces enquêtes réalisées auprès des demandeurs en ligne (85 % du total) peuvent être considérées comme largement représentatives, compte tenu du nombre élevé de répondants : en 2013, 3 semaines d'enquête, 33 000 mails envoyés, près de 11 000 réponses reçues ; en 2014, 5 semaines d'enquête, 54 000 mails envoyés, près de 19 000 réponses reçues ; en 2015 : enquête en cours depuis 2 semaines : 28 000 mails envoyés, 7 000 réponses reçues (au 10 février). Plus largement, le taux de satisfaction des usagers est de 90 %. À moyen terme, la solution aux inconvénients liés aux envois postaux de copies ou d'extraits d'actes passe par une dématérialisation accrue des échanges. Ce chantier a été engagé par le ministère des affaires étrangères et du développement international pour l'état civil. Cela concerne les échanges avec les notaires pour les ventes ou les successions, mais aussi directement avec

les usagers dans le cadre de l'instruction des demandes de passeports. Une expérimentation doit être conduite en ce sens dans les prochains mois avec l'Agence nationale des titres sécurisés.

Données clés

Auteur : [M. Meyer Habib](#)

Circonscription : Français établis hors de France (8^e circonscription) - Union des démocrates et indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 73312

Rubrique : État civil

Ministère interrogé : Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger

Ministère attributaire : Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 février 2015](#), page 655

Réponse publiée au JO le : [14 avril 2015](#), page 2840