



14ème législature

Question N° : 103612	De M. Frédéric Lefebvre (Les Républicains - Français établis hors de France)	Question écrite
Ministère interrogé > Affaires étrangères		Ministère attributaire > Affaires étrangères
Rubrique > papiers d'identité	Tête d'analyse > passeport	Analyse > renouvellement. Français de l'étranger.
Question publiée au JO le : 28/03/2017 Réponse publiée au JO le : 02/05/2017 page : 3159		

Texte de la question

M. Frédéric Lefebvre attire l'attention de M. le ministre des affaires étrangères et du développement international sur les difficultés rencontrées par les ressortissants français du district de New York City afin de faire renouveler leurs passeports. Les délais pour obtenir des rendez-vous sont en moyenne de l'ordre de deux mois, les services du consulat sont difficilement joignables au téléphone et les heures d'ouverture sont trop restreintes pour permettre l'accueil du public dans de bonnes conditions. Il lui rappelle qu'il a déposé une proposition de résolution sur l'amélioration des services consulaires ainsi que de nombreuses questions écrites sur le sujet. C'est pourquoi il lui demande d'une part de lui indiquer si des mesures concrètes d'amélioration des services consulaires sont à l'ordre du jour, et d'autre part, concernant le cas précis du consulat de New York City si des mesures rapides d'amélioration du service peuvent être mise en œuvre dans les meilleurs délais afin de répondre aux attentes légitimes des ressortissants du district de New York.

Texte de la réponse

Le ministère des affaires étrangères et du développement international adapte les conditions de délivrance de ses services au regard du volume de la demande et des moyens qui sont les siens, dans un contexte où, en matière de délivrance de titres d'identité et de voyage, tout ne peut pas être dématérialisé pour des raisons de sécurité. Les réductions de moyens consenties se traduisent notamment par un régime à flux tendu dans les services de l'Etat à l'étranger et par une adaptation des services offerts par les postes consulaires. L'accueil téléphonique est relayé par des informations précises sur les sites internet des postes diplomatiques et consulaires de manière à faciliter les démarches administratives des usagers. Les horaires d'ouverture sont déterminés par chaque chef de poste afin de permettre d'assurer non seulement l'accueil du public mais également le traitement des dossiers et de toutes les autres tâches ne pouvant être effectuées en présence des administrés. Les délais de rendez-vous pour les formalités administratives, et plus particulièrement pour l'établissement d'un passeport, varient selon les postes et la période de l'année. Traditionnellement, ces délais sont plus longs au printemps qu'en début d'année. Ce phénomène ne concerne pas uniquement les Français de l'étranger mais se constate également en métropole. De nombreux postes consulaires, dont le consulat général de France à New-York, proposent aux Français un service adapté à l'urgence ou à leur situation personnelle. S'il est exact que le calendrier commun de prise de rendez-vous, sur lequel les administrés se connectent via internet, peut être complet plusieurs semaines à l'avance, les dispositions suivantes sont fréquemment mises en place : - ouverture de nouveaux créneaux chaque semaine, en complément de ceux ouverts 2 ou 3 mois à l'avance, - accueil des familles avec enfants en dehors des horaires réguliers d'ouverture au public (généralement le mercredi après-midi), - accueil sans rendez-vous pour les cas d'urgence avérée. Si les délais d'obtention d'un rendez-vous peuvent être de plusieurs semaines, les délais de remise de passeport sont eux en



moyenne d'une dizaine de jours (entre la date de la demande et la réception du titre). Dans certains postes qui bénéficient de l'acheminement direct des titres depuis l'Imprimerie nationale (une trentaine dont New-York), ce délai peut être de moins d'une semaine. Il faut également rappeler que les demandes de passeports, et prochainement de cartes nationales d'identité, sont déterritorialisées, et peuvent être effectuées auprès de toute mairie, tout consulat ou toute section consulaire équipés du dispositif de recueil, quel que soit le lieu de résidence du demandeur.