



## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>31109</b>	De <b>M. Frédéric Lefebvre</b> ( Union pour un Mouvement Populaire - Français établis hors de France )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Français de l'étranger		<b>Ministère attributaire</b> > Français de l'étranger
<b>Rubrique</b> > papiers d'identité	<b>Tête d'analyse</b> > passeport	<b>Analyse</b> > délivrance. délais. Français de l'étranger. Canada.
Question publiée au JO le : <b>02/07/2013</b> Réponse publiée au JO le : <b>13/08/2013</b> page : <b>8772</b>		

### Texte de la question

M. Frédéric Lefebvre attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre des affaires étrangères, chargée des Français de l'étranger, sur la délivrance des passeports dans les consulats dans le contexte de baisse des effectifs de personnels. Les baisses d'effectifs dans certains consulats pèsent sur la capacité des postes à délivrer des passeports et le système de prise de rendez-vous est parfois défaillant. À Montréal, des Français ont été dans l'impossibilité de prendre rendez-vous pendant six mois consécutifs pour l'établissement d'un passeport, les mettant en situation précaire, les empêchant de voyager hors du Canada. Il lui demande que soit proposée la mise en place d'un employé complémentaire au consulat de Montréal susceptible de recevoir du public pour établir des passeports, ainsi que la modernisation du logiciel de prise de rendez-vous soit revue, afin qu'il permette aux usagers de prendre progressivement leur rendez-vous.

### Texte de la réponse

Les services consulaires sont confrontés, chaque printemps, à une augmentation très sensible du nombre de demandes de titres d'identité et de voyage. Cet accroissement reflète également l'augmentation régulière de la communauté française à l'étranger d'environ 4 % par an. Les indicateurs de performance mis en place dans les postes montrent que les passeports biométriques sont délivrés dans un délai moyen de 12 jours, très comparable, voire moindre que les délais constatés sur le territoire métropolitain. En revanche, les délais de prise de rendez-vous sont naturellement étroitement liés au niveau de la demande. Comme dans les préfectures, les délais sont supérieurs à l'approche des vacances d'été. C'est le cas dans certains postes importants tel que Montréal où le délai peut atteindre un mois. Des mesures ont été prises pour faciliter les démarches de nos compatriotes : - depuis 2011, le retrait des passeports auprès des consuls honoraires habilités permet d'éviter aux usagers résidant loin des consulats de devoir se présenter une seconde fois au poste consulaire. La suppression de la double comparution lors du retrait, mesure ne bénéficiant qu'aux Français de l'étranger, a été particulièrement appréciée de nos compatriotes ; - depuis cette année, le déploiement, dans les principaux postes consulaires, des valises « Itinera » permet de recueillir les demandes de titres directement chez les consuls honoraires lors de tournées consulaires, évitant ainsi un déplacement au consulat général de rattachement ; - la création au 1er avril 2013 du passeport dit « grand voyageur » contribue à l'allègement des contraintes en proposant un livret de passeport contenant 48 pages au lieu de 32 afin de limiter les renouvellements anticipés des titres destinés à nos ressortissants les plus mobiles. Les conditions de délivrance ainsi que la fiscalité sont les mêmes que pour les passeports ordinaires. La croissance rapide du nombre de passeports « grand voyageur » délivrés à ce jour (à Hong Kong, ils représentent près de 20 % du total) montre qu'il répond à une demande réelle de nos compatriotes ; - un logiciel de gestion des rendez-vous a été mis en place dans la plupart des postes. Il permet une gestion plus fluide des demandes, gérées directement par



l'utilisateur. Ce système évite la formation de files d'attente importantes. Des créneaux spécifiques sont prévus pour les cas d'urgence avérés. Une amélioration du logiciel est actuellement à l'étude afin d'en améliorer l'efficacité et la convivialité. Consciente de la pression particulière qui s'exerce sur certains postes, la direction des Français de l'étranger et de l'administration consulaire soutient les demandes de renforts en personnel des postes où les délais de prise de rendez-vous sont les plus longs. Ces demandes sont examinées avec la plus grande bienveillance.