

Question écrite (14/09/2022)

Recours au téléservice pour la prise de rendez-vous dans les consulats

Mme Évelyne Renaud-Garabedian interroge Mme la secrétaire d'État auprès de la ministre de l'Europe et des affaires étrangères, chargée de l'Europe sur le recours au téléservice pour la prise de rendez-vous dans les consulats. Dans sa décision n°452798 du 3 juin 2022, le Conseil d'Etat juge que le Gouvernement peut instaurer l'obligation d'avoir recours à un téléservice pour l'accomplissement de démarches administratives auprès de l'État. Toutefois, le pouvoir réglementaire ne peut édicter une telle obligation qu'à la condition de permettre l'accès normal des usagers au service public et de garantir aux personnes concernées l'exercice effectif de leurs droits. Le Conseil d'Etat précise que l'administration doit tenir compte de la nature de la démarche qui est dématérialisée, de son degré de complexité, des caractéristiques de l'outil numérique proposé, ainsi que de celles du public concerné, notamment des difficultés d'accès ou d'utilisation des services en ligne. Pour les démarches complexes et sensibles, la plus haute juridiction administrative indique que le texte qui impose l'usage obligatoire d'un téléservice doit prévoir une solution de substitution. A l'étranger, la prise de rendez-vous pour le dépôt d'une demande de passeport ou de carte d'identité au consulat ne peut s'effectuer que sur la nouvelle solution de rendez-vous en ligne du ministère. Les consulats précisent même qu'aucun rendez-vous n'est pris par téléphone ou auprès d'un consul honoraire. Elle souhaiterait savoir si un texte réglementaire rend le recours au téléservice obligatoire pour ce type de démarches auprès du consulat. Si tel est le cas, elle lui fait remarquer que les demandes de titres d'identité faites à l'étranger - parfois par des personnes âgées ou ne disposant pas de matériel informatique ou résidant dans un pays/région où la connexion Internet est instable ou inexistante - constituent des démarches essentielles pour la circulation des Français établis hors de France ainsi que pour leur maintien sur le territoire du pays où ils résident, leur visa étant lié à la présentation d'un document valide. Ces démarches relèvent donc des cas où une solution de substitution doit être proposée. Elle lui demande donc si les consignes de mise en place de solutions alternatives - comme l'accompagnement des usagers pour l'utilisation du téléservice ou bien l'accueil physique ou téléphonique au sein des consulats pour la prise de rendez-vous - ont bien été transmises aux postes consulaires.