

15ème législature

Question N° : 19224	De M. David Habib (Socialistes et apparentés - Pyrénées-Atlantiques)	Question écrite
Ministère interrogé > Action et comptes publics		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > papiers d'identité	Tête d'analyse > Délais de délivrance des documents d'identité	Analyse > Délais de délivrance des documents d'identité.
Question publiée au JO le : 30/04/2019 Réponse publiée au JO le : 25/06/2019 page : 5888 Date de changement d'attribution : 07/05/2019		

Texte de la question

M. David Habib attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur la surcharge de demandes de papiers d'identité dans certaines mairies et ses conséquences pour les administrés. En effet, peu de mairies sont équipées du dispositif de recueil permettant l'émission de papiers d'identité. Cela a pour conséquence l'augmentation des demandes dans celles qui en disposent, qui ne peuvent la gérer de manière satisfaisante et sont dépassées. Il s'agit d'un problème récurrent qui engendre un délai inacceptable pour la prise de rendez-vous en mairie et des retards dans le traitement des dossiers de demande de pièce d'identité. Pour preuve, un rendez-vous pris aujourd'hui ne pourra être honoré qu'au mois de juillet 2019. Au-delà des conséquences sur la qualité du service proposé aux administrés, ces dysfonctionnements ont aussi des répercussions sur le personnel travaillant en mairie, submergé par les demandes : depuis 2018, 2 203 cartes nationales d'identité et 1 206 passeports ont été délivrés par la mairie d'Orthez, ce qui représente 11 documents par jour. Au-delà du cas particulier de la mairie d'Orthez, on peut constater le même type de problèmes au sein d'autres circonscriptions sur le territoire national. Aussi, pour toutes ces raisons, il lui demande de bien vouloir lui faire savoir quelles mesures il compte prendre pour aider les mairies face à ce problème, comme par exemple l'augmentation du nombre d'employés pour traiter correctement les demandes des administrés.

Texte de la réponse

La mise en œuvre de la réforme qui a intégré le traitement des cartes nationales d'identité dans le fichier des titres électroniques sécurisés a prévu la dématérialisation de la totalité des échanges entre les mairies et les centres d'expertise et de ressources titres. Le recueil d'informations biométriques pour l'établissement du titre, telles les empreintes digitales, impose leur transmission par des lignes dédiées et sécurisées, installées dans les communes équipées en dispositifs de recueil (DR). La dématérialisation des procédures ainsi conduite doit aussi permettre de mieux lutter contre la fraude documentaire. En contrepartie, la possibilité de déposer une demande de titre est déterritorialisée, c'est-à-dire dé-corrélée du lieu de domicile du demandeur. La sensibilité des données à caractère personnel et la nécessité de prévenir et détecter les tentatives de falsification et de contrefaçon des titres ont imposé de restreindre non seulement le nombre des dispositifs, mais également celui des personnels habilités à les traiter, à raison de leurs attributions et dans la limite du besoin d'en connaître. Les coûts budgétaires de ces matériels et des réseaux sécurisés qu'ils requièrent ne sont pas neutres pour l'Etat, en termes d'installation et de maintenance, comme pour les communes, en termes de fonctionnement et de ressources humaines à mobiliser et doivent aussi être pris en compte. En effet, les mairies dotées de DR doivent s'engager à proposer une qualité de service au

travers d'une ouverture du service de cinq jours par semaine, d'une amplitude horaire d'accueil au public adaptée et d'un cadencement optimal des rendez-vous, toutes les quinze à vingt minutes. Il ressort cependant des analyses conduites, en lien avec les préfetures, que le taux d'utilisation des stations de recueil sont encore souvent très en deçà du taux nominal. Il atteste des marges de manœuvre existantes pour accroître le nombre de rendez-vous proposés, sans nécessiter plus de personnels ni des dispositifs supplémentaires de recueil. Un service de proximité peut également continuer d'être assuré par les communes non dotées de dispositifs, qui souhaitent poursuivre l'accompagnement de leurs administrés : possibilité d'assister l'utilisateur dans la constitution de son dossier, la réalisation de sa pré-demande en ligne, ou de recueillir les demandes des populations les moins mobiles via la mise à disposition par la préfecture du dispositif de recueil mobile. La fluidification des process au moment du dépôt de la demande est en effet de nature à désengorger les services communaux qui pourraient l'être. Enfin, la mise en œuvre de pratiques destinées à améliorer les délais de prise de rendez-vous telles que l'extension des plages horaires, la promotion du surbooking, de la prise de rendez-vous en ligne, du rappel de rendez-vous par SMS ou par mail, la publication des statistiques de fréquentation, mais aussi de manière générale, la déterritorialisation totale de l'accueil des demandeurs, sans discrimination de son lieu de résidence, sont autant de pistes d'optimisation des processus et des organisations à promouvoir.