

15ème législature

Question N° : 22113	De M. Sacha Houlié (La République en Marche - Vienne)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > papiers d'identité	Tête d'analyse > Délais d'obtention des documents d'identité	Analyse > Délais d'obtention des documents d'identité.
Question publiée au JO le : 30/07/2019 Réponse publiée au JO le : 22/10/2019 page : 9456		

Texte de la question

M. Sacha Houlié interroge M. le ministre de l'intérieur sur les délais d'obtention des documents d'identité. Les procédures d'obtention des cartes nationales d'identité (CNI) et des passeports ont évoluées depuis 2015 avec pour objectif la simplification des démarches des usagers et la sécurisation des titres. La célérité de la procédure, objectif recherché lors de l'évolution n'est pas au rendez-vous. Plus gênant, des administrés font état de dysfonctionnements conduisant à un allongement de la procédure. Malgré les actions menées par le Gouvernement pour remédier à cette problématique, le délai pour obtenir un premier rendez-vous en mairie afin de procéder au dépôt du dossier est de plus de deux mois dans certaines communes de la Vienne. À ce délai s'ajoute celui de la fabrication du titre, ce qui diffère encore sa réception. Cet état nuit à la délivrance des titres, clés de la garantie de libre circulation des citoyens ou de justification de leur état civil. En conséquence, il souhaiterait connaître les mesures que le Gouvernement entend adopter pour diminuer les délais d'obtention des documents d'identité.

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 des titres (CERT) chargés d'instruire les demandes de titres d'identité. 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. De plus, l'Etat a renforcé son accompagnement financier en faveur des communes équipées d'un DR en faisant évoluer les règles relatives à la dotation pour les titres sécurisés, en revalorisant de 5 030 € à 8 580 € le montant forfaitaire pour chaque station en fonctionnement au 1er janvier 2018 et en mettant en

place une majoration de 3 550 € pour chaque station ayant recueilli plus de 1 875 demandes de titres au cours de l'année précédente, ce qui représente globalement une dotation annuelle de plus de 43 M€. Ces dispositions traduisent l'engagement du Gouvernement à maintenir un service de proximité de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national. Il ressort cependant des analyses conduites, en lien avec les préfetures, que le taux d'utilisation des stations de recueil est 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 de dispositifs supplémentaires de recueil. Le département de la Vienne présente à cet égard, des délais élevés (en moyenne 37 jours en août 2019, contre 19 jours au plan national) pour un taux moyen d'utilisation des dispositifs de recueil pour les communes qui proposent des rendez-vous à plus de 30 jours de 54 %, soit un taux en deçà des moyennes nationales constatées. 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, la mise en œuvre d'un planning de rendez-vous mutualisée sur plusieurs communes pour éviter les rendez-vous non honorés, 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. Afin d'accompagner les communes à tendre vers un délai ressenti par l'utilisateur le plus faible possible, un guide identifiant les bonnes pratiques susceptibles de contribuer à l'amélioration de ces délais est à la disposition des communes. En outre, 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 processus au moment du dépôt de la demande est en effet de nature à désengorger les services communaux qui pourraient l'être. Quant aux délais de mise à disposition des titres, ils sont en 2019 en moyenne de 19,6 jours pour les passeports et 20,3 jours pour les cartes nationales d'identité, ce délai incluant un peu plus de 7 jours pour les opérations de fabrication et de réexpédition du titre en mairie. L'attention portée à l'ensemble de ces mesures et à l'analyse de ces données traduit l'engagement du Gouvernement à garantir un service de proximité de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national, et à maintenir sa vigilance sur ce point tout au long de la mise en œuvre de la réforme.