



15ème législature

Question N° : 22791	De Mme Sophie Panonacle (La République en Marche - Gironde)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > administration	Tête d'analyse > Délais de délivrance des cartes d'identité et des passeports.	Analyse > Délais de délivrance des cartes d'identité et des passeports..
Question publiée au JO le : 17/09/2019 Réponse publiée au JO le : 24/12/2019 page : 11399		

Texte de la question

Mme Sophie Panonacle attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les délais de délivrance des cartes d'identité et des passeports. Lors de la première demande ou renouvellement d'une carte d'identité ou d'un passeport, bon nombre de citoyens découvrent que leur demande doit obligatoirement se faire dans une mairie équipée d'une station biométrique. La Gironde en compte 37 pour 535 communes et une population de 1 620 000 habitants. Cette limite en capacité entraîne des retards très importants dans le traitement des demandes. Elle souhaite connaître quels moyens supplémentaires pourraient être accordés aux communes pour l'équipement d'une station biométrique et la participation aux frais de personnel dédiés à ce service.

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 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€. Il ressort cependant des

analyses conduites, en lien avec les préfetures, que le taux d'utilisation des stations de recueil est encore souvent en deçà du taux nominal. Il atteste des marges de manœuvre existantes pour accroître le nombre de rendez-vous proposés par les mairies. Le département de la Gironde présente à cet égard, des délais élevés (en moyenne 46 jours en août 2019, contre 19 jours au plan national) pour un taux moyen d'utilisation des dispositifs de recueil de 64 % pour les communes qui proposent des rendez-vous à plus de 30 jours. Par ailleurs, 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 mutualisé 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. Afin d'offrir aux usagers un accès facilité aux dispositifs de recueil dans les territoires sur lesquels une forte pression ou un bas taux de couverture perdure, une commande supplémentaire de DR a été lancée en juillet 2019. Dans ce cadre, une étude menée au niveau central a permis d'identifier des besoins dans le département de la Gironde qui s'est vu attribuer 3 dispositifs de recueil supplémentaires. 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. L'ensemble de ces mesures 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.