



15ème législature

Question N° : 24596	De M. Pascal Lavergne (La République en Marche - Gironde)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > papiers d'identité	Tête d'analyse > Délais d'attente pour l'obtention d'un document d'identité en Gironde	Analyse > Délais d'attente pour l'obtention d'un document d'identité en Gironde.
Question publiée au JO le : 19/11/2019 Réponse publiée au JO le : 10/03/2020 page : 1964		

Texte de la question

M. Pascal Lavergne alerte M. le ministre de l'intérieur sur l'attente et le manque de moyens matériels pour l'obtention d'un document d'identité pour les citoyens du département de la Gironde. La Gironde est un territoire qui compte près de 1 600 000 habitants et connaît une démographie croissante, faisant écho au dynamisme qu'elle inspire. Les communes du département de la Gironde veulent apporter un service public de proximité performant s'agissant de la délivrance de documents d'identité (passeport, carte d'identité). Bien souvent, le délai trop important entre la prise d'un rendez-vous en mairie et l'obtention du passeport ou de la carte d'identité devient problématique pour ces citoyens, dont parfois les déplacements sont mis en péril, et qui méritent un service public de qualité. En Gironde, seules 37 communes sont dotées de moyens pour établir des documents d'identité. Aussi, il lui demande si une augmentation des moyens matériels et des points de contact - afin de réduire les délais d'attente et améliorer les performances d'obtention de ces documents - sont susceptibles d'être envisagés pour la Gironde.

Texte de la réponse

La mise en œuvre de la réforme qui a intégré le traitement des cartes nationales d'identité (CNI) 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€. Dans le cadre de la mise en place des nouvelles modalités de recueil et d'instruction des demandes de CNI, le ministère de l'intérieur a décidé, en fin d'année 2017, de déployer au plan national 250 DR supplémentaires. Pour autant, et pour tenir compte des conclusions du grand débat national et des demandes de nombreux maires en ce domaine, une commande supplémentaire de 100 DR a été lancée en juillet 2019. Le département de la Gironde présente des délais de rendez-vous élevés (en moyenne 48 jours en novembre 2019, contre 17 jours au plan national) pour un taux moyen d'utilisation des DR de 76% pour les communes qui proposent des rendez-vous à plus de 30 jours, soit un taux bien supérieur aux moyennes nationales constatées. Aussi, s'est-il vu attribuer trois DR supplémentaires, ce qui porte le nombre de DR à 77. Le ministère de l'intérieur examine actuellement les conditions dans lesquelles le parc de stations biométriques pourra être densifié dès 2020. 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 de la surréservation, 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'une programmation de rendez-vous mutualisés 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 process au moment du dépôt de la demande est en effet de nature à désengorger les services communaux qui pourraient l'être. 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.