



16ème législature

Question N° : 4288	De Mme Mathilde Hignet (La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale - Ille-et-Vilaine)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur et outre-mer		Ministère attributaire > Intérieur et outre-mer
Rubrique > papiers d'identité	Tête d'analyse > Des délais interminables pour obtenir une pièce d'identité	Analyse > Des délais interminables pour obtenir une pièce d'identité.
Question publiée au JO le : 20/12/2022 Réponse publiée au JO le : 24/01/2023 page : 679		

Texte de la question

Mme Mathilde Hignet appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur et des outre-mer sur les délais d'obtention des pièces d'identité. Depuis plusieurs années, les délais pour obtenir une pièce d'identité auprès de l'administration n'ont fait qu'augmenter. Si la crise sanitaire a joué un rôle dans le retard pris dans le renouvellement de ces documents, la situation continue aujourd'hui à s'aggraver. Les délais continuent de s'allonger, certaines mairies ne peuvent plus prendre de nouveaux rendez-vous. Lorsque les mairies mettent en place des permanences, certains citoyens font la queue dès cinq heures du matin pour être sûrs de pouvoir effectuer leur demande. Concernant les demandes de passeport, il faut notamment payer un timbre fiscal pour effectuer la pré-demande en ligne. Dans tous les cas, le dossier en ligne n'est valide que six mois, or beaucoup n'arrive pas à obtenir un rendez-vous dans ce délai et se retrouve obligés de recommencer la procédure. Les Français sont parfois obligés de parcourir plusieurs dizaines de kilomètres afin de se rendre dans une mairie dans laquelle ils ont réussi à obtenir un rendez-vous. Des situations hallucinantes, c'est un vrai parcours du combattant pour obtenir ces documents. Dans la septième puissance mondiale, on devrait pouvoir plus simplement renouveler ses documents d'identité. C'est pourquoi elle lui demande quelles mesures entend prendre le ministère de l'intérieur afin de remédier à cette situation et permettre aux Français de renouveler leurs documents d'identité de manière sereine.

Texte de la réponse

La forte augmentation de la demande, liée à l'effet de rattrapage des demandes non effectuées en 2020 et au 1er semestre 2021, à la levée des restrictions sur les déplacements et à l'attractivité de la nouvelle CNI a provoqué une mise en tension progressive de la chaîne de délivrance des titres d'identité. Il est ainsi constaté une progression des demandes de titres avec une augmentation de la demande de 99 % sur les seuls passeports et de plus de 83 % pour l'ensemble des CNI et passeports au premier semestre 2022 par rapport à la même période en 2021. Les délais de prise de rendez-vous en mairie sont très variables selon les communes ; il est globalement plus long dans les zones urbaines. Le délai moyen a été ramené de 77 jours en avril à 50 jours en moyenne en décembre 2022. Il est stable depuis plusieurs semaines. Les délais d'instruction des demandes par les préfectures ont pu atteindre en moyenne 26 jours en août mais sont actuellement de 15 jours. Enfin, les délais de mise à disposition incluant la fabrication et l'acheminement des titres sont, en décembre 2022, de 24 jours sur le territoire métropolitain et sont en constante amélioration. Face à l'augmentation des délais en matière de délivrance des titres d'identité, et pour parvenir aux résultats décrits ci-dessus, le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer a décidé d'un plan d'urgence pour réduire les délais anormalement longs. Concernant les délais de prise de rendez-vous, le ministère a engagé, en lien étroit avec

l'Association des maires de France, un plan d'action spécifique portant sur la recherche d'optimisation de l'organisation des rendez-vous et la mise à disposition d'équipements supplémentaires pour augmenter les capacités d'accueil. Un guide d'accueil des usagers a été diffusé pour promouvoir les bonnes pratiques aux fins d'augmenter la capacité de rendez-vous. En outre, une amélioration notable est attendue avec le déploiement du moteur de recherche de rendez-vous national. Cette solution a été développée en lien avec les éditeurs de plateformes et avec les collectivités. Le moteur de recherche a pour but de rendre visible l'ensemble des rendez-vous disponibles en mairie en fonction de la localisation de l'utilisateur et de son rayon de recherche, d'identifier tous les rendez-vous pris par l'utilisateur en renseignant le numéro de pré-demande et ainsi réduire le nombre de rendez-vous non honorés. Une enveloppe budgétaire de 10 millions d'euros a par ailleurs été mobilisée par les services de la ministre déléguée auprès du ministre de l'Intérieur et des Outre-mer et du ministre de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, chargé des Collectivités territoriales et de la ruralité, en appui aux communes. Elle a notamment permis à l'Agence nationale des titres sécurisés de déployer, au 15 novembre, 628 dispositifs de recueil (DR) dont 400 dispositifs fixes et 70 DR mobiles supplémentaires étaient à répartir dans les mairies en situation de tension quant à leur capacité de recueil. Ces différentes actions ont généré près de 47 000 rendez-vous supplémentaires par semaine sur l'ensemble du territoire. Une trentaine de centres temporaires d'accueil, équipés de 5 à 10 dispositifs de recueil temporaires, ont en outre été mis en place sur l'ensemble du territoire afin d'augmenter l'offre de rendez-vous dans des centres urbains particulièrement sollicités. Pour une plus grande proximité avec les usagers, de nouveaux DR sont également déployés dans des dispositifs France Services gérés par des mairies qui n'en disposaient pas (183 communes identifiées). Ces différentes actions ont permis une réduction continue des délais de prise de rendez-vous en mairie. Concernant les délais d'instruction, les services préfectoraux compétents ont bénéficié d'un plan de renfort de 245 nouveaux agents depuis janvier 2022, soit une augmentation de 42 % des effectifs par rapport à 2021. Ces services bénéficieront également d'un plan de renfort en 2023. Dans ce contexte, il est aussi important de rappeler à nos concitoyens le principe de déterritorialisation de l'accueil, de les encourager à recourir à la pré-demande en ligne et de leur rappeler la possibilité pour prouver leur identité de continuer à utiliser leur carte nationale d'identité si elle est expirée depuis moins de 5 ans. C'est le cas notamment pour le passage des examens (brevet, baccalauréat...) et pour l'inscription au permis de conduire dans les auto écoles. En appui des communes enfin, les services de l'État sont engagés à poursuivre le déploiement de stations de recueil des données biométriques à raison de 500 unités supplémentaires en 2023. De plus, un amendement parlementaire prévoit également pour 2023 une augmentation à hauteur de 20 M€ de la dotation « titres sécurisés », qui permettra de revaloriser l'accompagnement financier des communes exerçant la compétence de recueil des demandes de titres d'identité et de voyage et inciter de nouvelles communes à intégrer le réseau des mairies équipées. Par ailleurs, les services de l'Etat travaillent sur l'évolution du traitement TES afin de supprimer les rejets de demandes de CNI et de passeports liés aux photos. Cette évolution permettra aux usagers de fournir une nouvelle photographie d'identité sans devoir déposer une nouvelle demande de titre d'identité et contribuera à fluidifier le suivi de ces dossiers par les communes. Les services de l'État sont donc attachés à garantir une offre de proximité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national et maintiennent leur vigilance sur la performance globale de la délivrance des titres d'identité.