

16ème législature

Question N° : 5554	De Mme Katiana Levavasseur (Rassemblement National - Eure)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur et outre-mer		Ministère attributaire > Intérieur et outre-mer
Rubrique > papiers d'identité	Tête d'analyse > Délais d'attente concernant la délivrance de titres d'identité	Analyse > Délais d'attente concernant la délivrance de titres d'identité.
Question publiée au JO le : 14/02/2023 Réponse publiée au JO le : 15/08/2023 page : 7534		

Texte de la question

Mme Katiana Levavasseur appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur et des outre-mer sur les délais anormalement longs de délivrance de passeport, titre d'identité ou carte nationale d'identité. En effet, que ce soit dans la prise de rendez-vous ou dans la délivrance du titre demandé, les délais d'attente ont considérablement augmenté. Rien que pour obtenir un rendez-vous dans le souhait de déposer une demande auprès de l'état civil d'une commune, il faut compter plusieurs mois. De fait, depuis la fin des restrictions sanitaires, la demande de papiers d'identité a explosé et aussi bien les communes que l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) des papiers officiels des Français éprouvent des difficultés à résorber les délais d'attente des demandeurs. Ainsi, même si un plan d'urgence visant à améliorer les délais de délivrance des passeports et des cartes d'identité avait été annoncé en mai 2022, aucune réelle amélioration n'a eu lieu pour le moment. Les 620 guichets automatiques supplémentaires, mis en place en 2022, ne semblent pas avoir réduit la durée d'attente. Au vu de cette situation, il est plus qu'incertain que les 500 autres prévus en 2023 apportent un réel progrès dans le traitement des demandes. De même, le nouveau site mis en ligne par l'ANTS ne semble pas, pour l'instant, porter ses fruits, les communes de nombreux départements affichant des délais toujours aussi longs. Ainsi, elle souhaite savoir si le Gouvernement entend prendre de nouvelles mesures pour faire face à cette problématique et si oui, lesquelles.

Texte de la réponse

La France fait face à une importante hausse de la demande de titres d'identité. Cette augmentation, de l'ordre de 50 % par rapport à ce qui était constaté avant la crise sanitaire, fait peser une forte pression sur l'ensemble de la chaîne de délivrance des titres. Les efforts mis en œuvre collectivement depuis le printemps 2022 ont permis de maîtriser cette augmentation et de faire baisser le délai de prise de rendez-vous en mairie : environ 48,4 jours de délai d'attente en mairie, à l'échelle nationale, en mai 2023 contre 61 jours à la fin du mois de mai 2022. Afin de continuer à réduire ces délais, et à la demande de la Première ministre et du ministre de l'Intérieur et des Outre-mer, un nouveau plan d'urgence a été annoncé par Dominique FAURE, ministre déléguée chargée des Collectivités territoriale et de la Ruralité, le 27 mars dernier, visant à assurer à nos concitoyens un retour à des conditions normales à l'été, c'est-à-dire des délais d'attente en mairie inférieurs à 30 jours. Ce plan s'articule autour de deux axes. Le premier axe est une mesure nouvelle, celle des contrats urgence titres (CUT). Par contrat signé par le préfet et le maire de la commune volontaire, l'Etat prend l'engagement de verser une prime de 4 000 € par dispositif de recueil (DR) installé au 1er janvier 2023 à la commune signataire dans le cas où elle augmente le nombre de demandes de titres recueillies d'au moins 20 % sur la période du 1er mai au 30 juin 2023 par rapport à la période de

référence janvier-février 2023. Le second axe repose sur le déploiement rapide de nouveaux DR pour améliorer la capacité de prise de rendez-vous et permettre une plus grande proximité avec les usagers. Ce sont plus de 500 dispositifs de recueil qui ont été installés de façon pérenne depuis le début de l'année 2023 et alloués de manière prioritaire dans les départements présentant un taux d'équipement inférieur à la moyenne nationale ou ceux ayant des délais de rendez-vous en mairie très élevés. Ces installations ont permis d'augmenter le parc global de DR de 30 % par rapport à début 2022. Les espaces France Services et les mairies non dotées de dispositifs de recueil sont également mobilisés pour accompagner les usagers éloignés du numérique dans leurs démarches. Ce plan d'urgence s'accompagne par ailleurs d'un financement inédit. En 2023, la DTS est abondée à hauteur de 100 millions d'euros de manière pérenne et ce, dans l'objectif d'améliorer significativement l'offre de rendez-vous en mairies au moment où les demandes des usagers seront les plus fortes, avant la période estivale. Concernant les délais d'instruction, les services préfectoraux compétents ont bénéficié d'un plan de renfort de 325 nouveaux agents depuis janvier 2023, soit une augmentation de 10 % des effectifs par rapport à 2022, déjà en hausse de 42 % par rapport à 2021, afin de maintenir un délai d'instruction satisfaisant pour l'utilisateur. En semaine 22, ce délai s'élève en moyenne, à l'échelle nationale, à 20 jours. De surcroît, les services d'administration centrale ont développé des missions d'appui et de conseils organisationnels au sein des CERT. Les premières conclusions, issues d'observations dans les CERT les plus efficaces, ont permis d'établir et de diffuser une documentation assurant l'amélioration des processus sur l'ensemble du territoire. 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 et contribuera à fluidifier le suivi de ces dossiers par les communes et par les CERT. Cette fonctionnalité devrait être disponible au 4ème trimestre de l'année 2023. Une attention particulière est accordée au raccordement des mairies dotées d'un service de prise de rendez-vous en ligne à la plateforme mutualisée de l'ANTS afin d'améliorer les délais en lissant la demande et en agissant sur la prise de rendez-vous multiples. Ainsi, on constate une augmentation de 37 % du nombre de communes raccordées depuis le lancement de la plateforme en janvier 2023. Enfin, un sous-préfet à l'engagement national pour la délivrance des CNI et des passeports a été nommé au printemps 2023 pour appuyer localement les actions conduites par les préfets dans le cadre du plan d'action national. Les missions du sous-préfet ont notamment pour objectif d'apporter un soutien aux actions mises en place pour améliorer les délais de rendez-vous en mairie, qui représentent le véritable levier permettant des effets positifs visibles pour nos concitoyens. Dans ce contexte, il est aussi important de rappeler à nos concitoyens le principe de déterritorialisation du dépôt de leur demande de titre, 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. Les services de l'Etat sont donc attachés à garantir une offre de proximité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national et maintiennent une vigilance soutenue sur la performance globale de la délivrance des titres d'identité.