

16ème législature

Question N° : 722	De Mme Nadège Abomangoli (La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale - Seine-Saint-Denis)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur et outre-mer		Ministère attributaire > Intérieur et outre-mer
Rubrique > papiers d'identité	Tête d'analyse > Retard dans les passeports - dégradation pour les usagers et agents	Analyse > Retard dans les passeports - dégradation pour les usagers et agents.
Question publiée au JO le : 09/08/2022 Réponse publiée au JO le : 27/06/2023 page : 5841		

Texte de la question

Mme Nadège Abomangoli alerte M. le ministre de l'intérieur et des outre-mer sur les nombreux retards constatés dans la délivrance des passeports. Avec la sortie progressive de la pandémie, de nombreux Français ont engagé des démarches de renouvellement de leurs cartes d'identité ou passeports. Après deux ans d'épidémie limitant grandement les voyages à l'étranger, de nombreuses familles espèrent profiter de l'accalmie pour enfin se retrouver. Or ces familles, dans sa circonscription mais aussi à travers toute la France, font état de délais très longs pour la délivrance de leurs passeports. Dans certains cas les délais d'attente peuvent atteindre plus de 11 semaines. Beaucoup d'entre elles ont d'ores et déjà engagé de nombreuses dépenses en vue de leurs voyages à l'étranger et se retrouvent sans passeport au moment de prendre l'avion. Mme la députée alerte M. le ministre sur le fait que de nombreuses familles ont économisé pendant plusieurs années en vue de ces déplacements à l'étranger et se retrouvent aujourd'hui avec des possibilités de remboursement limitées, situation d'autant plus dommageable au regard du contexte d'inflation que la France connaît. Le ministère de l'intérieur a annoncé le 4 mai 2022 un plan d'urgence visant à améliorer les délais de délivrance des passeports et des cartes nationales d'identité, pourtant force est de constater que les délais pour les demandes réalisées après la mise en place de ce plan demeurent anormalement longs. Mme la députée s'interroge sur le statut des 160 nouveaux agents recrutés depuis janvier 2022 dans les différents centres d'expertise et des ressources titres et rappelle à M. le ministre que la Cour des comptes avait déjà alerté sur le recours problématique aux contrats courts et les situations précaires qu'il engendre pour ces agents. De nombreux agents font en effet état d'un recours disproportionné aux vacataires et aux contrats courts pour remplir les missions des CERT ce qui, d'une part, se traduit par des conditions de travail dégradées pour ces personnes et d'autre part représente une charge de travail supplémentaire pour les agents titulaires qui doivent dégager du temps pour les former. Parfois la place dans les locaux et le matériel manquent pour accueillir ces agents. Le *turn-over* important via l'usage des contrats courts n'est pas en mesure de permettre aux agents d'accomplir sereinement leurs missions et a un impact sur les délais et la qualité du traitement des demandes comme nous le constatons actuellement. Mme la députée rappelle à M. le ministre que déjà en 2017 les CERT cartes grises avaient connu une crise semblable et que là aussi la réponse avait été de recourir de manière disproportionnée aux contrats courts et aux vacataires. Mme la députée demande quelles leçons ont été tirées de cette crise de 2017. Mme la députée demande quelles mesures ont été prises afin d'anticiper la hausse importante du nombre de demandes de délivrance de passeports et de cartes nationales d'identité de l'été 2022. Mme la députée souhaite savoir quelles mesures seront mises en œuvre pour écourter les délais de délivrance des cartes nationales d'identité et des passeports. Elle demande si des moyens supplémentaires, au-delà de ceux annoncés le 4 mai 2022, seront mis en œuvre pour permettre aux agents du service publics d'exercer sereinement leurs missions.

Texte de la réponse

Pour des raisons conjoncturelles dues au COVID-19, mais aussi structurelles, la demande de cartes nationales d'identité (CNI) et de passeports a fortement augmenté à partir de 2022, engorgeant la chaîne de production et allongeant les délais. Alors que les demandes avaient fortement chuté pendant le COVID-19 (-17% pour les CNI et -38% pour les passeports), un « effet rattrapage » a été observé en 2022, avec un passage de 9,5 millions de titres produits en 2019 à 12,1 millions en 2022. Cette hausse a occasionné une hausse des délais de prise de rendez-vous en mairie, très variables selon les communes et globalement plus longs dans les zones urbaines (pic à 77 jours en mai 2022 contre un objectif à 30 jours) et des délais dans l'instruction par les CERT. Pour réduire ces délais, le ministère de l'intérieur et des outre-mer a mis en place en 2022 un premier plan d'urgence, en lien étroit avec l'Association des maires de France, 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. Ce plan a notamment permis à l'Agence nationale des titres sécurisés de déployer une trentaine de centres temporaires d'accueil (équipés chacun de 5 à 10 dispositifs de recueil), de renforcer les services préfectoraux en charge de l'instruction à hauteur de 245 nouveaux agents (soit une augmentation de 42% de leurs effectifs par rapport à 2021) et, en parallèle, le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer a fortement accéléré le déploiement de dispositifs de recueil (DR) pérennes, dont 545 ont été déployés au cours de l'année 2022, augmentant déjà de 15% le nombre de guichets ouverts en France pour recueillir des demandes de titres d'identité. Pour une plus grande proximité avec les usagers, de nouveaux DR sont également déployés dans les espaces France Services où il est possible de délivrer des titres d'identité. L'ensemble de ces mesures ont été particulièrement efficaces, avec une augmentation de près de 50 000 rendez-vous par semaine sur l'ensemble du territoire (soit une augmentation de 17% des rendez-vous en mairie en 2022) et une réduction des délais de prise de rendez-vous à 50 jours en septembre. Toutefois, depuis janvier 2023, la demande de titres reste particulièrement dynamique (+60% en mars 2023, par rapport à mars 2022), et le nombre de titres produits en 2023 est désormais estimé à plus de 14,5 millions. Le phénomène observé depuis le début de l'année a entraîné une hausse significative des délais, passés de 50 jours environ à près de 70 jours en moyenne mi-avril 2023. Face à cette situation, la Première ministre et le ministre de l'intérieur et des outre-mer ont décidé de la mise en place d'un nouveau plan d'action, porté par la ministre déléguée chargée des Collectivités territoriales et de la Ruralité, afin de réduire les délais de prise de rendez-vous en mairie à 30 jours d'ici l'été de façon pérenne. Il prévoit pour l'année 2023 : L'installation de plus de 800 DR supplémentaires sur l'ensemble du territoire d'ici l'été (au 1er mai, 500 dispositifs étaient déjà déployés) en privilégiant, d'un côté, les communes qui jusqu'alors n'étaient pas équipée d'un dispositif (553 communes concernées) et, d'un autre, des «opérations coup de poing » dans les territoires qui présentent des difficultés. En un peu plus d'un an, grâce aux efforts du Gouvernement et des collectivités, le nombre de DR aura augmenté au niveau national de plus de 25% ; Un recours élargi au réseau des Espaces France Services pour accompagner la pré-demande en ligne et recueillir des demandes lorsque cela est possible, ainsi qu'un accompagnement de la Direction Interministérielle de la Transformation Publiques (DITP) vis-à-vis des mairies pour optimiser leur processus de délivrance; La création des «Contrats Urgence Titres », qui permettent aux communes qui augmentent leur nombre de rendez-vous ouverts de bénéficier d'une aide financière supplémentaires (afin, notamment, de les accompagner dans l'ouverture de plages horaires plus larges) ; L'accélération des raccordements à la plateforme nationale de prise de rendez-vous en ligne lancée en novembre 2022, qui permet de centraliser les rendez-vous disponibles et d'éviter les doublons de rendez-vous. Une nouvelle fonctionnalité est déployée depuis le mois de mai, permettant de supprimer les «doublons » de rendez-vous. Ces efforts, menés collectivement depuis le début de l'année, produisent leurs premiers effets et nous permettent de constater petit à petit une baisse des délais qui étaient début juin aux alentours de 50 jours, notamment grâce à l'augmentation du nombre de rendez-vous proposés en mairie : entre mars 2022 et mars 2023, le nombre total de rendez-vous ouverts a augmenté de 40% pour l'ensemble des titres, et même de plus de 50% pour les passeports, sur lesquels nous constatons les plus fortes tensions. Cela représente, en moyenne, 300 000 rendez-vous par semaine, soit 1,2 millions de rendez-vous ouverts sur une période d'un mois. 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. Afin de réduire le volume de demandes, le ministère de l'intérieur et des outre-mer a décidé de reconduire pour les prochains mois le moratoire sur les demandes de titres d'identité motivées par un changement d'adresse. Par ailleurs, les services de l'État 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 pleinement déterminés 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.