

## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>8458</b>	De <b>Mme Anne Le Hénauff</b> ( Horizons et apparentés - Morbihan )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Intérieur et outre-mer		<b>Ministère attributaire</b> > Intérieur et outre-mer
<b>Rubrique</b> > papiers d'identité	<b>Tête d'analyse</b> > Délais de délivrance des pièces d'identité	<b>Analyse</b> > Délais de délivrance des pièces d'identité.
Question publiée au JO le : <b>30/05/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>30/01/2024</b> page : <b>667</b> Date de changement d'attribution : <b>12/01/2024</b>		

### Texte de la question

Mme Anne Le Hénauff appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur et des outre-mer sur le sujet des délais de délivrance des cartes nationales d'identité (CNI) et des passeports. Depuis le début de la crise sanitaire que le pays a connue, on fait face à un engorgement sans précédent des demandes pour une nouvelle pièce d'identité, aussi les délais se sont considérablement allongés. En effet, alors qu'en avril 2021 il fallait en moyenne 11,5 jours pour obtenir un premier rendez-vous en mairie, les délais actuels sont de 65 jours en moyenne et peuvent même aller jusqu'à 100 jours dans certains départements. Les délais d'instructions par les services des préfectures, de fabrication et d'acheminement jusqu'aux mairies se sont également beaucoup allongés. Cette augmentation des délais a de lourdes conséquences sur le quotidien de nombreux Français car certaines démarches administratives nécessitent une pièce d'identité en cours de validité. De même, certains sont contraints d'annuler ou de reporter leurs déplacements, personnels comme professionnels, faute d'une pièce d'identité valide. Le 16 janvier 2023, la ministre chargée des collectivités territoriales a annoncé de nouvelles mesures pour améliorer ces délais, avec notamment l'ouverture de 500 nouveaux guichets de recueil des demandes de CNI ou de passeports, partout sur le territoire français afin d'augmenter les créneaux de rendez-vous en mairie. Un plan d'urgence avait également été mis en place en mai 2022 avec l'ouverture de nouveaux guichets de recueil, mais également une hausse de 30 % des effectifs des services dédiés au sein des préfectures. Toutefois, alors que la période estivale approche, il est toujours aussi difficile d'obtenir un rendez-vous en mairie dans des délais raisonnables. Aussi, elle souhaite savoir si d'autres mesures d'urgence sont envisagées à court terme pour mettre fin à cette situation, parfois très contraignante et qui commence malheureusement à durer dans le temps.

### Texte de la réponse

Pour des raisons conjoncturelles dues au COVID-19, mais aussi structurelles, la demande de titres a fortement augmenté à partir de 2022, engorgeant la chaîne de production et allongeant les délais. Alors que les demandes avaient fortement chuté pendant la pandémie (-17% pour les CNI et -38% pour les passeports), on a observé en 2022 un « effet rattrapage », 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 (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 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 le début de l'année 2023, la demande de titres demeure particulièrement dynamique et le nombre de titres produits cette année est désormais estimé à plus de 14,5 millions. Le phénomène observé depuis le début de l'année a entraîné une hausse significative du délai, ce dernier étant passé de 50 jours environ à près de 70 jours en moyenne mi-avril 2023. Face à cette situation, la Première ministre, 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. Ce plan s'articulait 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'État prend l'engagement de verser une prime de 4 000 euros 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 1000 DR 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. De plus, à la demande de la Première ministre, 32 sites « coup de poing », équipés de 5 ou 10 DR, ont été installés depuis le mois de juin 2023 au sein des communes volontaires. Ils ont permis permettre d'accroître massivement et temporairement la capacité de traitement de la demande de l'utilisateur dans le contexte d'augmentation saisonnière de la demande en raison des congés estivaux. Ainsi, grâce aux efforts du Gouvernement et des collectivités, le nombre de DR aura augmenté au niveau national de plus de 50% depuis 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, notamment de pré-demande en ligne ou de recueil de la demande lorsque cela est possible. D'autre part, des missions « d'accompagnement à la mise en œuvre » réalisées par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), sont conduites au profit des mairies, toutes choisies en raison de leurs difficultés, en concertation entre le sous-préfet à l'engagement national et les préfetures concernées. Ces missions permettent de réaliser un état des lieux approfondi de la pratique professionnelle en cours dans le service titres de la mairie et donc d'agir sur les problèmes techniques et organisationnels pouvant faire obstacle à la réduction des délais de rendez-vous. Ce plan d'urgence s'accompagne par ailleurs d'un financement inédit. En 2023, la dotation titres sécurisés (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. Ces efforts menés collectivement depuis le début de l'année ont porté leurs fruits et nous permettent, en fin d'année, d'observer un délai de prise de rendez-vous en mairie de 15 jours. 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 lors des périodes de fortes tensions, 350 000 rendez-vous par semaine, soit 1,4 millions de rendez-vous ouverts sur une période d'un mois. En fin d'année, des rendez-vous étaient disponibles dans des délais raisonnables dans tous les départements. Par ailleurs, des pôles d'appui territorial

pour les titres (PATT), s'appuyant sur les CERT existants et performants, ont également été mis en place afin de prendre en charge l'instruction d'une partie des demandes de titres d'identité et de voyages issus de divers départements. Cette mesure inédite doit permettre de réduire les délais d'instruction touchant certains CERT dans le cadre de l'accroissement du flux lié à l'augmentation de l'offre de rendez-vous en mairie. De surcroît, les services centraux du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer 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. Les services de l'État travaillent également 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. 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. 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 les sensibiliser au fait qu'ils peuvent continuer à utiliser leur carte nationale d'identité, si elle est expirée depuis moins de 5 ans, pour prouver leur identité, si elle leur a été délivrée lorsqu'ils étaient majeurs. 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'État 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.