



CONCOURS D'ACCÈS AUX INSTITUTS RÉGIONAUX D'ADMINISTRATION

SESSION DE PRINTEMPS 2023

22 MARS 2023

CONCOURS EXTERNE – CONCOURS INTERNE – TROISIÈME CONCOURS

Première épreuve écrite : résolution d'un cas pratique
Durée : quatre heures - coefficient 5

Extrait de l'arrêté du 28 mars 2019 fixant les règles d'organisation générale, la nature, la durée, le programme des épreuves et la discipline des concours d'entrée aux IRA (art. 2) :

« La première épreuve écrite d'admissibilité consiste en la résolution d'un cas pratique, à partir d'un dossier portant sur un ou plusieurs thèmes d'actualité des politiques publiques relevant de l'Etat. Cette épreuve vise à vérifier les qualités rédactionnelles des candidats, leur capacité d'analyse et de synthèse ainsi que leur aptitude à proposer des solutions de manière argumentée et organisée.

La résolution du cas pratique prend la forme d'une note argumentée visant notamment à introduire les propositions de solution pratique du candidat. Ces propositions prennent la forme de documents annexes opérationnels de son choix (rédaction d'un courrier, fiche de procédure, projet de courriel, rétroplanning, organigramme, outil de communication, etc.). L'argumentaire utilisé par le candidat peut faire référence aux acquis de son parcours académique et professionnel. [...] »

N.B. – Avant de commencer la lecture du dossier, il vous est recommandé d'en vérifier la composition et, le cas échéant, de signaler immédiatement aux surveillants toute anomalie (page manquante, document illisible...).

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer la provenance de la copie (exemples non limitatifs : identité, initiales, n° de candidat ou d'anonymat, lieu du centre d'épreuves, signature).

Les feuilles de brouillon insérées dans les copies ne seront pas corrigées.

RÉSOLUTION D'UN CAS PRATIQUE

Vous êtes chef du service chargé de l'instruction des cartes nationales d'identité (CNI) et des passeports au sein d'une préfecture,

Les délais de délivrance des CNI et passeports ayant fortement augmenté ces dernières semaines, le ministère de l'Intérieur a mis en place un plan d'urgence pour fluidifier cette délivrance, afin que les usagers puissent obtenir un titre dans des délais raisonnables.

Ce plan d'urgence concernant en priorité les mairies, le Préfet souhaite que vous organisiez une réunion à destination des maires du département pour leur présenter le dispositif.

Aussi, en vue de cette réunion, il vous demande de lui préparer une note présentant ce plan d'urgence. Il s'agira notamment de présenter les engagements de l'État pour améliorer les délais de prise de rendez-vous et d'instruction des demandes de titres d'identité. Puis dans un deuxième temps, devront figurer les axes que les mairies pourront mettre en œuvre à leur niveau pour fluidifier la délivrance des titres d'identité.

A l'appui de votre note et pour illustrer les points principaux du plan d'urgence, vous produirez impérativement 2 documents au choix parmi la liste suivante :

- 1) un communiqué de presse, à destination du grand public, présentant la mise en œuvre du plan d'urgence dans le département par la préfecture
- 2) un tableau synthétique présentant les aides financières de l'État à destination des mairies qui accepteront de s'équiper de nouveaux dispositifs de recueil de demandes de titres d'identité
- 3) une cartographie des acteurs
- 4) un rétroplanning des grandes étapes à valider avant la tenue de la réunion

DOSSIER DOCUMENTAIRE
11 DOCUMENTS - 30 PAGES

DOCUMENT 1	Communiqué de presse du ministère de l'intérieur du 4 mai 2022	Pages 5 et 6
DOCUMENT 2	Décret n° 2010-506 du 18 mai 2010 relatif à la simplification de la procédure de délivrance et de renouvellement de la carte nationale d'identité et du passeport	Pages 7 à 9
DOCUMENT 3	Instruction du 28 avril 2022 aux Préfets relative au plan d'urgence et de mobilisation pour l'accueil des usagers – Ministère de l'intérieur	Pages 10 à 13
DOCUMENT 4	Fiche concernant la hausse de la dotation « titres sécurisés » Direction générale des collectivités locales (DGCL) 16 mai 2022	Page 14
DOCUMENT 5	Fiche technique relative à la mise en place d'un centre temporaire d'accueil (CTA) Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) – 30 mai 2022 –	Pages 15 à 19
DOCUMENT 6	Extrait du guide des bonnes pratiques à destination des mairies Ministère de l'intérieur – Mis à jour en 2022	Pages 20 à 28
DOCUMENT 7	Infographies relatives aux CNI et passeports - ANTS Décembre 2013	Page 29
DOCUMENT 8	Votre demande de passeport/CNI – ANTS – 2017	Page 30
DOCUMENT 9	La délivrance du passeport en 2018 – ANTS – Mars 2019	Page 31
DOCUMENT 10	Article du Parisien – 9 novembre 2022	Page 32
DOCUMENT 11	Décision du défenseur des droits – 9 novembre 2018	Pages 33 et 34

GLOSSAIRE

ANTS : Agence nationale des titres sécurisés

AMF : Association des maires de France

CERT : Centre d'expertise de ressources et des titres

DASEN : Direction académique des services de l'éducation nationale

DLPAJ : Direction des libertés publiques et des affaires juridiques

DR : Dispositif de recueil

RGPD : Règlement général sur la protection des données

RGS : Référentiel général de sécurité

TES : Titres électroniques sécurisés

COMMUNIQUE DE PRESSE

Mercredi 4 mai 2022

Gérald DARMANIN, ministre de l'Intérieur

Marlène SCHIAPPA, ministre déléguée auprès du ministre de l'Intérieur chargée de la citoyenneté

Plan d'urgence visant à améliorer les délais de délivrance des passeports et des cartes nationales d'identité

Gérald DARMANIN, ministre de l'intérieur et Marlène SCHIAPPA, ministre déléguée auprès du ministre de l'Intérieur chargée de la citoyenneté, ont présenté au conseil des ministres de ce jour une communication portant sur la mise en œuvre d'un plan d'urgence visant à améliorer les délais de délivrance des passeports et des cartes nationales d'identité ainsi que sur le déploiement de la nouvelle carte nationale d'identité.

La délivrance des titres d'identité, carte nationale d'identité et passeport, est une mission dont la mise en œuvre est partagée par les communes, en charge de l'enregistrement des demandes des titres, et des services du ministère de l'intérieur, chargés de l'instruction des demandes et de la fabrication des titres.

Depuis la fin de l'année 2021, les demandes de nouveaux titres ou de renouvellement de ceux-ci, ont connu une hausse inédite par rapport à 2021, sous l'effet de la sortie progressive de la pandémie qui a conduit de nombreux Français à engager les démarches de renouvellement de leur carte nationale d'identité ou passeport en vue de déplacements personnels ou professionnels. A cet effet de rattrapage, s'ajoute la hausse saisonnière des demandes de titres liée à l'approche de la période estivale et de la période des examens du mois de juin ainsi que l'attrait suscité par la nouvelle carte d'identité.

Cela a conduit à une sollicitation sans précédent des communes chargées d'enregistrer les demandes et à une réelle dégradation des délais de prise de rendez-vous pour nos concitoyens qui s'établissent à 65 jours en moyenne à la fin du mois d'avril 2022 contre 27 jours en janvier 2022 et 11, 5 jours en avril 2021. Dans certains départements les délais d'attente peuvent dépasser 100 jours.

Cette situation ne saurait perdurer, alors que la délivrance des titres d'identité constitue un service essentiel pour nos concitoyens.

Pour cette raison, le ministère de l'intérieur, en lien avec le ministère de la cohésion des territoires, et en concertation avec l'Association des Maires de France, a engagé un plan d'urgence pour permettre un retour rapide à la normale.

Afin de démultiplier les créneaux de rendez-vous en mairie, 400 nouveaux dispositifs de recueil des demandes de titres pourront être installés dans un délai d'un mois, soit près de 50 000 demandes supplémentaires par semaine, notamment dans les communes qui connaissent un taux de demandes

particulièrement élevé. Une partie de ces dispositifs pourra être également installée dans les points France Services (183 communes identifiées).

Dans chaque département, les préfets ont d'ores et déjà engagé un dialogue étroit avec les maires afin de déployer ces nouveaux dispositifs dans les toutes prochaines semaines (délai maximal d'un mois) mais également pour accompagner les communes dans l'optimisation de leurs services des titres via l'extension des plages horaires d'ouverture au public et le raccourcissement de la durée de chaque rendez-vous.

Les demandes les plus urgentes (par exemple pour des raisons professionnelles ou pour les Français qui ne disposent d'aucune pièce d'identité, en cas de vol ou perte du titre, départ à l'étranger imprévisible pour des raisons familiales ou de santé) seront priorisées.

Cet effort d'optimisation passe aussi par le recours plus systématique à la pré-demande en ligne sur le site internet de l'Agence nationale des titres sécurisés. Cette démarche permet de faciliter le travail des agents dans les mairies et réduit considérablement le temps de passage en mairie des usagers.

L'Etat soutiendra également le déploiement de nouvelles plateformes départementales de prise de rendez-vous afin que les créneaux offerts puissent être gérés de manière plus efficiente en évitant notamment les réservations multiples pour une même demande.

Enfin, l'Etat accompagnera financièrement, à travers une enveloppe exceptionnelle de 10 millions d'euros, les communes qui se mobiliseront dans cet effort collectif, notamment par la prise en charge de dispositifs de recueil supplémentaires et l'augmentation des créneaux de rendez-vous.

Pour ce qui concerne l'instruction des dossiers, effectuée par les agents des préfectures une fois les demandes enregistrées en mairie, le ministère de l'intérieur a renforcé les personnels dédiés à cette mission en recrutant 160 nouveaux agents depuis le début de l'année 2022, soit une hausse de 30 % des effectifs.

Enfin, les cartes nationales d'identité et les passeports expirés depuis moins de 5 ans seront valides pour passer les examens prévus aux mois de mai et juin et pour l'inscription au permis de conduire dans les auto écoles.

L'action commune et massive des services de l'Etat et des mairies doit nous permettre de répondre à cette situation inédite.

- **Déploiement de la carte nationale d'identité électronique**

Hautement sécurisée, la nouvelle carte nationale d'identité électronique a été conçue pour empêcher l'usurpation d'identité grâce à un composant électronique garantissant l'intégrité des données notamment biométriques.

La carte d'identité électronique est plus pratique, avec son format carte bancaire et ses éléments en relief pour les personnes malvoyantes.

La première carte d'identité électronique est sortie le 15 mars 2021 de l'Imprimerie nationale.

Aujourd'hui, quatre millions et demi de cartes d'identité nouveau format ont été distribuées depuis l'été 2021.

Décret n° 2010-506 du 18 mai 2010 relatif à la simplification de la procédure de délivrance et de renouvellement de la carte nationale d'identité et du passeport

Sur le rapport du ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales,

Vu le règlement (CE) n° 2252/2004 du 13 décembre 2004 du Conseil ;

Vu le code civil, notamment le titre 1er bis de son livre 1er ;

Vu le code général des impôts, notamment ses articles 953, 955 et 1628 bis ;

Vu le décret de la Convention nationale du 7 décembre 1792 relatif aux passeports à accorder à ceux qui seraient dans le cas de sortir du territoire français pour leurs affaires ;

Vu le décret n° 55-1397 du 22 octobre 1955 modifié instituant la carte nationale d'identité ;

Vu le décret n° 62-921 du 3 août 1962 modifié modifiant certaines règles relatives aux actes de l'état civil, notamment ses articles 11 et 11-1 ;

Vu le décret n° 93-1362 du 30 décembre 1993 modifié relatif aux déclarations de nationalité, aux décisions de naturalisation, de réintégration, de perte, de déchéance et de retrait de la nationalité française, notamment ses articles 34 et 52 ;

Vu le décret n° 2000-1277 du 26 décembre 2000 portant simplification de formalités administratives et suppression de la fiche d'état civil, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2005-1726 du 30 décembre 2005 modifié relatif aux passeports ;

Le Conseil d'Etat (section de l'intérieur) entendu,

Décrète :

Article 1 - L'article 4 du décret du 22 octobre 1955 susvisé est remplacé par les dispositions suivantes :

« Art. 4.-I. — En cas de première demande, la carte nationale d'identité est délivrée sur production par le demandeur :

« a) De son passeport, de son passeport de service ou de son passeport de mission délivrés en application des articles 4 à 17 du décret n° 2005-1726 du 30 décembre 2005 modifié relatif aux passeports. La production de l'un de ces passeports dispense le demandeur d'avoir à justifier de son état civil et de sa nationalité française ;

« b) Ou de son passeport délivré en application des dispositions antérieures au décret du 30 décembre 2005 susmentionné, valide ou périmé depuis moins de deux ans à la date de la demande. En pareil cas, sous réserve de la vérification des informations produites à l'appui de la demande de cet ancien titre, la production de ce passeport dispense le demandeur d'avoir à justifier de son état civil et de sa nationalité française ;

« c) Ou, à défaut de produire l'un des passeports mentionnés aux deux alinéas précédents, de son extrait d'acte de naissance de moins de trois mois, comportant l'indication de sa filiation ou, lorsque cet extrait ne peut pas être produit, de la copie intégrale de son acte de mariage ;

« Lorsque la nationalité française ne ressort pas des pièces mentionnées aux deux alinéas précédents, elle peut être justifiée dans les conditions prévues au II.

« II. — La preuve de la nationalité française du demandeur peut être établie à partir de l'extrait d'acte de naissance mentionné au c du I portant en marge l'une des mentions prévues aux articles 28 et 28-1 du code civil.

« Lorsque l'extrait d'acte de naissance mentionné à l'alinéa précédent ne suffit pas à établir la nationalité française du demandeur, la carte nationale d'identité est délivrée sur production de l'une des pièces justificatives mentionnées aux articles 34 ou 52 du décret n° 93-1362 du 30 décembre 1993 modifié relatif aux déclarations de nationalité, aux décisions de naturalisation, de réintégration, de perte, de déchéance et de retrait de la nationalité française.

« Lorsque les documents mentionnés aux alinéas précédents ne suffisent pas à établir sa nationalité française, le demandeur peut justifier d'une possession d'état de Français de plus de dix ans.

« Lorsque le demandeur ne peut produire aucune des pièces prévues aux alinéas précédents afin d'établir sa qualité de Français, celle-ci peut être établie par la production d'un certificat de nationalité française.

« Art. 4-1.-I. — En cas de demande de renouvellement, la carte nationale d'identité est délivrée sur production par le demandeur :

« a) De sa carte nationale d'identité délivrée en application du décret n° 87-178 du 19 mars 1987 ou des articles 2 à 5 du présent décret dans sa version issue du décret n° 99-973 du 25 novembre 1999 ;

« b) Ou de son passeport, de son passeport de service ou de son passeport de mission délivrés en application des articles 4 à 17 du décret n° 2005-1726 du 30 décembre 2005 modifié relatif aux passeports ;

« c) Ou, sous réserve de la vérification des informations produites à l'appui de la demande de cet ancien titre, de sa carte nationale d'identité délivrée en application des articles 2 à 5 du décret du 22 octobre 1955 susvisé dans sa version antérieure au décret n° 87-178 du 19 mars 1987, valide ou périmée depuis moins de deux ans à la date de la demande de renouvellement ;

« d) Ou, sous réserve de la vérification des informations produites à l'appui de la demande de cet ancien titre, de son passeport délivré en application des dispositions antérieures au décret du 30 décembre 2005, valide ou périmé depuis moins de deux ans à la date de la demande de renouvellement.

« II. — En cas de demande de renouvellement d'une carte nationale d'identité déclarée perdue ou volée, une nouvelle carte nationale d'identité est délivrée sur production par le demandeur de sa déclaration de perte ou de vol et :

« a) De son passeport, de son passeport de service ou de son passeport de mission délivrés en application des articles 4 à 17 du décret n° 2005-1726 du 30 décembre 2005 modifié relatif aux passeports ;

« b) Ou, sous réserve de la vérification des informations produites à l'appui de la demande de cet ancien titre, de son passeport délivré en application des dispositions antérieures au décret du 30 décembre 2005, valide ou périmé depuis moins de deux ans à la date de la demande de renouvellement.

« III. — En cas de demande de renouvellement d'une carte nationale d'identité, lorsque le demandeur ne peut produire aucun des titres mentionnés aux I et II, la demande est examinée selon les modalités définies à l'article 4.

« Art. 4-2.-Le demandeur justifie s'être acquitté du droit de timbre prévu dans les cas prévus par la loi.

« Art. 4-3.-Dans tous les cas, le demandeur produit à l'appui de la demande de carte nationale d'identité deux photographies de format 35 × 45 mm, identiques, récentes et parfaitement ressemblantes, le représentant de face et tête nue.

« Art. 4-4.-La demande de carte nationale d'identité faite au nom d'un mineur est présentée par une personne exerçant l'autorité parentale.

« La demande de carte nationale d'identité faite au nom d'un majeur placé sous tutelle est présentée par son tuteur.

« Dans l'un et l'autre cas, le représentant légal doit justifier de sa qualité. »

Article 2 - L'article 5 du décret du 30 décembre 2005 susvisé est remplacé par les dispositions suivantes :

« Art. 5.-I. — En cas de première demande, le passeport est délivré sur production par le demandeur :

« a) De sa carte nationale d'identité délivrée en application du décret n° 87-178 du 19 mars 1987 ou des articles 2 à 5 du décret n° 55-1397 du 22 octobre 1955 instituant une carte nationale d'identité dans sa version issue du décret n° 99-973 du 25 novembre 1999. La production de cette carte nationale d'identité dispense le demandeur d'avoir à justifier de son état civil et de sa nationalité française ;

« b) Ou de sa carte nationale d'identité délivrée en application des articles 2 à 5 du décret du 22 octobre 1955 susvisé dans sa version antérieure au décret n° 87-178 du 19 mars 1987, valide ou périmée depuis moins de deux ans à la date de la demande. En pareil cas, sous réserve de la vérification des informations produites à l'appui de la demande de cet ancien titre, la production de cette carte nationale d'identité dispense le demandeur d'avoir à justifier de son état civil et de sa nationalité française ;

« c) Ou, à défaut de produire l'une des cartes nationales d'identité mentionnées aux deux alinéas précédents, de son extrait d'acte de naissance de moins de trois mois, comportant l'indication de sa filiation ou, lorsque cet extrait ne peut pas être produit, de la copie intégrale de son acte de mariage.

« Lorsque la nationalité française ne ressort pas des pièces mentionnées aux deux alinéas précédents, elle peut être justifiée dans les conditions prévues au II.

« II. — La preuve de la nationalité française du demandeur peut être établie à partir de l'extrait d'acte de naissance mentionné au c du I portant en marge l'une des mentions prévues aux articles 28 et 28-1 du code civil.

« Lorsque l'extrait d'acte de naissance mentionné au précédent alinéa ne suffit pas à établir la nationalité française du demandeur, le passeport est délivré sur production de l'une des pièces justificatives mentionnées aux articles 34 ou 52 du décret n° 93-1362 du 30 décembre 1993 modifié relatif aux déclarations de nationalité, aux décisions de naturalisation, de réintégration, de perte, de déchéance et de retrait de la nationalité française.

« Lorsque les documents mentionnés aux alinéas précédents ne suffisent pas à établir sa nationalité française, le demandeur peut justifier d'une possession d'état de Français de plus de dix ans.

« Lorsque le demandeur ne peut produire aucune des pièces prévues aux alinéas précédents afin d'établir sa qualité de Français, celle-ci peut être établie par la production d'un certificat de nationalité française.

« Art. 5-1.-I. — En cas de demande de renouvellement, le passeport est délivré sur production par le demandeur :

« a) De son passeport, de son passeport de service ou de son passeport de mission délivrés en application des articles 4 à 17 du présent décret ;

« b) Ou de sa carte nationale d'identité délivrée en application du décret n° 87-178 du 19 mars 1987 ou des articles 2 à 5 du décret du 22 octobre 1955 susvisé dans sa version issue du décret n° 99-973 du 25 novembre 1999 ;

« c) Ou, sous réserve de la vérification des informations produites à l'appui de la demande de cet ancien titre, de son passeport délivré en application des dispositions antérieures au décret du 30 décembre 2005, valide ou périmé depuis moins de deux ans à la date de la demande de renouvellement ;

« d) Ou, sous réserve de la vérification des informations produites à l'appui de la demande de cet ancien titre, de sa carte nationale d'identité délivrée en application des articles 2 à 5 du décret du 22 octobre 1955 susvisé dans sa version antérieure au décret n° 87-178 du 19 mars 1987, valide ou périmée depuis moins de deux ans à la date de la demande de renouvellement.

« II. — En cas de renouvellement d'un passeport délivré en application du décret n° 2008-426 du 30 avril 2008 ayant modifié le présent décret, déclaré perdu ou volé, un nouveau passeport est délivré sur production par le demandeur de sa déclaration de perte ou de vol.

« En cas de renouvellement d'un passeport délivré en application des articles 4 à 17 du présent décret dans sa version antérieure au décret n° 2008-426 du 30 avril 2008, déclaré perdu ou volé, un nouveau passeport est délivré sur production par le demandeur de sa déclaration de perte ou de vol et :

« a) De sa carte nationale d'identité délivrée en application du décret n° 87-178 du 19 mars 1987 ou des articles 2 à 5 du décret du 22 octobre 1955 susvisé dans sa version issue du décret n° 99-973 du 25 novembre 1999 ;

« b) Ou, sous réserve de la vérification des informations produites à l'appui de la demande de cet ancien titre, de sa carte nationale d'identité délivrée en application des articles 2 à 5 du décret du 22 octobre 1955 susvisé dans sa version antérieure au décret n° 87-178 du 19 mars 1987, valide ou périmée depuis moins de deux ans à la date de la demande de renouvellement.

« III. — En cas de demande de renouvellement d'un passeport, lorsque le demandeur ne peut produire aucun des titres mentionnés aux I et II, la demande est examinée selon les modalités définies à l'article 5.

« Art. 5-2.-Le demandeur justifie s'être acquitté du droit de timbre prévu dans les cas prévus par la loi. »

Article 3 - Après le septième alinéa de l'article 15 du décret du 22 octobre 1955 susvisé, est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Pour l'application de l'article 4-2 dans les collectivités d'outre-mer et en Nouvelle-Calédonie, les mots : "la loi" sont remplacés par les mots : "les dispositions applicables localement". »

Article 4 - Le présent décret est applicable sur tout le territoire de la République.

Article 5 - La ministre d'Etat, garde des sceaux, ministre de la justice et des libertés, le ministre des affaires étrangères et européennes et le ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales sont chargés, chacun pour ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 18 mai 2010.

François Fillon

Par le Premier ministre :

Le ministre de l'intérieur,
de l'outre-mer et des collectivités territoriales,
Brice Hortefeux
La ministre d'Etat, garde des sceaux,
ministre de la justice et des libertés,
Michèle Alliot-Marie
Le ministre des affaires étrangères
et européennes,
Bernard Kouchner

Cabinet

**Paris, le 28 avril 2022
Réf. : 22-009157-D**

**Monsieur le Préfet, Directeur de cabinet,
à
Monsieur le Préfet de police,
Mesdames et Messieurs les Préfets de départements,
Messieurs les Hauts-commissaires,
Monsieur l'Administrateur supérieur de Wallis-et-Futuna**

Objet : Délai de délivrance des titres d'identité et de voyage.

L'allongement des délais de rendez-vous en mairie pour la délivrance des titres d'identité constatée depuis l'automne 2021 s'est récemment accentué (+17 % au premier trimestre 2022 par rapport au précédent). Cette évolution s'explique par le rattrapage des demandes non effectuées en 2020 et au 1^{er} semestre 2021 du fait du contexte sanitaire, par la levée des restrictions sur les déplacements, par l'attractivité de la nouvelle CNI ainsi que par la difficulté à adapter rapidement l'offre de rendez-vous à ce surcroît de demande.

L'enquête sur les délais de rendez-vous réalisée en avril 2022 à partir des données de mars montre que le délai moyen national de rendez-vous est ainsi de 65,6 jours. Seuls trois départements enregistrent encore des délais moyens de prise de rendez-vous en mairie inférieurs à 15 jours tandis que dans 15 départements, ce délai moyen se porte à plus de 100 jours. Cette situation n'est pas compatible avec les exigences d'un service public de qualité.

C'est la raison pour laquelle je sollicite à nouveau votre implication personnelle et vous demande de mettre en œuvre avec un haut niveau de priorité le dispositif d'urgence ci-après décrit par la note du Secrétaire général. L'Association des maires de France, dont j'ai rencontré les représentants, est pleinement mobilisée aux côtés du ministère de l'intérieur pour accompagner les communes en difficulté.

Je vous remercie de votre engagement.

Place Beauvau
75800 PARIS Cedex 08



Secrétariat général

Plan d'urgence et de mobilisation pour l'accueil des usagers

Instruction aux préfets

1. Communes dotées de DR dont le nombre de demandes recueillies atteint 3 750 dossiers par an (cf. annexe 1)

Il vous est demandé d'accroître l'accès au service de délivrance des titres en déployant de nouveaux DR dans les communes dont le nombre de demandes recueillies atteint 3 750 dossiers par an (...). Vous prendrez personnellement, ou par la voie des sous-préfets d'arrondissement, l'attache des maires concernés afin de leur proposer le déploiement d'un DR fixe supplémentaire. Ce déploiement interviendra dans un délai d'un mois, conformément aux engagements de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Il donnera lieu au versement de la dotation titres sécurisés (DTS).

Les communes bénéficiaires prendront l'engagement de mobiliser, dès l'installation, les moyens humains nécessaires à une utilisation optimale sur la base de créneaux de rendez-vous de 15 minutes maximum pour le recueil des demandes pendant une durée hebdomadaire moyenne de 30 heures. Une attention spécifique sera portée aux engagements pris en termes de qualité de service : mise en place d'horaires d'ouverture des guichets étendus, mieux adaptés aux flux et aux contraintes des usagers, intégration à un service de prise de rendez-vous en ligne, etc.

Vous transmettez au fil de l'eau à la direction de la modernisation et de l'administration territoriale (sous-direction de l'administration territoriale / bureau de la qualité et de la performance de l'administration territoriale), les demandes de déploiement de DR fixes supplémentaires après concertation avec les communes.

2. Communes dotées de DR dont les délais de RV et les taux d'utilisation sont dégradés

Les préfets devront à nouveau réunir, dans un délai d'une semaine et en lien avec l'association départementale des maires, les communes de leur département équipées de DR présentant des délais de rendez-vous supérieurs à 30 jours et dont les DR recueillent moins de 2 250 demandes par an. Cette réunion aura pour objet d'optimiser l'utilisation du parc départemental des DR en s'assurant de la prise en compte des solutions préconisées dans les instructions du 17 décembre 2021 et du 1^{er} avril 2022 (...).

Ces réunions permettront de :

- rappeler aux communes que la réception et la saisie des demandes de cartes nationales d'identité et de passeports ainsi que la remise aux intéressés de ces titres est effectuée dans le cadre des missions confiées aux maires en tant qu'agents de l'État (art. L. 16112-1 du code général des collectivités territoriales) et que tous les usagers doivent être accueillis, quels que soient leurs lieux de domiciliation selon le principe de la déterritorialisation ;

- présenter et inciter à recourir à la grille d'analyse transmise le 20 avril dernier, qui contribue à dresser un état des lieux sur l'organisation des services municipaux et établir un diagnostic objectif ;
- favoriser les échanges et la valorisation des bonnes pratiques permettant de ramener les délais de rendez-vous à un niveau raisonnable, en deçà de 30 jours : recours à des outils de gestion mutualisés de prise de rendez-vous pour gagner du temps et éviter les rendez-vous doublons ;
- s'assurer que les mairies disposent bien d'un moyen de contact au CERT de rattachement pour les questions relatives à l'instruction et à la réglementation, à la préfecture pour les questions relatives à l'accompagnement des communes et à la mise à disposition du DR mobile (missions de proximité...) et au Centre de contact citoyen pour les questions relatives au matériel (dysfonctionnement du DR et de ses périphériques, demande de réparation ou de remplacement).

Certaines mairies peuvent en outre rencontrer des difficultés d'utilisation des DR. Pour ces situations particulières, l'ANTS met en place un accompagnement personnalisé afin de faciliter le diagnostic et l'apport de solutions adaptées à travers le déploiement sur le terrain de « patrouilleurs ». Pour rappel, les demandes de maintenance doivent être adressées à la ligne dédiée aux mairies.

Il vous est enfin rappelé la possibilité d'attribuer un DR mobile aux communes déjà équipées d'un DR fixe qui en formuleraient la demande en vue d'assurer un service de proximité identifié ou dans une logique de mutualisation intercommunale sans, toutefois, que ce dispositif ait un rôle substitutif à celui de la préfecture.

3. Communes non équipées de DR

La mobilisation de ces communes, en lien avec les associations départementales des maires doit également permettre de :

- promouvoir la pré-demande en ligne : le recours à la pré-demande en ligne via le portail de l'ANTS est un moyen efficace de diminuer très significativement la durée des rendez-vous en mairie, et ainsi dégager de nouveaux créneaux. Les mairies non dotées de DR et les espaces France Services doivent être mobilisés pour accompagner les usagers qui en ont besoin et ainsi systématiser le recours à la pré-demande en ligne. Le taux de recours à la pré-demande en ligne dans le département - comparé avec le taux par CERT et au niveau national - sera désormais diffusé chaque semaine, vous permettant ainsi de vérifier l'effectivité de cette mobilisation ;
- rappeler l'opportunité que présente la mise à disposition des communes non équipées du DR mobile de la préfecture pour recueillir les demandes des populations les moins mobiles, voire pour répondre ponctuellement à un surcroît d'activité.

Enfin, si le plan d'urgence vise à donner prioritairement les équipements supplémentaires aux sites saturés déjà équipés, il convient de rester attentif aux communes nouvelles volontaires qui pourraient se voir doter de DR dans un second temps.

4. Priorités à accorder dans la prise de rendez-vous en mairie et l'instruction en CERT

Il convient de veiller à partager avec les acteurs locaux les demandes qui doivent faire l'objet d'une priorisation aussi bien dans la délivrance d'un rendez-vous en mairie que dans l'instruction de la demande en CERT.

En accord avec l'AMF, et afin de fluidifier le traitement de demandes de CNI et de passeports, il sera précisé aux communes que sont considérées comme prioritaires les demandes justifiées par les motifs suivants :

- démarches nécessitant obligatoirement la présentation d'un document officiel en Cours de validité, permettant de vérifier l'identité, telles que celles effectuées auprès d'un établissement bancaire (article R. 561-5-1 du code monétaire et financier) ou auprès d'un notaire ;
- départ à l'étranger urgent et imprévisible : motif familial, urgence liée à des conditions de santé, déplacement professionnel imprévu ;
- usager dépourvu de tout titre d'identité, suite à perte ou vol de son titre.

S'agissant des demandes de CNI des élèves ou étudiants, pour motif d'examen, disposant d'un titre d'identité expiré depuis moins de 5 ans, les ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ont reçu confirmation de notre part que la production d'un titre expiré depuis moins de 5 ans, lorsque les élèves et étudiants doivent prouver leur identité, sera considérée comme valable dans ces circonstances.

Les préfets relaieront ce message de façon expresse aux rectorats, DASEN et autres centres d'examens, afin que les élèves, les étudiants, les enseignants et les familles en soient informés par avance, ce qui évitera d'encombrer davantage encore la file d'attente des concitoyens en souffrance de titres d'identité à jour.

Des démarches analogues ont également été entreprises concernant le passage des épreuves du permis de conduire et la validation et demande de production du permis de conduire.

Il sera enfin rappelé aux communes que pour les cas les plus critiques comportant un motif impérieux (exemple : décès d'un proche ou déplacement professionnel à fort enjeux), les usagers peuvent être incités à déposer une demande de passeport temporaire non biométrique auprès des missions de proximité des préfectures.

Le bureau de la protection de l'identité est à la disposition des services pour les aider à apprécier l'éligibilité des demandes de passeport d'urgence.

Une remontée hebdomadaire vous sera demandée afin d'apprécier l'évolution de la situation dans chaque département.

Je vous invite à faire remonter sous le présent timbre toutes les difficultés susceptibles de résulter de la mise en œuvre de cette instruction, ainsi que toute difficulté, y compris d'ordre technique, affectant le fonctionnement des DR.

Je compte sur votre engagement personnel dans l'exécution des présentes dispositions.

Fiche – Hausse de la dotation titres sécurisés

Les communes équipées d'une ou plusieurs stations d'enregistrement des demandes de passeports et de cartes nationales d'identité électroniques reçoivent une dotation annuelle, appelée « dotation pour les titres sécurisés » (DTS).

Depuis 2018, cette dotation comprend une **par forfaitaire de 8 580 € par an et par station**, ainsi qu'une **part majoration de 3 550 € par an, attribuée pour chaque station ayant enregistré plus de 1 875 demandes de passeports et de CNI au cours de l'année précédente**, ce qui représente un peu moins de 8 demandes par jour ouvrable.

Cette dotation représente une enveloppe de **48 M€** en 2022.

Le ministre de l'intérieur, dans sa communication au Conseil des ministres du 4 mai 2022, a annoncé un effort financier supplémentaire de l'Etat via la DTS à hauteur de 10 M€ pour les communes « *qui se mobiliseront dans cet effort collectif, notamment par la prise en charge de dispositifs de recueil supplémentaires et l'augmentation des créneaux de rendez-vous.* »

Cet effort financier exceptionnel aura vocation à être inscrit, tout comme ses modalités de répartition, dans le projet de loi de finances rectificative pour 2022, prévu cet été, afin de soutenir l'effort des communes dès cette année.

Concrètement, l'option retenue consiste à **attribuer, en complément des deux fractions actuelles de la dotation annuelle, une enveloppe exceptionnelle pour 2022 en trois parts nouvelles, en fonction de l'utilisation constatée des DR en 2022 :**

- **Une part forfaitaire serait attribuée à tous les nouveaux DR installés entre le 1^{er} avril et le 31 juillet 2022.** Cette part s'élèverait à **4 000 € par nouveau DR installé à titre provisoire ou définitif**. L'ANTS continuera par ailleurs de verser en complément la prime d'installation de 4 000 euros qui accompagne tout déploiement d'un nouveau DR à titre pérenne. S'agissant des installations provisoires, une aide forfaitaire de 4000 euros viendra accompagner l'ouverture d'un site temporaire.
- **Une part serait attribuée aux DR déjà installés au 31 mars 2022 :**
 - Aux DR dont le taux d'utilisation mensuel moyen sur la période du 1^{er} avril au 31 juillet 2022 progresse de plus de 40 % par rapport à la moyenne annuelle 2021 du DR concerné;
 - Ou aux DR dont le taux d'utilisation dépasse en moyenne le seuil de 90 % de taux d'utilisation sur la période 1^{er} avril-31 juillet 2022.

Cette répartition devrait permettre d'attribuer environ **2 500 € par DR** dont l'utilisation a progressé de plus de 40% ou dont le taux d'utilisation dépasse un palier de 90%.

Une telle mesure permet de **récompenser toutes les communes qui font un effort de progression dans la période critique de 2022** dans les prises de rendez-vous mais aussi **celles dont l'utilisation des DR est déjà élevée** et qui maintiennent à haut niveau **ou font progresser ce taux d'utilisation au cours de l'année 2022**, ce qui correspond à l'objectif annoncé de la mesure. Elle récompense également les communes qui acceptent l'installation de nouveaux DR, temporaires ou pérennes.

**Plan d'action CNI passeport
Mise en place d'un centre temporaire d'accueil (CTA)
Fiche technique**

1- Les conditions d'aménagement et de sécurisation du local

Les CTA sont destinés à accueillir les opérations de recueil exclusivement pour une durée temporaire. Les opérations de remise seront réalisées en mairie.

Les DR doivent être installés dans un local sécurisé : local fermé à clefs et avec un accès restreint. Ce local doit tenir compte de la circulation des administrés ainsi que des personnes à mobilité réduite.

Il est recommandé de choisir un espace permettant de stocker de la documentation et des dossiers, à toutes fins utiles.

Il est déconseillé d'installer le dispositif de recueil au point d'accueil.

Pour des raisons de confidentialité, il convient que les DR soient suffisamment espacés les uns des autres. En outre, l'usager doit être en mesure de vérifier sur l'écran du DR les données qu'il a renseignées.

Enfin, l'affiche avec les conditions RGPD et les dispositions réglementaires sur les empreintes doit être mise en évidence dans le local.

2- Quelles contraintes pour le recrutement des contractuels de courte durée ?

Les dispositions du code général de la fonction publique (art. L311-1, L 332-23 du CGFP), autorisent le recrutement d'agent contractuel, notamment en cas d'accroissement temporaire ou saisonnier d'activité.

Comme pour tout recrutement d'agent contractuel, les mentions portées au bulletin n° 2 de son casier judiciaire du candidat ne doivent pas être incompatibles avec l'exercice des fonctions (conformément à l'article 2 du décret n°88-145 du 15 février 1988 pris pour l'application de l'article 136 de la loi du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et relatif aux agents contractuels de la fonction publique territoriale).

Pour pouvoir accéder au dispositif de recueil ces agents devront faire, en outre, l'objet d'une habilitation par le maire dont ils relèvent (art. 3 du décret n° 2016-1460 du 28 octobre 2016 autorisant la création d'un traitement de données à caractère personnel relatif aux passeports et aux cartes nationales d'identité).

3- Anticiper la commande des cartes ANTS

L'accès au système TES est conditionné à l'authentification via une carte nominative dite carte ANTS qui est à la fois nominative, personnelle et non « cessible ».

La procédure de commande de ces cartes est désormais totalement dématérialisée.

Au regard de la qualification dite RGS qui garantit un niveau de sécurité, des règles spécifiques régissent la remise et l'activation de la carte – qui sont opérées par le référent cartes de la commune.

Chaque commune déjà équipée d'un dispositif de recueil a un référent cartes ANTS.

Afin d'accélérer la mise à disposition des cartes nécessaires au fonctionnement du CTA avec des agents nouvellement recrutés :

- le référent cartes de la commune lance la procédure de commande de carte ANTS de l'agent – dès confirmation du recrutement de ce dernier, il doit créer sur l'application le compte de l'agent, commande, remise, activation et demande d'accès au DR.

CONSEIL : Afin de démarrer au plus vite le recueil de demandes de titres, il est préférable pour les communes de commander les cartes au fil de l'eau des recrutements et ne pas attendre d'avoir l'ensemble des noms des agents pour passer une commande globale.

Les cartes sont reçues en moyenne sous 7 jours. Elles doivent ensuite être activées et remises en main propre à l'agent par le référent carte. L'agent devra ensuite enregistrer une demande d'accès à TES avec sa carte et en informer la préfecture pour qu'elle valide sa demande et lui attribue les droits d'utilisation du DR.

Chaque préfecture concernée est sensibilisée à la réactivité avec laquelle doit être assurée la validation des habilitations des agents.

4- Former les nouveaux agents

Afin de faciliter la formation des agents spécifiquement recrutés, et pour toutes les mairies qui le souhaitent, il est mis en place des formations qui seront dispensées conjointement par l'ANTS et par la DLPAJ. Elles seront organisées sous forme de webinaires aux dates suivantes, de **9 h 30 à 12 h** :

- Mercredi 1^{er} juin
- Jeudi 9 juin
- Jeudi 16 juin
- Jeudi 23 juin
- Jeudi 30 juin

Les liens de connexion seront adressés préalablement par mél, permettant aux agents qui le souhaitent de se connecter et de bénéficier de cette formation.

Les possibilités de proposer une participation en présentiel pour les agents qui en auraient la volonté sont en cours de recherche (le lieu du site, en région parisienne, sera communiqué par courriel ultérieurement).

Le Centre de Contact Citoyens (CCC) de l'ANTS a par ailleurs, été renforcé dans le cadre du plan d'urgence CNI/passeports : il sera bien évidemment à disposition des CTA et assurera un suivi attentif des demandes d'intervention.

CONSEIL 1 : il est très souhaitable que les nouveaux agents soient accompagnés par un agent aguerri, qui pourra superviser leur activité pendant la première semaine

CONSEIL 2 : pensez à diffuser auprès de l'ensemble des nouveaux agents :

1. Le « Guide de bonnes pratiques » récemment diffusé et accessible sur les pages dédiées du site de l'ANTS
2. La dernière version du guide DR (en version papier si les agents n'ont pas accès à un poste informatique autre que le DR à proximité et pendant les plages d'accueil)

5- Matériel nécessaire / conseillé

Nécessaire

- Des pinces à bouts carrés (35 mm x 45 mm) pour découper les photographies (les pinces à bouts ronds ne sont pas autorisées)
- Des rouleaux papiers pour l'imprimante à récépissé : bobine thermique de dimension 80x80x12

Conseillé

- Du scotch double face
- Une broyeuse pour la destruction des titres
- Des pochettes plastifiées pour le scanner (Feuille de support CANON pour image FORMULA DR-C230 code0697C002AC).
- Des chiffons (*pour nettoyer le capteur d'empreintes avant / après, cause COVID et hygiène*)

Il est souligné l'importance de conserver de façon sécurisée les cartes ANTS, qui doivent être stockées dans un coffre-fort, soit sur place, soit en mairie.

À l'instar du fonctionnement au sein des services municipaux, il sera souhaitable de s'assurer que le CTA dispose des CERFA et des formulaires pour le refus de conservation des empreintes nécessaires à son activité.

Ces matériels ne sont pas fournis par l'ANTS. Nous vous conseillons de vous les procurer en amont de l'ouverture du service. L'ANTS n'est pas habilitée à conseiller des fournisseurs.

6- Mobilier

Il convient de prévoir :

- **1 bureau de taille standard.** Un bureau de 80 cm x 140 cm assure un environnement confortable pour la pose des éléments du DR.
Cependant, il est conseillé d'utiliser un bureau plus grand si d'autres matériels et/ou dossiers devaient y être posés.
- **2 chaises a minima par DR (pour l'agent et pour les administrés)**

Le mobilier n'est pas fourni par l'ANTS.

7- Assurer l'accès au réseau dédié TES

L'équipement d'un centre temporaire d'accueil implique l'activation d'une ligne Orange dédiée et la mise en place d'un réseau interne : les échanges sur les systèmes d'information liés à TES reposent en effet pour des raisons de sécurité sur un cloisonnement des flux informatiques.

Cette ligne sera exclusivement réservée à l'usage des DR de renfort et aucun autre matériel ne doit s'y connecter.

En fonction de la capacité de déploiement possible (cuivre ou optique), il est possible que plusieurs lignes soient mises en place sur le même site afin d'assurer une bande passante opérationnelle.

C'est l'ANTS qui assure, à travers un prestataire (Orange), la mise en place du réseau dédié et prend en charge les coûts qui y sont liés.

L'identification le plus rapidement possible d'un contact au sein de la mairie pour être l'interlocuteur d'Orange et définir en amont la prestation la mieux adaptée est indispensable. C'est une des conditions pour garantir l'aménagement dans les meilleurs délais.

Par ailleurs, les services techniques de la mairie pourront être sollicités ponctuellement à l'occasion de l'installation du site pour garantir la meilleure adaptation possible à la configuration d'aménagement choisie.

8- Anticiper les conditions de remise des titres

La **remise des titres doit être opérée dans la mairie de rattachement** même si la demande est recueillie dans le centre d'accueil temporaire.

Cette solution, conforme au cadre réglementaire¹, est plus opportune pour les raisons suivantes :

- éviter pour des raisons de sécurité le stockage de titres dans les centres temporaires ;
- ne pas perturber le dispositif de livraison de l'Imprimerie Nationale ;
- prendre en compte le fait que les titres sont susceptibles d'être remis après la fermeture du CTA.

Il revient par ailleurs à la commune d'organiser la prise en compte des éventuels recueils complémentaires, ainsi que la conservation des dossiers de demandes.

9- Une convention devra être signée entre la préfecture et la mairie pour la mise à disposition à titre temporaire de DR.

Un modèle ad hoc vous sera envoyé dans les prochains jours.

Pour mémoire : l'ANTS verse, sur demande de la commune concernée, une aide **forfaitaire** de 4 000 euros **par site** à l'occasion de la mise en place d'un centre temporaire d'accueil.

Les demandes des mairies sur cette aide à l'aménagement (hors aide DGCL) doivent être adressées à l'ANTS en précisant qu'il s'agit de la demande d'aide forfaitaire au titre d'un CTA et en annexant un RIB.

Cette aide **s'ajoute** au versement de la dotation de titres sécurisée (DTS) renforcée (4 000 € **par DR** installé dans le cadre du plan d'urgence) versée par la DGCL pour accompagner les efforts consentis par les mairies.

¹ Décret n° 2016-1460 du 28 octobre 2016 autorisant la création d'un traitement de données à caractère personnel relatif aux passeports et aux cartes nationales d'identité



Accueil des demandeurs de cartes nationales d'identité et passeports

Guide des bonnes pratiques
à l'attention des agents de mairie









P ermettre à chacun des citoyens français d’obtenir un titre pour certifier son identité lors des démarches de sa vie quotidienne ou d’exercer son droit de voyager est une des missions prioritaires de l’État. Cette délivrance doit s’effectuer de la manière la plus sécurisée possible pour s’assurer de l’identité de tous et la protéger face aux menaces d’usurpation d’identité, de fraudes et de falsifications.

Chargés de la réception et de la saisie des demandes de passeports et de CNI, ainsi que de la remise du titre en tant qu’agents de l’État, (article L. 1611-2-1 du Code général des collectivités territoriales), les maires jouent un rôle fondamental dans la chaîne de délivrance des titres d’identité et de voyage. Ils sont les garants de son bon fonctionnement et ses premiers et derniers représentants pour les usagers qu’ils accueillent dans leurs locaux.

Fort de l’expérience de ces dernières années marquées en particulier par la dématérialisation des principaux échanges entre les mairies et les services chargés d’instruire les demandes de titres d’identité, ce guide a pour ambition de proposer un ensemble de bonnes pratiques et des actions ciblées pour faciliter le travail quotidien des équipes et améliorer l’accueil des usagers. Ces propositions visent aussi à améliorer les délais de rendez-vous en optimisant l’utilisation des dispositifs de recueil, ce qui constitue, tout comme l’instruction diligente du dossier par le CERT, un enjeu majeur demandant une implication forte. Le guide pourra alimenter les réflexions et actions engagées localement pour améliorer le dispositif d’accueil des demandeurs des cartes d’identité et de passeports, puis pérenniser les bons résultats obtenus.

Proposée aux communes de toute taille et sur tout le territoire, son utilisation devra, bien entendu, être adaptée en tenant compte des contraintes spécifiques de chaque commune.

Légende de la caractérisation des bonnes pratiques :

	Process d'amélioration court: la démarche peut être menée rapidement.
	Process d'amélioration plus long: la démarche nécessite plusieurs phases et doit être envisagée sur un moyen terme.
	Investissement RH nécessaire: un recrutement ou un redéploiement est nécessaire.
	Investissement matériel nécessaire: l'achat de matériel / logiciel peut être nécessaire.
	Retombées positives importantes: les bénéfices attendus sont importants.
	Retombées positives limitées: les bénéfices attendus sont limités.
	Effets visibles à court terme: les résultats de l'action menée sont constatables rapidement.
	Effets visibles à long terme: un délai sera nécessaire avant de pouvoir constater les résultats de l'action menée.

Sous réserve de l'organisation et des spécificités de chaque commune, une action caractérisée par un maximum de pictogrammes de couleur bleue présente les retombées positives les plus intéressantes par rapport à l'investissement nécessaire.







ANNEXE 1 : Tableau récapitulatif des bonnes pratiques

I. INFORMER L'USAGER

a. Informer à l'aide de supports généralistes









INFORMER		INVESTISSEMENT				BÉNÉFICES			
									
1	Veiller à l'ergonomie du site	X	X			X		X	
2	Relayer l'information des sites institutionnels: service-public, impots.gouv.fr	X				X		X	
3	Préciser les modalités d'accès (horaires, RDV ou non, lieu) sur le site internet de la mairie	X				X		X	
4	Communiquer via les réseaux sociaux	X					X	X	
5	Afficher les informations utiles dans les locaux communaux - intérieurs et extérieurs		X			X			X
6	Veiller à afficher la notice d'information relative au traitement des titres électroniques sécurisés	X			X	X		X	
7	Veiller à afficher la notice d'information relative au traitement des titres électroniques sécurisé	X				X	X	X	
8	Mettre les informations à disposition libre des usagers	X			X		X	X	
9	Utiliser d'autres supports d'information (journal communal, médias...)	X					X	X	

b. Accompagner l'utilisateur tout au long de sa démarche

INFORMER		INVESTISSEMENT				BÉNÉFICES		
								
10	Séparer les fonctions accueil (téléphonique & physique) et enregistrement des demandes		X	X		X		X
11	Limiter les plages horaires dédiées à l'accueil téléphonique	X				X		X
12	Communiquer les informations pratiques sur le serveur vocal de la mairie	X				X		X
13	Mobiliser un volontaire du service civique pour informer, orienter, communiquer, aider	X		X		X		
14	Renseigner les usagers sur le délai de traitement et les modalités de remise au dépôt	X				X		X
15	Informers rapidement les usagers en cas de nécessité de recueil complémentaire	X					X	X
16	Relancer les usagers qui ne se sont présentés pour la remise de leur titre	X					X	
17	S'appuyer sur les mairies non équipées de DR comme relais d'information		X			X		
18	Accompagner les mairies non équipées dans la prise en main du DR mobile		X			X		X
19	S'assurer de la fiabilité de l'information communiquée par les mairies partenaires		X			X		

II. ORGANISER L'ACCUEIL DE L'USAGER EN MAIRIE

a. L'accueil sans rendez-vous

ORGANISER		INVESTISSEMENT				BÉNÉFICES			
									
20	Anticiper les flux d'utilisateurs à accueillir en fonction des périodes et les gérer	X				X			X
21	Élaborer et afficher un calendrier de fréquentation (saisons et horaires)	X				X	X	X	X
22	Gérer les files d'attente sans RDV : gestionnaire de file, distributeur de tickets	X			X	X	X	X	X
23	Suivre les délais de RDV dans les communes voisines/ prévoir et gérer d'éventuels reports		X			X			X
24	Privilégier l'accueil sans rendez-vous pour la remise des titres	X				X		X	

b. L'accueil sur rendez-vous









ORGANISER		INVESTISSEMENT				BÉNÉFICES			
									
25	Limiter la plage horaire de RDV pour recueil : 15 à 20 minutes maximum		X			X		X	
26	Calibrer la plage horaire de RDV au niveau de polyvalence exigé par la taille de l'équipe	X	X	X	X	X	X	X	X
27	Proposer des créneaux d'accueil plus nombreux sur les plages horaires attractives	X		X		X		X	
28	Prendre en compte le taux de RDV non honorés dans le nombre de créneaux ouverts		X			X		X	
29	Contacteur les usagers en amont du RDV pour confirmer ou annulation	X					X	X	
30	Gérer les démarches simples et rapides sans RDV sur un circuit court	X				X		X	
31	Définir et organiser la réponse à apporter aux demandes urgentes		X			X		X	
32	Proposer un accueil spécifique pour les publics vulnérables	X						X	
33	Proposer un système de prise de RDV en ligne		X		X	X		X	
34	Collaborer entre les sites dans le cadre d'un planning de RDV unique		X		X	X		X	

I. SIMPLIFIER LE TRAVAIL DES AGENTS

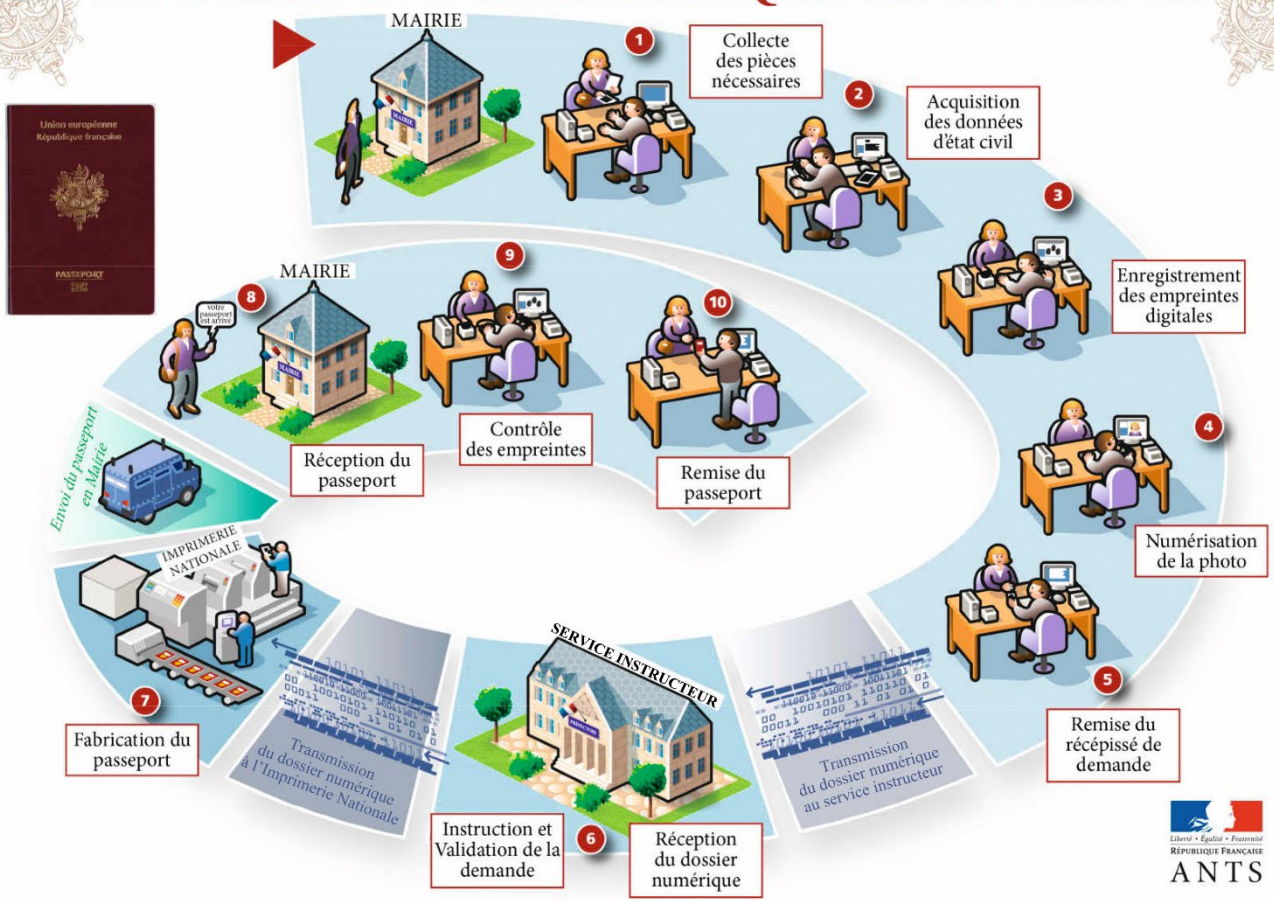
a. Fluidifier le recueil des demandes de titres

SIMPLIFIER		INVESTISSEMENT				BÉNÉFICES			
									
35	Optimiser le recours à la polyvalence		X			X		X	
36	Mettre en place un pré-accueil pour la vérification de la complétude des dossiers	X		X		X		X	
37	Inciter au recours à la pré et double demande lors de l'information ou de la prise de RDV	X				X		X	
38	Installer un espace numérique permettant l'enregistrement de la pré-demande avant dépôt	X			X	X		X	
39	Optimiser le recours à Justif'adresse	X				X		X	

b. Limiter et traiter efficacement les recueils complémentaires et les rejets

SIMPLIFIER		INVESTISSEMENT				BÉNÉFICES			
									
40	Contrôler la qualité et conformité des pièces du dossier et de la photo/signature	X				X		X	
41	Traiter rapidement les demandes de recueils complémentaires ou les rejets	X					X	X	
42	Prévoir des disponibilités pour accueillir les usagers lors des rejets	X					X	X	
43	Ne pas doubler les enregistrements sur TES d'une information au CERT	X				X		X	

LE PASSEPORT BIOMÉTRIQUE EN 10 ÉTAPES



Conception/Réalisation : ANTS - Agence Nationale des Titres Sécurisés - Décembre 2013



VOTRE DEMANDE DE PASSEPORT / CNI

*Des titres sécurisés,
vos démarches simplifiées.*

Votre prédemande Passeport/CNI

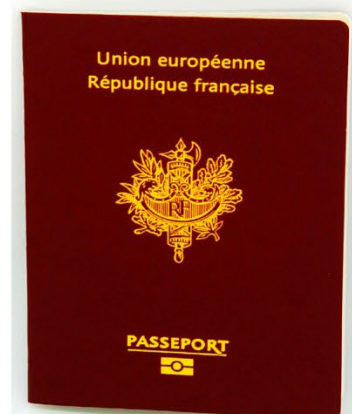
Ses avantages

- ① Gain de temps : vos données sont déjà saisies lorsque vous vous rendez en mairie,
- ② Simplification de votre démarche : moins de papier, fiabilisation des données, ...



Les étapes

- ① Vous entamez votre demande depuis chez vous,
- ② Vous pouvez la mettre de côté s'il vous manque des pièces à fournir et la reprendre à tout moment,
- ③ Au terme de votre prédemande, vous obtenez un numéro de prédemande qu'il faudra conserver,
- ④ Avec ce n° de prédemande, **vous devez vous rendre en mairie pour la prise d'empreintes et pour finaliser votre demande.**



Vous pouvez vous rendre dans toute mairie équipée d'un dispositif.

<https://passeport.ants.gouv.fr/Services-associes/Ou-faire-ma-demande-de-passeport-CNI>

N'oubliez pas de vérifier la nécessité d'une prise de rendez-vous.





LA DÉLIVRANCE DU PASSEPORT EN 2018

4 090 423 PASSEPORTS PRODUITS

1 LA PRÉDEMANDE EST FAITE EN LIGNE



En cliquant sur www.passeport.ants.gouv.fr
Imprimer la prédemande ou conserver le n° de prédemande
OU LA DEMANDE EST FAITE EN MAIRIE (cerfa)

2 L'USAGER SE REND EN MAIRIE POUR VALIDER SA DEMANDE

6 jours

Délai moyen d'instruction



3

LA DEMANDE EST INSTRUITE PAR LE SERVICE INSTRUCTEUR



4

LE PASSEPORT EST PRODUIT



4 jours

Délai moyen de fabrication

4 090 423 passeports produits en 2018

14 jours entre le dépôt de la demande et la réception du passeport en mairie

16 jours entre le dépôt de la demande et la réception du passeport en mairie, avec recueil complémentaire

5

LE PASSEPORT EST ENVOYÉ EN MAIRIE

4 jours

Délai moyen de livraison en mairie

6 RÉCEPTION EN MAIRIE

7

LE PASSEPORT EST REMIS À L'USAGER ou destruction au bout de 3 mois



* Délai moyen de traitement calculé sur la base des demandes traitées par les CERT en 2018 et ayant abouti à la production d'un titre



Passeports et cartes d'identité : 14 millions d'euros vont être débloqués pour résorber les délais d'obtention

En 2022, 9 millions de Français ont souhaité refaire leurs papiers d'identité en 2022 et ils seront 14 millions l'année prochaine, selon des chiffres communiqués par le ministère.

Les délais pour déposer une demande de carte d'identité ou de passeport dans les services de la Ville de Paris se sont considérablement allongés. Par Le Parisien avec AFP

Le 9 novembre 2022 à 19h07

Près de 14 millions de Français devraient refaire leur pièce d'identité l'an prochain. Le gouvernement entend alors anticiper en déployant des moyens supplémentaires pour tenter de réduire [les délais d'obtention de passeports et de cartes d'identité](#), a annoncé mercredi la ministre déléguée aux Collectivités territoriales, Caroline Cayeux. Au printemps dernier, alors que les délais d'obtention étaient de 90 jours - contre un objectif nominal de 30 jours - [le gouvernement avait mis en place un plan d'urgence](#) de 14 millions d'euros. Le délai a chuté en octobre à 50 jours.

« Les retards n'ont pas été totalement résorbés, nous anticipons et prenons les devants », a déclaré Caroline Cayeux. En 2022, 9 millions de Français ont souhaité refaire leurs papiers d'identité en 2022 et ils seront 14 millions l'année prochaine, selon des chiffres communiqués par le ministère. Il faudra ainsi réduire les délais par rendez-vous alors qu'il y aura plus de demandes.

« 20 millions d'euros mobilisés en 2023 »

« Nous proposons donc un nouveau plan d'urgence : 20 millions d'euros seront mobilisés en 2023 (*via le projet de loi de finances*) pour aider les communes à faire face, notamment en les incitant à se doter de plateformes numériques de prises de rendez-vous et à installer de nouveaux guichets », a-t-elle ajouté.

L'obtention d'un titre d'identité se fait en deux temps : la prise d'un rendez-vous à la mairie pour déposer les justificatifs nécessaires et les empreintes. Viennent ensuite l'instruction du dossier à la préfecture et la fabrication du titre.

L'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) qui délivre ces documents officiels avait déployé déjà « 30 % d'effectifs » supplémentaires au printemps dernier. Les délais étaient particulièrement rallongés dans la capitale. En mars dernier, [la ville de Paris avait alors annoncé 4 000 créneaux supplémentaires en mairie](#), pour refaire ses papiers d'identité, face à des demandes toujours plus nombreuses.

Un retard dû en partie à la pandémie

Comment expliquer ces nombreuses demandes ? La mairie de Paris avait invoqué plusieurs explications auprès du [Parisien](#). « Pendant [la crise sanitaire](#), les Parisiens ne se sont pas déplacés pour faire renouveler leurs papiers alors que l'état civil était ouvert. Le nombre de dossiers enregistrés en 2020 n'a été que de 281 880, au lieu de 373 986 en 2019 et de 337 240 en 2021. Ce sont autant de demandes qui viennent aujourd'hui s'ajouter à celles courantes de l'année. »



Paris, le 9 novembre 2018

Décision du Défenseur des droits n°2018-253

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des Libertés fondamentales ;

Vu le protocole additionnel n°4 à la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, notamment l'article 2-2° ;

Vu le Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, notamment l'article 21 ;

Vu la Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen, notamment ses articles 2 et 4 ;

Vu la Constitution du 4 octobre 1958, notamment son article 66 ;

Vu le code de la sécurité intérieure, notamment son article L 224-1 ;

Vu le code des relations entre le public et l'administration, à l'article L 211-2 ;

Vu le décret n°2016-1460 du 28 octobre 2016 autorisant la création d'un traitement de données à caractère personnel relatif aux passeports et aux cartes nationales d'identité, notamment son article 8 ;

Saisi des réclamations de Messieurs X et Y, ressortissants français, relatives aux modalités et à la durée anormalement longue d'instruction, pour des raisons d'ordre public ou de sécurité publique, de certaines demandes de délivrance ou de renouvellement de passeport ;

Considère qu'en dépit du cadre juridique existant, qui permet de s'opposer à la sortie du territoire de certains ressortissants français, les modalités pratiques d'instruction de ces demandes privent les intéressés de leur liberté d'aller et venir, sans possibilité de recours juridictionnel ;

En conséquence,

Recommande l'encadrement par voie de circulaire du régime juridique applicable à ces demandes, et ce afin de clarifier leurs modalités d'instruction et d'assurer une articulation avec les dispositions prévues à l'article L224-1 du code de la sécurité intérieure propres à la lutte contre le terrorisme ;

Recommande la mention, dans les récépissés de demande de passeport, d'une part de ce que le silence gardé par l'administration durant plus de deux mois vaut décision implicite de rejet de la demande sauf à ce que l'administration entende surseoir à la délivrance pour poursuivre l'instruction de la demande, d'autre part de la possibilité pour les usagers de solliciter la motivation de la décision de rejet intervenue, et enfin des voies et délais de recours ;

Recommande, en cas de sursis à délivrance, la mise en œuvre de mesures garantissant l'information des usagers, quant à l'état d'instruction de leur demande, à leur possibilité de faire valoir des observations éventuelles dans le cadre du traitement de leur dossier, et à leur faculté d'exercer un recours juridictionnel.

Demande qu'il lui soit rendu compte des suites données à ses recommandations dans un délai de six mois.

Rappelle l'obligation qui pèse sur l'administration d'indemniser les usagers en cas de faute commise par ses services, laquelle est susceptible d'être caractérisée en cas de retard injustifié dans la délivrance d'un titre d'identité.

Jacques TOUBON