

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : Lille

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : 3e voie

Epreuve : Bas pratique

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Timbre/attache

Marianne

Préfecture xxx  
Service chargé de l'instruction  
des cartes nationales (CNI) et des  
passeports  
Affaire suivie par : Attaché x  
Téléphone :  
Courriel :

A (ville), le (date)

Note à l'attention de Monsieur le Préfet

Objet : Dispositif du plan d'urgence pour fluidifier la  
délivrance de pièces d'identité et préparation de réunion  
le xx-xx-xxxx avec les maires du département

Références :

- Décret n° 2010-506 du 18 mai 2010, relatif à la simplification  
de la procédure de délivrance et de renouvellement de la carte  
d'identité nationale et des passeports
- Instruction du 28 avril 2012 aux Préfets relative au  
plan d'urgence et de mobilisation pour accueil des usagers  
- Ministère de l'intérieur.
- Code général des collectivités territoriales (article L1611-2-1  
relatif à la réception, saisie des demandes et remise de titre).

## Annexes opérationnelles:

Annexe n° 1 : cartographie des acteurs et leurs missions

Annexe n° 2 : tableau présentant les aides financières de l'Etat à destination des mairies relatives à l'acceptation de s'équiper de nouveaux dispositifs de recueil de demandes de titres d'identité

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 2019/2020, sous l'effet de la sortie progressive de la pandémie Covid-19, conduisant de nombreux Français à engager les démarches de renouvellement de leur carte nationale d'identité et/ou passeport en vue de déplacements professionnels ou personnels.

La délivrance des titres d'identité, CNI et passeport, est une mission essentielle dont la mise en œuvre est partagée par les communes, en charge de la réception et 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.

S'agissant d'un service essentiel public et en vue de palier à des retards inédits, un plan d'urgence a été annoncé le 4 mai 2022 par le ministre de l'intérieur visant à améliorer les délais de délivrance des titres d'identité pour permettre dans un effort collectif un retour rapide à la normale.

En vue de notre réunion prochaine à destination des maires du département pour leur présenter le dispositif,

Le présent note a pour objectif de présenter d'une part les engagements de l'Etat pour résoudre les retards constatés et pour améliorer les délais de prise de rendez-vous et d'instruction des demandes de titres d'identité (I). D'autre part, elle met en exergue les axes que les mairies pourront mettre en application à leur niveau pour fluidifier la délivrance des titres d'identité moyennant un volet financier, des moyens supplémentaires et des outils technologiques (II).

Pour illustrer le plan d'action et les recommandations et propositions opérationnelles, deux annexes d'aide à la décision à la fin sont mises à disposition.

### (I) Contextualisation des enjeux afférents aux délais constatés dans la délivrance de titres d'identité

Les délais pour déposer une demande de titre d'identité se sont considérablement allongés dans le contexte de sortie progressive des confinements et de la pandémie.

Le Gouvernement a ainsi mis en place <sup>en 2020</sup> un plan d'urgence de € 14 milliards d'euros et une stratégie d'anticipation et de déploiement de plan d'action auprès des mairies.

#### (I.A) L'état des lieux de ce service public post-crise sanitaire

L'allongement des délais de rendez-vous en mairie pour la délivrance des titres d'identité constaté depuis l'automne 2021, entre 65 et 100 jours, n'est pas compatible avec les exigences d'un service public de qualité.

Les principales difficultés sont liées au rattrapage atypique des demandes non effectuées en 2020 et au 1<sup>er</sup> semestre 2021 du fait du contexte sanitaire et par la levée des restrictions. 3 / 12

Au vu de ces difficultés impactant le quotidien des usagers, le ministre de l'intérieur a annoncé le 28 avril 2022 le déploiement d'un dispositif d'urgence et envoyé une instruction détaillée aux Préfets relative aux nouveaux moyens ciblés.

L'Association des maires de France a également été mobilisée pour une mise en œuvre concertée et l'apport d'un accompagnement sur le terrain aux communes en difficulté. Le but des préconisations apportées consiste à adopter rapidement l'offre de rendez-vous et les moyens logistiques à ce surcroît de demande.

(II.3) Les leviers d'action à mettre en place pour réformer les procédures et résorber le retard, en améliorant la manière de servir avec une montée en gamme technologique (la dématérialisation)

Le plan d'urgence et de mobilisation pour l'accueil des usagers fait la distinction entre les communes dotées de DR (dispositif de Recueil) et celles qui n'en disposent pas (Réception manuelle).

Parmi celles qui sont outillées d'un DR, une analyse qualitative est établie sur la performance observée en termes de nombre de demandes Recueillies sur la base d'un marqueur de 3750 dossiers par an, à titre d'indicateur de suivi et de contrôle.

Celles qui ont atteint les 3750 dossiers par an doivent accroître l'accès au service de délivrance des titres par le biais du versement de la dotation titres sécurisés (DTS).

Cette mesure implique de nouvelles contraintes à gérer telles que : une plus grande amplitude d'horaire d'ouverture des guichets, l'intégration d'un service de prise de rendez-vous en ligne, une productivité accrue

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : .....

Lulle

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : .....

3e voie

Epreuve : .....

Bas pratique

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroter chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Les communes dotées de DR dont les délais de RV et les taux d'utilisation se sont dégradés feront l'objet d'une remise à niveau de leur parc départemental des DR, selon les instructions préconisées dans les instructions du 17 décembre 2021 et du 1<sup>er</sup> avril 2022.

Pour les communes non équipées de DR, l'objectif consiste à promouvoir le pré-demande en ligne, via le portail de l'ANTS et à mobiliser les espaces France Services afin de réduire la durée des rendez-vous en mairie et dégager de nouveaux créneaux.

Pour les situations particulières l'ANTS assure un accompagnement personnalisé afin de faciliter le diagnostic et l'apport de solutions adaptées, en concertation avec les maires.

Concernant les demandes de titres d'identité pour motif d'examen, des tolérances ont été annoncées aux Rectorats, aux DASEN afin de permettre l'utilisation de titres d'identité expirés depuis moins de 5 ans et afin de permettre de prioriser dans la gestion des retards.

(II) Préparation de la réunion d'information et de mobilisation avec les maires du Département et présentation des objectifs et des moyens du plan d'urgence pour mitiger et palier aux difficultés avérées des communes

À la suite des instructions de politique publique ministérielle, le plan d'urgence cible l'action commune et massive des services de l'Etat et des maires pour permettre de répondre à cette situation inédite.

(II.A) Les principaux objectifs ciblés par le plan d'urgence et les mesures énoncées

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

Dans chaque département, un dialogue étroit et collégial est engagé entre les préfets et les maires, acteurs clés dans le nouveau dispositif et moteurs de ce changement.

Un effort d'optimisation et de responsabilisation de performance (moyens - résultats - solutions de sortie de crise) est demandé aux parties prenantes dans l'intérêt général.

Le ministère de l'intérieur assure pour sa part le renforcement des moyens affectés à l'instruction des dossiers, avec un renforcement des agents dédiés en début de l'année 2022 et le recrutement de nouveaux agents à cette fin (160 nouveaux agents, hausse de 30% des effectifs).

Il s'agit primordial que toutes les parties prenantes se sentent concernées et impliquées dans cette mouvance.

A bon escient, les demandes les plus urgentes seront priorisées (exemple: force majeure - Raisons professionnelles; départs à l'étranger; raisons familiales ou de santé).

Cet effet d'optimisation collectif est renforcé avec l'aide des nouvelles technologies et la pratique croissante de la dématérialisation, notamment avec le recours plus systématique à la pré-demande en ligne sur le site internet de l'Agence nationale de titres sécurisés. Cette démarche présente le grand avantage de l'optimisation du temps et fiabilisation des données, saisies par l'usager. Ceci permet de surcroît de faciliter le travail des agents dans les mairies et réduit significativement le temps de passage en mairie des usagers.

Ainsi pour mener à bien ce projet et mettre en application les directives ministérielles, un plan d'action concerté entre les préfets et les maires de leur département pose les bases de construction du projet et maximise les possibilités de réussite dans la poursuite d'un service public de qualité et à la hauteur des attentes des usagers.

(II.B) Le plan d'action dans ses lignes principales et les propositions opérationnelles, illustrées par deux livrables

Un dialogue pro-actif entre le préfet et les maires permettra de mieux faire redescendre l'information et la communication, d'abord interne aux agents impliqués, puis externe afin de rassurer l'usager et préparer des solutions ou en mettant à disposition de nouveaux moyens de communication des demandes aux services de l'Etat.

Parmi les acteurs clés, les services du ministère de l'intérieur (ANTS notamment) et des mairies (communes sur le devant de la scène) nécessitent d'une parfaite coordination et communication sur le terrain.

Pour atteindre plus rapidement les objectifs ciblés par le plan d'urgence et nouveau dispositif préconisé par l'Etat, il convient de fixer les délais d'ajustement dans le temps, d'informer et de convaincre l'auditoire (les maires) du bien-fondé de cette réforme, du "modus operandi" à suivre par les agents au quotidien, la mission et l'implication de chacun des acteurs (illustrés par l'annexe I)

Enfin, des indicateurs de suivi et des retours d'expérience, par le biais de réunions périodiques avec un ordre du jour clair et des questionnaires aux maires, permettront de constater l'évolution de la situation, jusqu'au retour à la normale.

L'échange de bonnes pratiques entre mairies est également à promouvoir afin d'obtenir une harmonisation, là où elle améliore la productivité et la performance et un dialogue constructif pour un meilleur service public.

Le volet financier mis à disposition par l'Etat (Annexe II) est un marqueur important dans la détermination d'améliorer ce service public, qui est essentiel et généralisé à une grande partie des concitoyens au quotidien.

L'Attaché x



Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : Lille

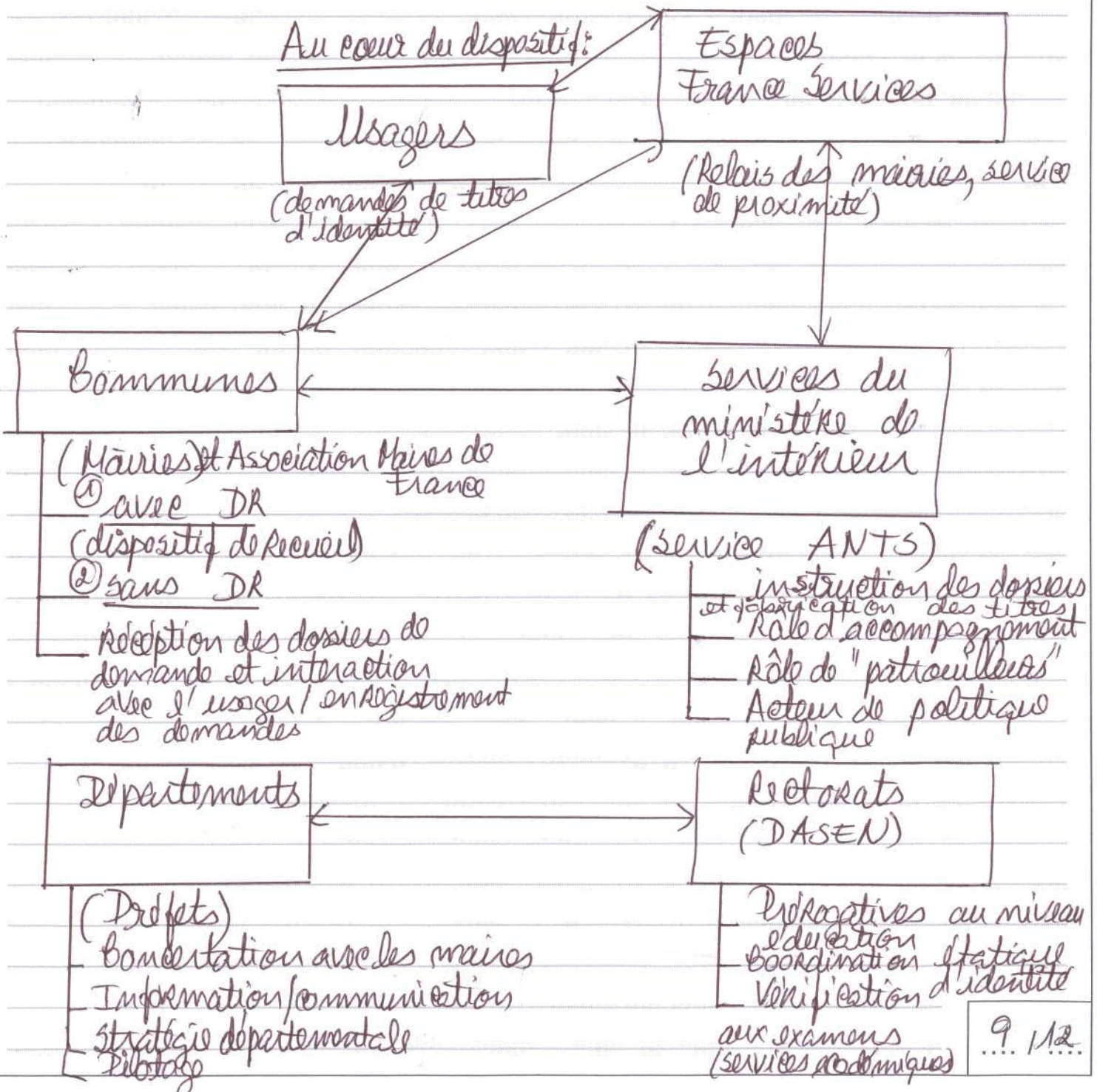
Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : 3e Voie

Epreuve : Bas pratique

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Annexe opérationnelle n° 1: Cartographie des acteurs



Les acteurs interagissent entre eux selon les compétences ou attribution en matière de délivrance des titres d'identité ou utilisateurs des titres d'identité sécurisés (exemple: les rectorats d'académie pour le service des examens ou inscriptions administratives d'étudiants en début d'année académique).

Annexe opérationnelle n° 2: Tableau synthétique présentant les aides financières de l'Etat à destination des mairies (nouveaux dispositifs de recueil de demandes de titres d'identité). Récompenser les communes.

En jeu 2022: enveloppe exceptionnelle de 10 millions d'euros (annonce du 4 mai 2022) pour les mairies  
 • dotation titres sécurisés: enveloppe de € 48 millions en 2022

Type d'actions des communes	Aide financière préconisée	Obligations et observations sur l'attribution
• Droit d'une dotation annuelle "dotation pour les titres sécurisés" (DTS)	- Droit depuis 2018: Part forfaitaire € 8580 par an et par station - En prime: majoré de € 3550 par an, par station avec plus de 1875 demandes de titres en "année n" qu'en "n-1" (delta constaté)	Bénéficiaire: communes équipées d'une ou plusieurs stations d'enregistrement de titres d'identité électroniques Donneur d'ordre: M. ANTS (Ministère de l'Intérieur) À vérifier le critère d'attribution ex-post pour la majoration.
• Effort financier supplémentaire (LFR pour 2022) (tripartite) (3 critères d'attribution)	① Une part forfaitaire à tous les nouveaux DR installés entre avril et 31 juillet 2022 € 4000 par <sup>1er</sup> nouveau DR/provisoire ou définitif ② Une part attribuée aux DR déjà installés au 31 mars 2022 € 2500 par DR, selon critères d'attribution	Pour ①: 2500 ② Environ € 2500 par DR avec progression d'utilisation de plus de 40% où dont le taux d'utilisation de passe au palier de 90%
[LFR Loi de Finances rectificative 2022]		

Le déblocage de moyens financiers supplémentaires pour résorber les délais d'obtention de titres d'identité et la réforme du système de délivrance témoignent de l'enjeu prioritaire et des leviers à disposition du ministère de l'intérieur, maître du plan d'urgence et garant de la mission de service public de ses compétences.