

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : LYON

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

Epreuve : Cas 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.

Préfecture - Service chargé de l'instruction des cartes nationales  
d'identité et des passeports

Dossier suivi par :

Adresse courriel :

de [date] à [lieu],

Téléphone :

Réf. :

Note à l'attention de  
Monsieur le Préfet

Objet = Présentation du plan d'urgence visant à améliorer les délais de délivrance des passeports et des cartes nationales d'identité et sa mise en œuvre à destination des maires du département.

Références = - Décret n° 210-506 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 ;

- Instruction du 28 avril 2022 aux Préfets relative au plan d'urgence et de mobilisation pour l'accueil des usagers du ministère de l'Intérieur ;

- Communiqué de presse du ministère de l'Intérieur du 6 mai 2022.

Annexes = annexe 1 - Les aides financières de l'État dans le cas de la mise en place de DR

annexe 2 - Retriplanning.

Depuis plusieurs semaines, la préfecture ainsi que les communes du département connaissent une hausse historique des demandes de renouvellement ou des demandes de nouveaux titres d'identité (cartes nationales d'identité (CNI) et passeports). Cette situation est due à plusieurs facteurs : un retour progressif à la "vie normale" depuis le début de la pandémie COVID-19, la hausse saisonnière des demandes à l'approche des congés d'été et des examens, mais également l'arrivée de la nouvelle carte d'identité (déployée depuis mars 2021).

Afin de remédier aux difficultés liées à la hausse des demandes de titres, le ministère de l'Intérieur a élaboré un plan d'urgence visant à améliorer les délais de délivrance des passeports et des cartes d'identité.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce plan d'urgence, une réunion de présentation du dispositif à destination des maires de ~~la commune~~ du département est prévue afin de les accompagner. Cette note vise à présenter les engagements de l'Etat pour améliorer les délais de prise de rendez-vous et d'instruction des demandes de titres d'identité puis, de fournir des axes que les maires du département pourront mettre en œuvre à leur niveau pour fluidifier la délivrance des titres d'identité.

### I- Les engagements de l'Etat pour améliorer les délais de prise de rendez-vous et d'instruction des demandes de titres d'identité

Actuellement, les délais de prise de rendez-vous pour les usagers s'établissent à 65 jours en moyenne à la fin du mois d'août 2022 contre 11,5 jours en avril 2021. Dans certains départements, les délais d'attente dépassent les 100 jours. Pour pallier cette dégradation incompatible avec la fourniture d'un service de qualité aux usagers, l'Etat a pris des engagements : une hausse du traitement nombre de traitement des demandes par la mise en place de nouveaux dispositifs de recueil (DR) des demandes de titres mais également un accompagnement humain et financier auprès des maires pour le déploiement des nouveaux DR.

## A. L'amélioration des délais de prise de rendez-vous par l'installation de DR (moyens matériels)

L'Etat s'engage à installer 400 nouveaux DR des demandes de titre dans un délai d'un mois afin de pouvoir traiter près de 50 000 demandes supplémentaires par semaine. Ainsi, le plan d'urgence décrit trois situations de commune.

Pour les communes dotées de DR dont le nombre de demandes recueillies atteint 3750 dossiers par an, le Préfet doit proposer aux maires concernées le déploiement d'un DR fixe supplémentaire qui sera réalisé dans un délai de 1 mois. Les demandes de déploiement devront être transmises à la direction de la modernisation et de l'administration territoriale.

Pour les communes dotées de DR présentant des délais de rendez-vous supérieurs à 30 jours et dont les DR recueillent moins de 2250 demandes par an, il est possible d'attribuer un DR mobile aux communes déjà équipées d'un DR fixe à leur demande.

Les communes non-dotées de DR pourront se voir doter d'équipements supplémentaires dans le cas où ces communes seraient volontaires même si le plan d'urgence priorise les communes déjà équipées.

## B. L'amélioration des délais de prise de rendez-vous par un accompagnement humain

Les Préfets doivent engager un dialogue avec les maires afin de les accompagner au mieux dans l'optimisation de leurs services grâce à l'extension des plages horaires des rendez-vous et leur rapprochement. En effet, le plan d'urgence priorise des créneaux de rendez-vous de 15 minutes maximum pour le recueil des demandes pendant une durée hebdomadaire de 30 heures.

Les préfets doivent prévoir des réunions avec les maires afin de leur rappeler que la réception et la saisie des demandes de titres sont des missions de service public et que le principe de déterritorialisation s'applique. Également, il est nécessaire d'échanger et de valoriser les bonnes pratiques, d'aider les communes à analyser leur situation afin de s'organiser et de les accompagner dans leurs démarches de déploiement de DR. Il est demandé de promouvoir le système de pré-demande en ligne du site de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) permettant d'optimiser de manière significative la durée des rendez-vous.

Aussi, les préfets doivent veiller à partager avec les communes les demandes faisant l'objet d'une priorisation comme les démarches nécessitant la présentation d'un document officiel en cours de validité (établissement bancaire et métairie), les départs à l'étranger urgent et imprévisible et les usagers

dépouillés de tout titre d'identité, suite à perte ou vol.

Enfin, une prolongation des titres de validité expirés depuis moins de 5 ans est accordée exceptionnellement pour les élèves et étudiants lors du passage d'un examen, tout comme le passage des épreuves du permis de conduire et la demande de production du permis de conduire.

### C. L'amélioration des délais de prise de rendez-vous par un accompagnement financier

Chaque année, les communes équipées de DR reçoivent une dotation pour les titres sécurisés (DTS). Cette dotation représente une enveloppe de 481€ en 2022 et comprend une part forfaitaire de 8580€ par an et par station et une part majoration de 3550€ par an pour toutes les DR ayant enregistré plus de 1875 demandes de titres l'année précédente.

Prévue pour le projet de loi de finances rectificatives pour 2022, une dotation supplémentaire de 101€ ~~est prévue~~ sera distribuée aux 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". En fonction de l'utilisation des DR constatée en 2022, un complément sera versé.

Il est prévu une part forfaitaire de 4000€ par nouveau DR installé à titre provisoire ou définitif entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 juillet 2022, une part attribuée aux DR déjà installés ~~en~~ au 31 mars 2022 dont le taux d'utilisation mensuel moyen sur la période du 1<sup>er</sup> avril au 31 juillet 2022 progresse de plus de 40% par rapport à la moyenne annuelle 2021 du DR concerné; ou dont le taux d'utilisation dépasse en moyenne le seuil de 30% sur la période du 1<sup>er</sup> avril au 31 juillet 2022. Cette part sera de 2500€ par DR.

Il s'agit de récompenser les communes réalisant un effort dans l'optimisation des délais de prise de rendez-vous et celles qui installent de nouveaux DR.

Ainsi, l'Etat s'engage à mettre en œuvre des moyens matériels, humains et financiers pour aider les mairies à améliorer la situation des délais de prise de rendez-vous des demandes de titres d'identité.

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : LYON

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

Epreuve : Cas 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.

## II. Les axes à mettre en œuvre par les maires pour fluidifier la délivrance des titres d'identité

Les maires ont plusieurs axes sur lesquels s'appuyer pour optimiser les délais de délivrance des CN1 et passeports. Ils doivent organiser leurs moyens pour obtenir des résultats. Pour ce faire, ils doivent tout d'abord organiser l'accueil de l'usager, l'informer régulièrement tout en accompagnant l'agent travaillant sur la délivrance des titres.

### A- L'organisation de l'accueil de l'usager

Les maires sont les garants du bon fonctionnement du processus de délivrance des titres d'identité. Afin d'accueillir au mieux l'usager, il faut aménager et sécuriser les DR dans des lieux adaptés qui respectent le principe de confidentialité et le Règlement Général sur la protection des données (RGPD). Les communes doivent anticiper tous les besoins afin de pouvoir réaliser leurs missions.

Ainsi, il faudra mettre en place des process différents selon les situations : accueil avec rendez-vous ou sans rendez-vous, rendez-vous pour déposer la demande de titres ou pour le retrait de ces derniers.

L'aménagement des locaux est primordial en ce sens, tout comme la présence du matériel adapté aux besoins (fournitures de bureau, accès au réseau dédié TES (titres électroniques sécurisés), etc).

Une remontée des problématiques survenues ainsi que de la fréquence d'usages en fonction des périodes est vivement recommandées afin d'anticiper au mieux les besoins futurs.

## B. L'information de l'usager.

Les communes doivent faciliter l'accès à l'information pour les usagers désireux de faire une demande de titres d'identité. Il est important d'informer sous toute forme de support que ce soit grâce à un site Internet ergonomique ou des documents papiers type affiche. Il faut informer en visitant les sites institutionnels et communiquer via les réseaux sociaux.

L'information doit être claire pour l'usager : les modalités d'accès doivent être précises (horaires, lieu, rendez-vous ou non). Des rappels doivent être effectués à l'usager afin d'éviter la non-présentation au rendez-vous tout comme laisser une possibilité à l'usager de pouvoir déplacer ou annuler son rendez-vous (en ligne ou par téléphone).

Toutes les informations doivent être actualisées et mises à la disposition de l'usager. Il est préconisé de mettre en place des canaux d'échanges d'informations entre les différentes communes, qu'elles soient dotées ou non d'un DR.

Enfin, il faut privilégier le système de pré-demande en ligne de l'ANTS qui permet un gain de temps et une simplification des démarches.

## C. L'accompagnement des agents sur le terrain

La hausse du nombre de demandes implique le recrutement d'agents contractuels de courte durée selon les articles L311-1 et L332-23 du Code général de la fonction publique. Il faut que les maires respectent les conditions de recrutement telles que définies dans les dispositions précitées.

Ainsi, il est nécessaire d'anticiper les besoins de cartes ANTS dès qu'un recrutement est acté. De plus, il est mis en place une formation des agents spécifiquement recrutés par l'ANTS.

Les agents doivent être polyvalents afin de pouvoir réaliser les missions qui leur sont confiées comme le contrôle de la qualité et la conformité des pièces du dossier et de la photo/signature. Tout ceci pour simplifier le travail des agents à travers une optimisation du recueil des

demandes de titres d'identité et le traitement des rejets ou des recueils supplémentaires.

Il faut avoir en tête qu'il existe une "obligation pesant 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" (décision du Défenseur des droits n° 2018-253).

L'attaché  
Signature

Annexe 1 - Les aides financières de l'Etat dans le cas de la mise en place de DR

Dotation pour les titres sécurisés (DTS) = 48 M€ en 2022 + 10 M€ supplémentaire

DTS ANNUELLE ORDINAIRE	PAR AN / PAR STATION	OBSERVATIONS
- Part forfaitaire	8 580 €	/
- Part majoration	3 550 €	si + de 1875 demandes l'année N-1
<b>DTS SUPPLEMENTAIRE</b>		
- Part forfaitaire pour tout DR installé à titre provisoire ou définitif entre le 1 <sup>er</sup> 04/2022 et le 31/07/2022	4000 €	+ 4000 € d'aide forfaitaire pour DR installé à titre définitif
- Part aux DR installés au 31 mars 2022	2500 €	Soit = <del>installe</del> hausse de + de 40% par rapport à la moyenne annuelle 2021 du DR concerné Soit = 90% au moins de <del>soit</del> <del>soit</del> de taux d'utilisation.

# Annexe 2 = Retropanning

