

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : BASTIA

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

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.

Logo

Préfecture X

Bureau X

Chargé : X

A l'attention du Préfet du X
S/C Directeur du Cabinet

Ref : 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.

Annexe 1 - Communiqué de presse

Annexe 2 - Cartographie des acteurs

Le plan préfecture nouvelle génération (PPNG) lancé à partir de 2015 par le ministre de l'Intérieur Bernard Cazeneuve a modernisé le fonctionnement des préfectures. Il impulse la création des centres d'expertise de ressources et des titres (CERT) ayant pour mission d'instruire les demandes de titres d'identité déposés en mairie. Le plan conduit la dématérialisation des procédures d'instruction. Cependant, les délais d'obtention d'un passeport étaient de 65,6 jours au printemps 2022 soit largement supérieur aux objectifs fixés. L'allègement des mesures sanitaires liées à l'épidémie de la covid-19 s'accompagnant d'une levée progressive des contraintes de déplacement

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

a eu pour conséquence la hausse des nouvelles demandes de titres d'identité dès la fin de l'année 2021. La période des examens approchant mais aussi la ferveur portée à la nouvelle carte d'identité électronique plus sûre et au format plus adapté pousse les administrés à renouveler leurs documents d'identité. Ces hausses saturent les mairies qui n'arrivent pas à réduire les délais de rendez-vous, ne permettant plus d'assurer un service de qualité aux administrés. Le 4 mai 2022, le ministre de l'Intérieur, Gerald Darmanin a présenté un plan d'urgence visant à améliorer les délais de délivrance des titres d'identité.

Après avoir présenté les engagements de l'Etat pour améliorer les délais de prise de rendez-vous et d'instruction des demandes (I), figurerons les axes que les mairies pourront mettre en œuvre pour fluidifier la délivrance des titres d'identité (II). Enfin, suivrons des propositions supplémentaires qui viennent en appui de l'amélioration des délais (III).

I. Les engagements de l'Etat

Les engagements de l'Etat sont divers, matériels (1), humains (2), financiers (3)

1. Les engagements matériels

L'Etat s'engage auprès des communes à fournir 400 nouveaux dispositifs de recueil (DR) des demandes de titre, qui seront installés dans un délai d'un mois. Cela représente 50 000 demandes supplémentaires. Le secrétariat général du ministère de l'Intérieur, demande aux préfets de déployer un DR fixe ou supplémentaire aux communes dont le nombre de demandes recueillies dépasse 3750 dossiers par an. Pour les communes qui n'arrivent pas à optimiser leur DR, des réunions

entre l'AMF et la Préfecture permettront de trouver des solutions. Ainsi, les préfetures mèneront un dialogue avec les communes pour optimiser les services et l'utilisation la plus efficace des nouveaux DR. Des dotations seront versées (supra 3). Les communes volontaires peuvent également apporter leur contribution même si elles n'ont pas de DR.

La création des centres temporaires d'accueil (CTA) permet de désengorger les services municipaux mais n'ont pour vocation que d'être temporaires. Une fois le retour à un service habituel, les CTA sont fermés. Des moyens humains y sont consacrés (supra 2). Le matériel dont le centre a besoin relève de la responsabilité de la commune, l'ANTS ne fournit pas de matériel.

La création d'une nouvelle plateforme départementale des prises de rendez-vous rationalisera les demandes, en annulant les doublons, libérant ainsi des créneaux. Il est demandé aux communes de ne pas consacrer plus de quinze minutes par administré et demander systématiquement aux usagers de déposer leur pré-demande en ligne, sur le site de l'ANTS. Lors de ce rendez-vous seront vérifiées les pièces justificatives conformément au décret du 18 mai 2010 relatif à la simplification de la procédure de délivrance et de renouvellement des CNI et passeport.

En concertation avec le ministère de l'Éducation nationale, les titres d'identité expirés de moins de cinq ans sont recevables durant les périodes d'examen mai-juin. Les demandes de renouvellement pour ce motif, ne sont donc pas prioritaires. En revanche, une priorisation est apportée dans certains cas. Les départs à l'étranger imprévisibles pour des motifs professionnels ou familiaux, ou encore dans le cas de perte ou de vol, car l'usager ne dispose d'aucun document d'identité.

2 - Les engagements humains

Le ministère de l'Intérieur a renforcé les effectifs dont les agents administratifs ayant pour mission l'instruction des demandes, affiliés au CRT. C'est 160 agents recrutés, soit une augmentation de 30% des effectifs.

Le recrutement de contractuels de courte durée est autorisé par les articles L 311-1 et suivant du CGFP, en cas d'accroissement temporaire saisonnier d'activité. Ils pourront être affiliés en CTA.

La mise en place de formation par l'Agence nationale des titres sécurisés et par la Direction des libertés publiques et des affaires .3. / 8.

juridiques permettent une montée en compétence des agents de mairie, mais également des contractuels dédiés.

3 - Les engagements financiers

La dotation des titres sécurisés représente 48 millions d'euros en 2022. De plus une aide exceptionnelle de 10 millions d'euros a été accordée et fera l'objet d'une inscription dans le projet de loi de finances rectificative. Initialement, la dotation comprend une part forfaitaire de 8580 euros par an et par station, avec une majoration possible de 3550 euros pour les stations ayant enregistré plus de 1875 demandes. En complément, les nouveaux DR installés entre 1^{er} avril et 31 juillet 2022 donneront lieu à une part forfaitaire de 4000 euros. Pour les DR déjà installés, 2500 euros par DR seront repartis. Ces efforts financiers permettent de récompenser les communes ayant fait des efforts lors de la période d'affluence.

II. Les axes pour fluidifier la délivrance des titres d'identité.

Il s'agit de traiter des axes à court terme (1) mais également des axes à long terme (2) permettant une organisation optimale, rationalisée des services de mairie.

1. Les axes à court terme avec effet court terme.

Certaines bonnes pratiques permettent d'améliorer et fluidifier la délivrance des titres d'identité à court terme et avec des effets rapides au sein de la mairie.

Au niveau de l'information à l'utilisateur, le fait de relayer les actualités et les délais de services sur le site internet de la mairie, de la préfecture permet à l'utilisateur de prendre conscience des délais. L'affichage de la notice d'information relative au traitement des titres sécurisés sur les sites institutionnels concourt à la bonne information des administrés. La communication via le serveur vocal de la mairie permet de désengorger l'accueil téléphonique.

Au niveau de l'organisation de l'accueil de l'utilisateur en mairie, il faut anticiper le flux d'utilisateur en fonction des périodes (vacances, notamment estivale) en élaborant une fiche calendrier de fréquentation. Consacrer les files d'attente sans rendez-vous aux retraits de titres. Prévoir des créneaux plus flexibles et

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : BASTIA

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

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.
- 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.

plus large pour les rendez-vous notamment aux horaires attractives. Disposer d'un guichet généraliste pour traiter les demandes courtes des administrés afin de les guider au mieux.

Au niveau de la simplification du travail des agents, la mise en place d'un guichet de pré-accueil pour permettre de vérifier la complétude du dossier ou encore le recours à Justif'adresse, qui est la plateforme permettant de justifier de sa domiciliation sans fournir de justificatif en mairie. Il faut impulser le recours à la pré-demande sur l'ANTS.

2: Les axes d'amélioration à long terme.

Les axes d'amélioration à long terme, sont non dans l'urgence, mais permettent sur un temps plus allongé d'optimiser, rationaliser les services. Ils nécessitent le déploiement d'agents, mais également d'un coût financier pour la mise en œuvre.

Au niveau de l'information, deux axes principaux peuvent être étudiés, il est possible de revoir l'ergonomie du site internet. La séparation des accueils physiques et téléphoniques peut aussi s'avérer optimal. Au niveau de l'accueil, si une mairie ne dispose pas de prise de rendez-vous en ligne, elle peut sur le long terme s'en équiper. Cet outil est une véritable révolution pour les services qui en ont la gestion. Enfin, pour simplifier le travail des agents, le recours à la polyvalence est important, il s'agit cependant d'un travail sur le long terme, car les agents doivent être formés.

III. Propositions supplémentaires

A l'instar des titres de séjour, pour lesquels la préfecture

.5 / 8.

délivre un document nommé "récépissé" qui prolonge la validité du titre le temps de l'instruction des droits au séjour en France.

Il peut être imaginé un document similaire qui comporte une photographie du demandeur et ses informations. Un document davantage sophistiqué permettrait à l'administré d'accomplir ses démarches sans subir les conséquences des délais d'instruction de sa demande (en cas de perte ou vol). La dématérialisation de la carte d'identité grâce à un QR code (avec date d'expiration à la réception de la carte) est également une solution à court terme. Tenir compte des recommandations du défenseur des droits, et prévoir un régime juridique davantage encadré.

Vous trouverez ci-joint, deux annexes; un communiqué de presse (annexe 1), à destination du grand public présentant le plan d'urgence, et une cartographie des acteurs (annexe 2).

Annexe 1 - Communiqué de presse à destination du grand public, présentant la mise en œuvre du plan d'urgence dans le département par la préfecture.

Logo
Préfecture

à X, le XX/XX/2023

COMMUNIQUE DE PRESSE

La présentation du plan d'urgence par le ministre de l'Intérieur, visant à améliorer les délais de délivrance des passeports et des cartes nationales d'identité permet à l'Etat de se doter de moyens matériels, humains et financiers pour répondre à l'affluence sans précédent constatée.

Les services de l'Etat dans le département, sont pleinement mobilisés et mettent les moyens en œuvre pour améliorer les délais de délivrance. Le ministre de l'Intérieur a annoncé le déploiement de 400 nouveaux dispositifs de recueil (DR) de demandes de titres. Certaines communes du département ont bénéficié de ce dispositif et vous pouvez d'ores-et-déjà consulter la nouvelle carte de déploiement départemental des dispositifs de recueil sur le site institutionnel de la préfecture de X.

Sont également à votre disposition des Centres Temporaire d'Accueil qui permettent de soulager les mairies et désengorger celles-ci. Des agents de l'Etat spécialement formés seront chargés de traiter vos démarches de titres.

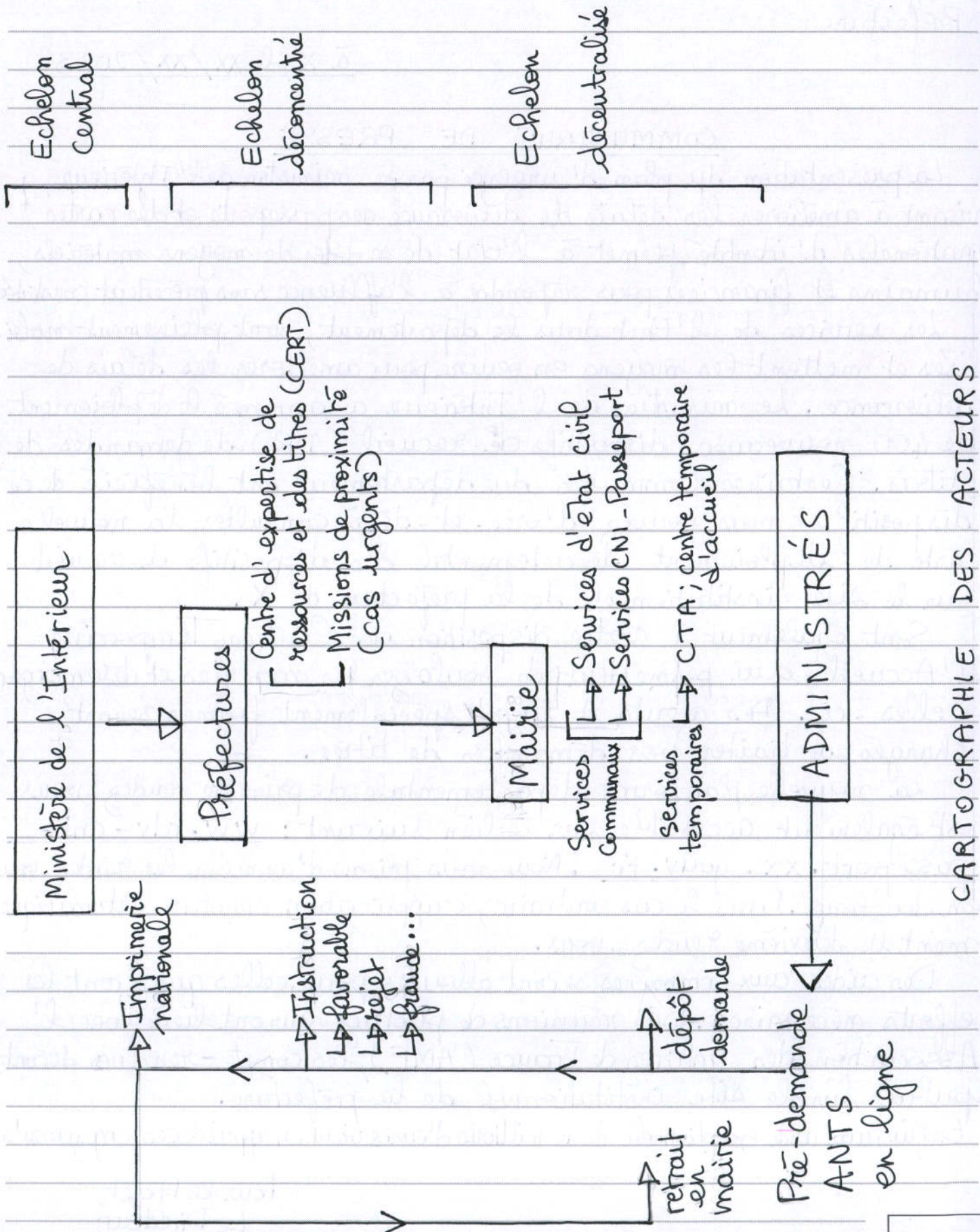
La nouvelle plateforme départementale de prise de rendez-vous est également accessible sur le lien suivant : www.rdv-chi-passeport.xx.gouv.fr. Nous vous prions d'annuler les rendez-vous en doublons. Dans le cas contraire, l'application annulera automatiquement le deuxième rendez-vous.

Des aides aux communes seront allouées pour celles qui feront les efforts nécessaires. Des réunions de pilotage auront lieu avec l'Association des maires de France (AMF), les compte-rendus seront publiés sur le site institutionnel de la préfecture.

Enfin, une aide exceptionnelle de 10 millions d'euros vient en appui de ces engagements.

Pour le Préfet,
Le Directeur

Annexe 2 : Cartographie des acteurs



CARTOGRAPHIE DES ACTEURS