

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : Metz

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 Marianne

Préfecture du département de X

Dossier suivi par : NOM Prénom

chef du service « Citoyenneté »

- délivrance des cartes nationales d'identité et passeports -

tél : x

mail @

Note à l'attention du  
Prefet du département  
de X

Objet : Plan d'urgence pour la délivrance des cartes nationales d'identité et passeports.

Références : - Décret n° 210-506 du 18 mai 2010.

- Décret n° 216-1460 du 8 octobre 2016.

- Instruction du 18 avril 2022 aux Prefets

Annexes : - cartographie des acteurs (Annexe 1)

- rétroplanning de préparation de la réunion (Annexe 2)

En 2022, 9 millions de Français ont souhaité refaire leurs papiers d'identité. Ils devraient être près de 14 millions en 2023. Cette hausse des demandes s'explique par la sortie progressive de la crise sanitaire (rattrapage des demandes, levée des restrictions), l'attractivité de la nouvelle carte nationale d'identité (CNI) et la difficulté à proposer un nombre suffisant de rendez-vous (RDV) permettant d'absorber cette demande.

En effet, l'objectif fixé pour l'obtention d'un titre d'identité est de 30 jours mais, en avril 2022, il fallait compter 65,6 jours en moyenne. Ces délais ne permettent pas de proposer un service de qualité alors même que la délivrance des titres d'identité est une mission clé pour l'Etat et contribue à l'exercice de la libre circulation des citoyens.

Cette tâche est partagée par les communes (les maires en tant qu'agents de l'Etat) pour l'enregistrement et les Préfectures dans le cadre de l'instruction.

Dans ce contexte, le gouvernement a annoncé un plan d'urgence pour fluidifier la délivrance des titres d'identité. Le rôle de la Préfecture est d'accompagner les maires dans le déploiement des nouveaux dispositifs et de faciliter l'instruction des dossiers.

Cette note vise à présenter les engagements de l'Etat à travers ce plan d'urgence (I) et à souligner les bonnes pratiques qui peuvent être mises en œuvre au niveau communal (II).

Deux annexes complètent la note : - une cartographie des acteurs  
- un rétroplanning de réunion.



## I - Présentation et enjeux du dispositif d'urgence

Afin de fluidifier l'obtention de titres d'identité, le plan proposé par le gouvernement agit sur deux leviers : communaux pour les délais de rendez-vous (A) et préfectoral pour l'instruction des dossiers (B). L'objectif est de raccourcir les délais et d'anticiper les nouvelles demandes. Le montant total du plan d'urgence s'élève à 14 millions en 2022 et s'engage à hauteur de 20 millions pour 2023.

### A - Améliorer les délais de rendez-vous

L'essentiel du plan d'urgence porte sur l'amélioration des délais de rendez-vous au sein des communes possédant un dispositif de recueil. L'objectif est de s'appuyer sur les possibilités offertes par la dématérialisation afin de faciliter le traitement des dossiers et la prise de rendez-vous.

Ainsi, les communes disposant déjà d'un dispositif de recueil sont encouragées à favoriser les pré-demandes en ligne sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés. Cela permet de faciliter le travail des agents en mairie et donc de limiter la durée de rendez-vous. De plus, les communes sont encouragées à créer une plateforme de prise de rendez-vous en ligne. Déployées au niveau départementales, ces plateformes permettraient un accès à plus de rendez-vous aux usagers et une rationalisation des demandes en évitant les doublons. La dématérialisation est encouragée, ~~et~~ l'augmentation des plages horaires de rendez-vous est recommandée.

De plus, pour augmenter le nombre de créneaux ouverts, 400 nouveaux dispositifs de recueil pourront être installés dans les communes, soit en tant que dispositif supplémentaire, soit dans les communes isolées qui n'en possèdent pas encore. De tels dispositifs pourront être installés dans les points France Service. L'ouverture de ces nouveaux points d'accueil pour déposer des demandes devraient permettre près de 50000 demandes supplémentaires par semaines. Elles sont accompagnées d'une aide financière supplémentaire dans le cadre de la dotation pour les titres sécurisés (environ 4000 € par nouveau dispositif installé). Des centres temporaires d'accueil pourront être installés dans les cas de dispositifs de recueil mobiles. Des agents contractuels ~~pourraient~~ être embauchés



pour répondre aux besoins d'un accroissement temporaire d'activité.

Enfin des créneaux devraient être réservés pour les demandes urgentes (perte en vol de titre d'identité, déplacement urgent à l'étranger).

Pour la mise en œuvre du volet communal du plan d'urgence, les Préfectures de département ont pour mission d'accompagner les mairies dans la création des différents dispositifs afin de tenir les délais de rendez-vous. Le plan d'urgence prévoit également un volet centré sur les Préfectures pour améliorer les délais d'instruction.

### B - Améliorer les délais d'instruction

La Préfecture de département (ou la Sous-Préfecture) a vocation à être un interlocuteur privilégié des mairies dans le cadre de la mise en œuvre de ce dispositif. La réduction des délais d'instruction est donc un objectif supplémentaire du plan d'urgence.

Pour ce faire, 160 nouveaux agents ont été recrutés au début de l'année 2022, ce qui représente une hausse de 30% des effectifs.

La simplification des procédures, entamée dès 2020 favorise également la réduction de ces délais. Le report de la date d'expiration des cartes d'identité pour les majeurs passant de 10 à 15 ans ~~est~~ dans cette logique. De même, pour éviter un afflux massif de rendez-vous <sup>s'inscrivent</sup> avant les examens de mai et juin et pour l'inscription au permis de conduire, les cartes nationales d'identité et passeports expirés depuis moins de 5 ans sont valides. Le décret de 2020 prévoit également qu'en cas d'expiration du titre d'identité de moins de 2 ans au renouvellement, le demandeur n'avait pas besoin de justifier son état civil par un acte de naissance par exemple.

Le traitement des rejets devrait également s'effectuer rapidement. Le Défenseur des droits, dans une décision de 2018 recommandait qu'un tel fait mention dans les récépés de demande que'en cas de silence de l'administration au bout de 2 mois, la demande est rejetée. Il recommandait également l'information des usagers dans le cadre d'un service de la demande.



Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : Metz

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.

Le travail en collaboration avec les services CERT et ANTS (agence nationale des titres sécurisés) permet encore d'améliorer les délais de prise de rendez-vous et d'instruction en proposant un accompagnement juridique et matériel.

Le bon fonctionnement d'une mission clé pour l'Etat et d'un service public essentiel est donc l'objectif premier de ce plan d'urgence. En agissant à la fois dans les mairies et dans les Préfectures, ce plan propose une action complète. En partenariat avec l'Association des maires de France (AMF), le partage des bonnes pratiques entre commune devrait être encouragé par la Préfecture.

## II - Déclinaison du plan d'urgence dans les mairies

L'échange de bonnes pratiques entre mairies et la collaboration entre mairies disposant d'un dispositif de recueil et celles n'en disposant pas présente un atout pour la réussite du plan d'urgence. La Préfecture pourrait agir en tant que relais pour ces collectivités.

Les mairies pourraient agir autour de 3 axes essentiels pour fluidifier la délivrance des titres au sein de leurs communes : les usagers, l'accueil et la gestion du recueil.

Concernant les usagers, il s'agit en priorité de les informer et de les accompagner. Pour ce faire, plusieurs propositions existent :

- \* préciser les modalités d'accès (horaires, RDV) sur le site internet de la commune

- \* utiliser les réseaux sociaux pour diffuser ces informations
- \* réaliser un calendrier d'affluence.
- \* proposer un accueil téléphonique
- \* engager un volontaire en service civique pour accompagner les usagers
- \* faire des mairies non équipées d'un dispositif de recueil des relais d'information.

Concernant l'accueil des usagers, celui-ci peut s'effectuer avec ou sans rendez-vous. Les propositions devraient donc s'adopter au choix des mairies.

<u>accueil sans RDV</u>	<u>accueil avec RDV</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* anticiper les flux</li> <li>* gérer la file d'attente grâce à des tickets ou un gestionnaire de file</li> <li>* proposer des RDV dans les communes voisines en cas de forte affluence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* limiter le temps du RDV à 15 minutes</li> <li>* proposer des plages horaires étendues</li> <li>* envoyer en SMS automatique de rappel de RDV</li> <li>* proposer la prise de RDV en ligne</li> </ul>

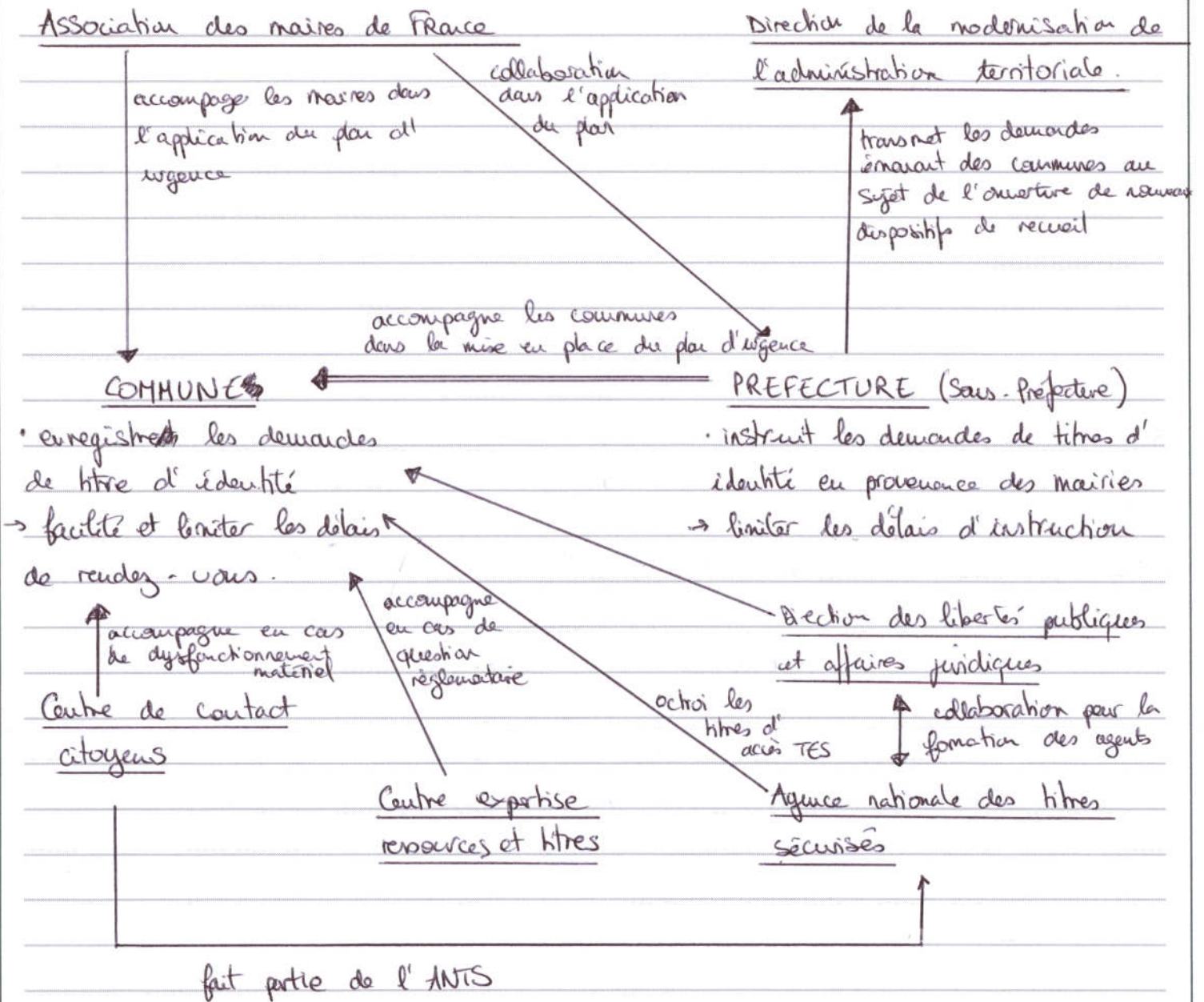
Concernant la gestion du recueil, les mairies peuvent agir sur 2 axes : fluidifier le recueil des demandes de titres et traiter plus rapidement des rejets ou des demandes complémentaires. L'utilisation des pré-demandes en ligne facilite et fluidifie le recueil. De même, les mairies pourraient mettre en place des points numériques sur place pour réaliser ces demandes pour les usagers ayant des difficultés d'accès au numérique avec l'aide d'un agent. Pour faciliter l'instruction en aval, les agents des mairies pourront veiller à la conformité des dossiers dès réception notamment au sujet de la photo d'identité et de la signature.

Ces propositions peuvent être adaptées en fonction des besoins du territoire mais constituent des exemples de bonnes pratiques



qui peuvent être mise en œuvre dans les mairies avec l'appui des Préfectures.

## ANNEXE 1 : cartographie des acteurs.



ANNEXE 2: rétroplanning en vue de la réunion d'information à destination des maires du département

Date	Personne en charge	Action.
M - 1	chef de service + Préfet	* déterminer la date + lieu de la réunion + si possibilité en visio.
S - 3		* préparation des invitations → validation + envoi aux maires du département * réservation de la salle + service informatique si visio * préparation du verre de l'unité (traiteur)
S - 2	chef de service adjoint	* préparation de la note pour le Préfet
S - 1		* préparation des documents à distribuer aux maires (cartographie) * préparation diaporama
J - 2 / J - 1		* vérifier le tout
jour J		* préparation de la salle (vérifier connexion si visio) * accueil des participants
J + 2 / J + 3		* débriefing sur la réunion et évaluation de l'évènement / retours / améliorations le cas échéant

M = mois

S = semaine

J = jour



Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : Metz

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

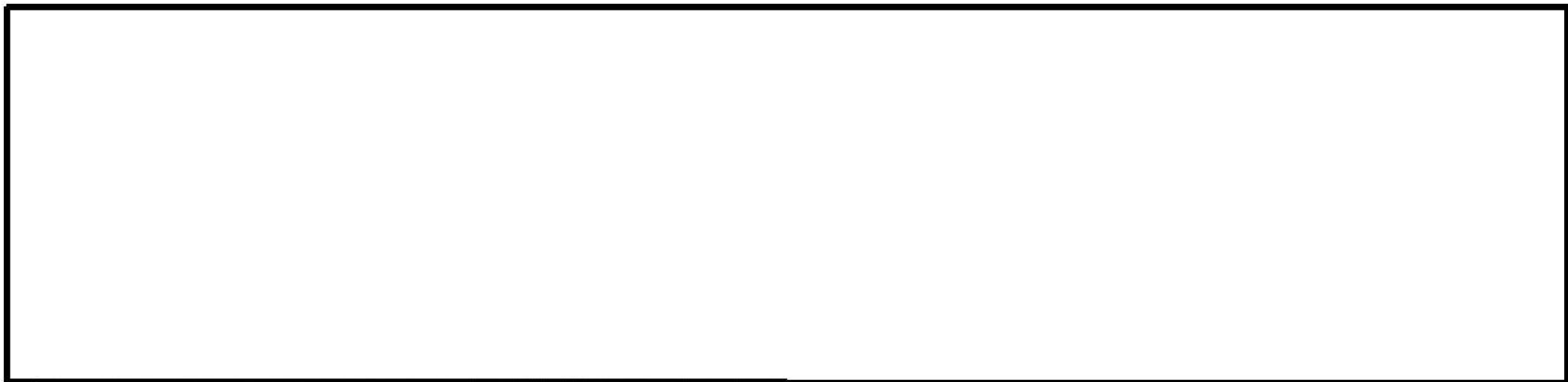
Epreuve : Cas pratique

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.

La réalisation d'une cartographie et l'ajout de cette dernière dans les documents fournis aux maires pourrait être bénéfique. Il serait possible de la compléter avec les contacts utiles de chaque administration, notamment dans le cas où un référent « plan d'urgence » est nommé pour la Préfecture.

Le rétroplanning constitue une aide à la préparation de la réunion d'information à destination des maires du département et ayant pour objectif de présenter le plan d'urgence.



A series of horizontal lines for writing, consisting of 20 evenly spaced lines.





