

Entre retour à la normale et nuages à l'horizon, la délivrance des papiers d'identité au milieu du gué | À la une | Acteurs Publics

ActeursPublics

Soixante-treize : c'est le nombre de jours qu'il fallait attendre pour décrocher un rendez-vous afin de renouveler son passeport ou sa carte d'identité au plus fort de la crise des papiers d'identité, au printemps 2022. Et ce avant même que les services des préfectures n'aient eu le temps d'instruire la demande, puis de lancer la fabrication du titre. Au total, il fallait donc compter au moins trois mois pour obtenir son nouveau titre d'identité.

Deux ans plus tard, les autorités de délivrance des titres d'identité sortent enfin la tête de l'eau, après une hausse prolongée et continue des délais. Une hausse liée à une conjonction d'éléments perturbateurs. La sortie de crise sanitaire, d'abord, qui a vu les Français se déplacer en masse dans les mairies enfin rouvertes pour renouveler leurs papiers, la forte reprise du tourisme qui a suivi et l'obligation, depuis le Brexit, d'avoir un passeport pour se rendre au Royaume-Uni. Tout cela est venu s'ajouter à un problème plus structurel : les difficultés rencontrées par les Français à l'étranger, avec des titres dont la date d'expiration a été prolongée de cinq ans, ce qui les a poussés à les renouveler plus tôt que prévu.

“À l'inverse, l'hypothèse d'attractivité accrue de la nouvelle carte d'identité électronique, parfois avancée pour expliquer cette hausse, n'a pu être démontrée par l'analyse de l'évolution des motifs de renouvellement pour vol, perte ou détérioration”, écarte d'emblée la Cour des comptes, dans un rapport, présenté mardi à son commanditaire, la commission des finances du Sénat.

La Cour des comptes s'est penchée de près sur les causes de cette crise de la délivrance des titres, qui se poursuit depuis 2022. Et sur la manière dont l'État a réagi pour l'enrayer. Le Covid-19 a ainsi *“agi comme un révélateur des fragilités du système mis en place [après la dématérialisation des démarches orchestrée par le plan Préfecture nouvelle génération en 2017, ndlr] : hétérogénéité de l'accueil des usagers en mairie, absence de pilotage d'ensemble par le ministère de l'Intérieur, déficit de personnels au sein des CERT [les centres d'expertise et de ressources titres, ndlr] et dysfonctionnements de certains systèmes informatiques”* résument les magistrats de la Cour.

113 millions d'euros pour remettre les choses en ordre

Au total, la Cour chiffre à 113 millions d'euros les différentes mesures d'urgence mises en œuvre par l'État pour raccourcir les délais. D'abord l'augmentation de la capacité de rendez-vous en mairie, avec le déploiement de nouveaux dispositifs de recueil d'empreintes digitales et la mise en place d'un moteur de recherche de créneaux libres, ou dans des centres spécialisés et éphémères.

Le délai moyen d'obtention d'un rendez-vous est ainsi tombé en un an à 17 jours ouvrables, contre 70 un an plus tôt. Ces mesures ont également visé les centres d'expertise et de ressources titres (CERT) créés dans la foulée du plan "Préfectures Nouvelle Génération" – et déjà en difficulté depuis 2017 – pour accélérer l'instruction des demandes.

Une bonne nouvelle donc ? Oui et non. *"L'évolution de ces indicateurs suggère que les mesures gouvernementales ont permis de résorber la crise. Cependant, la réaction tardive face aux signaux précurseurs d'une très forte hausse de la demande de titres, et la mise en œuvre graduelle des réponses apportées, mettent en question la capacité du ministère de l'Intérieur à résoudre les difficultés structurelles de la chaîne de délivrance afin de répondre aux défis à venir"*, pointent les magistrats financiers dans leur rapport.

Il s'agirait, notamment, de compléter et revoir la couverture du territoire en guichets d'accueil, pour mieux équiper les territoires sous-dotés et très peuplés, là où d'autres, peu denses, "sous-utilisent" leurs dispositifs de recueil. Mais aussi de repenser le système de financement de cette chaîne de délivrance, à laquelle concourent l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), les préfetures, l'Imprimerie nationale et les communes. Et plus largement de doter le ministère d'une réelle capacité d'anticipation, pour éviter de voir le scénario se répéter. L'ANTS expérimente d'ailleurs, depuis fin 2023, [un système de notifications proactives](#), pour informer les usagers de l'expiration à venir de leur passeport et les inciter à prendre les devants.

Nouvelle charge de travail en vue

D'autant plus que si l'horizon s'est éclairci, de nouveaux nuages font déjà leur apparition, avec la généralisation de l'application d'identification numérique France Identité. Si l'installation et l'utilisation de l'application pour certains usages peut se faire à distance, il faut en effet repasser en mairie pour faire révéifier son identité et activer sa fonctionnalité d'identité numérique sécurisée. Indispensable pour accéder à certains services numériques plus sensibles, comme la demande de procuration de vote, tout en minimisant les risques de fraude et d'usurpation d'identité.

Au départ, il était prévu que cette phase de vérification et d'activation se fasse directement lors de la réception en mairie de la nouvelle carte d'identité électronique. Il en a finalement été autrement, et la Rue Cambon s'inquiète de cette nouvelle charge de travail pour les mairies – alors même qu'elle propose dans son rapport que les photos d'identité qui figurent sur les titres puissent être faites directement en mairie par les agents d'état civil, pour éviter le rejet d'un trop grand nombre de dossiers (190 000 en 2022).

"À l'heure où les mairies parviennent tout juste à satisfaire à nouveau les demandes de rendez-vous dans des délais raisonnables, il paraît difficile d'ajouter une nouvelle mission à ces agents", constate la Cour des comptes, qui invite la Place Beauvau à trouver des alternatives pour muscler cette capacité d'accueil et d'activation de l'identité numérique ou, à défaut, à prévoir *"des mesures d'accompagnement pour aider les mairies dans l'exercice de cette nouvelle mission"*.