MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR
ET DES OUTRE-MER
Liberté
Égalité
Fraternité

ENGAGEMENT NATIONAL POUR LA DÉLIVRANCE DES TITRES D'IDENTITÉ

Lettre d'information à destination des mairies n°16

Le 3 novembre 2023

Promesse tenue, l'arrêté permettant le versement des dotations DTS a été publié le 18 octobre dernier : ce sont 72 millions d'euros qui sont en instance de versement, hors mesures d'urgence (CUT, CTA, primes pour le raccordement à la plateforme) qui seront payées, elles, en fin d'année.

« TITRODROMES » 2023 : BILAN ET PERSPECTIVES

Dans le cadre de l'engagement national pour la délivrance des titres, et dans l'objectif de réduire les délais de rendez-vous en mairie pour déposer des demandes de titres d'identité, des centres temporaires d'accueil (CTA) ont été mis en place en juin 2023 dans chaque région. Ces opérations « coup de poing » se sont concrétisées à travers le déploiement de 5 ou 10 dispositifs de recueil (DR) sur un même site, selon le choix des 37 communes volontaires, pour une durée initiale de quatre mois. 245 DR supplémentaires ont ainsi été déployés, de manière inédite, sur toute la France en quelques semaines.

En quatre mois, ce dispositif a permis de mettre à disposition des usagers environ **200 000 rendez-vous supplémentaires** (avec, toutefois, des performances contrastées en fonction des sites), et ainsi de contribuer à réduire le délai moyen d'obtention d'un rendez-vous.

Au terme de ces 4 mois, et pour faire face aux besoins constatés territorialement, il a été proposé aux centres temporaires - en lien avec les préfets – plusieurs options :

- **prolonger le dispositif complet de deux mois supplémentaires**. L'aide accordée aux communes continuant à s'inscrire dans le dispositif sera versée sur la base du forfait initial au prorata du temps de prolongation du centre ;
- **conserver tout ou partie des DR utilisés pour le CTA comme DR pérennes** afin de répondre aux besoins du territoire de façon durable ;
- **privilégier une fermeture progressive** – avec la mise à disposition le cas échéant de quelques DR pour assurer les remises ou les recueils complémentaires.

Point de situation au 30 octobre 2023

	Nombre de sites	Nombre de DR concernés
Prolongation de 2 mois	11	82
Fermeture progressive	27	30
Nombre de DR pérennes sollicités	-	18

11 centres ont souhaité prolonger leur activité :

- Creil (60)
- Créteil (94)
- Bayonne (64)
- Le Havre (76)
- Laval (53)
- Saône (71)
- St-Grégoire & Cesson-Sevigné (35)
- Saint-Priest (69)
- Nice (06)
- Toulouse (31)

LA PAROLE AU … CENTRE DE CONTACT CITOYENS

Dans les locaux de l'ANTS à Charleville-Mézières, une soixantaine d'agents du Centre de Contact Citoyens (CCC) - parmi 500 au total - assurent spécifiquement le support des mairies, des préfectures et des France Services.

Cécile Dupont, responsable de l'accompagnement des usagers, nous en dit plus.

Quelles sont les principales missions du CCC ?

Le Centre de Contact Citoyens (CCC) est un centre de contact clients multi-titres (certificat d'immatriculation, permis de conduire, carte nationale d'identité, passeport,) et multicanaux (appels, courriels, courriers) pour tout le territoire national. Il est organisé avec un « niveau 1 » qui traite tous les contacts entrants, appels et mails des mairies et préfectures, et en soutien le « niveau 2 » assure le suivi de la gestion des cartes agents et de la maintenance des DR.

Le service management des opérations supervise, quant à lui, la production et l'acheminement des titres, et produit les éléments de suivi statistique. Il diffuse les tableaux de bord portant sur l'activité des DR, ainsi que cette lettre d'information.

Qu'est ce que la « crise des CNI/passeports » a changé dans le fonctionnement du CCC ?

L'objectif premier du CCC est d'offrir un support de qualité et accessible. Pour ce qui concerne les CNI-passeports, nos interlocuteurs sont les mairies et les préfectures, et non les usagers en direct : ce sont des interlocuteurs qui assurent un service essentiel, et souvent dans des conditions difficiles, avec une forte pression. Et forcément, dans le contexte actuel, tout délai pour répondre, toute panne qui se prolonge sont très mal vécus ! Nous sommes très conscients de la nécessité de faire vite, et de faire bien, en prenant en compte la spécificité de chaque situation.

Et concrètement, quelles actions ont été mises en place ?

Nous avons d'abord renforcé nos effectifs pour prendre en charge l'augmentation du nombre de sollicitations. 40 % de DR supplémentaires en 2 ans, c'est forcément des appels et des sollicitations supplémentaires ! L'objectif était aussi de créer un support plus spécialisé, plus expert sur certains sujets, capable de répondre mais aussi d'anticiper les difficultés. On a mis en place par exemple, une cellule dédiée à la gestion des cartes ANTS. Et puis, quand le téléphone ne suffit pas, nous sollicitons soit des interventions de maintenance, soit des « patrouilleurs » qui se déplacent sur le terrain.

Délai d'intervention de la maintenance

En cas dysfonctionnement sur un dispositif de recueil, le délai d'intervention de la maintenance doit être de 2 jours ouvrés une fois la demande transmise.

De janvier à octobre 2023, le délai moyen d'intervention constaté est inférieur à 3 jours ouvrés.

L'accompagnement des mairies en quelques chiffres (en 2023)

Appels		Courriels	
Nombres d'appels reçus	95 971	Nombre de courriels reçus	15 752
Taux de décroché	85 %	Taux de réponse en – de 48h	66 %
Tps d'attente moyen avant décroché	– de 2 mn	Temps de réponse moyen	2 jours 1/2

Pour contacter le CCC :

- **par téléphone** au 0806 001 628
- **par courriel …**
  - ✓ pour toute demande d'assistance technique et de cartes ANTS : ants.support@interieur.gouv.fr
  - ✓ pour les questions sur l'acheminement ou la réception des titres : ants-suivi-transport@interieur.gouv.fr
  - ✓ pour toute question liée au raccordement à la plateforme rendez-vous mairie : ants-rdvmairie@interieur.gouv.fr
  - ✓ pour le support concernant COMEDEC (l'état civil dématérialisé) : ants-comedec@interieur.gouv.fr
  - ✓ pour l'installation des nouveaux DR : ants-deploiement-dr@interieur.gouv.fr
  - ✓ pour la mise en place de formations et webinaires : ants-patrouille@interieur.gouv.fr
  - ✓ Pour les questions relatives à l'infocentre : support-infocentre@interieur.gouv.fr

PRIME D'AMENAGEMENT ANTS : CAMPAGNE DE COLLECTE DES RIB

Chaque mairie concernée par la création d'une nouvelle ligne sécurisée sur un nouveau site se voit attribuer une prime visant à contribuer, de façon forfaitaire et sans présentation de factures justificatives, aux frais d'aménagement de cette nouvelle implantation (ex : achat d'une armoire forte, de matériel de bureau, etc.). Le montant est de **4000 euros par nouveau site**.

Afin de verser cette prime aux mairies concernées, l'ANTS vous informe qu'une campagne de collecte des RIB se déroule en ce moment s'agissant des DR installés entre janvier et septembre 2023. Des prises de contact par téléphone et par courriel sont organisées. L'adresse de référence pour l'envoi du RIB correspondant est : ants-facturation@interieur.gouv.fr.

Pour les installations de nouveaux sites postérieurs à septembre 2023, les versements seront réalisés début 2024.

INDICATEURS

Octobre 2023

Délai moyen d'obtention d'un RDV en mairie (à travers la plateforme de rdv mairie)	Délais moyens d'instruction (CNI/Passeport)
23 jours	13 jours

Délais moyens de production - acheminement CNI	Délais moyens de production - acheminement passeport
8 jours	9,5 jours