

// Service Presse  
Tél. 02 40 41 67 06  
presse@mairie-nantes.fr

Nantes, le 10 mars 2023

## Cartes nationales d'identité et passeports : de nouvelles mesures pour améliorer le service aux habitantes et habitants

C'est un fait national et inédit : les communes délivrant les passeports et cartes d'identité pour le compte de l'État doivent faire face à une demande très forte et soutenue des usagers depuis 2020, liée à divers facteurs et en particulier les conséquences de la crise du covid 19. La Ville de Nantes n'échappe pas à cette situation nationale, tout en réussissant à assurer un niveau exceptionnel de production. En 2022, ses agents ont délivré 61 400 pièces d'identité, contre 49 000 en 2021 et 55 000 en 2019 en offrant ce service dans ses 11 mairies de quartier comme à l'Hôtel de ville.

Le nombre de demandes en créations ou renouvellements de titres d'identité n'étant toujours pas revenu à une situation normale, la Ville de Nantes prévoit une nouvelle série de mesures pour proposer davantage de rendez-vous et améliorer l'accueil des habitantes et habitants.

### POURQUOI CETTE SITUATION MET-ELLE DU TEMPS A SE RÉSORBER ?

Malgré une forte mobilisation municipale, la tension toujours présente autour de la délivrance des titres d'identité s'explique par plusieurs faits :

- avant 2017, les 207 communes de Loire-Atlantique pouvaient réaliser les cartes d'identité. Depuis, l'État a décidé, afin de lutter contre l'usurpation d'identité, de doter en stations biométriques un nombre limité de communes. Ainsi, en Loire-Atlantique, **seules 43 communes sont désormais équipées**. Sur la métropole, 14 communes sont dotées d'un total de 42 stations (20 pour Nantes et 26 prochainement). Les habitants des communes non équipées sont accueillis par celles dotées de stations biométriques, ce qui représente pour la Ville de Nantes 25 % des titres d'identité délivrés
- les cartes d'identité dont la **durée de validité** avait été étendue depuis 2014 de 10 à 15 ans arrivent aujourd'hui massivement à expiration
- l'effet **covid**, avec un fort ralentissement des renouvellements (confinement et réduction des voyages) puis une reprise des demandes très amplifiée par une volonté de partir en voyage
- le **Brexit** a accentué la pression sur les demandes de passeports, notamment pour les voyages scolaires
- un **effet mode** avec l'apparition de la nouvelle carte nationale d'identité au format carte de crédit
- **par précaution**, sans forcément un besoin réel et immédiat, des habitants désormais sensibilisés à cette tension, sollicitent un rendez-vous

### LES NOUVELLES MESURES

**40 000** rendez-vous sont d'ores et déjà programmés depuis le début de l'année et jusqu'au mois d'octobre 2023. A cette importante mobilisation s'ajoutent de nouvelles mesures.

#### > À compter de mi-avril, augmentation de 20 % du nombre de rendez-vous

La Ville va disposer de 6 nouvelles stations biométriques à compter du mois d'avril, ce qui lui permettra de délivrer 20 % de rendez-vous supplémentaires, pour les dossiers de demande de cartes d'identité et de passeports. Cela représente **1 000 rendez-vous supplémentaires** par mois (soit 50 rendez-vous en plus chaque jour).

Parmi ces 1 000 rendez-vous supplémentaires, la moitié seront consacrés uniquement aux demandes de personnes résidant à Nantes et présentant un caractère d'urgence.

Pour faire face à ces demandes massives, la Ville de Nantes avait déjà augmenté de 20 % son nombre de rendez-vous en 2022.

### 500 rendez-vous pour les demandes à caractère urgent

A partir de la mi-avril, 500 rendez-vous par mois seront consacrés aux demandes de personnes résidant à Nantes et présentant un caractère d'urgence avec justificatif, afin de réduire le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous en mairie pour la constitution du dossier.

Les critères d'urgence : décès avec filiation directe (parent, enfant), fin de vie d'un parent, en cas de vol, pour un déplacement professionnel ou pour une mission humanitaire, pour un voyage scolaire, des études ou un stage à l'étranger, un concours et examen hors bac, brevet, une création d'entreprise, un changement d'état-civil, accès à des droits sociaux, la première pièce d'identité d'un enfant.

Le traitement des demandes à caractère urgent existe déjà mais les créneaux seront ainsi doublés. Ce sont désormais 50 rendez-vous d'urgence et non plus 25 qui seront proposés, chaque semaine.

Les habitants concernés par un des motifs d'urgence sont invités à se déplacer en mairie de quartier, à l'Hôtel de ville ou à appeler Allonantes (02.40.41.90.00).

### > Expérimentation d'un planning de rendez-vous à 3 mois

Jusqu'alors, sur l'agglomération et au-delà dans le département, seule la Ville de Nantes fonctionnait avec un planning de rendez-vous ouvert à toutes et tous sans limite de temps, ce qui générait d'importantes demandes d'usagers ne pouvant obtenir de rendez-vous dans d'autres communes, et donc d'importants délais d'attente.

La Ville de Nantes s'aligne désormais sur les pratiques de la majorité des communes en passant à un système de réservation à 3 mois :

- **depuis début mars**, le calendrier de réservation n'est désormais ouvert qu'aux créneaux issus de désistements ou pour des situations d'urgence.

- **à compter de début avril**, 50 créneaux seront proposés chaque jour pour des rendez-vous à partir de mi-avril, grâce à la dotation en stations biométriques. Tous les rendez-vous déjà programmés avant cette nouvelle mesure seront bien sûr honorés.

- **à compter de début août**, 250 créneaux seront ouverts à la réservation chaque jour, pour des rendez-vous programmés 3 mois plus tard. Par exemple : le 2 août, les créneaux de rendez-vous du 2 novembre seront ouverts à la réservation, le 23 août ceux du 23 novembre complétés des créneaux libérés par des désistements.

La Ville continuera évidemment à traiter les situations prioritaires afin de permettre aux Nantais concernés d'obtenir un rendez-vous anticipé.

### > Amélioration des flux et de l'accueil des usagers à l'hôtel de ville

Pour faire face au flux important d'usagers, la Ville de Nantes installe des espaces supplémentaires en mairie centrale pour mieux les accueillir et réduire leur temps d'attente :

- **depuis le 6 mars**, une nouvelle salle est aménagée pour les prestations sociales (tarification solidaire des transports et Carte blanche) qui sont ainsi désormais distinguées de l'accueil pour les demandes de titres d'identité

- **à compter de la mi-avril**, une autre salle sera dédiée spécifiquement au retrait des titres d'identité

## LA MOBILISATION MUNICIPALE EN QUELQUES CHIFFRES

- en 2022, 61 400 pièces d'identités ont été délivrées (contre 49 000 en 2021 et 55 000 en 2019, année déjà record) : un volume considérable pour une commune de 320 000 habitants et des pièces d'identité valables 10 ans

- en 2022, 25 % des pièces ont été réalisées pour des personnes ne résidant pas à Nantes

- pour 2023, 40 000 rendez-vous programmés d'ici à octobre

- Aujourd'hui, 70 agents assurent les prestations de titres d'identité parmi l'ensemble des formalités administratives délivrées à l'hôtel de ville et en mairies de quartier. 8 agents sont en cours de recrutement pour accompagner ces nouvelles mesures

- un maillage territorial important du fait de la mobilisation des 11 mairies de quartier

- un important plan de restructuration du hall d'accueil et de l'espace des formalités administratives à l'Hôtel de ville vient d'être lancé pour améliorer et fluidifier, à l'horizon 2027, le parcours des usagers

### **INFORMATIONS ET CONSEILS AUX USAGERS**

> **10 à 15 % des rendez-vous pris ne sont pas honorés** : les personnes ne souhaitant plus maintenir leur rendez-vous ou ne pouvant s'y rendre sont invitées à l'annuler, afin que le créneau puisse être proposé à d'autres usagers.

> Il est demandé aux usagers de **venir à leur rendez-vous avec un dossier complet**, afin que l'instruction par la Préfecture se fasse dans les meilleurs délais.

> **Les informations pratiques sur les titres d'identité** sont à retrouver sur [metropole.nantes.fr/carte-identite](https://metropole.nantes.fr/carte-identite) pour les demandes de cartes d'identité ou sur [metropole.nantes.fr/passeport](https://metropole.nantes.fr/passeport) pour les demandes de passeport. Une [vidéo](#) explique aux usagers la démarche à suivre.

> Le site [service-public.fr](https://service-public.fr) indique également la démarche à suivre pour la création ou le renouvellement des titres d'identité.