

## Dispositif de recueil des demandes de cartes nationales d'identité (CNI) et de passeports au sein de la commune du Mesnil-Esnard : Bilan de l'année 2021

Point sur les évolutions du service et le nombre de demandes traitées.

### PRISE DE RENDEZ-VOUS

↳ **Le dépôt des dossiers se fait uniquement sur rendez-vous.**

↳ Auparavant les rendez-vous étaient pris par téléphone. Compte tenu du nombre de rendez-vous (2462 dossiers déposés), il était nécessaire de fluidifier le service accueil de la Mairie du Mesnil-Esnard et de proposer un service optimisé (ex : disponibilité du service de prise de rdv 7j/7 et h24, confirmation par mail, etc). **La mise en place d'une prise de rendez-vous en ligne s'est imposée. Ouvert depuis le 1<sup>er</sup> octobre, ce canal s'impose progressivement.**

La prise de rendez-vous se fait sur le site suivant : <https://www.synbird.com/>

### Un service qui a du succès

Cette année 2021, malgré la situation sanitaire, **les créneaux de rendez-vous ont très largement été complet.** Seul dispositif de recueil de CNI et passeport du Plateau s'adresse facilement à ce guichet. Ce succès a pour conséquence une attente parfois un peu longue des administrés pour obtenir un rendez-vous.

Le logiciel permet d'optimiser les créneaux de rendez-vous, il calcule automatiquement les créneaux en fonction du nombre de personnes (1 personne : 30 minutes, 2 personnes : 45 minutes, etc) Ainsi certains jours, il est possible d'ajouter un ou deux rendez-vous ou une remise de titre. Les annulations sont automatiquement reproposées. Le fait d'avoir un sms de rappel de rendez-vous semble porter ses fruits car les rendez-vous non honorés sont nettement en baisse.

### Une nouvelle carte

Depuis le 2 août dernier, partout en France, **les usagers qui demandent une nouvelle carte (1<sup>ère</sup> demande ou renouvellement) se voient attribuer la nouvelle carte.**

stockées dans un compartiment hautement sécurisé et dont l'accès est spécifiquement encadré.

La Seine-Maritime et notamment Le Mesnil-Esnard a fait parti des départements pilotes et disposent de ces cartes depuis le 29 mars 2021.

La nouvelle carte nationale d'identité est au format ID-1 comme les permis de conduire. Elle est plus sécurisée, un certain nombre de dispositifs ont été ajoutés, afin de **garantir une protection optimale des données à caractère personnel qui y sont mentionnées.** Les données biométriques, qui sont contenues dans le composant électronique du titre, sont



↳ Compte tenu de ces changements de cartes, il y a des changements sur les remises de titres. **Auparavant la remise était effectuée sans prise de rendez-vous. Dorénavant les rendez-vous sont obligatoires.** L'agent CNI doit reprendre les empreintes de l'usager lors de cette remise sans quoi le titre n'est pas validé et devient non conforme.

L'équivalent de quatre créneaux de rendez-vous ont été changé en créneaux pour la remise des titres.

## **GESTES BARRIERE ET DESINFECTION**

**Le service maintient sa vigilance concernant les gestes barrières et les mesures de désinfection.**

- ↳ Les créneaux de 30 minutes ont été conservés et les usagers sont reçus individuellement afin d'éviter l'afflux de personnes au sein de la zone accueil.
- ↳ Une vitre en plexiglas a été installée sur le bureau.
- ↳ De la solution hydroalcoolique est mise à disposition des usagers.
- ↳ Le poste de travail, le boîtier de prises d'empreintes et les stylos sont désinfectés entre chaque rendez-vous.
- ↳ La zone d'accueil est aérée aussi souvent que possible.

## **DISPOSITIF DE RECUEIL DES CNI ET PASSEPORTS**

### **EN CHIFFRES**

	Nombre de demandes de titres pour l'année 2020 : du 9 mars au 13 mars et du 11 mai au 31 décembre 2020	En %	Nombre de demandes de titres pour l'année 2021 : Du 1er janvier au 25 novembre 2021	En %
AMFREVILLE-LA-MI-VOIE	70	3,93	85	3,45
BELBEUF	122	6,85	147	5,97
BONSECOURS	184	10,33	359	14,58
BOOS	115	6,45	188	7,64
FRANQUEVILLE-SAINT-PIERRE	238	13,36	368	14,95
FRESNE-LE-PLAN	11	0,62	24	0,97
GOUY	25	1,40	30	1,22
LA-NEUVILLE-CHANT-D'OISEL	94	5,27	115	4,67
LE MESNIL-ESNARD	483	27,10	717	29,12
LES-AUTHIEUX-SUR-LE-PORT-SAINT-OUEN	24	1,35	43	1,75
MESNIL-RAOUL	31	1,74	16	0,65
MONTMAIN	19	1,07	80	3,25
QUÉVREVILLE-LA-POTERIE	26	1,46	52	2,11
SAINT-AUBIN-CELLOVILLE	68	3,82	48	1,95
YMARE	38	2,13	79	3,21
<i>autres communes</i>	234	13,13	111	4,51
<b>TOTAL</b>	<b>1782</b>	<b>100,00</b>	<b>2462</b>	<b>100,00</b>