

Communication à destination des mairies pour préparer la reprise d'activité dans les services de délivrance des CNI et des passeports

Le Gouvernement a annoncé un plan de déconfinement progressif à compter du 11 mai 2020. A compter de cette date, les usagers pourront se déplacer librement dans l'espace public et dans la limite de 100 km (sauf motifs impérieux familiaux et professionnels). Ces usagers pourront donc se rendre en mairie pour déposer leur demande de CNI et de passeport et récupérer leur titre.

Le document présente les principales recommandations de l'ANTS concernant la reprise d'activité dans les services de délivrance des CNI et des passeports en mairie, à partir du 11 mai 2020.

I- Les précautions à prendre pour rallumer les dispositifs de recueil

Comme nous vous l'avons signalé en début de confinement, il était important de laisser les dispositifs de recueil (DR) allumés pendant toute la période de confinement afin que les opérations de maintenance technique puissent continuer à être opérées à distance.

Si ces opérations de maintenance technique ont pu être faites sur la très grande majorité des DR, il n'en demeure pas moins que certains DR n'ont pas encore été allumés, rendant impossibles ces opérations de maintenance.

Afin que vos DR soient opérationnels au moment de la reprise d'activité, nous vous invitons à suivre les consignes suivantes :

- 1- les jours précédents la réouverture au public, **redémarrer tous vos dispositifs de recueil et vous connecter avec une carte TES pour vérifier leur bon fonctionnement.**
- 2- **laisser tous vos dispositifs de recueil allumés (jour et nuit) jusqu'à la réouverture de votre site** (sans carte TES insérée lorsqu'ils ne sont pas utilisés) ;

Pour que votre dispositif de recueil fonctionne correctement, vous devez vérifier que :

- votre DR s'allume ;
- vous pouvez vous connecter avec votre carte TES sans message d'erreur ou de blocage ;
- votre DR est au statut connecté.

Lors de cette vérification du bon fonctionnement des DR, il se peut que vous ayez à redémarrer les DR plusieurs fois et que cela prenne du temps. N'interrompez pas le processus de redémarrage en éteignant ou en débranchant les DR.

Si, malgré ces vérifications, l'un de vos DR ne fonctionne pas, il convient de contacter le support de l'ANTS en précisant le numéro de DR concerné:

- par téléphone 0 806 001 628 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00) ;
- par mail à ants.support@interieur.gouv.fr

II- Les précautions à prendre dans la mesure du possible pour accueillir les usagers

Dans le respect de votre plan de reprise d'activité, nous vous suggérons de suivre les **consignes ci-dessous** (qui sont sans doute déjà appliquées dans vos services) :

- nettoyer régulièrement le lecteur d'empreintes avec un produit adapté au nettoyage d'écran (vaporisateur, lingettes, gels spécifiques, etc.). Il est fortement déconseillé d'utiliser pour ce nettoyage une solution hydroalcoolique, qui risque d'endommager le lecteur d'empreintes. Il

est par ailleurs conseillé de vaporiser le produit sur un chiffon plutôt que directement sur le lecteur ;

- nettoyer régulièrement les sièges (avec les accoudoirs) sur lesquels s'assoient les usagers ainsi que le bureau ;
- guider l'utilisateur dans la remise des pièces justificatives (à la bonne page, leur demander de tourner les pages) afin d'en limiter la manipulation (dépôt sur le bureau) ;
- prévoir des stylos à usage unique ou les nettoyer entre chaque usager ;
- inviter les usagers à se laver les mains, après la prise d'empreintes, avec du savon ou une solution hydroalcoolique.

Par ailleurs, nous vous suggérons d'adapter l'organisation de vos services afin d'appliquer les gestes barrières et respecter les mesures de distanciation physique entre les usagers et entre les usagers et les agents.

III- <u>Les précautions à prendre concernant la réception des colis de CNI et de passeports et l'information des usagers</u>

Il convient de distinguer deux situations :

- les passeports et les CNI que vous avez reçus avant le confinement et que vous n'avez pas pu remettre aux usagers ;
- les passeports et les CNI produits et expédiés pendant la période du confinement.

1- Les passeports et les CNI que vous avez reçus avant le confinement et que vous n'avez pas pu remettre aux usagers

Au 6 mai 2020, nous dénombrons 160 000 passeports et 200 000 CNI en mairie qui attendent d'être remis aux usagers.

A partir du 13 mai 2020¹, les usagers concernés par ces titres recevront un SMS les informant que leur titre les attend en mairie. Ce SMS (défini au niveau national et non personnalisable) leur conseillera de se rendre sur le site Internet de l'ANTS. Le site Internet de l'ANTS invitera l'utilisateur à consulter le site Internet de votre commune avant de se déplacer ou, à défaut, d'appeler vos services. A cet effet et afin d'éviter de nombreux appels en mairie, nous vous conseillons de publier sur votre site Internet les informations sur la date et les horaires d'ouverture de vos services passeports/CNI et de préciser s'il est nécessaire ou non de prendre rendez-vous pour le recueil d'une demande ou la remise du titre.

Les usagers concernés par ces titres auront jusqu'au 11 août 2020 pour aller chercher leur titre en mairie. Nous les informerons sur le site de l'ANTS de ce délai supplémentaire.

2- Les passeports et les CNI produits pendant la période de confinement

Comme nous vous l'avions annoncé, pendant la période du confinement, la production de CNI et de passeports n'a pas été arrêtée. En revanche, les expéditions de ces titres dans les mairies de métropole ont été arrêtées (sauf signalement d'une demande urgente) : ces titres sont stockés au CNPT et à

¹ Pour les titres réceptionnés en mairie pendant la période de confinement, aucun SMS n'a été envoyé aux usagers concernés.

l'imprimerie nationale et attendent d'être envoyés en mairie. **Cela représente près de 200 000 passeports et 250 000 CNI.**

Ces titres seront envoyés en mairie à partir de la semaine du 11 mai 2020, de manière progressive : les envois seront échelonnés sur deux à trois semaines (par ordre de date de production). **Il est donc important qu'un agent habilité à recevoir les colis soit présent sur l'ensemble de vos sites (mairies et annexes) que le service passeports/CNI soit ouvert ou non au public.** Les colis non réceptionnés par vos services :

- repartiront à l'imprimerie nationale (pour les passeports) et vous seront renvoyés avec des délais de traitement qui pourront prendre plusieurs jours et semaines ;
- resteront pendant deux semaines au bureau de Poste (pour les CNI). Si le colis n'a pas été récupéré par la mairie, le colis sera retourné au CNPT et renvoyé automatiquement.

Un SMS sera envoyé aux usagers pour les avertir de l'arrivée du titre en mairie. Cet envoi se fera au douchage du colis comme avant la période du confinement. **Ce SMS (défini au niveau national et non personnalisable) préviendra l'utilisateur de l'arrivée de son titre et lui conseillera de se rendre sur le site Internet de l'ANTS. Le site Internet de l'ANTS invitera l'utilisateur à consulter le site Internet de votre commune avant de se déplacer ou, à défaut, d'appeler vos services.** A cet effet et afin d'éviter de nombreux appels en mairie, nous vous conseillons de publier sur votre site Internet les informations sur la date et les horaires d'ouverture de vos services passeports/CNI et de préciser s'il est nécessaire ou non de prendre rendez-vous pour le recueil d'une demande ou la remise du titre.

Les usagers concernés par ces titres disposeront d'un délai de trois mois pour aller chercher leur titre en mairie. Le délai court à partir de la date de douchage en mairie. Nous les informerons sur le site de l'ANTS de ce délai. Nous vous invitons à faire de même sur votre site Internet.