ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Prise de rendez-vous en ligne auprès des préfectures

Question écrite n° 36474

Texte de la question

Mme Florence Granjus attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les difficultés rencontrées lors de la prise de rendez-vous en ligne auprès des préfectures. Mme la députée est alertée par plusieurs administrés sur des pratiques susceptibles d'être frauduleuses et relatives à la vente de créneaux de rendez-vous des préfectures. Cette vente concernerait plus particulièrement les rendez-vous de demandes de titre de séjour et de naturalisation. Si les coûts peuvent être variables, de nombreux témoignages attestent de sommes pouvant aller jusqu'à 150 euros. Ces agissements pénalisent d'abord les populations aux revenus les plus faibles et les moins bien armées dans ce type de démarches. Le Gouvernement lançait en octobre 2017 le programme de transformation de l'administration « Action publique 2022 » reposant pour partie sur la transformation numérique des administrations. Toutefois, depuis la mise en place de la prise des rendez-vous préfecture par internet, les créneaux de rendez-vous restent régulièrement difficiles à obtenir. Cette situation engendrerait le développement d'un marché parallèle virtuel *via* Facebook entre autre. Ces sites empêcheraient les administrés de prendre des rendez-vous car ils utiliseraient des robots informatiques qui prendraient les rendez-vous plus vite qu'un utilisateur humain ne pourrait le faire. Cela entraînerait rapidement la saturation des plages proposées par les préfectures et aurait pour conséquence de contraindre les administrés à passer par des « services » payants pour obtenir un rendez-vous dans des délais raisonnables. Alors même que l'accès aux services des administrations de la République se doit d'être gratuit et identique pour tous, ces pratiques frauduleuses doivent être combattues et sévèrement sanctionnées. Elle souhaiterait savoir quelles dispositions pourraient être prises pour que ce marché parallèle de prise de rendez-vous en ligne soit éradiqué et l'accès de tous les citoyens aux administrations rétabli.

Texte de la réponse

Alors que les services des étrangers des préfectures sont soumis à une forte pression, l'extension des délais de rendez-vous, outre les difficultés qu'elles entrainent pour les usagers, peut s'accompagner du développement de pratiques irrégulières telles que le trafic de rendez-vous. Le ministère de l'Intérieur lutte avec détermination contre ce phénomène. Dès le mois de mai 2019, le module national de prise de rendez-vous a été mis à jour pour intégrer un contrôle anti-robot (technologie « Re-captcha ») afin de limiter la captation des rendez-vous mis à disposition par les services. De plus, le nombre de réservations en cours peut être limité : cela signifie qu'avec une même adresse mail, un usager ne pourra prendre qu'un nombre de rendez-vous défini au préalable. En matière de renouvellement, le module intègre désormais une option rendant obligatoire pour l'usager la saisie de son numéro AGDREF, ce qui déclenche une interrogation de la base de données pour vérifier si le numéro existe et, le cas échéant, empêcher la prise de rendez-vous indue. Les actions intrusives constatées par les préfets font systématiquement l'objet de plaintes auprès de l'autorité judiciaire, sensibilisée à la lutte contre ces pratiques. Toutes les informations sur d'éventuels trafics sont exploitées et donnent lieu à investigation et saisine du parquet chaque fois que cela est possible. La réduction des délais reste indispensable pour prévenir ces phénomènes. Les actions mises en place dès 2014 pour fluidifier l'accès aux guichets ont ainsi permis de limiter les temps d'attente : développement de l'accueil sur rendez-vous, dépôt par voie postale et mise en place

de solutions permettant d'aller au-devant du public comme la multiplication des guichets délocalisés dans les universités pour l'accueil du public étudiant. Le renforcement des services des étrangers en emplois pérennes et vacataires a également contribué à absorber l'augmentation des flux constatés. Enfin, la création en 2016 du titre pluriannuel en lieu et place des titres renouvelables annuellement a entrainé mécaniquement la réduction du nombre de déplacements nécessaires en préfecture. De trois à quatre en moyenne, le nombre de passages pour la délivrance d'un titre devrait être ramené d'ici fin 2022 à un seul rendez-vous pour la majorité des dossiers dans le cadre du déploiement du programme de dématérialisation des procédures « administration numérique des étrangers en France ». Ce projet autorise, depuis le 17 septembre 2020 pour les premières demandes et renouvellement de titres étudiant, le dépôt en ligne du dossier et son traitement par la préfecture compétente.

Données clés

Auteur : Mme Florence Granjus
Circonscription : Yvelines (12e circonscription) - La République en Marche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 36474
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Intérieur
Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 23 février 2021, page 1614
Réponse publiée au JO le : 25 mai 2021, page 4384