



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Rendez-vous en préfecture : délais d'attente et revente de créneaux

Question écrite n° 10195

Texte de la question

Mme Aurélie Trouvé appelle l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les délais d'obtention des rendez-vous en préfecture en Seine-Saint-Denis. Entre autres conséquences déplorables, ces délais ont conduit au développement d'un commerce illégal de créneaux de rendez-vous. Dans la 9ème circonscription de Seine-Saint-Denis, les difficultés liées aux délais de rendez-vous en préfecture, notamment pour les titres de séjour, deviennent invivables pour les usagers : certains témoignent avoir passé des mois à tenter quotidiennement d'obtenir un rendez-vous sur le site de la préfecture, sans succès. La situation à la préfecture de Bobigny n'est pas un cas isolé. Par manque de moyens et du fait d'un système dématérialisé déficient, les retards et les aberrations dans le traitement du droit au séjour des étrangers se multiplient. En décembre 2024, la Défenseure des droits, dans un rapport, et un collectif d'associations (Cimade, Secours catholique, Secours populaire) dans une lettre au Premier ministre, ont chacun étrillé l'ANEF, dispositif de demande en ligne. Ces délais d'attente ont des conséquences concrètes sur la vie des citoyens : des usagers parfaitement en règle, soucieux d'entreprendre les démarches nécessaires dans le temps imparti, se retrouvent en situation irrégulière faute d'avoir pu déposer leur demande en temps, avec une incertitude source d'anxiété et pour certains, la perte de droits. Aussi, le nombre de recours au tribunal administratif a fortement augmenté (1 149 plaintes entre janvier et avril 2021, contre 139 en 2018), engorgeant ainsi un autre service public déjà saturé. Enfin, des situations d'urgence vitale (violences conjugales, protection de victimes) ont des conséquences graves si les rendez-vous arrivent trop tard. Dans ce contexte, elle l'interroge sur les plans d'action à venir pour pallier cette situation et redonner aux usagers un accès correct aux services publics.

Texte de la réponse

La politique de délivrance des titres de séjour vise à répondre aux enjeux de modernisation de la relation à l'utilisateur par la transformation numérique et la dématérialisation de la demande de titres de séjour, mais aussi par des innovations en matière d'organisation et de méthode de travail. Avec plus d'1,2 million de titres de séjours délivrés en 2024, le ministère, conscient des volumes traités, a fait de la lutte contre les ruptures de droit une priorité. La dématérialisation des procédures de délivrance des titres s'est accompagnée, au plan juridique, d'une refonte des documents provisoires de séjour afin d'éviter toute rupture de droits lorsque le titre ou le visa détenu est expiré. Sur l'ANEF, l'utilisateur a ainsi la possibilité de télécharger depuis son espace personnel deux typologies de documents provisoires qui lui garantissent de justifier de la régularité de son séjour sur le territoire (une attestation de prolongation d'instruction d'une durée de trois mois, renouvelable, lorsque l'instruction se poursuit au-delà de la date de validité du titre expiré dès lors qu'un dossier complet est déposé ainsi qu'une attestation de décision favorable, générée automatiquement, dès que l'administration statue favorablement sur la demande). En outre, le ministère de l'intérieur poursuit ses démarches proactives envers les usagers afin de leur permettre d'anticiper le renouvellement de leur titre de séjour. En 2024, a été déployé le dispositif de notification automatique qui alerte les usagers, titulaires d'un titre dont le motif est disponible sur l'ANEF, par courriel et par SMS de l'arrivée à échéance prochaine de leur titre et du délai dans lequel leur demande de renouvellement doit être présentée. Par ailleurs, le ministère a renforcé son dispositif d'accompagnement des usagers éloignés du numérique en 2021 avec la création de points d'accueil numériques étrangers (PAN) en préfectures. Les usagers étrangers bénéficient d'une aide à la constitution de leur dossier dématérialisé. Ce

dispositif vient compléter l'offre de service de la plateforme téléphonique assurée, centre de contact citoyen (CCC), géré par France Titres, joignable via un numéro unique. S'agissant de la prise de rendez-vous par internet, les modalités de réservation ont évolué récemment afin d'améliorer le parcours de l'ensemble des usagers du réseau des préfectures. Depuis 2023, une nouvelle application appelée « RDV préfecture » est mise à disposition des services qui peuvent librement y recourir, selon leurs modalités propres d'organisation. Cette application permet, pour les usagers, de rendre les démarches plus accessibles grâce à une meilleure ergonomie et un système de rappel de rendez-vous par SMS 48h en amont du créneau réservé. L'outil permet, pour les préfectures, de réduire le nombre de rendez-vous non honorés et limiter ainsi la tension sur les guichets. Conscient de la nécessité de lutter contre la captation de créneaux de rendez-vous à des fins de revente, plusieurs mesures ont été mises en place dès la création de la plateforme et continuent d'être ajustées. S'agissant des moyens humains, il est important de rappeler que les effectifs affectés aux services des étrangers ont crû de 67 % entre 2010 et 2024 alors que les effectifs des préfectures baissaient dans le même temps. Malgré un contexte des finances publiques très contraint, le ministère de l'intérieur a poursuivi l'affectation d'effectifs pérennes supplémentaires dans les services des étrangers et en charge de l'accueil. Ainsi, 169 postes ont été créés sur cette mission entre 2023 et 2025. Enfin, un plan de renforts triennal à hauteur de 570 vacataires (soit 190 par an) a été déployé au titre des années 2022 à 2024. Malgré le contexte budgétaire, il a été décidé de le renouveler en 2025 au même niveau. Il le sera encore en 2026. C'est dans ce contexte global que la préfecture et les sous-préfectures de la Seine-Saint-Denis sont pleinement mobilisées pour l'accueil des ressortissants étrangers. Pour la période janvier-novembre 2025, 188 461 personnes ont été accueillies sur un cadencement d'environ 4 000 rendez-vous par semaine. Face au constat d'un phénomène de captation de rendez-vous en fin d'année dernière, la préfecture a rapidement fait évoluer ses modalités d'accueil afin de contrer ces tentatives frauduleuses. Si les nouvelles modalités de rendez-vous ont conduit à rallonger les délais de prise de rendez-vous, elles ont toutefois permis de stopper le phénomène de revente. De nouvelles modalités d'organisation ont été définies pour permettre de prévenir les ruptures de droits. Les situations particulières et signalées font l'objet d'un traitement prioritaire qui permet de renouveler les attestations de prolongation dans un délai de 48h. Enfin, concernant les moyens, une attention particulière a été portée à la mission qui a pu bénéficier, en 2025, de la création de cinq postes supplémentaires et pérennes répartis entre la préfecture et les deux sous-préfectures auxquels se sont ajoutés des moyens vacataires. Ces derniers sont venus renforcer des équipes marquées par un fort sens du service public et ce malgré un flux constant et conséquent.

Données clés

Auteur : [Mme Aurélie Trouvé](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (9^e circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10195

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Intérieur

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 octobre 2025](#), page 8468

Réponse publiée au JO le : [17 février 2026](#), page 1412