



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Difficultés des prises de rdv en préfecture pour les titres de séjour

Question écrite n° 1166

Texte de la question

M. Aly Diouara alerte M. le ministre de l'intérieur sur les graves difficultés rencontrées par de nombreux usagers dans la prise de rendez-vous en préfecture pour l'obtention ou le renouvellement de leurs titres de séjour, particulièrement depuis la mise en place de la dématérialisation des démarches administratives. En effet, cette dématérialisation, bien qu'ayant pour objectif de simplifier les procédures, a entraîné de fortes perturbations pour les demandeurs. De nombreux témoignages font état de l'impossibilité d'obtenir un rendez-vous, avec des périodes d'attente pouvant aller jusqu'à plusieurs mois en particulier auprès de la préfecture de Seine-Saint-Denis et des sous-préfectures rattachées. L'allongement de ces délais conduit de nombreux usagers, faute d'avoir pu remplir les formalités nécessaires, à se retrouver en situation irrégulière au regard des conditions de séjour dans le pays, avec des conséquences lourdes pour leur vie personnelle en matière de droit du travail, de droit social et de déplacement sur le territoire. Cette situation a malheureusement alimenté l'émergence d'un marché parallèle en ligne et sur les réseaux sociaux, où certaines personnes désespérées se voient contraintes de déboursier plusieurs centaines d'euros pour accéder à un créneau, dans des conditions la plupart du temps frauduleuses qui conduisent à des escroqueries. Ces pratiques, en plus de créer une injustice sociale flagrante, accentuent la vulnérabilité des demandeurs propre et altèrent la confiance dans l'action publique. Il lui demande donc si le Gouvernement entend prendre des mesures concrètes pour réduire les délais de prise de rendez-vous et aussi mettre fin à ce marché parallèle.

Texte de la réponse

S'agissant de la prise de rendez-vous en préfecture par internet, les modalités de réservation ont évolué récemment. Une nouvelle application appelée RDV Préfecture a remplacé l'ancien module, qui était techniquement obsolète, peu ergonomique pour les usagers et vulnérable aux réservations en masse par des robots à des fins de revente. Le déploiement de RDV Préfecture s'est fait en plusieurs vagues entre septembre et décembre 2023. L'ergonomie a été améliorée pour rendre les démarches plus accessibles aux usagers. Par exemple, des rappels des rendez-vous par SMS sont envoyés 48h avant pour faire baisser les taux de rendez-vous non honorés et limiter la tension sur les guichets. Grâce à RDV Préfecture, le ministère de l'intérieur peut désormais suivre les statistiques d'activité sur la plateforme de prise de rendez-vous. Ainsi, depuis le déploiement généralisé de RDV Préfecture, environ 150 000 rendez-vous par mois sont réservés en ligne au niveau national. Le délai moyen entre la publication de créneaux de rendez-vous sur la plateforme et leur réservation par des usagers était de 12 jours au 1er trimestre 2024 et de 15 jours au 3e trimestre 2024. En moyenne et au niveau national, en 2024, une réservation sur la plateforme permet d'obtenir un rendez-vous en 27 jours en moyenne. Les leviers identifiés pour réduire les délais de prise de rendez-vous sont de lutter contre la perte de créneaux (en limitant notamment les rendez-vous non-honorés, pris par erreur ou infructueux), de mieux calibrer la durée des créneaux de rendez-vous proposés en préfecture pour augmenter l'offre de rendez-vous et de lutter contre les détournements de la plateforme à des fins de revente de rendez-vous. Concernant la lutte 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. Par exemple, des captcha anti-robots ont été

installés en début de démarche, des protections techniques limitent les sollicitations excessives du service et des contrôles automatisés sur le formulaire empêchent la réservation de plusieurs rendez-vous par un même usager ou la réservation d'un rendez-vous avec un numéro étranger invalide pour les démarches étrangères. Les retours des préfectures confirment l'efficacité de ces premières mesures, mais d'autres actions sont en cours afin de continuer à lutter contre la revente de rendez-vous en préfecture par internet. Les fonctionnalités à venir comprendront de nouvelles interconnexions avec d'autres bases de données de l'administration pour mieux contrôler l'identité des usagers réservant des rendez-vous en ligne, la sécurisation des convocations générées par l'application pour y intégrer des systèmes de QR codes, l'amélioration des protections techniques de l'application afin d'empêcher la réservation par des robots et un renforcement de la communication auprès des usagers pour les informer de la gratuité et de la facilité de la démarche et pour les avertir des risques de revente. Il faut néanmoins souligner la nécessité de préserver l'équilibre entre le contrôle du bien-fondé des réservations et l'accessibilité des démarches, en particulier vis-à-vis de populations qui sont susceptibles d'être éloignées du numérique ou qui peuvent, dans les cas d'étrangers en situation irrégulière, avoir des difficultés à justifier de leur identité. Par ailleurs, en l'état actuel du droit, l'intermédiation en matière de prise de rendez-vous en préfecture pour le compte d'un usager n'est pas spécifiquement réglementée. L'absence d'interdiction de la réalisation de prestations de service à titre onéreux ou gratuit en la matière ne permet pas de développer de politiques systématiques de lutte contre ces pratiques. Ces cas les plus problématiques sont signalés par les préfectures aux autorités judiciaires pour caractériser les faits et identifier un levier répressif adapté. Plus particulièrement, la préfecture de la Seine-Saint-Denis est mobilisée pour améliorer les prises de rendez-vous des usagers. A titre d'exemple, plus de 4 000 rendez-vous se tiennent par semaine, dans le département, au sein des services en charge des étrangers. De plus, un accompagnement personnalisé se met progressivement en place. Des courriels personnalisés et appels sont adressés aux publics les plus fragiles pour les aviser de leur rendez-vous à venir (notamment, pour les détenteurs de carte de résident et les réfugiés). Des points d'accès numérique (PAN) sont ouverts sur chaque site afin d'accompagner les usagers les plus éloignés du numérique et/ou de l'administration notamment dans leur prise de rendez-vous. En complément, pour limiter les ruptures de droits, il a été mis en place des circuits courts d'instruction des demandes de renouvellement. Un plan d'action spécifique a été mis en place depuis 2022 par la Direction Générale des Étrangers en France, qui s'articule autour de plusieurs axes qui visent à intervenir simultanément sur les volets réglementaire, informatique et de pilotage des agents instructeurs en préfecture. Ces axes intègrent notamment le fait de s'assurer de l'anticipation par les usagers et le respect des délais de dépôt avec l'envoi automatique de courriel et de SMS. Ils mettent également en place une priorisation des dossiers à traiter en préfecture pour lesquels les usagers risquent de se trouver privés d'un droit au séjour, de permettre le maintien du droit au séjour et des droits associés jusqu'à 3 mois après la date d'expiration du titre précédemment délivré ou de s'assurer que la clôture d'instruction des dossiers en préfecture soit utilisée à bon escient, afin d'éviter les ruptures de droit pour erreur de procédures administratives. De même, des opérations de samedis travaillés (ex : journée dédiée à la remise des titres) sont régulièrement organisées.

Données clés

Auteur : [M. Aly Diouara](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (5^e circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1166

Rubrique : Étrangers

Ministère interrogé : Intérieur

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [22 octobre 2024](#), page 5568

Réponse publiée au JO le : [21 janvier 2025](#), page 260