



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Développement d'entreprises vendant des services administratifs

Question écrite n° 3392

Texte de la question

Mme Clémence Guetté interroge M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur le développement d'entreprises vendant des services administratifs ou parajuridiques, notamment à destination des résidents étrangers, prospérant sur les manquements des administrations publiques. Alors que l'accès gratuit aux droits est une exigence essentielle du service public, de plus en plus de personnes se retrouvent démunies face à des administrations dysfonctionnelles ou submergées. C'est le cas par exemple de la préfecture du Val-de-Marne, particulièrement concernant la régularisation des étrangers. Cela conduit au développement d'entreprises d'aide aux démarches administratives qui exploitent le désarroi des personnes les plus en difficulté : n'ayant pas accès à un ordinateur, ne parlant pas français, ou n'ayant pas le temps de réaliser ces démarches. Ces structures privées, utilisant parfois de façon trompeuse l'emblème national, font payer un service d'accès aux droits qui relève de la mission du service public. Leur développement est le symptôme d'une grave faillite des administrations publiques qui ne parviennent plus, à cause des mesures d'austérité, de la baisse des effectifs et de politiques de harcèlement administratif contre les étrangers, à remplir leurs missions d'accueil et d'accès au droit dans des délais raisonnables. Elle l'interroge donc sur les mesures qu'il compte prendre afin d'empêcher le développement de ces services payants et de redonner aux administrations publiques, notamment préfectorales, les moyens de remplir leurs missions d'accueil et d'accompagnement de la population.

Texte de la réponse

La politique de délivrance de titres de séjour aux étrangers résidant en France est une politique publique prioritaire du Gouvernement. Elle vise à répondre aux enjeux d'un service public moderne tout en poursuivant des objectifs de modernisation de la relation à l'usager, par la transformation numérique et la dématérialisation de la demande de titres de séjour, mais aussi par des innovations d'organisation et de méthode de travail. S'agissant de la pratique d'intermédiation, elle n'est pas juridiquement interdite. De même, l'activité de prestations de services administratifs ou para-juridiques au profit d'usagers étrangers n'est pas réglementée. Pour répondre à l'augmentation des flux de demande et mettre fin aux pratiques d'intermédiation, le ministère de l'intérieur a adopté plusieurs mesures pour garantir l'égal accès de tous au service public, assurer la bonne application des normes relatives au droit des étrangers et réserver le meilleur accueil aux demandeurs. Les premières mesures concernent les usagers. Depuis septembre 2020, le ministère de l'intérieur a engagé une transformation globale des modalités de délivrances des titres avec le lancement du programme Administration numérique pour les étrangers en France (ANEF). A ce jour, près de 90% des procédures sont réalisables par une connexion à cette plateforme. Ainsi, pour les usagers les plus à l'aise avec l'outil informatique, le déplacement en préfecture pour déposer son dossier n'est plus obligatoire. En complément, pour accompagner les personnes les plus éloignées de l'usage des téléservices, le ministère a développé trois modalités d'accompagnement, toutes accessibles gratuitement : un accueil physique, une assistance téléphonique et un formulaire de contact. L'accueil physique est assuré par les points d'accueil numérique (PAN) qui sont installés dans les préfectures et les sous-préfectures disposant d'un service chargé des étrangers. Ces PAN assurent l'accompagnement numérique au dépôt des demandes de titres de séjour conformément aux instructions diffusées à l'ensemble des préfectures par la circulaire du 4 août 2023. L'ensemble des points d'accueil numériques, à disposition des usagers, sont recensés sur le site service-public.fr :

https://lannuaire.service-public.fr/navigation/point_accueil_numerique. L'assistance téléphonique et la réponse au formulaire de contact est assurée par le « centre de contact citoyens » (CCC) de l'agence nationale des titres sécurisés – France Titres. Le CCC est joignable par un numéro dédié et gratuit (0806 001 620). Ses téléconseillers assistent l'usager dans le dépôt de sa demande, le renseignent sur le suivi de son dossier, identifient les anomalies et les transmettent à la direction générale des étrangers en France. Ils assurent également un rôle de relais vers les usagers bloqués pour lesquels une solution a été trouvée à la suite du signalement. En 2024, l'ANEF représentait près d'un tiers des appels reçus par le CCC et 80% des demandes par courriel. De manière générale, l'ensemble des préfectures et sous-préfectures communiquent, par leur site internet, les informations relatives à leurs modalités d'accueil du public, conformément aux attendus du référentiel de la démarche qualité du ministère de l'intérieur. Enfin, s'agissant de la saturation du module « Rendez-vous préfecture », plusieurs mesures ont déjà été mises en œuvre pour sécuriser la procédure (ex. : un Capcha anti robots a été placé en début de démarche, en particulier pour assurer le filtrage technique des adresses IP émettant des requêtes de masse). Les secondes mesures portent sur l'allocation de renforts aux services d'accueil et aux services étrangers des préfectures. Dans le cadre de la loi d'orientation et de programmation du ministère de l'intérieur (LOPMI), les services d'accueil et des étrangers ont vu leur dotation d'effectifs pérennes augmenter en 2023 et 2024 de 97 ETP. Par ailleurs, les services étrangers bénéficient de la reconduction, en 2025, du plan de renforts triennal au profit des services des étrangers à hauteur de 190 équivalents temps plein (ETPT) au niveau national et de 60 emplois supplémentaires alloués de manière pérenne à cette mission. Dans le département du Val-de-Marne plus spécifiquement, la préfecture et les deux sous-préfectures disposent de PAN chargés de l'accompagnement des ressortissants étrangers. La préfecture a également été renforcée de 23,7 emplois contractuels, accordés depuis 2023. Le ministère de l'intérieur demeure pleinement mobilisé pour garantir un service public efficace et accessible à tous, en renforçant les moyens des préfectures et en veillant à ce que chaque usager puisse effectuer ses démarches administratives dans des conditions optimales, quel que soit son profil, dans un délai qui soit le plus rapide possible.

Données clés

Auteur : [Mme Clémence Guetté](#)

Circonscription : Val-de-Marne (2^e circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3392

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : Intérieur

Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : [21 janvier 2025](#), page 200

Réponse publiée au JO le : [3 juin 2025](#), page 4532