



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

intérieur : préfectures

Question écrite n° 22139

## Texte de la question

Mme Michèle Bonneton attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur l'accueil en préfecture des personnes immigrées. En effet, dans certains départements, les personnes immigrées, souhaitant faire des démarches pour obtenir un titre de séjour, sont contraintes pour être reçues, de faire de longues heures d'attente malgré les intempéries l'hiver ou les fortes chaleurs l'été. Ainsi, dans certains départements, cette situation est parfois réellement inhumaine et indigne de notre pays. Il n'est pas rare que des enfants et des femmes enceintes passent la nuit devant les préfectures pour être présents à l'ouverture des services, et finalement être refoulés par les policiers et les préposés. Il serait si facile, et simplement humain, de les recevoir sur convocation. Aussi, elle lui demande si le Gouvernement entend donner aux services concernés des instructions pour organiser un accueil sur convocation à la fois efficace et respectueux de la dignité humaine et y affecter les moyens nécessaires.

## Texte de la réponse

Améliorer l'accueil des étrangers en préfecture est une priorité du ministre à double titre : il en va, d'une part, de l'image du service public et, d'autre part, de la volonté, affirmée par le Président de la République, de contribuer à la sécurisation du parcours des migrants. En effet, la dégradation de la situation observée dans certains départements, en dépit des efforts accomplis, est de nature à donner une image d'autant plus négative qu'elle concerne un public particulièrement vulnérable. C'est la raison pour laquelle le ministre a décidé de constituer une mission temporaire d'appui à l'accueil des étrangers en préfecture. Au travers d'un réseau de correspondants dédiés, cette mission a la charge d'accompagner chaque préfecture éprouvant des difficultés en matière d'accueil dans la mise en place d'un plan d'actions visant à renforcer ses capacités d'accueil et de traitement des demandes de titres. Ces plans d'action intègrent les leviers d'amélioration existants ainsi que les bonnes pratiques identifiées afin que chaque étranger puisse trouver dans l'administration, une réponse objective, équitable, personnalisée et dans des délais raisonnables. Parmi ces leviers et bonnes pratiques figurent notamment le développement d'un nouveau module de prise de rendez-vous par internet, qui sera prochainement déployé, permettant à l'utilisateur étranger de se rendre en préfecture sur convocation. S'agissant des usagers étrangers les plus vulnérables, personnes âgées, à mobilité réduite ou se présentant avec des enfants, l'administration centrale du ministère développe le recours à de jeunes volontaires du service civique chargés tout particulièrement de l'accompagnement de ce public prioritaire afin de lui éviter de trop longues durées d'attente.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Michèle Bonneton](#)

**Circonscription :** Isère (9<sup>e</sup> circonscription) - Écologiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 22139

**Rubrique :** Ministères et secrétariats d'état

**Ministère interrogé** : Intérieur  
**Ministère attributaire** : Intérieur

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le** : [26 mars 2013](#), page 3213

**Réponse publiée au JO le** : [13 août 2013](#), page 8774