



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnement - Plateforme en ligne renouvellement titre de séjour

Question écrite n° 18754

Texte de la question

M. Dominique Da Silva attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur la plateforme en ligne permettant aux usagers de convenir d'un rendez-vous pour renouveler leur titre de séjour. Cette plateforme, soumise à une très forte demande, n'apporte pas satisfaction aux usagers. Les places disponibles sont prises d'assaut et des problèmes techniques rendent les connexions au serveur impossibles. Les administrés de la 7^e circonscription du Val-d'Oise, qui dépendent de la sous-préfecture de Sarcelles, se heurtent à ce dysfonctionnement et ne peuvent obtenir de rendez-vous. Après plusieurs sollicitations auprès de la sous-préfecture, celle-ci a répondu qu'il s'agissait d'un problème national, constaté maintenant depuis plusieurs mois. L'ensemble des actes de la vie quotidienne, comme trouver un emploi ou un logement, devient alors extrêmement compliqué pour ces usagers qui font face à une situation précaire et instable. Il souhaite alors l'interroger sur les mesures destinées à améliorer la fluidité du système.

Texte de la réponse

Les services « immigration et intégration » des préfectures d'Ile-de-France traitent un volume très important de dossiers de demande de titres. Pour faire face à ce flux quotidien de plusieurs milliers d'usagers, la prise de rendez-vous par Internet a été mise en place et a permis d'améliorer fortement les conditions d'accueil puisque l'utilisateur n'a plus à se présenter chaque matin à l'heure d'ouverture pour accéder au guichet, ce qui obligeait nombre de ressortissants étrangers à faire la queue dès le petit matin, voire la veille au soir, dans certaines préfectures. Toutefois, cette modalité a pu et peut encore générer des conditions d'accès parfois insatisfaisantes. Des pics de fréquentation peuvent ponctuellement mettre à mal l'accès au module de rendez-vous. Pour pallier ces difficultés, le ministère a réalisé d'importants investissements afin d'augmenter la capacité du module et d'en renforcer la sécurité, notamment pour limiter la captation massive des rendez-vous via des robots ou des particuliers rémunérés à cet effet qui s'accompagne de la vente illégale des créneaux de rendez-vous. Les préfectures des Hauts-de-Seine, de la Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne ont en outre déposé plainte contre ce qui s'apparente à un détournement de procédure destiné à alimenter un trafic prospérant sur les plus fragiles. Pour remédier à cette situation, les préfectures mènent un travail continu d'amélioration des conditions d'accueil du public sur leurs sites : extension des horaires, gestion différenciée des demandes par un pré-accueil et des guichets dédiés, renforcement de la capacité de réponse aux saisines des usagers, médiation numérique pour la prise de rendez-vous dématérialisée, etc. Les agents des préfectures restent pleinement mobilisés pour assurer leurs missions de service public, en recherchant le meilleur équilibre entre le flux d'usagers accueillis et leur capacité d'instruction de leurs demandes de titres dans des délais raisonnables. L'objectif du gouvernement est de réduire les délais de traitement des demandes de titres de séjour (demande initiale et renouvellement). Une amélioration des délais est constatée en Ile-de-France comme sur l'ensemble du territoire national. Au niveau national, le délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour a pu ainsi être réduit de 114 jours en 2018 à 98 jours en 2019. Les délais sont plus rapides pour les renouvellements : ils passent de 61 jours en 2018 à 57,7 jours en 2019. L'importance des flux de demandes de titre de séjour est prise en compte par l'augmentation continue ces dernières années des effectifs dans ces services malgré un

contexte de réduction des effectifs des préfectures. De 2016 à 2019, alors que les effectifs totaux de préfecture ont diminué de 4%, les effectifs dans les services « immigration et intégration » ont augmenté de 26%. De façon plus générale, le ministère travaille également à une réforme numérique des démarches administratives relatives au droit du séjour des étrangers en France, de nature à répondre structurellement à la problématique actuelle de prise de rendez-vous en ligne en préfecture. A l'horizon 2022, l'utilisateur réalisera sa démarche en ligne et sera invité à prendre individuellement rendez-vous en préfecture pour finaliser sa demande.

Données clés

Auteur : [M. Dominique Da Silva](#)

Circonscription : Val-d'Oise (7^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 18754

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 avril 2019](#), page 3401

Réponse publiée au JO le : [23 février 2021](#), page 1722