



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Revente des créneaux de rendez-vous en préfecture

Question écrite n° 36475

Texte de la question

M. Pierre Person attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les dérives inacceptables et mercantiles induites par la lenteur administrative dans l'obtention de rendez-vous auprès des services des préfectures, en particulier en Île-de-France, afin de déposer une demande de titre de séjour, de renouvellement ou de naturalisation. En effet, des officines, dont certaines affirment agir dans la légalité, mettent au point des algorithmes permettant de préempter les créneaux de rendez-vous pour les revendre ensuite aux usagers. Ce problème de délais d'attente n'est pas nouveau mais il s'est encore accentué avec la fermeture des services préfectoraux lors du premier confinement. Face à l'accumulation des dossiers à traiter, la dématérialisation de la procédure laisse pendant des mois voire des années des personnes face au mur du silence d'une administration numérisée à l'accès et déshumanisée. Cette situation a, entre autres, pour conséquences de faire prospérer l'intolérable commerce de créneaux de rendez-vous. Il est urgent de proposer un contact direct ou *a minima* téléphonique à ces usagers du service public maintenus malgré eux « dans une situation précaire, voire irrégulière », comme l'a fort justement souligné le Défenseur des droits en juillet 2020. La possibilité d'un contact direct entre agents des préfectures et usagers présenterait le double avantage de répondre à des situations de détresse et de court-circuiter les intermédiaires qui profitent de la situation. C'est la raison pour laquelle il le sollicite afin que les services placés sous son autorité éclairent la représentation nationale sur les mesures prévues pour permettre aux demandeurs d'obtenir des rendez-vous dans des délais plus raisonnables pour répondre à deux objectifs : apporter une réponse à des usagers bien souvent en situation précaire et surtout lutter efficacement contre la revente de rendez-vous en préfecture.

Texte de la réponse

Alors que les services des étrangers des préfectures sont soumis à une forte pression, l'extension des délais de rendez-vous, outre les difficultés qu'elles entraînent pour les usagers, peut s'accompagner du développement de pratiques irrégulières telles que le trafic de rendez-vous. Le ministère de l'intérieur lutte avec détermination contre ce phénomène. Dès le mois de mai 2019, le module national de prise de rendez-vous a été mis à jour pour intégrer un contrôle anti-robot (technologie « Re-captcha ») afin de limiter la captation des rendez-vous mis à disposition par les services. De plus, le nombre de réservations en cours peut être limité : cela signifie qu'avec une même adresse mail, un usager ne pourra prendre qu'un nombre de rendez-vous défini au préalable. En matière de renouvellement, le module intègre désormais une option rendant obligatoire pour l'usager la saisie de son numéro AGDREF, ce qui déclenche une interrogation de la base de données pour vérifier si le numéro existe et, le cas échéant, empêcher la prise de rendez-vous induite. Les actions intrusives constatées par les préfets font systématiquement l'objet de plaintes auprès de l'autorité judiciaire, sensibilisée à la lutte contre ces pratiques. Toutes les informations sur d'éventuels trafics sont exploitées et donnent lieu à investigation et saisine du parquet chaque fois que cela est possible. La réduction des délais reste indispensable pour prévenir ces phénomènes. Les actions mises en place dès 2014 pour fluidifier l'accès aux guichets ont ainsi permis de limiter les temps d'attente : développement de l'accueil sur rendez-vous, dépôt par voie postale et mise en place de solutions permettant d'aller au-devant du public comme la multiplication des guichets délocalisés dans les

universités pour l'accueil du public étudiant. Le renforcement des services des étrangers en emplois pérennes et vacataires a également contribué à absorber l'augmentation des flux constatés. Enfin, la création en 2016 du titre pluriannuel en lieu et place des titres renouvelables annuellement a entraîné mécaniquement la réduction du nombre de déplacements nécessaires en préfecture. De trois à quatre en moyenne, le nombre de passages pour la délivrance d'un titre devrait être ramené d'ici fin 2022 à un seul rendez-vous pour la majorité des dossiers dans le cadre du déploiement du programme de dématérialisation des procédures « Administration numérique des étrangers en France (ANEF) ». En effet, le déploiement de l'administration numérique pour les étrangers en France (ANEF) sur le volet séjour a débuté en février 2019 avec la validation en ligne du visa long séjour valant titre de séjour (VLS-TS). Il s'est poursuivi en septembre 2020 avec les demandes de titres de séjour au profit des étudiants étrangers (septembre 2020), les demandes d'autorisation de travail (avril 2021), les titres « passeports talents » (mai 2021) et « visiteur » ainsi que les demandes de duplicata et de changement d'adresse (septembre 2021). Cette dématérialisation des demandes va se poursuivre jusqu'à fin 2022.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Person](#)

Circonscription : Paris (6^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36475

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 février 2021](#), page 1615

Réponse publiée au JO le : [16 novembre 2021](#), page 8329