ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Rendez-vous en préfecture

Question orale n° 903

Texte de la question

Mme Stéphanie Atger attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les difficultés rencontrées par les usagers pour obtenir un rendez-vous en préfecture. « Il n'existe plus de plage horaire libre pour votre demande de rendez-vous. Veuillez recommencer ultérieurement ». C'est la phrase que lisent trop souvent et depuis de longs mois la plupart des étrangers résidant en Île-de-France qui cherchent à faire une demande ou à renouveler leur titre de séjour. En effet, depuis la dématérialisation des demandes, il est devenu extrêmement difficile d'obtenir un rendez-vous, faute de créneaux disponibles. Les files d'attente ne sont plus physiquement existantes mais demeurent plus que jamais réelles de façon virtuelle. De plus, face à l'impossibilité quasi-systématique d'obtenir un rendez-vous, ces files d'attente se recréent devant les préfectures d'Évry, de Créteil, de Bobigny ou de Nanterre ainsi que devant les différentes sous-préfectures de ces départements et notamment celle de Palaiseau, située dans sa circonscription. Dans l'espoir d'obtenir un rendez-vous en se déplaçant physiquement, certains font même le choix de dormir devant la préfecture. Alors que l'on est en pleine période hivernale, il est plus qu'urgent de trouver une solution. Au-delà des désagréments que créent ces situations, un autre enjeu se dessine, celui de l'accès à l'emploi. En effet, pour les personnes qui voient leur CDD se terminer au cours de la période où ils sont en attente d'un rendez-vous pour renouveler leur titre de séjour, cette longue attente peut être la cause d'une perte d'opportunité d'emploi. Il serait dommageable que des difficultés administratives viennent perturber l'intégration ou soit une cause de précarité économique. Par ailleurs, des robots informatiques capables de réserver des créneaux sont exploités par des réseaux dont le but est de revendre entre 50 et 300 euros ces créneaux aux demandeurs désespérés. La préfecture de Seine-Saint-Denis a ainsi déposé plainte pour escroquerie et entrave au fonctionnement d'un système automatisé de données, il y a quelques mois. Elle lui demande si un audit de la dématérialisation de la prise de rendez-vous est prévu en Île-de-France voire nationalement, si d'autres régions sont concernées. Elle lui demande aussi de lui indiquer quelles mesures ont été ou seront prises pour empêcher le marché noir des rendez-vous. Surtout, elle lui demande comment absorber les importants flux de demandes de rendez-vous, afin de garantir un service public de qualité aux personnes qui sont en situation régulière dans en France et qui font les démarches pour le rester.

Texte de la réponse

RENDEZ-VOUS EN PRÉFECTURE

M. le président. La parole est à Mme Stéphanie Atger, pour exposer sa question, n° 903, relative aux rendez-vous en préfecture.

Mme Stéphanie Atger. « Il n’existe plus de plage horaire libre pour votre demande de rendez-vous. Veuillez recommencer ultérieurement » : voilà, monsieur le secrétaire d'État, la phrase que lisent trop souvent et depuis de trop longs mois la plupart des étrangers résidant en Île-de-France qui cherchent à faire une demande ou à renouveler leur titre de séjour. En effet, depuis la dématérialisation des demandes, il est devenu extrêmement difficile d’obtenir un rendez-vous, faute de créneaux disponibles.

Face à l'impossibilité d'obtenir un rendez-vous, des files d'attente réapparaissent devant les préfectures d'Évry, de Créteil, de Bobigny ou de Nanterre, ainsi que devant les différentes sous-préfectures de ces départements, notamment celle de Palaiseau, située dans ma circonscription. Dans l'espoir d'obtenir un rendez-vous en se déplaçant physiquement, certains font même le choix de dormir devant la préfecture, et cela même en période hivernale.

Au-delà des désagréments que provoque cette situation, un autre enjeu se dessine, celui de l'accès à l'emploi. En effet, pour les personnes qui voient leur contrat à durée déterminée se terminer au cours de la période de renouvellement de leur titre de séjour et qui sont dans l'attente d'un rendez-vous, cette attente peut leur faire manquer des occasions de trouver un emploi. Il est dommage que des difficultés administratives perturbent l'intégration ou puissent être une cause de précarité économique.

D'autre part, des robots informatiques capables de réserver des créneaux sont exploités par des réseaux dont le but est de revendre entre 50 euros et 300 euros les créneaux disponibles aux demandeurs désespérés. Il y a quelques semaines, la préfecture de Seine-Saint-Denis a d'ailleurs déposé plainte pour escroquerie et entrave au fonctionnement d'un système automatisé de données.

Je souhaiterais néanmoins terminer sur une note plus optimiste, en saluant l'engagement du préfet de l'Essonne, que j'ai rencontré il y a quelques mois à ce propos. Je suis satisfaite que le problème soit pris en considération et que l'on se mobilise pour y remédier.

Monsieur le secrétaire d'État, un audit de la dématérialisation de la prise de rendez-vous est-il prévu en Île-de-France, voire nationalement si d'autres régions sont concernées ? Quelles mesures ont été ou seront prises pour empêcher le marché noir des rendez-vous ? Surtout, comment absorber les importants flux de demandes de rendez-vous, afin de garantir un service public de qualité aux personnes qui sont en situation régulière dans notre pays et qui font les démarches nécessaires pour le rester ?

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'intérieur.

M. Laurent Nunez, *secrétaire d'État auprès du ministre de l'intérieur.* Madame la députée, les services des préfectures d'Île-de-France chargés de l'immigration et de l'intégration traitent un volume très important de demandes de titres. Pour les départements de la petite couronne, le nombre moyen d'usagers accueillis chaque jour varie entre 1 400 et 2 500.

La prise de rendez-vous par internet a permis d'améliorer nettement les conditions d'accueil, puisque l'usager est invité à se présenter un quart d'heure avant l'heure du rendez-vous ; ces personnes n'ont plus à faire la queue dès le petit matin, voire la veille au soir.

Toutefois, la très forte demande peut encore engendrer des conditions d'accueil insatisfaisantes – vous vous en faites l'écho, madame la députée. Les préfectures fournissent un travail continu pour y remédier : extension des horaires, gestion différenciée des demandes, médiation numérique, etc.

Si des pics de fréquentation peuvent ponctuellement mettre à mal l'accès au module de rendez-vous, des plages horaires sont régulièrement mises en ligne, et les débits d'accès aux sites internet ont été accrus.

Afin de limiter la captation massive de créneaux de rendez-vous par des robots ou des personnes qui les mettraient ensuite en vente illégalement, un dispositif antirobots a été instauré en mai 2019. 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 au détriment des plus fragiles. De façon plus générale, le ministère de l'intérieur travaille actuellement à la mise en œuvre d'un nouveau module de rendez-vous plus performant.

L'objectif du Gouvernement est en outre de réduire les délais de traitement des demandes de titres de séjour.

Au plan national, le délai de traitement des premières demandes d'admission au séjour a ainsi pu être réduit de près de 17 jours entre 2018 et 2019. Pour ce qui concerne les renouvellements, il est passé de 61 jours en 2018 à 57,8 jours au cours des trois premiers trimestres de 2019.

Enfin, malgré un contexte de réduction des effectifs des préfectures, depuis 2016, 391 emplois ont été créés dans les services chargés des étrangers.

Les évolutions législatives et réglementaires de ces dernières années ont permis de limiter les déplacements des usagers, tout en sécurisant leur situation administrative. Soyez-en assurée, madame la députée : les agents des préfectures restent pleinement mobilisés, en recherchant le meilleur équilibre entre le nombre d'usagers accueillis et la capacité d'instruction des demandes de titres dans des délais raisonnables.

Je vous remercie d'avoir salué l'action du préfet de l'Essonne et de ses services.

M. le président. La parole est à Mme Stéphanie Atger.

Mme Stéphanie Atger. Je vous remercie, monsieur le secrétaire d'État, pour cette réponse. C'est un problème dont j'avais eu connaissance avant même le début de mon mandat, dans le cadre de mes activités d'écrivain public. Si je constate en effet une évolution positive et une amélioration de la prise en charge, je resterai néanmoins attentive à cette question.

Données clés

Auteur : Mme Stéphanie Atger
Circonscription : Essonne (6e circonscription) - La République en Marche
Type de question : Question orale
Numéro de la question : 903
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Intérieur
Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 21 janvier 2020
Réponse publiée le : 29 janvier 2020, page 409
La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 21 janvier 2020