



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dématérialisation des services publics : lutte contre les dysfonctionnements

Question écrite n° 25

Texte de la question

M. Stéphane Peu interroge M. le ministre de l'intérieur sur les dysfonctionnements rencontrés depuis de trop nombreuses années par les usagers de la plateforme numérique mise à leur disposition par la préfecture de la Seine-Saint-Denis pour effectuer les démarches de régularisation administrative, de renouvellement de leur titre de séjour ou encore de demande de naturalisation. Depuis cinq ans maintenant, M. le député ne cesse d'alerter le Gouvernement et en particulier le ministre de l'intérieur, sur les dysfonctionnements récurrents de cette plateforme à commencer par l'absence de créneau de rendez-vous. Cette entrave majeure a eu pour corolaire la mise en place d'un marché noir de rendez-vous. Une situation dénoncée à plusieurs reprises par M. le député mais qui, malgré les engagements pris au plus haut niveau de l'État, persiste voire s'aggrave. Ainsi, la préfecture de la Seine-Saint-Denis se voit contrainte de délivrer l'essentiel de ses créneaux de rendez-vous à des usagers ayant obtenu du tribunal administratif une décision l'enjoignant à les convoquer pour qu'ils puissent déposer leur dossier. Une situation ubuesque qui confirme que le recours exclusif au numérique est une impasse s'il ne pas conditionné à un accès normal des usagers au service public et à l'exercice effectif de leurs droits. En février 2022, déjà, la Défenseure des droits s'était saisie de ce sujet et avait rendu un rapport intitulé : « Dématérialisation des services publics : trois ans après où en sommes-nous » dans lequel elle considère « que de cette procédure de prise de rendez-vous en ligne obligatoire résultent des entraves aux grands principes régissant les services publics, en particulier aux principes de continuité et d'égal accès ». Un état de fait l'ayant conduite à réitérer des recommandations faites en 2020 (décision 2020-142) qui mérite selon M. le député d'être mises en œuvre. Il souhaite donc savoir s'il entend faire sienne les recommandations de la Défenseure des droits visant à garantir l'égal accès aux services publics et permettre l'exercice effectif des droits des étrangers.

Texte de la réponse

Les services « immigration et intégration » des préfectures d'Ile-de-France, et de la Seine-Saint-Denis en particulier, 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 attendre très tôt le matin, voire la veille au soir, dans certaines préfectures. Les préfectures mènent également 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 et médiation numérique pour la prise de rendez-vous dématérialisée. Les points d'accueil numérique (PAN) e-MERAUDE, des points d'accueil numériques spécifiques pour les étrangers en France, ont été mis en place dans les préfectures délivrant chaque année plus de 7 000 titres de séjour. Les autres préfectures ou sous-préfectures mobilisent leurs PAN de droit commun selon des modalités particulières. Chaque point est animé par un médiateur numérique dont la mission est d'assister les usagers qui ne sont pas autonomes. En outre, une expérimentation de points d'accueil numérique renforcés, consistant en un élargissement de l'offre au public des actuels points d'accueil numérique, un nouvel agencement de l'espace d'accueil et une professionnalisation

accrue de leurs agents, a été lancée en septembre 2022 dans quatre sites volontaires du réseau territorial : la sous-préfecture de Chalon-sur-Saône et les préfectures de l'Essonne, des Pyrénées-Atlantiques et du Nord. 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. En outre, conformément à la décision du Conseil d'Etat du 3 juin 2022, les téléprocédures pour les étrangers, y compris la prise de rendez-vous en ligne, font automatiquement l'objet d'un accompagnement numérique pour les usagers qui le souhaitent et d'une voie de substitution en cas de défaillance technique. De façon plus générale, le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer travaille à la 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. Un nouveau module de rendez-vous est actuellement en cours de conception pour améliorer le dispositif. Après une expérimentation à l'automne 2022, ce nouveau module sera mis à disposition des préfectures en mai 2023. Plus simple d'utilisation pour les agents comme pour les usagers, il fournira davantage d'information aux usagers, notamment en cas d'indisponibilité des créneaux de rendez-vous, et devra leur permettre d'être alertés par SMS ou par courriel de la mise en ligne de nouveaux créneaux. De surcroît, au terme du déploiement des différents modules de l'ANEF, le portail web qui offre à l'utilisateur un compte individuel lui permettant de suivre ses démarches et ses rendez-vous offrira, courant 2023, une sécurité supplémentaire contre la captation et la revente de rendez-vous pour le public étranger. L'objectif du Gouvernement est de réduire les délais de traitement des demandes de titres de séjour (demande initiale et renouvellement), lesquels ont légèrement augmenté en 2022 du fait de l'impact de la crise ukrainienne sur l'activité des services étrangers. L'importance des flux de demandes de titre de séjour est prise en compte par l'augmentation continue des effectifs des services étrangers des préfectures, malgré un contexte de réduction des effectifs des préfectures. De 2010 à 2021, les effectifs dans les services séjour ont augmenté de 59 %. Enfin, la mission d'accueil du public étranger intègre désormais les cinq missions identifiées comme prioritaires par le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer dans son nouveau référentiel Missions prioritaires des préfectures (MPP) 2022-2025 publié au mois d'avril 2022. Le renforcement de l'accueil du public n'a pas vocation à prendre la forme d'un retour à l'accueil en guichet, mais à s'adapter à l'évolution de la demande de l'utilisateur à l'ère de la dématérialisation croissante des procédures administratives.

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Peu](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (2^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine - NUPES

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25

Rubrique : Secteur public

Ministère interrogé : Intérieur

Ministère attributaire : Intérieur et outre-mer

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 3 octobre 2022

Question publiée au JO le : [5 juillet 2022](#), page 3390

Réponse publiée au JO le : [7 février 2023](#), page 1161