



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Impossible d'obtenir un rendez-vous en préfecture - accès aux droits impossible.

Question écrite n° 4289

Texte de la question

Mme Nadège Abomangoli alerte M. le ministre de l'intérieur et des outre-mer sur les difficultés croissantes rencontrées par de nombreux administrés lors de leurs demandes de rendez-vous auprès des services de nombreuses préfectures et le traitement de ces dossiers, généralement des demandes de titres de séjour et de naturalisation. À l'origine de ces délais très longs pour obtenir des rendez-vous en préfecture se trouve le recours croissant à la dématérialisation des services publics. La préfecture de Seine-Saint-Denis a mis en place en 2016 puis généralisé à certaines catégories de titres de séjour une procédure obligatoire de prise de rendez-vous sur le site internet de la préfecture pour le dépôt des demandes. Cette situation a entraîné des délais d'attentes très long, pouvant atteindre plus d'un an, avant d'obtenir un simple rendez-vous. Les habitants d'Aulnay-sous-Bois, Bondy et des Pavillons-sous-Bois saisissent régulièrement Mme la députée pour solliciter une intervention et tenter de débloquer leurs situations. Exercer ses droits ne devrait pas nécessiter pareille intervention. Le 6 juillet 2022, le tribunal administratif de Montreuil a annulé les décisions du préfet de Seine-Saint-Denis imposant l'utilisation d'un téléservice pour les demandes de titre de séjour. Pourtant, dès le lendemain de cette décision, de nouvelles modalités d'accès aux guichets pour la préfecture et les sous-préfectures du Département imposant de solliciter un rendez-vous *via* internet étaient publiées. Dans son rapport annuel d'activité 2021, la Défenseure des droits souligne les entraves qui résultent du recours imposé aux dispositifs dématérialisés de prises de rendez-vous en ligne. Il conduit dans de nombreux cas à des impasses, faute de créneaux disponibles, et favorise les logiques de contournement telles que le recours à des prestataires privés. Tout cela porte atteinte aux principes de continuité du service public et d'égalité des usagers devant le service public. Pour des populations en prise avec de nombreuses difficultés sociales déjà durement touchées par l'inflation, ces défaillances contribuent d'autant plus à la précarité de nombre d'habitants dont le travail et le logement dépendent du traitement de leurs dossiers. Mme la députée demande à M. le ministre si le Gouvernement compte remettre en place des accueils physiques sans rendez-vous des usagers. Elle lui demande quelles pistes sont envisagées par le Gouvernement pour lutter contre la fracture numérique. Elle lui demande si des moyens supplémentaires seront alloués aux préfectures et sous-préfectures pour permettre des délais de traitement raisonnables des demandes.

Données clés

Auteur : [Mme Nadège Abomangoli](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (10^e circonscription) - La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4289

Rubrique : Papiers d'identité

Ministère interrogé : Intérieur et outre-mer

Ministère attributaire : [Intérieur et outre-mer](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [20 décembre 2022](#), page 6358

Question retirée le : 11 juin 2024 (Fin de mandat)