



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnements des plateformes numériques des préfectures

Question écrite n° 4536

Texte de la question

M. Paul Molac interroge M. le ministre de l'intérieur et des outre-mer sur les dysfonctionnements rencontrés depuis de trop nombreuses années par les usagers des plateformes numériques mises à leur disposition par les préfectures pour effectuer leurs démarches de régularisation administrative, de renouvellement de leur titre de séjour ou encore de demande de naturalisation. Malgré les engagements du Gouvernement, la situation persiste voire s'aggrave. Le nombre d'interpellations s'accroît au sein de sa permanence parlementaire avec des dossiers en attente depuis plus d'un an. 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 ». Cet état de fait l'a conduite à réitérer des recommandations faites en 2020 (décision 2020-142), qui méritent selon M. le député d'être mises en œuvre. Il souhaite donc savoir si le Gouvernement entend faire siennes 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 des étrangers des préfectures ont été soumis à une forte pression pendant les deux années marquées par la crise sanitaire liée à la Covid-19, avec une extension des délais de rendez-vous qui ont notamment affecté les usagers sollicitant le renouvellement de leur titre de séjour. Cette situation est prise au sérieux par le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer et par les préfectures concernées, qui s'emploient à remédier à ces difficultés en diminuant les stocks de dossiers en instance d'instruction. En tout état de cause, les renouvellements sont traités prioritairement par les préfectures et sous-préfectures qui délivrent aux usagers des récépissés ou tout document équivalent permettant d'écarter la rupture des droits. Depuis septembre 2020, le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer a par ailleurs engagé une transformation globale des modalités de délivrance des titres de séjour avec le lancement du programme Administration numérique pour les étrangers en France (ANEF). Le portail, utilisable à tout moment sur ordinateur, tablette ou smartphone, a été conçu pour être simple d'utilisation et pour fluidifier le parcours des usagers. Il permet, dans le cadre du renouvellement d'un titre de séjour, d'éviter de prendre un rendez-vous en préfecture pour déposer un dossier. Il permet également la délivrance d'une attestation de prolongation d'instruction dont l'objet est d'empêcher toute rupture de droits. De nombreuses télé-procédures sont d'ores et déjà disponibles, notamment pour les titres ayant trait à l'immigration professionnelle qualifiée, étudiante et aux bénéficiaires de la protection internationale. D'autres sont en cours de développement et seront déployées à moyen terme. Afin de garantir l'égal accès aux services publics et l'exercice effectif des droits des étrangers, un dispositif d'accompagnement numérique des usagers étrangers (e-MERAUDE) a été mis en place à compter de novembre 2021 pour les personnes ne disposant pas d'accès à internet ou éloignées du numérique. Cet accompagnement est effectué par le centre de contact citoyen (CCC) de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) et les points d'accueil numérique (PAN) des préfectures et des sous-préfectures. Ainsi, les usagers qui ne parviennent pas à accéder aux services publics par la voie

numérique ont la possibilité d'être reçus physiquement et accompagnés dans leurs démarches. Le Conseil d'État a confirmé le caractère nécessaire et suffisant des modalités d'accueil et d'accompagnement en vigueur dans son arrêt du 3 juin 2022.

Données clés

Auteur : [M. Paul Molac](#)

Circonscription : Morbihan (4^e circonscription) - Libertés, Indépendants, Outre-mer et Territoires

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4536

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Intérieur et outre-mer

Ministère attributaire : Intérieur et outre-mer

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 janvier 2023](#), page 171

Réponse publiée au JO le : [2 mai 2023](#), page 4027