



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 17ème législature

### Dématérialisation et rôle des maisons France Services

Question écrite n° 11136

#### Texte de la question

Mme Céline Calvez interroge M. le ministre de l'intérieur sur le bilan, deux ans après la mise en œuvre des consignes du 16 mai 2023 de l'ANCT et du ministère de l'intérieur, qui ont exclu l'accompagnement des démarches de titres de séjour et de naturalisation du périmètre des maisons France Services malgré leur dématérialisation intégrale. Depuis lors, les conseillers France Services ne peuvent plus accompagner les usagers dans ces démarches, désormais renvoyées vers l'accueil numérique des préfectures, ce qui les prive du soutien de proximité qu'ils trouvaient auparavant auprès du réseau France Services pour ces démarches. La Défenseure des droits a souligné que cette restriction pouvait affecter l'accès aux droits. Par ailleurs, les remontées de terrain dont elle dispose font état de difficultés persistantes. L'arrêt de l'accompagnement laisserait sans appui des usagers en situation de fragilité numérique, qui peinent à identifier une offre alternative d'accompagnement. Il est également signalé des situations avec des risques de rupture de droits, situation déjà documentée par la Défenseure des droits dans son rapport sur l'ANEF, ainsi que de tensions accrues sur les points d'accueil numérique en préfecture. Ces constats interrogent la conciliation entre la généralisation des démarches en ligne, l'égalité d'accès au service public et les capacités d'accueil des préfectures. C'est la raison pour laquelle Mme la députée interroge M. le ministre sur la manière dont cette restriction a été mise en œuvre et sur les conséquences qu'elle a pu avoir sur l'accès des étrangers à ces démarches. Elle souhaite également savoir si le ministère a évalué cette mesure en matière de délais de traitement des demandes et de charge de travail dans les préfectures et s'il dispose d'éléments permettant de vérifier si les objectifs fixés en 2023 ont été atteints et si des ajustements ont été envisagés. Elle lui demande en outre si, dans les territoires où l'offre d'accompagnement numérique est insuffisante, un assouplissement localisé de la restriction aux maisons France Services pourrait être mis en place, en autorisant à titre expérimental ces structures à accompagner de nouveau certaines de ces démarches afin d'éviter des ruptures de droits. Enfin, elle souhaite savoir si le Gouvernement entend réexaminer les orientations de 2023, conformément aux recommandations de la Défenseure des droits et selon quelles modalités, afin de renforcer l'accompagnement des usagers étrangers.

#### Données clés

**Auteur :** [Mme Céline Calvez](#)

**Circonscription :** Hauts-de-Seine (5<sup>e</sup> circonscription) - Ensemble pour la République

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 11136

**Rubrique :** Étrangers

**Ministère interrogé :** [Intérieur](#)

**Ministère attributaire :** [Intérieur](#)

#### Date(s) clée(s)

**Question publiée au JO le :** [25 novembre 2025](#), page 9429