

Communiqué de presse

Prise de rendez-vous par internet pour les titres de séjour : des guichets toujours fermés

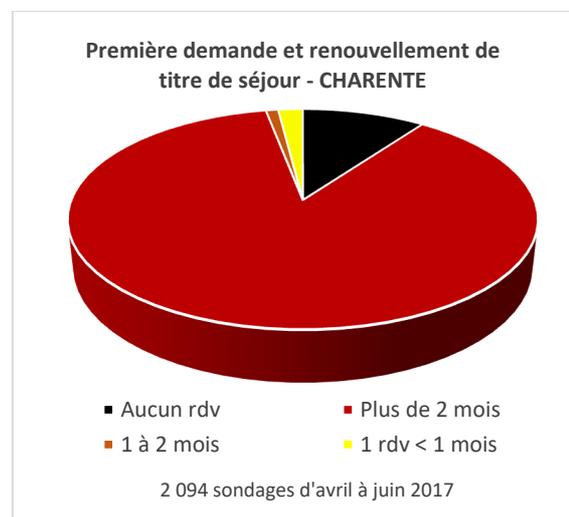
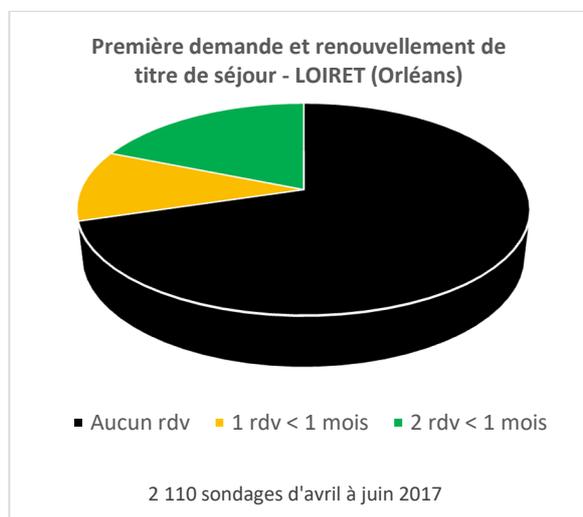
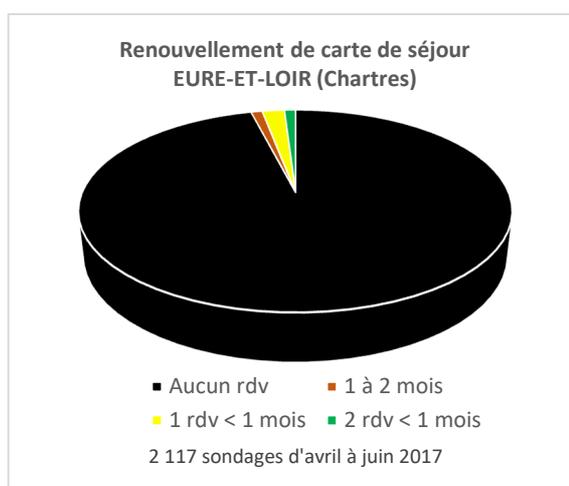
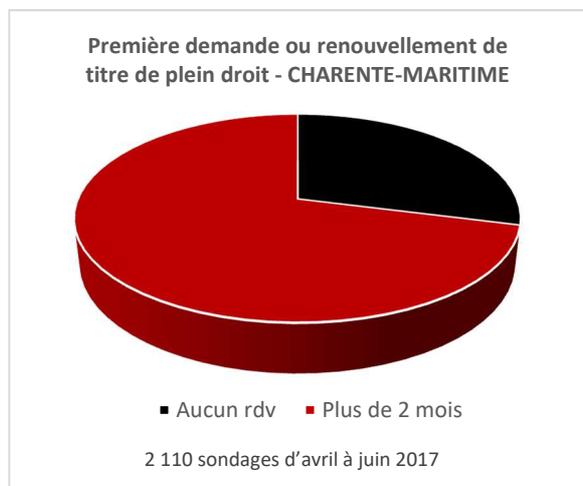
En mars 2016, le rapport *À guichets fermés* de La Cimade dénonçait, chiffres à l'appui, la mise à distance des personnes demandant un titre de séjour par l'accroissement des démarches dématérialisées pour accéder au guichet de la préfecture.

À la suite de cette publication, La Cimade avait rencontré le ministère de l'intérieur et plusieurs services préfectoraux. Elle avait demandé que des solutions soient trouvées afin de garantir l'égalité d'accès au service public pour tous ses usagers.

Depuis plus d'un an, notre robot a continué de sonder méthodiquement l'ensemble des services préfectoraux imposant ou proposant cette prise de rendez-vous.

Aujourd'hui, à l'occasion de la remise à jour du site www.aguichetsfermes.lacimade.org et de la présentation des derniers chiffres pour désormais 73 départements, le bilan reste sombre et la situation s'est généralement dégradée.

Ainsi, dans de nombreuses préfectures, la prise de rendez-vous par internet propose des délais qui ne peuvent pas permettre aux personnes de faire valoir leurs droits, certaines plateformes ne proposant simplement pas de rendez-vous disponibles. On peut noter plusieurs exemples locaux sur les statistiques d'avril à juin 2017.



L'obligation de recourir à Internet place de nombreuses personnes dans l'incapacité de faire leurs démarches seules. En effet, pour celles ne disposant pas de l'outil informatique ou ne le maîtrisant pas, il est nécessaire qu'un tiers prenne ce rendez-vous. Cela contribue à déposséder la personne de la maîtrise de ses démarches.

De même, les dysfonctionnements des services en ligne et les plages de rendez-vous ouvertes au compteur privent les personnes de la possibilité d'accès au guichet et donc de faire valoir leurs droits. Il convient donc de renouveler en permanence les tentatives ou d'être devant un ordinateur au moment précis où quelques plages horaires sont ouvertes.

Si les files d'attente physiques devant les préfectures ont disparu ou se sont beaucoup réduites, elles se sont transformées en files d'attente « invisibles » car dématérialisées.

Lorsqu'un rendez-vous est obtenu, il est souvent tardif, prolongeant les situations de précarité administrative ou privant les personnes du titre qu'elles avaient obtenu précédemment sans pouvoir retirer leur récépissé de renouvellement.

Cette situation est particulièrement grave pour les personnes en demande de renouvellement de leur titre de séjour. Dans l'attente d'un rendez-vous, et alors que le renouvellement ne pose pas de difficulté sur le fond, elles perdent les droits qui sont attachés à leur droit au séjour : autorisation de travail, droits sociaux...

La Cimade réitère sa demande :

pour que soit garanti le respect des droits des usagers du service public, des modalités alternatives d'accès au guichet doivent être prévues dans l'ensemble des préfectures.

Des exemples de modifications existent. Dans la région, la Préfecture de la Vienne a arrêté les modalités de prise de rendez-vous par internet fin 2016 et ouvert de nouveau la possibilité de prise de rendez-vous par téléphone. Cela fait suite à des rendez-vous associatifs et à des décisions du tribunal administratif de Poitiers. **Si ces modifications seules ne résolvent pas la question des délais de rendez-vous, elles sont des préalables indispensables.**

La Cimade, région Centre-Ouest

Contacts :

Délégation régionale La Cimade Centre-Ouest

guillaume.marsallon@lacimade.org – 06 07 15 42 01

Groupe local La Cimade de La Rochelle

cimade17@yahoo.fr – 06 73 39 84 83

Groupe local La Cimade d'Orléans

orleans@lacimade.org – 06 07 30 11 87

www.lacimade.org