

Isère

La galère des demandeurs d'un titre de séjour

Depuis le 15 mars, le système d'obtention ou de renouvellement de titre de séjour a été dématérialisé. L'accueil physique (sans rendez-vous) à la préfecture a été supprimé, les délais de réponse s'allongent et ça bouchonne pour la prise de rendez-vous en ligne... Les associations et les demandeurs s'inquiètent, certains voyant leur vie professionnelle et familiale mise en danger.

Is s'appellent Ali, Aissata*, Emmanuel ou Fouad. Ils sont Algériens, Marocains, Guinéens ou Français. Leur point commun ? Ils estiment subir les conséquences de la « complexification » du système d'obtention ou de renouvellement des titres de séjour français, notamment due à la dématérialisation. Depuis le 15 mars dernier en effet, la prise de rendez-vous pour toute démarche administrative à ce propos (et pas que) se fait exclusivement en ligne en Isère. Impossible, pour ces personnes, qui n'ont pas forcément accès à internet, de se rendre physiquement dans une mairie pour déposer leur dossier ou obtenir des renseignements à l'accueil de la préfecture ou des sous-préfectures.

Problème : obtenir un simple rendez-vous s'avère être un véritable parcours du

combattant. Selon le collectif Bouge Ta Pref', qui a adressé une lettre ouverte au préfet de l'Isère, « ces rendez-vous sont mis en ligne deux ou trois fois par semaine et disparaissent en un clin d'œil. Si, par miracle, un rendez-vous est obtenu en ligne, nous constatons un nombre croissant de refus de dépôt de demande au guichet, des annulations sans motif du rendez-vous précédemment obtenu, une absence de neutralité bienveillante ».

Des travailleurs forcés de cesser leur activité

Pour Fouad Azibi, c'est un vrai casse-tête. Depuis neuf mois, il tente de faire renouveler son titre de séjour. Mais le processus est lent et sa demande est restée lettre morte. « J'habite depuis sept ans en France, je travaille, j'avais un titre de séjour », se plaint ce Marocain, salarié pour une entreprise de peinture de bâtiment. La perte de son titre de séjour s'est accompagnée de la perte de son emploi, son patron refusant d'embaucher quelqu'un se retrouvant sans papiers.

Un mécanisme qu'a également subi Mohammed Bessahraoui. Détenteur d'un CDI en restauration rapide, il ha-

bite en France depuis 15 ans et souhaite renouveler son récépissé, qui lui permet de travailler. Mais sans retour de la préfecture, il a dû quitter son emploi. « Je comprends quand [Gérald] Darmanin [ministre de l'Intérieur, NDLR] dit qu'il faut punir ceux qui font du mal à la France, mais moi, je n'ai rien fait à la France ni aux Français », regrette-t-il.

Ce qui bloque, c'est la prise de rendez-vous pour récupérer ses papiers. Sans nouvelles de la préfecture pendant plusieurs semaines, il n'obtient une réponse qu'après avoir quitté son emploi. « J'ai reçu, il y a quelques jours à peine, un courrier qui m'indique qu'il manque des pièces à mon dossier », explique-t-il en montrant le document. Parmi les pièces manquantes, une tout à fait inédite : une « déclaration de non-polygamie ». Mohammed rit jaune, lui qui a partagé trois ans de sa vie avec une Française.

La perte d'emploi, pour ces populations déjà précaires, est un véritable plongeon en enfer. Aissata* vit en France depuis plus de 40 ans. Cette habitante de La Verpillière fait le ménage dans une grande banque grenobloise et renouvelle son titre de séjour tous les deux ans. Mais cette année, la préfecture ne lui a

fait un retour qu'à la dernière minute, après une intervention de son employeur, et en lui délivrant une autorisation pour moins de trois mois. « Avant, on pouvait aller en mairie pour déposer notre dossier, mais maintenant tout se fait sur internet », déplore-t-elle.

Ses démarches en ligne, elle les a faites, avec l'aide du Point d'information et de médiation multiservices (Pimms) qui l'a accompagnée. Alors qu'elle a déposé sa demande le 18 mars, elle n'a eu de réponse que le 30 mai. Ses papiers expiraient le 6 juin. Et ce répit n'est que de courte durée, puisqu'il s'agit d'une prorogation qui se termine fin août. « Si jamais je n'ai pas mon titre de séjour, je ne sais pas si je vais pouvoir continuer à travailler. J'ai trois enfants à charge, je ne sais pas comment je vais faire », s'inquiète-t-elle.

Pour les étudiants étrangers, c'est la même épreuve : « Sans titre de séjour, pas de petit boulot, pas de vacances où on retourne voir la famille. On est bloqués », dénonce Emmanuel Omolongo, représentant des étudiants au Collectif d'associations africaines et étudiantes de l'Isère (CAA-EI). Lui est régularisé depuis plusieurs années, mais se refuse à rentrer chez lui tant



« Je comprends quand Darmanin dit qu'il faut punir ceux qui font du mal à la France, mais moi, je n'ai rien fait à la France ni aux Français », regrette Mohammed Bessahraoui. Détenteur d'un CDI en restauration rapide, il habite en France depuis 15 ans et souhaite renouveler son récépissé, qui lui permet de travailler. Photo archives Le DL/Jean-Benoît Vigny

que d'autres étudiants subiront cette situation. « Tant qu'il y a des étudiants sans titre de séjour, je considère que je n'en ai pas non plus », revendique-t-il. Un engagement qu'il voudrait généraliser.

● Baptiste Martin

* Le prénom a été modifié.

Réduire les délais de délivrance, « une priorité » pour la préfecture

« Mieux répondre aux demandes des usagers et améliorer les délais d'instruction des dossiers. » C'est, selon la préfecture de l'Isère, la raison du passage, le 15 mars, à l'accueil physique unique pour les rendez-vous. « Depuis le 1^{er} janvier 2024, environ 12 000 rendez-vous ont ainsi été attribués, soit 2 000 de plus que ce que permettait l'ancien système de rendez-vous sur une période comparable », détaille-t-elle dans un communiqué.

Mais rappellent que cette dématérialisation concerne toutes les demandes : titre de séjour, certificat d'immatriculation, passeport...

Alors que les associations

pointent la quasi-impossibilité de prendre des rendez-vous en ligne [lire par ailleurs], les services de l'État estiment que « le volume de rendez-vous permet à l'usager qui anticipe ses démarches (4 à 2 mois avant l'expiration de son titre, comme le prévoit la réglementation) d'obtenir un rendez-vous dans le délai souhaité ».

Pour les cas particuliers des étudiants et salariés, « la préfecture affecte des moyens spécifiques à l'accueil des étudiants situés sur le campus, dans le cadre d'un dispositif conventionné leur permettant de bénéficier d'un accompagnement à chaque étape de l'instruction.

Les titulaires de titres professionnels sont reçus sur des créneaux dédiés, gérés par le service. Près de 150 rendez-vous par mois sont ainsi ouverts ». L'objectif est d'améliorer la qualité de services aux usagers et de réduire le délai de délivrance d'un titre. « Les effets sont déjà perceptibles pour les demandes de salariés et travailleurs temporaires. Les mêmes effets sont attendus pour les demandes pour motif familial. »

En parallèle de ces démarches, la préfecture rappelle qu'elle a mis en œuvre une permanence téléphonique les lundis, mercredis et vendredis de 9 h à 12 h et de 14 h à

16 h 30 (04 76 60 49 49) et une adresse e-mail (pref-accueil@isere.gouv.fr) pour aider les usagers.

« Si une situation nécessite un rendez-vous, les modalités de réservation sont indiquées et un point d'accueil numérique, où il est possible de prendre rendez-vous par téléphone, est accessible. »

Enfin, elle assure que la réduction des délais de délivrance des titres « est une priorité » et que « les délais d'instruction des demandes de titre de séjour liées à l'immigration économique tendent à se réduire fin 2023. La situation des étudiants est en très nette amélioration avec des délais aujourd'hui infé-

rieurs à 3 mois ».

Parmi les facteurs de ralentissement de l'instruction des demandes, la préfecture souligne « le caractère incomplet des dossiers. Plus d'un tiers des demandes de titre de séjour, tout statut confondu, sont déposées incomplètes ». Et d'assurer qu'« afin d'améliorer la situation, les services de l'État veillent à échanger davantage avec les acteurs associatifs. Des rencontres et échanges se sont tenus avec les représentants d'associations, du monde économique et divers acteurs de terrain au cours du premier trimestre de l'année. Ces efforts d'intermédiation seront poursuivis tout au long de l'année ».



« Les rendez-vous sont mis en ligne deux ou trois fois par semaine et disparaissent en un clin d'œil. Si, par miracle, un rendez-vous est obtenu en ligne, nous constatons un nombre croissant de refus de dépôt de demande au guichet, des annulations sans motif du rendez-vous précédemment obtenu, une absence de neutralité bienveillante »

Du collectif
Bouge Ta Pref'

Pour prendre un rendez-vous, « c'est la foire d'empoigne »

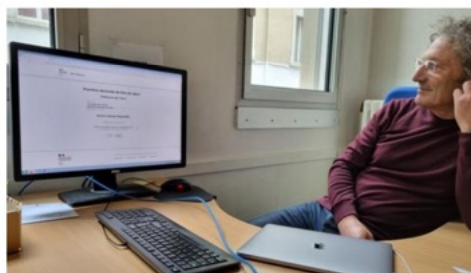
« À la préfecture, c'est très calme depuis la dématérialisation. La foire d'empoigne, c'est ici », lâche Olivier Tirard-Collet, coordinateur à l'ADA. L'association Accueil demandeurs d'asile, basée à Grenoble, dresse un constat amer de la situation actuelle. Ici, ce sont surtout les réfugiés qui sont concernés par la problématique des prises de rendez-vous impossibles. Alors, pour les aider à demander ou renouveler leur titre de séjour, l'ADA s'est adaptée ces dernières semaines. « On a compris que les créneaux sur le site de la préfecture étaient ouverts le mardi et le vendredi, à 9 heures pile, explique Geneviève Bonnard, coprésidente d'ADA. Du coup, on ouvre plus tôt pour les demandeurs, à 8 h 30, on prépare tout, on se connecte et on essaie de "sauter" sur un créneau disponible. » Parfois ça fonctionne, comme pour cette maman venue prendre un rendez-vous en préfecture, et parfois non, puisque le temps de valider son créneau, plus aucun

n'était disponible pour son mari et son fils.

Devant l'ordinateur, Jean-Michel Reynaud, l'autre coprésident, parcourt la liste des motifs de rendez-vous : « En plus, il ne faut pas se tromper. C'est compliqué quand on ne maîtrise pas le français. Si on choisit un motif qui ne correspond pas exactement à notre situation, une fois à la préfecture, on vous renvoie chez vous et on vous demande de reprendre rendez-vous. » « Il faut aussi arriver à lire le code de sécurité pour valider. Regardez, sur le téléphone, c'est illisible ! » montre Mme Bonnard, mobile en main.

Pour certaines demandes, la préfecture annonce la date de la prochaine mise en ligne des rendez-vous. Pour d'autres, rien n'est indiqué. « Ça peut vite devenir stressant pour les demandeurs. Ils sont désespérés. Et sans l'aide d'associations, la plupart ne sont pas capables d'effectuer toutes les démarches », pointent les responsables.

Ces difficultés, « elles s'ins-



«Aucun créneau disponible». Un message qu'on a l'habitude de voir s'afficher ces derniers jours à l'Accueil demandeurs d'asile, à Grenoble. Photo Le DL/Ma. B.

crivent dans un schéma beaucoup plus global de dématérialisation des services publics, analyse Olivier Tirard-Collet. Ici, on rencontre des demandeurs d'asile pour qui ça coïncide parce que les choses se font de plus en plus en ligne. L'Ofpra, Office français de protection des réfugiés et apatrides, a par exemple dématérialisé les décisions et les convocations aux auditions. On attend que les gens soient très con-

fortables sur l'utilisation de leur smartphone, ce qui est loin d'être le cas. Ou alors on attend que ce soit quelqu'un, comme on le fait ici, qui aide ces personnes. À l'ADA, on reçoit aussi des réfugiés statutaires. Ils ont obtenu une protection et il faut leur ouvrir le plus vite possible leurs droits (RSA, etc.). Là aussi, c'est dématérialisé. Pour eux, les demandes de carte de séjour ou de titre de voyage

(passport valable un an) passent par la création d'un compte sur l'Anef (Administration numérique des étrangers en France). Et la préfecture doit ensuite faire le lien et délivrer les documents. Sauf qu'il y a des bugs et parfois, on ne les informe pas que les papiers sont prêts. Lorsqu'ils demandent un rendez-vous en préfecture au bout de plusieurs mois, certains reçoivent un titre de voyage expiré mais pour lequel ils paient quand même le timbre de 50 € ! Il y a des situations ubuesques ».

Et le Point d'accueil numérique (PAN), qui selon la préfecture permet d'accompagner les personnes ayant des difficultés ? « Il faut d'abord passer par le site de l'Anef et avoir épuisé toutes les démarches pour espérer avoir un rendez-vous au PAN. Ou leur envoyer un mail ! Ce n'est pas là pour répondre aux personnes qui n'ont pas du tout accès à internet, puisqu'on exige d'elles qu'elles fassent des démarches sur l'Anef... »

● Marina Blanc