

Monsieur le Préfet
Préfecture du Rhône
18 rue Bonnel
69003 Lyon

Lyon, le 18 décembre 2020

Objet : Demande de mesures propres à permettre un accès effectif au service public pour les demandes de titre de séjour

Monsieur le Préfet,

Par un courrier recommandé du 17 juillet 2020 la CIMADE vous a demandé :

- que toutes les personnes dont les rendez-vous ont été annulés durant le premier confinement obtiennent une nouvelle date de convocation dans un délai raisonnable au regard de leur situation administrative afin d'éviter toute rupture de droit ;
- que les personnes en situation de rupture de droit soient mises sans délai en possession d'un récépissé ou d'une autorisation provisoire de séjour, avec autorisation de travail ;
- que soient systématiquement communiquées les décisions préfectorales relatives aux modalités d'accueil des usagers, d'accès au guichet et de dépôt des demandes de titre de séjour ;
- que soient rapidement organisées des modalités de prise de rendez-vous et de dépôt de dossier alternatives au site internet de la préfecture ou au site www.demarches-simplifiées.fr, conformément à la réglementation et à la jurisprudence du Conseil d'État.

Vous n'avez pas souhaité nous faire réponse.

L'application « démarches simplifiées » est en fonction depuis plus de 5 mois pour les demandes de titre de séjour. Nous estimons désormais avoir suffisamment de recul pour faire la part des choses entre les dysfonctionnements momentanés liés à une mise en place chaotique, sans expérimentation préalable, et les modalités pérennes. Dès lors, nous constatons que cette plate-forme comporte de nombreuses non-conformités aux dispositions du CESEDA et est source de discriminations à l'égard des usagers.

Ainsi, tous les étrangers sont obligés, pour déposer une demande de titre de séjour, d'utiliser l'application « démarches simplifiées ». Son accès nécessite de disposer de moyens et de compétences informatiques. La demande de rendez-vous est subordonnée au téléchargement de documents et à la mention du titre sollicité. Certaines demandes de titre sont traitées de manière totalement dématérialisée sans accès au guichet. Certains usagers n'ont pas encore reçu de convocation alors que leur demande a été déposée depuis plusieurs mois, d'autres qui demandent le renouvellement de leur titre sont convoqués à six mois, largement au-delà de l'expiration de leur titre. Toutes les personnes convoquées sont dans l'obligation de compléter un formulaire comportant des items extrêmement précis sans rapport avec leur démarche. Elles doivent se connecter régulièrement sur la plate-forme pour le suivi de leur demande et le cas échéant être informé des demandes de compléments de pièces, qui ne sont jamais notifiées par mail. Des usagers, dûment convoqués, se voient refuser l'accès au guichet car elles n'ont pas effectué le bon choix dans le menu déroulant.

Eu égard à ces constats, par la présente qui complète notre précédent courrier, nous vous demandons de bien vouloir prendre les mesures suivantes :

Concernant l'accès au service public :

- Faire cesser l'impossibilité de déposer une demande de titre de séjour par un autre moyen que « démarches simplifiées » et mettre en place une modalité alternative de saisine de l'administration ;
- Mettre en place des moyens humains compétents destinés à orienter et aider les usagers du service public dans leurs démarches de prise de rendez-vous ;

Concernant l'utilisation de la plateforme « démarches simplifiées » :

- Rendre facultative la saisie du fondement juridique de la demande de titre de séjour, les usagers n'ayant pas obligation de connaître les multiples motifs d'admission au séjour prévus par la législation ;
- A défaut, répertorier, de manière exhaustive, tous les fondements possibles de demandes de titre de séjour, certains motifs n'apparaissant pas dans le menu déroulant (liens privés et familiaux, stagiaire, jeune au pair, ...) ; et permettre que plusieurs motifs soient cumulables ;
- Faire cesser la pratique de clôture des dossiers en ligne, pour manque de document, sans information préalable par mail ; de même, faire cesser les clôtures de dossier au motif que les demandeurs n'ont pas fourni des documents autres que ceux prévus à l'article R. 311-2-2 du CESEDA (justificatifs de nationalité et de domicile), ou des documents déjà téléchargés ;

Concernant les convocations :

- Faire cesser l'impossibilité actuelle d'obtenir une convocation pour les demandes d'admission exceptionnelle au séjour, la finalisation du dossier en ligne n'aboutissant jamais selon notre expérience à une convocation effective (mention « *dossier en cours de construction* » affichée perpétuellement, sans début d'instruction) ;
- Faire cesser les refus de convocations pour les personnes sous le coup d'une obligation de quitter le territoire, alors qu'aucune disposition légale n'interdit de déposer une demande de titre dans cette situation ;
- Maintenir les entretiens programmés pour les personnes qui n'auraient pas fait le bon choix dans le menu déroulant, sans les obliger à réitérer leur démarche en ligne et leur imposer de nouveaux délais de convocation ;
- Faire cesser la priorisation opaque des convocations, notre association ayant pu constater de grandes disparités dans les délais de rendez-vous proposés, sans logique apparente ;
- Délivrer les convocations dans un délai raisonnable après le dépôt d'une première demande de titre de séjour ;
- Délivrer des convocations dans le délai maximal de deux mois pour le renouvellement des titres de séjour ;
- Faire cesser la pratique de l'envoi par la messagerie du site « démarches simplifiées », d'un formulaire de « pré-rendez-vous » à l'approche de la convocation, le contenu de ce formulaire ne correspondant pas à la démarche, alors que les renseignements pertinents ont déjà été donnés ;

Concernant la réception des usagers à la préfecture :

- Faire cesser les pratiques au niveau du guichet de refus de dépôt d'un dossier pour un mauvais choix dans le menu déroulant ;
- Faire cesser les pratiques au niveau du guichet qui sélectionnent les documents et refusent certaines pièces communiquées par les demandeurs, notamment les courriers d'accompagnement.

Nous réitérons notre proposition pour échanger sur ces sujets et discuter sur les pistes d'amélioration que vous pourriez proposer.

Dans l'attente, nous vous prions de recevoir, monsieur le Préfet, nos salutations distinguées.

Monique Guyot-Berni
Présidente

Kaoutar Djemai-Dawood
Déléguée nationale en région