

Préfecture 35 : « Veuillez patienter, nous n'allons pas répondre à votre appel... » Stop aux pratiques scandaleuses vis à vis des usagers étrangers !

PETIT JEU : Je tente de prendre rendez-vous par Internet pour un renouvellement de titre de séjour, le 7 octobre dernier. Deux choix de démarches s'offrent à moi. Réponse pour le 1er : ***Il n'existe plus de plage horaire libre pour votre demande de rendez-vous.*** Réponse pour le 2è : ***Première plage horaire libre : 8 janvier 2015.***

Ce n'est pas si grave, me direz-vous, il suffit de passer à la Préfecture. Eh bien non ! Depuis plusieurs mois, il est impossible d'accéder aux guichets Étrangers sans rendez-vous. Et comment prendre rendez-vous ? Eh bien, seulement par internet. Vous allez me suggérer de passer à l'accueil. Eh bien non, car il est bien indiqué, sur les portes vitrées de la Préfecture, que le personnel de l'accueil n'a pas vocation à répondre aux questions des étrangers. Essayez donc de téléphoner à la Préfecture ! Bonne idée, mais on tombe sur un répondeur vocal à 12 centimes la minute nous invitant à consulter... le site internet ! Ça se mord la queue, me direz-vous... et vous aurez bien raison.

Du référentiel Marianne vers un référentiel Marine ?

Pourtant depuis 2013, les Préfectures, donc la Préfecture de Rennes, essaient de nous vendre le référentiel Marianne (cf. site internet de la Préfecture). Ce dispositif vise à améliorer et à uniformiser le service rendu aux usagers. Il se compose de 19 engagements. Quel programme !

Engagement 8 : « *Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente* ». Aïe ! La Préfecture se devait de supprimer les interminables files d'attentes de personnes voulant accéder aux guichets Étrangers car en terme de confort, on avait vu mieux. Pour résoudre ce problème, notre chère préfecture est passée au « tout internet ». Et les files d'attentes ont disparu. Très bien, mais où sont donc passés ces gens qui poireautaient ?

Le rien internet

Le « tout internet » consiste à exiger que toute prise de rendez-vous, toute réclamation, toute question, tout formulaire, etc, passent nécessairement par internet.

Dans les permanences d'aide juridique qui accompagnent les personnes sans-papiers, nous avons retrouvé les personnes des files d'attentes, qui n'avaient pas disparu, mais qui étaient derrière leur écran d'ordinateur, dans le meilleur des cas. En effet, pour certain.e.s il est compliqué d'avoir accès à l'outil informatique et à Internet. Alors, pour permettre aux gens d'effectuer leurs démarches informatiques, la Préfecture renvoie vers une autre structure. Bien, mais celle-ci n'a été ni formée, ni accréditée, ni même avertie. Bref, la « Préfecture 2.0 », c'est le bazar, mais un bazar bien plus invisible qu'avant.

Et les anciens problèmes persistent

Passeport et acte de naissance légalisé sont exigés pour de nombreuses démarches alors même que la loi ne le demande pas : à cause de cette pratique, des personnes ne peuvent même pas retirer un dossier de demande à la Préfecture. Une pièce d'identité est demandée au guichet à celles et ceux qui accompagnent des sans-papiers dans leurs démarches : dans ces conditions, comment une personne sans-papiers peut être aux côtés d'un ami ? Et que dire des disparités d'exigences quand, enfin, on accède aux guichets... ces guichets Étrangers qui ne sont accessibles que sur rendez-vous, contrairement aux autres. Le tout internet est donc réservé aux étrangers, comme le reste !

D'ailleurs si vous voulez continuer à jouer avec le référentiel Marianne et les pratiques préfectorales, rendez-vous au verso pour le jeu « Trouvez l'erreur » !



**STOP AUX PRATIQUES XENOPHOBES !
REGULARISATION DE TOUTES LES PERSONNES SANS-PAPIERS**

*Collectif de soutien aux personnes sans-papiers de Rennes
Rassemblement chaque mardi à 18 h place de la République
Réunion ouverte à tou.te.s le mardi à 18h45 à la MIR, 7 quai Chateaubriand (sp35.org)*

TROUVEZ L'ERREUR !

QUE DIT MARIANNE ? QUE DIT LA LOI ?	ET POURTANT...
<p>« Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés » (Engagement 11)</p> <p>« Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge » (Engagement 3)</p> <p>« Nous répondons dans un délai de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements » (Engagement 13)</p>	<p>Certaines personnes ne parviennent pas à obtenir de rendez-vous à la préfecture via internet. Aucune réponse par mail. Idem quand la personne vient se plaindre à l'accueil. Et ce, parfois depuis plus de 6 mois.</p>
<p>« La production d'un passeport ne figure pas expressément dans les textes et la circulaire du 5 janvier 2012 a rappelé la jurisprudence qui a établi que cette exigence est infondée. Le refus de dépôt d'un dossier de demande de titre de séjour au motif de l'absence de passeport est (...) un « refus guichet » abusif. » GISTI nov 2012</p> <p>« Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes (...) » (Engagement 16)</p>	<p>La préfecture continue à exiger passeport et acte de naissance légalisé depuis moins de 3 mois, pour retirer un dossier, déposer une demande ou même pour obtenir un rendez-vous.</p>
<p>« Nous facilitons la constitution de vos dossiers » (Engagement 7)</p>	<p>Dernièrement, une personne a vu la nature de sa demande modifiée au blanco par la personne au guichet : « Vous venez pour un carte vie privée familiale, eh bien, on va vous faire faire une demande de carte étudiant ! » Et un petit coup de correcteur plus tard : « Par contre, il va vous falloir un visa étudiant. Allez en chercher un dans votre pays »...</p> <p>La Préfecture "retient" certains passeports. On exige à des personnes de présenter cette pièce pour des demandes de régularisation. La Préfecture garde le passeport...</p>
<p>« Nous accueillons de manière adaptée (...) les usagers manifestant des difficultés d'expression ou de langue » (Engagement 5)</p> <p>« Nous vous accueillons avec courtoisie (...). Les agents font preuve d'écoute tout au long du processus d'accueil et de prise en charge (...) » (Engagement 6)</p>	<p>Des personnes ne maîtrisant pas bien le français et/ou l'outil internet, ne comprennent pas toujours qu'il faut imprimer la pièce jointe du message de confirmation de rendez-vous, sur laquelle est indiquée la lettre du guichet. Arrivées à la Préfecture, elles ne peuvent pas atteindre le guichet et doivent repasser par la case « prise de rendez-vous par Internet »....</p>
<p>« Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons. » (Engagement 12)</p>	<p>Plus possible de joindre les services de la préfecture par téléphone. Seul un service vocal répond. En plus, l'appel est payant !</p>
<p>« Nous facilitons la constitution de vos dossiers » (Engagement 7)</p> <p>« Les agents font preuve d'écoute tout au long du processus d'accueil et de prise en charge (...) » (Engagement 6)</p>	<p>Les guichets Étrangers ne sont accessibles que sur rendez-vous, contrairement aux autres (carte grise, permis de conduire...).</p>
<p>« L'utilisateur doit pouvoir en un seul contact disposer d'une information complète, lisible et à jour (...) » (Engagement 7)</p>	<p>Certaines personnes sont obligées de venir de nombreuses fois au guichet pour se voir réclamer à chaque fois un nouveau papier selon le guichet.</p>
<p>« Nous vous accueillons avec courtoisie » (Engagement 6)</p> <p>« Nous facilitons la constitution de vos dossiers » (Engagement 7)</p>	<p>Une pièce d'identité continue à être demandée à celles et ceux qui accompagnent des sans-papiers dans leurs démarches au guichet. Elle est parfois même photocopiée et mise directement dans le dossier de la personne qui fait une demande.</p>
<p>« Nous facilitons la constitution de vos dossiers » (Engagement 7)</p>	<p>La Préfecture "retient" certains passeports. On exige à des personnes de présenter cette pièce pour des demandes de régularisation. La Préfecture garde le passeport...</p>

Régularisation de toutes les personnes sans-papiers !