

LA DÉMATÉRIALISATION

PAR LA CIMADE,
SECOURS CATHOLIQUE-CARITAS FRANCE.

12.

LA DÉMATÉRIALISATION

UNE DÉMATÉRIALISATION CROISSANTE, IMPOSÉE EN CONTRADICTION AVEC LA RÉGLEMENTATION

L'usage d'Internet a pris progressivement, depuis le début des années 2010, une place centrale dans les démarches d'accès au droit au séjour et il a pris une ampleur inédite sous l'effet de la crise sanitaire. Aujourd'hui, dans la majorité des préfectures et sous-préfectures, il n'est plus possible d'accomplir une quelconque demande de titre de séjour sans utiliser au moins une fois Internet. Imposer la dématérialisation, totale ou partielle, est contraire à la réglementation. Le 27 novembre 2019, [le Conseil d'État](#) a confirmé qu'une alternative à la saisine par voie électronique doit toujours être proposée. Le 18 février 2021, [le tribunal administratif de Rouen](#) a jugé en outre que la dématérialisation des démarches liées au droit au séjour est souvent proscrite par les textes définissant les procédures dématérialisables (seuls les téléservices pour les étudiant-es et les « passeports talents » étant autorisés depuis le décret du 24 mars 2021 et ses arrêtés d'application).

Que la modalité de saisine par voie électronique soit une prise de rendez-vous ou le dépôt dématérialisé d'un dossier de titre de séjour, il s'agit bien de l'usage d'un téléservice tel que défini à l'article 1 de l'[ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005](#) et précisé par la [CNIL](#). À ce titre, la prise de rendez-vous en préfecture via l'envoi d'un mail ou la saisine d'un créneau sur le site internet de la préfecture constitue bien un téléservice et non une pré-démarche ou pré-demande, comme l'avancent certaines préfectures pour écarter une alternative à la dématérialisation. Une prise de rendez-vous nécessite de transmettre des informations personnelles et parfois même des documents quand elle se fait par le site « démarches simplifiées ». Cela s'apparente alors à une demande dématérialisée en dehors du cadre du décret du 24 mars 2021 et de ses arrêtés d'application.

LES TÉLÉSERVICES DE PRISE DE RENDEZ-VOUS EN VUE D'UN DÉPÔT AU GUICHET DES DEMANDES : DES FILES D'ATTENTE AUX CONSÉQUENCES DRAMATIQUES

Plusieurs modalités existent : planning de rendez-vous, envoi d'email ou formulaire à remplir s'apparentant en fait à une « pré-demande » en ligne. Dans tous les cas, les rendez-vous étant en nombre insuffisant, il est souvent impossible pendant des mois voire pendant des années d'en obtenir un. En pratique, ces difficultés d'obtention de rendez-vous ont des conséquences graves pour les personnes étrangères.

Pour une personne sans-papiers souhaitant déposer une première demande de régularisation (ex : parent d'enfant scolarisé-e, parent d'enfant français-e, travailleur ou travailleuse sans papiers, etc.), l'impossibilité de déposer sa demande a pour effet de la maintenir en situation irrégulière, avec le risque d'être arrêtée et placée en centre de rétention en vue d'être expulsée.

Pour une personne en situation régulière souhaitant déposer une demande de renouvellement de titre de séjour : l'impossibilité de déposer sa demande la place en situation irrégulière et donc l'expose au risque d'arrestation et d'expulsion. Cela provoque une rupture de ses droits : perte de son travail et perte de ses droits sociaux (droits à l'assurance maladie, aux prestations familiales, etc.). Pour un-e mineur-e devenant majeur-e, qui dispose d'un délai contraint pour demander son titre de séjour : l'impossibilité de déposer sa demande le ou la met en situation irrégulière et son éventuel parcours de formation professionnelle est entravé voire stoppé.

En dépit des relances, les préfetures se bornent généralement à renvoyer les personnes vers leur site Internet. L'attente est rendue invisible : après les files d'attente massives devant les portes des préfetures s'impose une attente individuelle et discrète.

En conséquence, le contentieux individuel devant les tribunaux administratifs pour obliger les préfet-es à délivrer un rendez-vous a explosé. Malgré un taux de succès très important (plus de 70% des requêtes gagnées dans six tribunaux étudiés par les rapporteurs spéciaux de la commission des finances dans leur rapport du 26 mai 2021), les blocages persistent car les préfetures attribuent, sur injonction de justice, des rendez-vous parmi le stock disponible, sans augmenter les capacités d'accueil.

Les tribunaux administratifs sont dans certains départements devenus des pré-guichets préfectoraux pour la prise de rendez-vous. Outre leur engorgement, les rapporteurs spéciaux de la commission des finances ont évalué le coût pour l'État de ces contentieux sur les quatre premiers mois de l'année 2021 à 1,5 millions d'euros, invitant la Direction générale des finances en France (DGEF) « à investir dans les services étrangers des préfetures plutôt que dans des frais de justice ».

LES DIFFICULTÉS POSÉES PAR LES TÉLÉSERVICES DE DÉPÔT DE DEMANDES DE TITRE

Depuis le début de l'année 2020, des préfetures (Seine-Maritime, Pas-de-Calais, Calvados, etc.) imposent de déposer certaines demandes en ligne, en saisissant les informations nécessaires et en scannant les pièces correspondantes (souvent via le site « demarches-simplifiees.fr », qui sert aussi pour des demandes de rendez-vous). Des téléservices nationaux ont été créés pour le dépôt de demandes : en juin 2020 pour [des démarches dites « simples »](#) (récépissés, documents de circulation pour étrangers et étrangères mineur-es, etc.) ; en octobre 2020 et mai 2021 pour [les demandes de carte de séjour « étudiant-e » et passeport-talent](#) ; en avril 2021 pour [certaines autorisations de travail](#). Des difficultés nouvelles émergent pour les personnes concernées :

- l'absence de moyens matériels pour procéder au dépôt de la demande (Internet, outil de numérisation des documents, etc.) ;
- l'intelligibilité de la procédure du fait du manque d'information, du caractère abscons de l'information diffusée ;
- l'impossibilité de finaliser la demande, faute de pouvoir produire une pièce abusivement exigée (par exemple : le téléservice n'accepte que le passeport, invalidant d'autres documents attestant de l'identité et la nationalité de l'usager-ère pourtant recevables selon la réglementation) ;
- l'absence de délivrance d'attestation valant droit au séjour durant plusieurs semaines voire mois après l'expiration du titre de séjour.

Cette dynamique entraîne un abandon supplémentaire des missions du service public : ce sont les personnes, les associations et professionnel·les du travail social qui accomplissent le travail complexe de saisie nécessaire à l'enregistrement de la demande. **Il s'apparente à un report de mission de service public faisant peser sur ces acteurs une large responsabilité dans le dépôt de la demande.**

La complexité liée à la procédure de demande de titre de séjour éprouvée par les acteurs associatifs et sociaux atteste de la complexité du droit des étrangers et étrangères dont les règles et conditions peuvent être floues et truffées d'exceptions.

Aussi, l'orientation vers les acteurs de l'inclusion numérique délégataires de service public, tels que les Maisons France Service par exemple, ne constitue pas une véritable aide à l'accomplissement des démarches à moins que leurs intervenant·es soient bien formé·es à l'ensemble des procédures de demande de titre et soient affecté·es en nombre suffisant. La solution consistant à assigner des jeunes en service civique à la gestion de « points d'accueil numérique » dans les préfectures nous semble également insatisfaisante, pour les mêmes raisons.

NOS RECOMMANDATIONS

Les services préfectoraux doivent être dotés de moyens suffisants, à même de répondre aux besoins de l'ensemble des personnes devant demander un titre de séjour.

La dématérialisation des démarches ne doit pas être imposée aux usagers et usagères. Des modalités alternatives doivent toujours être proposées, conformément à la jurisprudence du Conseil d'État et afin de garantir l'égalité d'accès au service public. La dématérialisation pourrait ainsi représenter un levier pour simplifier l'accès aux droits pour certaines personnes et dégager des moyens pour mieux accueillir celles qui le nécessitent.

Lorsque des rendez-vous sont nécessaires pour accéder aux démarches, ils doivent l'être dans des délais raisonnables, permettant l'accès rapide aux droits et évitant les ruptures de droits pour les situations de renouvellement d'un titre de séjour.

Dans le cadre d'une demande de rendez-vous, il serait opportun de réduire au strict minimum (nom, prénom, catégorie de demande concernée) les informations personnelles nécessaires. Ce, afin d'éviter de transformer les demandes de rendez-vous en « pré-demande » de titre de séjour conduisant à trier, dès le stade de l'accès au guichet, les personnes admises à déposer une demande.

Lorsque le dépôt en ligne d'une demande est proposé, les pièces nécessaires à la validation du formulaire doivent être limitées aux pièces réglementairement imposées. Lorsqu'une condition peut être justifiée par tous moyens, il doit être techniquement possible de charger n'importe quel document scanné permettant de la justifier. Un récépissé doit pouvoir être immédiatement obtenu à l'issue du dépôt, comme le prévoit la réglementation pour tout dépôt de demande de titre de séjour.