



# Enquête « Difficultés rencontrées dans les démarches de titre de séjour auprès des préfectures »

## Synthèse des réponses des établissements CASVP – Direction des Solidarité

---

### Introduction

La crise du COVID 19 et la limitation de l'accès aux préfectures ont accéléré le mouvement de dématérialisation initiée depuis plusieurs années par les préfectures. A la fin d'année 2022, l'ensemble des démarches de demande de titre de séjour s'effectueront en ligne via le site de l'ANEF (Administration Numérique pour les Etrangers en France). Cette dématérialisation progressive des services préfectoraux n'est pas sans conséquence sur l'accès au droit au séjour des ressortissant-es étranger-ères, que cela soit pour la prise de RDV, le dépôt de dossier, le retrait de titre, les communications diverses avec les préfectures ; et entraîne fréquemment des ruptures de droit. Cette situation semble s'être fortement dégradée avec le COVID, et l'accélération de la dématérialisation des démarches.

Afin de documenter ces difficultés, une enquête a été menée du 7 février au 7 mars 2022 auprès de l'ensemble des établissements du CASVP. Elle a permis de faire remonter **197 situations d'usager-ères du CASVP rencontrant des difficultés dans leurs démarches de droit au séjour effectuées auprès des préfectures, au moment de l'enquête**. Ces difficultés ont été remontées majoritairement par des agent.es CASVP mais aussi par quelques juristes de Droits d'Urgence intervenant sur des établissements du CASVP. Ce sont en tout une vingtaine d'établissements qui ont répondu au questionnaire (13 CAS d'arrondissement, 3 PSA, 2 pôles d'hébergement, 1 EHPAD, 5 résidences autonomie/appartements, et le Pari des Possibles). La majorité des situations ont été remontées par des CAS d'arrondissement (103 réponses sur les 197).

En parallèle, le même formulaire a été passé auprès d'associations soutenues par la Ville intervenant sur l'accès au droit au séjour des étranger-ères. Elle a permis de faire état de 239 situations individuelles de difficultés rencontrées dans les démarches d'accès au séjour auprès des préfectures, situations remontées par environ 70 associations.

Cette synthèse vise à rendre compte de façon condensée des résultats de l'enquête, et des éléments saillants ressortant des réponses.

La synthèse des réponses des établissements CASVP - DSOL est suivie de deux annexes :

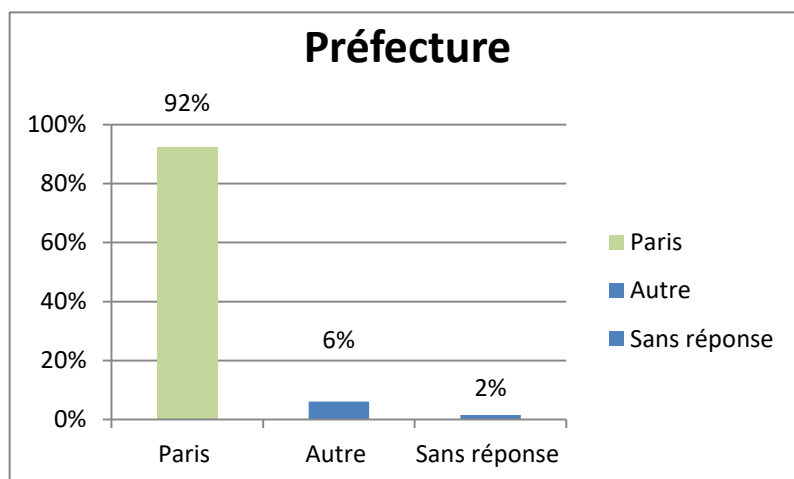
- Annexe 1 : Une annexe des résultats consolidés des 2 enquêtes (CASVP et associations)
- Annexe 2 : Des focus qualitatifs sur différentes thématiques spécifiques transmises par les structures, en plus de leur participation au questionnaire.

## Les données clefs de l'enquête

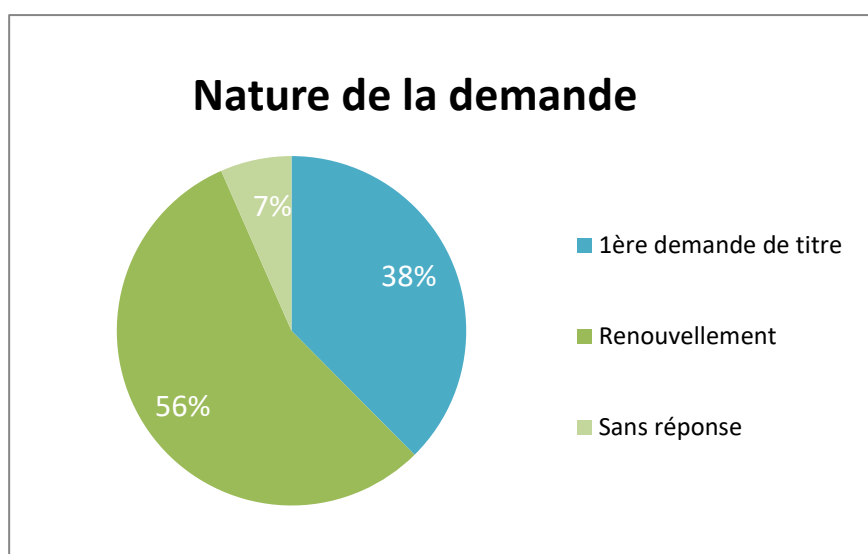
- **197** situations individuelles reçues de la part des établissements CASVP ou des juristes de Droits d'Urgence intervenant sur site
- **92%** réalisent leurs démarches avec la préfecture de Paris
- **56%** sollicitent un renouvellement et 37% une première demande
- **84% rencontrent des difficultés dans la prise de RDV**
  - Parmi les difficultés les plus couramment rencontrées :
    - 54%** indiquent se trouver dans l'impossibilité d'obtenir un RDV en ligne pour déposer un dossier ;
    - 27%** dans l'impossibilité d'obtenir un RDV en ligne pour renouvellement récépissé ou retrait titre de séjour
- **57%** rencontrent ces difficultés depuis plus de 3 mois
- **48% indiquent que ces difficultés ont entraîné une rupture de droit au séjour**
  - **48%** une rupture de droits sociaux
  - **39%** une perte d'emploi ou une perte d'opportunité d'accès à un emploi
  - **28%** indiquent avoir engagé des recours juridiques

### I. Nature de la demande

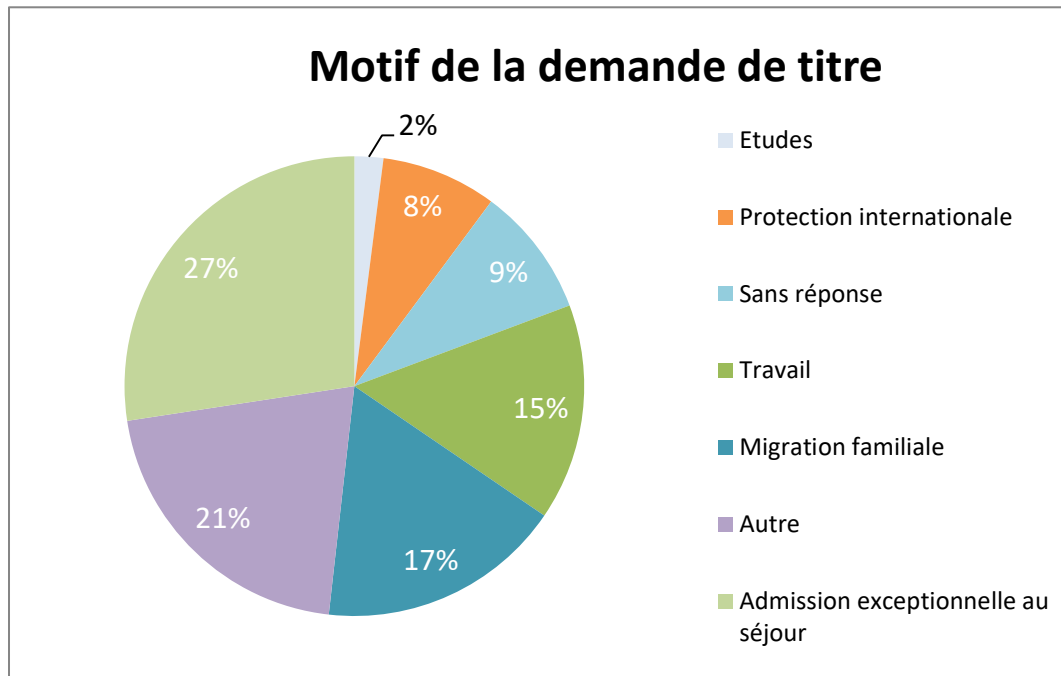
La très grande majorité des difficultés remontées (92%) concerne la préfecture de Paris, du fait du lieu de résidence ou de domiciliation administrative des personnes suivies en établissement CASVP. Quand ces difficultés sont rencontrées auprès d'autres préfectures, ce sont auprès de celles du 93, 94, et 77.



La majorité des situations concerne un renouvellement de titre (56% des demandes), mais le nombre de première demande est aussi important (38%). Le fait que les difficultés concernent majoritairement des renouvellements ne signifie pas que les difficultés se rencontrent plus sur les renouvellements que sur les premières demandes. En effet, le profil des usager-ères du CASVP correspond plus à des renouvellements de titre, du fait de leur temps de présence sur le territoire ou encore de l'exigence d'un séjour régulier sur certains établissements. De fait, sur l'enquête parallèle menée auprès des associations, c'est à l'inverse sur les premières demandes que les difficultés sont majoritairement rencontrées (62%).



Sur les 109 situations de renouvellement, la majorité (61) n'a obtenu qu'1 ou 2 titres précédemment, tandis que 41 personnes sont présentes depuis plus longtemps, avec des situations de renouvellements multiples. Parmi elles, 19 ont déjà obtenu 6 titres ou plus, avant le renouvellement en cours.

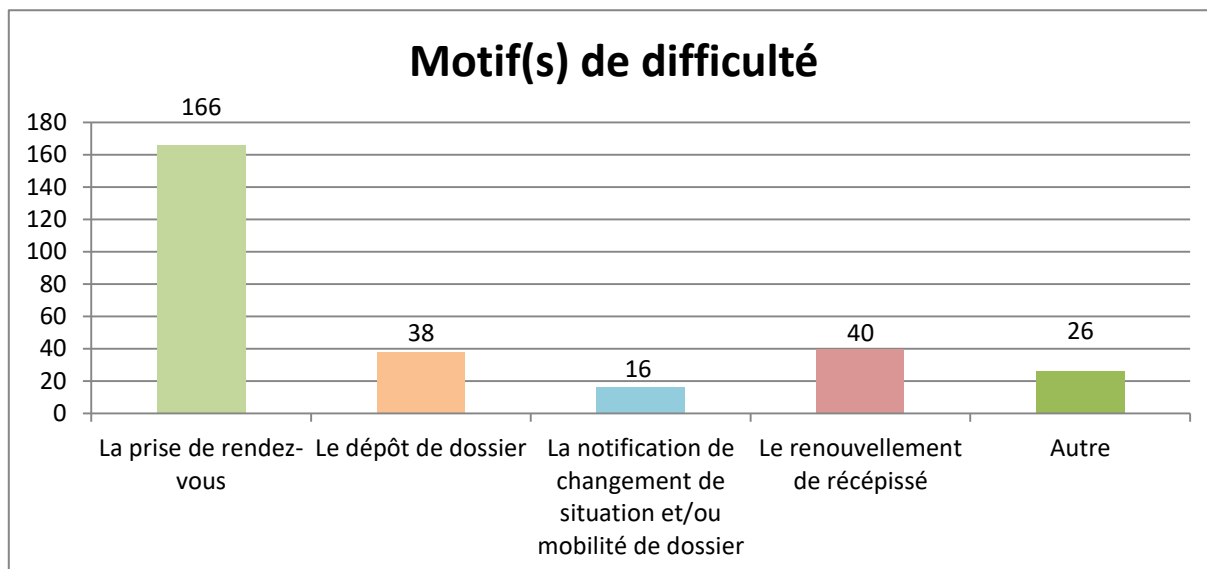


Les situations de difficultés se retrouvent sur tous les motifs de demande, mais particulièrement sur l'admission exceptionnelle au séjour (27%), qui concerne les personnes sans titre qui cherchent à se régulariser.

Dans le motif « autre » (21%), on retrouve à de nombreuses reprises la mention « vie privée et familiale », qui n'indique pas réellement de motif, puisque sous cette intitulée de carte sont regroupés une diversité de situations. Sont parfois précisés sous cet intitulé « autre », les motifs suivants : demandes pour soins, parent d'enfant réfugié, parent d'enfant scolarisé, ou encore liens personnels et familiaux.

## II. Difficultés rencontrées

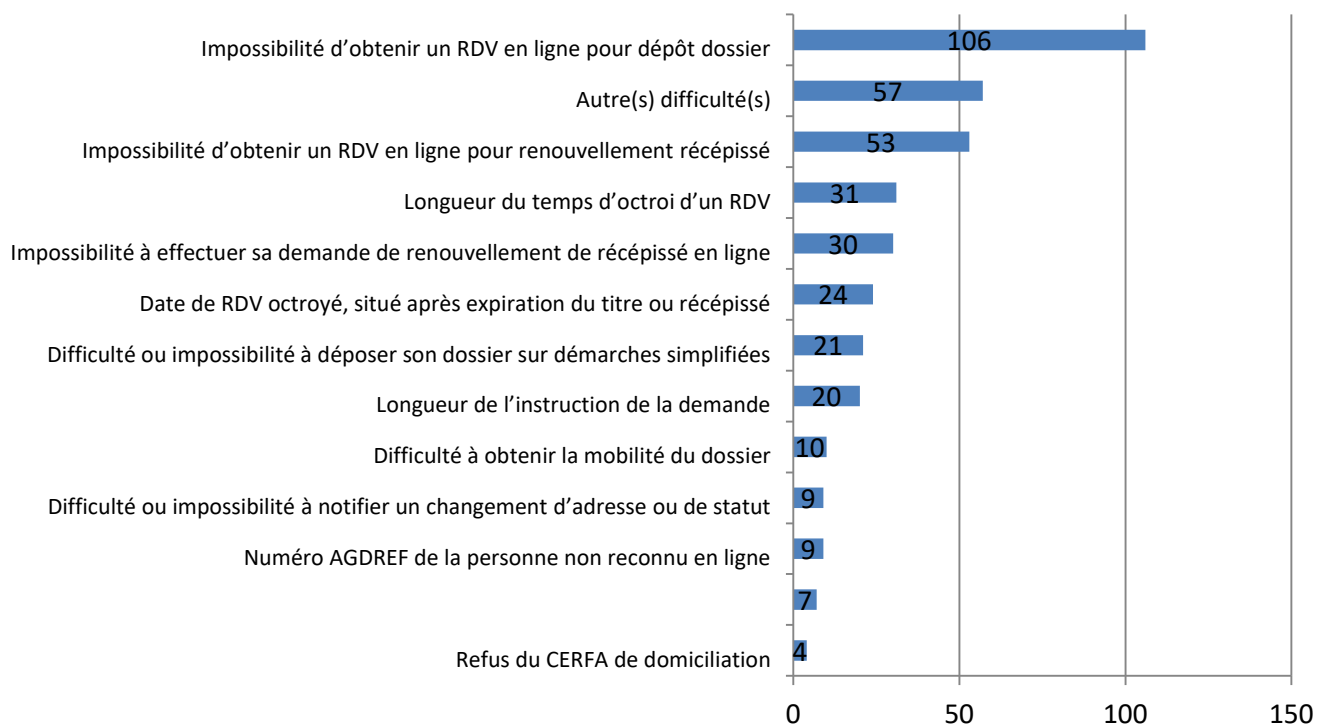
La difficulté principale concerne la prise de rendez-vous. Sur les 197 répondants, 166 mentionnent cette problématique, soit 84% des répondants. Ce chiffre est très proche de celui des associations sondées (82%). Des difficultés sont aussi rencontrées, mais de façon moins importante, dans le dépôt de dossier ou le renouvellement de récépissé.



Dans le motif « autre », on retrouve très majoritairement la problématique de la récupération ou remise de titre de séjour. Quelques situations de demandes de duplicatas de titre de séjour sont aussi mentionnées.

Parmi les difficultés concernant la prise de RDV, **l'impossibilité à obtenir un rendez-vous pour déposer son dossier est de loin la première problématique rencontrée**, avec 106 personnes parmi les 197 répondants qui rencontrent cette difficulté. L'impossibilité à obtenir un rendez-vous en ligne pour un renouvellement de récépissé est mentionnée par 53 répondants. La longueur du temps d'octroi d'un rendez-vous est mentionnée par 31 répondants. Parmi les réponses « autre », l'impossibilité d'obtenir un rendez-vous pour récupérer son titre de séjour édité est mentionnée 36 fois.

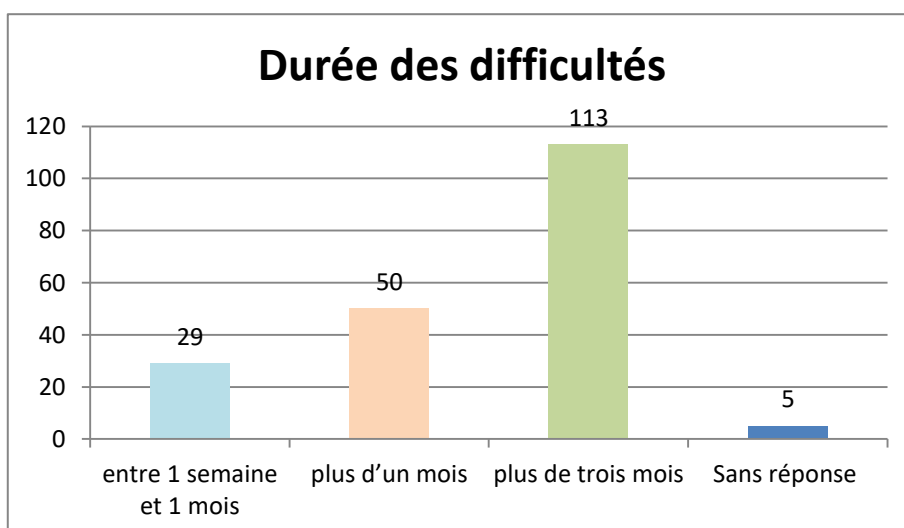
## Nature des difficultés



En dehors de la prise de RDV, d'autres démarches à effectuer en ligne sont mentionnées comme posant problème, comme le dépôt du dossier sur démarche simplifiée (21), renouvellement du récépissé en ligne (30), notification de changement d'adresse ou de statut (9).

Ces difficultés dans les démarches sont liées au manque de créneau, à l'absence de souplesse et d'adaptabilité de l'outil informatique aux situations hors cadres, ou encore à l'absence de recours pour dépasser ou résoudre les difficultés rencontrées.

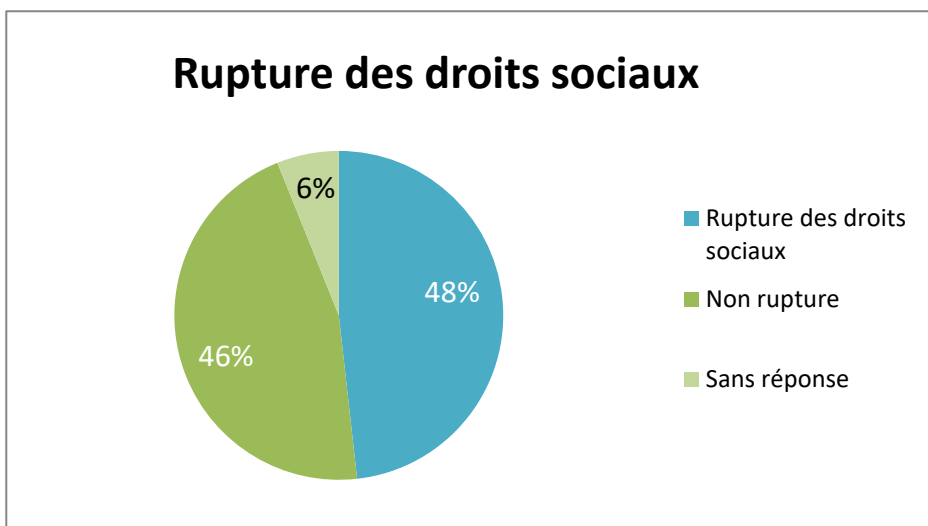
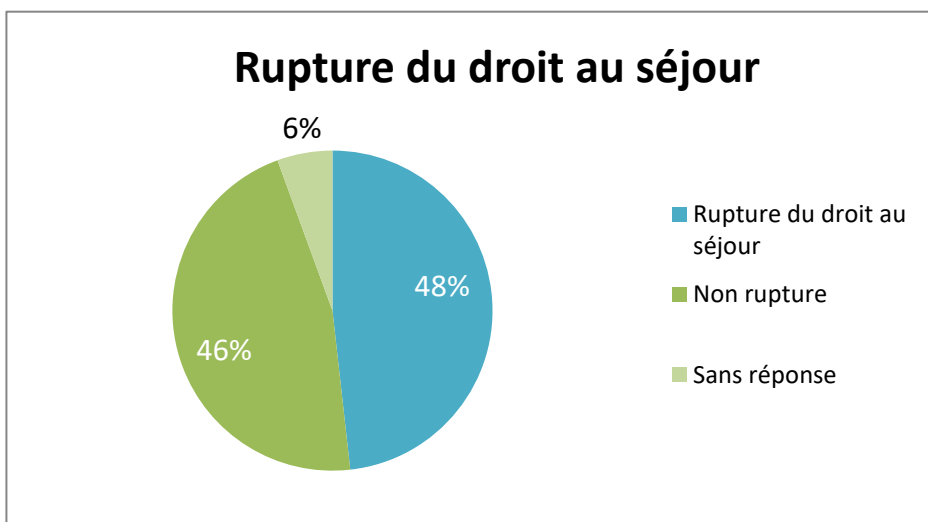
Ces difficultés, pour majorité (113 soit 57% des répondants), durent depuis plus de trois mois, et seulement 29, soit 14%, rencontrent des problèmes depuis moins d'un mois. La durée des difficultés est majorée du côté des associations, avec 67% des situations qui durent depuis plus de 3 mois.



### III. Conséquences des difficultés

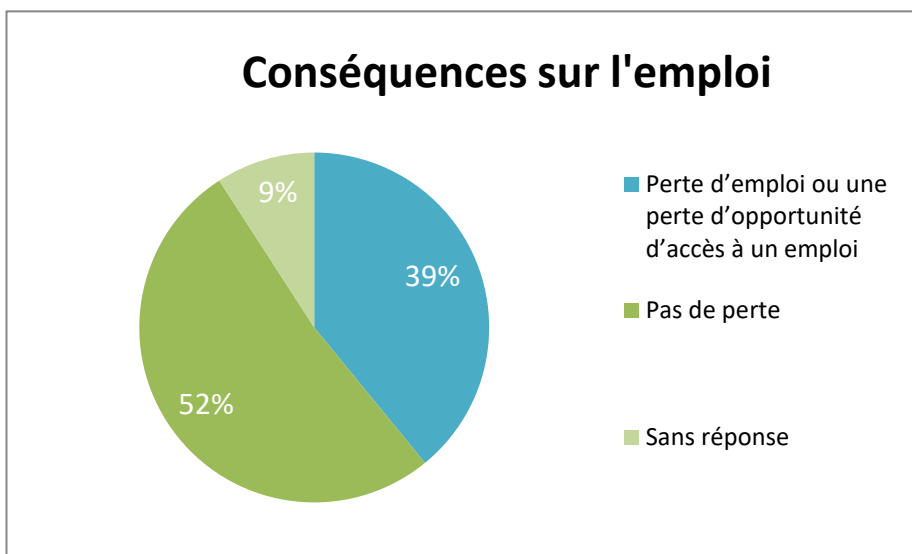
Les conséquences de ces difficultés sont importantes : **95 des 197 répondants indiquent qu'elles ont entraîné une rupture du droit au séjour, soit 48% des répondants.**

**Le même nombre (95), soit également 48%, mentionne une rupture de droits sociaux.** Parmi les droits rompus, sont cités en premier lieu, et cela à de nombreuses reprises, l'arrêt des prestations CAF, et notamment du RSA et des APL, ainsi que des allocations familiales. Les ruptures de droit santé (sécurité sociale et complémentaire santé solidaire) sont citées à de nombreuses reprises. Sont également mentionnés comme rompus : les droits au chômage et à l'accompagnement Pôle emploi, les aides légales et facultatives du CASVP, l'AAH, les droits à la retraite, le forfait solidarité transport, Paris Solidarité, l'impossibilité de renouveler demande de logement social,...

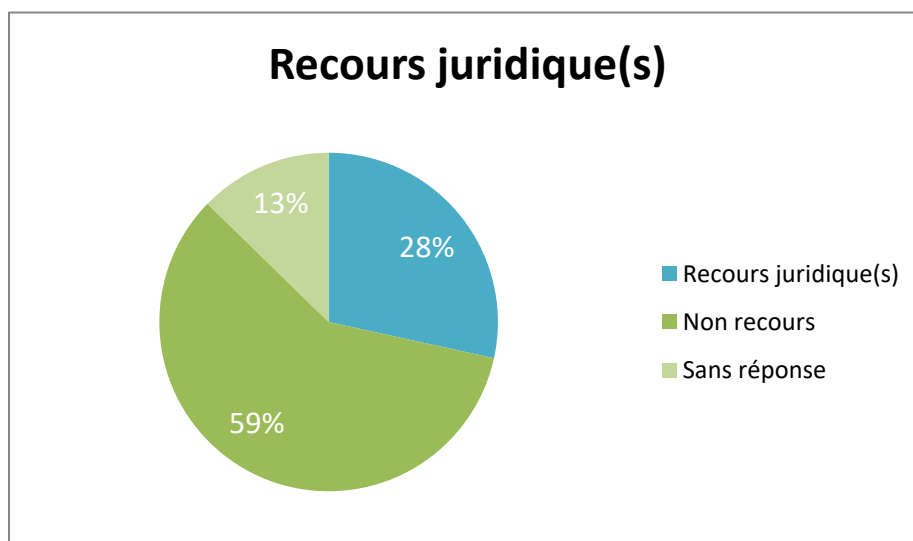


Il est intéressant de constater que le pourcentage de ruptures de droits sociaux est bien plus bas du côté des associations : 28%. De fait, les premières demandes sont plus nombreuses dans les réponses apportées par les associations et ces dernières ne sont pas toujours au fait des droits sociaux ouverts par les personnes qu'elles accompagnent. D'où l'importance de ce regard d'ensemble sur la situation des personnes, croisant situation sociale et administrative.

Enfin, **39% rapportent une perte d'emploi ou une perte d'opportunité d'accès à un emploi**, du fait de ces difficultés rencontrées dans les démarches.

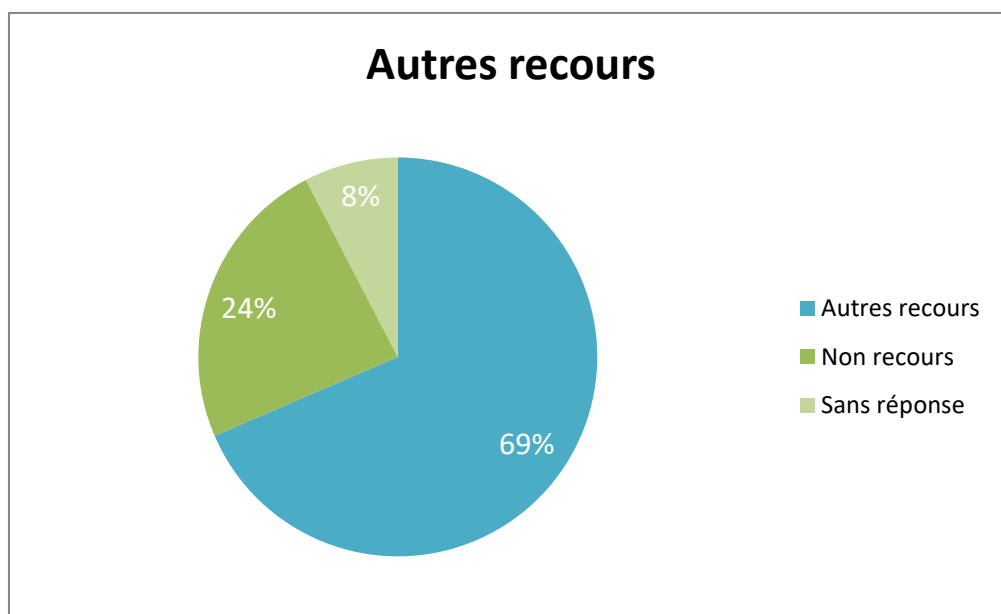


Des recours sont effectués face à ces difficultés. Ainsi, **28% des répondants indiquent avoir effectué ou sollicité un recours juridique**, soit majoritairement la sollicitation d'un avocat ou d'un juriste en vue de monter un recours, et le dépôt de recours en référé auprès du Tribunal Administratif. La saisie de la défenseure des droits a aussi été citée à deux reprises. L'enquête menée auprès des associations indique un taux de recours juridique plus élevé : 41% indiquent avoir engagé des recours juridiques, ce qui révèle peut-être un besoin d'acculturation des professionnel·les aux recours possibles face à une situation de blocage.





**69% indiquent avoir effectué d'autres formes de recours**, de type : courrier (avec recommandé le plus souvent), mail, appels/ tentative d'appels, contact avec le médiateur, déplacements physiques, sollicitation d'un avocat, dépôt d'une main courante,... Les appels et mails sont les moyens de recours le plus souvent cités. Cette donnée est assez similaire à celle collectée auprès des associations (74%).



## Annexe 1. Synthèse globale des résultats associations et CASVP

---

Une enquête a été passée, en parallèle de celle transmise aux établissements CASVP, à des associations soutenues par la Ville et intervenant sur l'accès aux droits, entre début février et début mars, sur une période d'un mois. 239 situations ont été remontées via cette enquête association.

**Ce sont ainsi en tout 436 situations individuelles qui ont été remontées via les deux enquêtes associations et établissements CASVP**, soit 436 personnes rencontrant des difficultés dans leur démarche de demande de titre de séjour (première demande ou renouvellement) au moment de l'enquête. Ces situations ont été remontées par celles et ceux, professionnel-les ou bénévoles, qui accompagnent ces personnes dans leurs démarches.

L'ensemble de ces deux enquêtes font ressortir les éléments suivants :

- **Nature de la démarche**

**86%** réalisent leurs démarches avec la préfecture de Paris

**51%** sollicitent un renouvellement et **44%** une première demande

→ À noter que ce résultat diffère entre les réponses des associations (**62% de premières demandes**) et des CASVP (**56% de renouvellements**).

- **Difficulté(s) rencontrée(s)**

**83%** prise de RDV

**58%** impossibilité d'obtenir un RDV en ligne pour déposer un dossier

**20%** impossibilité d'obtenir un RDV en ligne pour renouvellement récépissé ou retrait titre de séjour ;

**14%** longueur du temps d'octroi d'un RDV malgré transmission du dossier

**13%** Impossibilité d'obtenir RDV pour retirer son titre

**12%** impossibilité d'effectuer sa demande de renouvellement de récépissé en ligne

**11%** difficulté ou impossibilité de déposer son dossier sur démarches simplifiées

**63%** rencontrent ces difficultés depuis plus de 3 mois

→ Les difficultés rencontrées sont en moyennes moins longues côté CASVP (**57%** durent plus de 3 mois) que côté associations (**67%** durent depuis plus de 3 mois)

- **Conséquences**

**37%** indiquent que ces difficultés ont entraîné une rupture de droit au séjour

**37%** une rupture de droits sociaux

→ Concernant les ruptures de droits au séjour et droits sociaux, elles sont plus nombreuses du côté des CASVP (**48%**) que du côté des associations (**28%**)

**39%** une perte d'emploi ou une perte d'opportunité d'accès à un emploi

- **Recours**

**35%** indiquent avoir engagé des recours juridiques

→ Les recours juridiques sont plus nombreux du côté des associations (**41%**) que des établissements CASVP (**28%**)

**72%** indiquent avoir engagé d'autres recours (mail, appels, déplacements, etc.)

## **Annexe 2. Retours qualitatifs issus des enquêtes**

---

### **Les patients longs séjour hospitalisés à l'AP-HP**

En complément à l'enquête, l'APHP a alerté sur la situation des patients en long séjour rencontrant des difficultés dans leurs démarches de séjour. Sur 532 patients hospitalisés en séjour long recensés en avril 2022 au sein des hôpitaux de l'APHP, 33 patients étaient concernés par une problématique de régularité de séjour. Or il est nécessaire de régulariser la situation des personnes pour la mise en œuvre du projet du patient, notamment une admission en structures médico-sociales (Maison d'accueil spécialisée, Foyer d'Accueil Médicalisé, EHPAD...), rendue nécessaire par les difficultés de santé et la perte d'autonomie.

Or ces démarches sont freinées par une série de difficultés :

- Une difficulté à prendre rendez-vous (absence de plage horaire disponible, délais de rendez-vous long) ;
- Une absence d'interlocuteur dans les situations les plus complexes ;
- Une méconnaissance des procédures mise en place par les préfectures concernant les patients ne pouvant pas se déplacer.

Ces difficultés à faire avancer les démarches impactent lourdement la durée de séjour hospitalier non justifié médicalement et ne garantit pas la mise en place d'un projet de vie adapté pour les patients dépendant du fait de leur âge ou de leur handicap.

### **Les jeunes étrangers suivis au PAD jeune-QJ**

Le PAD jeune est dirigé par l'association Apaso. Il est installé à Quartier Jeunes (QJ) depuis son ouverture en septembre 2021. Les permanences dédiées aux droits des étrangers sont les plus sollicitées par les usagers. En effet, en 2020, 68% du public du PAD Jeune était étranger (chiffre donné par le PAD Jeune).

Le PAD jeune, en plus de sa participation à l'enquête a précisé la situation des jeunes suivis et leur profil. Il s'agit principalement de jeune, entre 18 et 20 ans, entrés mineurs en France et pris en charge par l'ASE ou non et qui n'avait jamais eu de titre de séjour. Ils demandent alors des premiers titres pour Admission Exceptionnelle au Séjour. Ils n'ont souvent pas d'ouverture de droits sociaux au moment de la demande.

Les jeunes sollicitent le PAD-jeune pour les accompagner dans leurs démarches de Référés Mesures Utiles (RMU) et passent plusieurs mois à faire des captures d'écran de leurs recherches de rendez-vous. Le PAD jeune précise que le RMU fonctionne quasiment tout le temps à Paris, mais qu'il est très difficile à obtenir à Montreuil (nécessite plus de 3 mois de capture d'écran et des mails hebdomadaires à la préfecture). Le PAD signale également des dysfonctionnements dans les préfectures du 92 et 94, et à Melun et Cergy-Pontoise.

### **La situation spécifique des personnes victimes de traite des êtres humains (TEH)**

L'association SOS Esclave intervient auprès des personnes (en grande majorité des femmes), victimes de traite à des fins d'exploitation par le travail et d'esclavage moderne. Elle a apporté des précisions sur les dysfonctionnements liés au statut spécifique des victimes de TEH.

De par leur statut, les demandes concernant les victimes de TEH bénéficiaient d'un traitement prioritaire par les services des préfectures, via un service dédié aux associations. Si à Paris ce service dédié aux victimes de TEH et aux situations spécifiques fonctionne bien, depuis 2020, la préfecture de Bobigny a annoncé la fermeture du service des associations qui était en charge de ces demandes spécifiques. Depuis, les démarches doivent se faire sur [www.demarches-simplifiees.fr](http://www.demarches-simplifiees.fr) comme toutes les autres demandes, et les associations ne bénéficient plus d'interlocuteur privilégié pour les situations spécifiques comme la TEH.

Plusieurs courriers ont été adressés à la Préfecture pour signaler que les dépôts de demandes sur « démarches simplifiées » ne permettaient pas de préciser la spécificité des situations des personnes victimes de TEH. Ainsi, l'association s'est vue rejeter des dossiers pour motif de « documents inexploitable ».

Enfin, l'association signale également des dysfonctionnements dans l'accueil physique des victimes de TEH (documents demandés qui ne correspondent pas au statut des victimes, refus d'un accompagnant, etc.)

### **Les travailleurs et travailleuses sans-papiers**

L'association Droits Devant !! qui œuvre depuis 26 ans au soutien et à l'accompagnement des travailleurs et travailleuses sans-papiers, a partagé les difficultés de dialogue qu'elle rencontre actuellement avec la préfecture.

Pour l'association, les difficultés se sont amplifiées à partir de mars 2020 et la fermeture des Centres de Réception des Étrangers (C.R.E), qui permettaient de présenter des dossiers de sans-papiers sans rendez-vous. Depuis, il est devenu très difficile d'obtenir des rdv au guichet ou en ligne.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, Droits Devant !! avait conclu un accord avec la préfecture qui lui permettait une rencontre semestrielle durant laquelle les dossiers de régularisation des personnes suivies par l'association étaient directement présentés. Or, les rencontres se tiennent désormais seulement une fois par an, ce qui entraîne un engorgement progressif des dossiers suivis par l'association, augmente considérablement la charge de travail de l'équipe associative (réactualisation permanente des dossiers, mails, courriers et appels de relances qui restent sans réponse, etc.) et peut avoir de graves conséquences pour les travailleurs et travailleuses sans papiers (licenciement abusif, précarité de leur situation, exploitation par les employeurs, etc.). De fait, certains dossiers pourtant complets et en règle sont bloqués depuis plus d'un an.

### **La mobilisation du Collectif « Bouge ta Préfecture »**

Le Collectif « Bouge ta Préfecture ! », a été créé en novembre 2020, et regroupe 11 associations qui travaillent sur le droit au séjour et sont toutes soutenues par la Ville de Paris : Dom'asile, Fasti, Fédération de Paris de la LDH, Femmes de la Terre, Gisti, La Cimade, LDH, RESF Paris, Secours catholique, Solidarité Jean Merlin, Syndicat des avocats de France.

Le Collectif s'est largement mobilisé contre les difficultés rencontrées dans les démarches avec les préfectures (manifestation devant les préfectures, courriers aux préfets voire actions en justice, saisine de la Défenseure des Droits, groupement de Référés Mesure Utile, permanences dédiées, etc.).

Suite à l'enquête lancée par la Ville de Paris, la Collectif a exprimé dans un courrier du 7 mars 2022, sa volonté de rencontrer la Ville de Paris pour lui faire part de ses constats et formuler des recommandations.

Il n'y a pas eu de rencontre programmée à ce jour.