

La « dématérialisation » rime-t-elle avec déshumanisation ?

La dématérialisation, c'est quoi ? Je veux faire une démarche administrative, me renseigner, déposer un dossier ? Plus personne au guichet. « *Allez sur notre site, ça sera plus simple et plus rapide* », peut-on lire sur la porte du service, désormais gardé et inaccessible.

Tout le monde est concerné, quelle que soit sa nationalité.

À la préfecture du Calvados, les personnes étrangères voulant déposer une demande de titre de séjour ou le faire renouveler doivent désormais choisir, depuis la crise du Covid, parmi une multitude de « téléprocédures », celle qui correspond à leur situation (sauf quelques demandes qui se font toujours par envoi postal).

Et ce n'est ni « *plus simple* », ni « *plus rapide* » !

La préfecture dit que :

* la dématérialisation facilite le dépôt des dossiers

* la dématérialisation permet de traiter les dossiers plus rapidement

* une aide au montage des dossiers est proposée aux personnes qui le souhaitent

* le dépôt « papier », envoi par la Poste, est toujours possible (*c'est vrai que c'est la loi qui l'exige*).

Ce qu'il en est concrètement :

* Il faut déjà avoir accès et maîtriser internet, avoir une adresse courriel et disposer d'un appareil pour scanner
- ensuite s'y retrouver sur le site de la préfecture, peu compréhensible, entre les démarches locales et nationales,
- enfin bien parler français (aucune traduction n'est proposée)

* Les délais de traitement restent excessifs ; certains dossiers sont sans réponse depuis 6 mois, 12 mois, voire davantage. Pour les dépôts en ligne, un décret du 24/03/2021 prévoit, quand la préfecture n'a pas répondu dans les délais, la délivrance d'une « attestation de prolongation de l'instruction » ; pour l'instant, nous n'en avons pas vu la couleur.

* L'aide parfois assurée par la préfecture est déplorable (personnel non formé) ; les points d'accueil (France Services / Point Info 14), répartis dans le département, déclarent ne pas connaître les procédures, et renvoient vers ... les associations d'aide aux migrants !

* les dossiers envoyés par la Poste seront traités encore plus lentement que les autres, donc dans des délais rallongés.
- certains dossiers sont perdus, même envoyés en recommandé !!
- la préfecture ne fournit plus de formulaires vierges pour formuler sa demande : « *faites votre demande par internet* » ...
- la préfecture, qui a 4 mois pour prendre sa décision, n'hésite pas à « enregistrer » le dossier au bout de 4 mois, 6 mois ou plus, et à faire repartir un nouveau délai de 4 mois, en toute illégalité.
- Un certain nombre de demandes doivent toujours se faire par envoi papier (régularisation par exemple) ; on arrive dans certains cas à des délais de réponse d'un an ou deux ans.

Ces complications et ces délais inadmissibles aboutissent à ce que des personnes ayant droit à un titre de séjour, ne peuvent accéder à un travail et aux droits sociaux, liés à ce titre. D'autres, déjà en situation régulière, perdent ces droits si leur demande de renouvellement est traitée trop tardivement.

À la préfecture du Calvados, on a connu les files d'attente dehors, puis les rendez-vous impossibles à prendre par internet.

Aujourd'hui les files d'attente dans la cour de la préfecture ont été remplacées par des files d'attente sur Internet ; c'est moins visible !

Avec le référentiel Marianne, les services de l'Etat s'engagent pour une « administration plus accessible et plus efficace », en visant notamment à « améliorer la qualité de l'accueil et de service à l'usager », dont tout un chacun devrait bénéficier.

Pour la mise en place d'un service public de qualité, les associations regroupées au sein des États généraux des migrations (EGM) demandent :

- une réelle liberté de choix entre le dépôt des dossiers à la préfecture sous forme numérique et le dépôt sous format papier garantissant ainsi une réelle égalité d'accès au service public ;
- la délivrance de récépissés, dès le dépôt de la demande, permettant ainsi d'ouvrir ou de préserver un droit au séjour ainsi que les droits qui y sont attachés ;
- une diminution des délais de traitement des dossiers de demande,
 - en respectant les délais légaux, sans recourir aux divers artifices permettant de retarder les réponses ;
 - en mettant fin aux demandes de pièces abusives dans les formulaires de demandes en ligne ou papier (ex : exigence d'un passeport alors que la preuve d'état civil et de nationalité peut se faire par tous moyens) ;
- la mise en place d'un réel service public d'accompagnement à l'accès aux droits, ce qui implique :
 - un accès aux guichets et la possibilité d'obtenir des renseignements sur les procédures, ainsi que la distribution de formulaires papier pour les personnes qui le souhaitent,
 - une aide effective au montage des dossiers et à la saisie informatique des demandes,
 - ainsi, les moyens disponibles pourraient être réaffectés en priorité à l'accueil et à l'instruction des dossiers, et non à l'expulsion et à la lutte contre la fraude.
- la mise en place d'une concertation avec les associations d'aide aux migrants : réponse aux mails, rencontres périodiques,
- et toujours, des papiers pour les personnes qui vivent ici !