

Rue89 Lyon 20190618

<https://www.rue89lyon.fr/2019/06/18/queue-dans-la-rue-et-sur-internet-comment-on-traite-les-etrangers-a-la-prefecture-du-rhone/>

Société

Queue dans la rue et sur Internet : comment les étrangers sont traités par la préfecture du Rhône

De mois en mois, les conditions d'accueil des étrangers à la préfecture du Rhône à Lyon se dégradent. Usagers, associations et avocats alertent. Mais les queues s'allongent toujours sur le trottoir et les délais pour obtenir un rendez-vous explosent.

Par Nicolas Mayart et Laurent Burlet publié le 18/06/2019 à 17h22

actualisé le 18/06/2019 à 23h29

Ces deux derniers mois, nous nous sommes rendus plusieurs fois, à différents moments de la journée et de la semaine, devant le 97 rue Molière où siège la Direction de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration, le service d'accueil des étrangers.

Mardi 16 avril 2019, il est 22h30. Une silhouette féminine sort d'une voiture qui stationne rue Molière.

On nous interpelle : « Vous aussi, vous venez pour les papiers ? ». Inès (le prénom a été modifié), une Algérienne de 24 ans, est étudiante en droit à Lyon. Elle va sans cesse répéter cette question à tous les nouveaux arrivants.

Minuit passé, ils sont maintenant six, dehors, assis sur des couettes, des tabourets ou bien à même le sol, devant les portes de la « Direction de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration » de la préfecture du Rhône, 97 rue Molière, à Lyon 3e.

Plus prévoyant, Marat, un arménien de 36 ans, stationne dans sa Berlingo garée sur une place de parking.

Tous vont passer la nuit à l'extérieur pour être parmi les premiers à pouvoir accéder aux tickets qui leur permettra de renouveler les récépissés de trois mois, arrivés à expiration.

Un usager du service d'accueil des étrangers « Je ne comprends toujours pas leur organisation »

Inès, sourire aux lèvres, explique les raisons de son arrivée anticipée :

« Je suis déjà venue lundi matin, malheureusement il manquait une photo pour renouveler mon récépissé. C'est pour ça que je suis là ce soir. La dernière fois, j'ai vu plusieurs personnes se faire recaler, car il ne restait plus de tickets. Ils étaient venus vers 9h du matin, trop tard pour espérer pouvoir rentrer. Un monsieur derrière moi leur a conseillé de revenir le lendemain, vers minuit. J'ai suivi son conseil pour éviter de me retrouver comme eux. »

D'autres arrivées se font au cours de la nuit, ils seront 80 à patienter dès 6h30. Parmi eux, Kamel, un algérien de 36 ans :

« Les démarches sont longues et c'est répétitif. C'est ma quatrième fois devant la préfecture : là, il s'agit d'une demande de permis, mais d'habitude c'est pour les récépissés. Je viens là tous les trois mois, mais je ne comprends toujours pas leur organisation. »



Une quarantaine de personnes étaient présentes dès 7h. Ils étaient une petite trentaine à 6h, dans la queue de 13H, jeudi 6 juin.

Confusion et désordre général

« **Cela fait des mois que nous observons ce problème** »

Une lettre ouverte du Collectif 69 de soutien aux réfugié-e-s et migrant-e-s a été envoyé le 14 avril 2019 au préfet du Rhône pour attirer [son] attention concernant les conditions d'attente inacceptables pour les personnes d'origine étrangère venant retirer des récépissés et concernant les délais de rendez-vous sont anormalement longs qui doivent s'effectuer par Internet ». Et la lettre précise « Cela fait des mois que nous observons ce problème ».

À 9 heures, heure d'ouverture de la préfecture, les agents réservistes de la police nationale orientent les usagers. Deux files d'attente sèment la confusion parmi ces derniers.

Sur le portail de la préfecture : deux panonceaux fléchés indiquent “Ouverture à 9h : Remise de titre (Séjour, Voyage...)” pour l'un, et “Ouverture à 8h30 : titre de séjour/ de voyage”, pour l'autre.

Malgré cet affichage sommaire, certaines personnes ont du mal à se repérer. Un autre groupe s'agglutine assez vite, à l'extérieur des files d'attente officielles. Au bout de celles-ci, un policier, souvent seul face aux nombreuses questions qui fusent. Il semble débordé et n'est pas toujours en capacité de répondre aux interrogations des usagers.

À quelques mètres de là, accoudés aux barrières de la ville, certains fument une cigarette. Eux aussi ne sont pas épargnés par les sollicitations. La plupart répondent qu'ils ne savent pas, eux-mêmes, s'ils patientent au bon endroit. D'autres fois, certains usagers, plus aguerris aux démarches, se transforment en agent d'accueil et guident les personnes égarées à travers les queues.

« On répète quarante fois les mêmes choses, donc on peut hausser le ton »

Les étrangers qui n'ont pas d'heure de rendez-vous sont réunis en file indienne à gauche. L'attente est longue, la foule compacte. Il s'agit surtout de demande de renouvellement de récépissés (tous les trois mois), mais également d'étudiants, ou d'individus venus pour prendre un renseignement ou poser une question. C'est souvent là que les tensions se cristallisent.

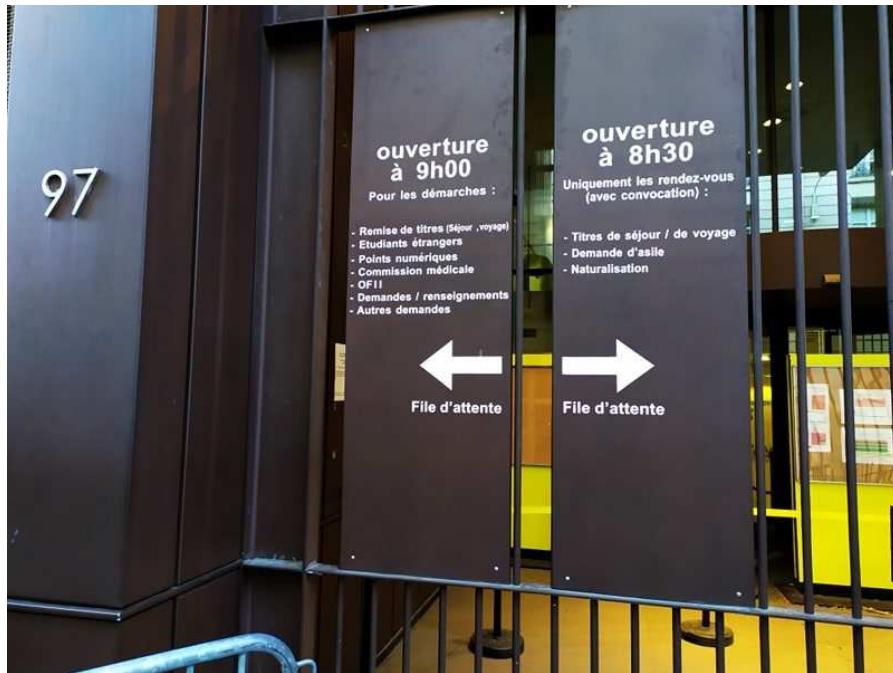
Près des barrières de sécurité, une dispute éclate. Nurah (prénom modifié), une Érythréenne d'une trentaine d'années accompagnée d'un bébé, arrive. Un policier s'énerve. L'échange est tendu. Finalement la femme s'éloigne pour rejoindre la file d'attente de 13h, déjà bien garnie. En patientant, elle témoigne :

« Je voulais demander à l'agent de police quelle queue je devais faire. Il m'a dit de patienter comme tout le monde, à droite, et qu'il ne pouvait pas me répondre tout de suite. Et quand j'arrive enfin devant lui, il me gronde en me disant que je me suis trompée de file d'attente et que j'aurais dû aller à gauche...

C'est ridicule, on est traité comme des moins que rien, baladés de file d'attente en file d'attente, obligés d'attendre plusieurs heures pour poser une simple question. »

Le réserviste explique que ce genre d'incident est quotidien, même si lui et ses collègues essayent de « limiter au maximum les incompréhensions » :

« C'est souvent des gens fatigués par l'attente. Il y a un souci également avec la barrière de la langue. On répète quarante fois les mêmes choses, donc on peut, au bout d'un moment, hausser le ton. »



A l'entrée du service de la préfecture : un panneau oriente les personnes d'origine étrangère dans les différentes queues.

Un nombre de tickets variable

Avant de compléter, sur le ton de la confidence :

« Ceci dit, on ne doit pas accabler non plus les usagers, il y a clairement un manque d'organisation et de personnels. »

Pour ajouter à la confusion, le nombre de tickets n'est pas connu par les personnes sous récépissé. Dans la foule certains se laissent aller à propager des rumeurs. Selon ces usagers : entre 100 et 140 tickets seraient distribués par jour. À ces tickets, il faut additionner une seconde catégorie de personnes : celles et ceux venus pour prendre un renseignement.

À chaque fois que nous nous sommes rendus devant la préfecture, nous avons constaté environ 200 entrées, en moyenne, pour la file d'attente de gauche.

Du côté du personnel administratif, on botte en touche. Une des fonctionnaires chargées de renseigner les usagers explique :

« Je ne peux vous dire le nombre de tickets distribués aujourd'hui, moi-même je ne le connais pas. Et même si c'était le cas, je n'ai pas l'autorisation de vous le transmettre. Tout ce que je peux vous dire c'est qu'il varie en fonction de nos capacités d'accueil et de traitement des dossiers. »

« Venir à 6 heures voire dans la nuit »

Cette même interlocutrice conseille d'« éviter les lundis ainsi que les vendredis, car il y a foule » et préconise une arrivée « avant 8h du matin ». Ainsi, pour la préfecture, ceux qui

suivent cette astuce attendront au moins cinq heures, les autres pourront se voir refuser l'entrée de l'administration.

Mais face au flou qui persiste, une consigne circule par le bouche-à-oreille parmi les usagers : pour être sûr de faire partie du nombre de personnes acceptées, il faudrait venir le plus tôt possible : “à 6 heures voire dans la nuit”.

Myriam (prénom modifié), rencontrée dans une file d'attente, un mercredi de mai, en a pris conscience. Arrivée à l'ouverture des heures de guichet, elle a finalement été priée de revenir le lendemain, car le nombre de tickets était atteint :

« Je n'ai pas pu venir avant, mon compagnon était au travail et je ne voulais pas laisser ma fille toute seule. Résultat, ils m'ont dit de repasser dans les prochains jours, je vais essayer, mais je ne suis pas sûre de pouvoir venir plus tôt avant la semaine prochaine. »

Un business sur la misère ?

Un article publié le 1er juin, par nos confrères du Monde, [révélait le marché parallèle des créneaux horaires](#) qui sévit à Paris. En effet depuis la dématérialisation de ces démarches administratives, des personnes peu scrupuleuses proposent leurs services aux étrangers. À l'aide d'un algorithme qui vérifie et réserve automatiquement les créneaux libres, certaines pages Facebook vendent des rendez-vous à la préfecture entre 15 euros et 200 euros.

À Lyon, cette technique ne serait pas développée. Néanmoins, un petit business a fleuri pour la queue de 13h, pour les renouvellement de récépissés. Beaucoup de personnes interrogées disent avoir été témoins de transaction aux abords de la file d'attente.

Marat explique :

“Certaines personnes viennent nous voir pour nous proposer de faire la queue à notre place. Ils se mettent alors dans la file d'attente et se font passer pour des amis ou de la famille alors que le service est payant. J'ai entendu quelqu'un qui évoquait la somme de 90 euros.”

L'avocat Mourad Zouine évoque un tarif de 40 à 50 euros.

Pour des questions “de dignité” ou “financières”, tous nos interlocuteurs nous ont dit ne pas souhaiter faire appel à ce genre de services. Mais Inès nuance :

“Je comprends parfaitement les gens qui se laissent avoir par ce genre de propositions : pour éviter des nuits dehors, certains peuvent mettre la main à la poche. »

La queue se fait aussi sur Internet

Celles et ceux ayant une heure de rendez-vous patientent dans la file d'attente de droite, ils viennent retirer leur titre de séjour, faire une demande d'asile ou de naturalisation. Les premiers arrivés sont là dès 7h. Si cette queue est dense et s'étend sur plusieurs dizaines de mètres, tous passent sans problèmes particuliers grâce à un SMS ou un mail de convocation envoyé par la préfecture.

Certes l'attente y est moins longue que pour la queue de gauche, mais ce rendez-vous n'est pas facile à obtenir. La queue se fait sur Internet.

Pour renouveler un titre de séjour, la préfecture du Rhône indique sur son site Internet aux personnes d'origine étrangère qu'ils doivent « déposer [la] demande de renouvellement (...) dans les deux mois précédent l'expiration de celui-ci ».

Dans les faits, ce délai est loin d'être respecté. C'est ce qui exaspère Ana, rencontrée début juin dans la file d'attente matinale. Chanceuse, elle a pu bénéficier du créneau d'une personne qui venait de se désister :

« Les délais d'attente sont interminables. Mon titre de séjour expire fin juillet, j'ai voulu prendre rendez-vous début mai, soit près de 3 mois avant son expiration... Mais il n'y avait plus de place avant le mois d'octobre. C'est scandaleux, heureusement qu'une personne n'a pas pu venir aujourd'hui et m'a laissé sa place. »

Nous avons croisé Jacques, 46 ans, dans la même queue. Les traits tirés, il raconte avoir eu peur de perdre son titre de séjour à cause de ce délai :

« La préfecture n'est pas franchement claire dans ses consignes. Résultat, je me suis connecté sur le site le 22 janvier, car mon titre de séjour périmait début mars. Finalement, le rendez-vous m'a été attribué seulement pour ce mois-ci. J'ai dû demander à la préfecture un papier qui précisait que ma situation était bien légale malgré un titre de séjour expiré de 3 mois. »



MODULE DE PRISE DE RENDEZ-VOUS RENOUVELLEMENT DE TITRE DE SEJOUR INFÉRIEUR A 10 ANS OU DE TITRE DE VOYAGE

Ce module de rendez-vous sur plage horaire est destiné uniquement aux usagers souhaitant demander (hors étudiants, étudiants en fin d'études étrangers et leurs conjoints sauf dans le cas d'un changement de statut "d'étudiant" à "salarié") le renouvellement d'un titre de séjour d'un an ou pluriannuel, le renouvellement d'un visa long séjour valant titre de séjour validé, un duplicata de titre de séjour d'un an ou pluriannuel, un changement de département sur un titre de séjour valable un an ou pluriannuel, une première demande de titre de séjour valable 10 ans à l'occasion d'un renouvellement de titre de séjour d'un an ou pluriannuel, un renouvellement de titre de voyage, un changement de statut sur un titre de séjour d'un an ou pluriannuel à l'occasion d'un renouvellement de titre de séjour valable un an ou pluriannuel. Il n'est donc pas nécessaire de se présenter sans rendez-vous à l'ouverture de la préfecture. Le dossier doit être complet pour qu'il soit enregistré. Pour cela, n'hésitez pas à consulter [la liste des pièces à fournir](#).

Toute autre demande ne sera pas acceptée au moment du rendez-vous. La préfecture se réserve le droit d'annuler les rendez-vous multiples : un seul rendez-vous par usager doit être pris.

Vous devez déposer votre demande de renouvellement de titre de séjour dans les deux mois précédent l'expiration de celui-ci. Les usagers qui réservent une des plages horaires impriment une confirmation de rendez-vous qu'ils devront obligatoirement présenter pour obtenir un ticket le jour du rendez-vous. **En cas de renouvellement de titre de séjour, les droits attachés à ce dernier (emploi et allocation) sont maintenus, sur présentation de la convocation qui vous est transmise après votre prise de rendez-vous, jusqu'à la date du premier rendez-vous.**

Sur son site, la préfecture indique aux usagers qu'il faut « déposer votre demande de renouvellement de titre de séjour dans les deux mois précédent l'expiration de celui-ci. »

Kaoutar Djemai-Dawood, déléguée nationale de la [Cimade à Lyon](#) (association pour les droits des réfugiés), confirme ce que Rue89Lyon a constaté auprès des personnes étrangères. Elle s'appuie sur un robot mis au point par l'association. Nommé « [A guichets fermés](#) », il analyse les créneaux disponibles. En juin comme en avril ou mai 2019, il n'y a quasiment aucun rendez-vous dans un délai de deux mois.

Pour une première demande, jusqu'à neuf mois d'attente

La prise de rendez-vous sur Internet a été lancée à l'été 2015 pour éviter les queues interminables qui avaient cours devant la préfecture de Lyon.

Mais les délais pour obtenir ces rendez-vous ont progressivement augmenté. Pour une première demande de titre de séjour, l'attente a explosé.

Début juin, selon plusieurs sources, il faut compter neuf mois. L'étranger doit tout d'abord remplir un formulaire en ligne. Initialement, la préfecture s'engageait à y répondre [« par mail sous 5 jours ouvrés »](#) pour donner un créneau, depuis peu le délai a été revu à la hausse. [Au-dessus du questionnaire](#), les autorités préviennent maintenant les usagers :

« Le service de gestion des rendez-vous a reçu un nombre important de demandes. Le délai de traitement peut-être de 3 à 4 semaines ».

Une dame a par exemple fait une demande début mai. Elle a obtenu une réponse par mail début juin qui lui notifiait un rendez-vous pour le 2 février 2020. Soit 1+8 mois d'attente.

« Ce n'est pas qu'un problème conjoncturel, il s'agit d'un problème structurel. Le système d'accueil doit être revu, martèle la déléguée nationale de la Cimade. »



Queue des étrangers devant la préfecture du Rhône en mai 2019. © NM/Rue89Lyon

Il faut avoir « l'accord du patron »

Concilier vie familiale, activité professionnelle et démarches administratives chronophages n'est pas évident. En discutant avec les usagers, un sujet revient souvent : « l'accord du patron ». Si certaines entreprises sont compréhensives, d'autres ont plus de mal. À l'abri dans son Berlingot, Marat commente :

« Je suis en formation, le patron a pas mal râlé quand je lui ai dit que je devais prendre un jour de congé payé. J'ai eu du mal à le convaincre. Il ne trouvait pas nécessaire de faire la queue la nuit et durant une grosse partie de la journée pour des démarches administratives. Il a finalement cédé, mais ça a été dur. »

D'autres préfèrent des arrangements, à l'amiable, avec leur employeur et leurs collègues.

C'est le cas de Richmond, un Ivoirien sous récépissé. Habitant à Villefranche, cet employé dans une usine agroalimentaire a eu la mauvaise surprise de découvrir que la sous-préfecture n'était pas compétente pour ce type de démarche.

« Le trajet en car jusqu'à Lyon dure une heure. Je devais commencer à 10h ce matin. Après une petite magouille avec un autre salarié, j'ai négocié pour embaucher à 17h. Donc il faut absolument que je sois sorti de la préfecture à 15h. C'est pour ça que je suis arrivé cette nuit : si je venais plus tard je risquais soit de ne pas avoir de ticket soit d'être de retour au travail trop tard et donc de me faire sanctionner. »

Les conséquences d'un renouvellement hors délai

Mourad Zouine, avocat, président de la Commission droit des étrangers du barreau de Lyon, a fait de l'accueil des étrangers par la préfecture de Lyon l'un de ses combats.

« Mes clients se sentent littéralement maltraités par l'administration. Mes plages de rendez-vous se remplissent de personnes qui cherchent à juguler l'inertie de l'administration et éviter ce traitement chaotique de leur dossier ».

Il cite le cas d'un de ses clients qui a été licencié par son patron car il devait poser un voire deux jours de congés tous les trois mois pour renouveler son récépissé, ce qui a créé une désorganisation de son poste que son employeur ne voulait plus assumer.

En tant que président de la Commission droit des étrangers du barreau de Lyon, il a pu recouper différentes expériences. Selon lui, on atteint cinq mois d'attente pour les renouvellements.

« L'étranger qui ne sait rien de ces délais se met en danger car il aura un rendez-vous postérieur à l'expiration de son titre. Un de mes clients a vu son contrat être interrompu immédiatement à la fin de son titre car son rendez-vous a été fixé quatre mois après la fin de son expiration ! Je suis intervenu pour dénoncer ce dysfonctionnement et on m'a donné un rendez-vous en mai. »

Ce n'est pas seulement les employeurs qui ne peuvent conserver les employés faute de papier. Les conséquences sur les droits sociaux sont également extrêmement importantes. Si les renouvellements de titre de séjour ne se font pas à temps, il y a une rupture de droits sociaux.

Selon l'avocat Mourad Zouine, la CAF surveille l'expiration du récépissé (notamment pour les titulaires de l'allocation adulte handicapé – AAH) :

« La CAF est toujours très prompte à interrompre les droits au moindre jour d'irrégularité ».

Et il ajoute :

« Imagine-t-on un administré lambda (français par exemple) se voir imposer des heures de file d'attente tous les 3 mois pour préserver ses droits ? On crierait à l'embolie du service public ! »

Pour Kaoutar Djemai-Dawood, déléguée nationale de la Cimade à Lyon, cet accueil déplorable des étrangers en préfecture « participe d'une politique nationale de dissuasion migratoire ».

« Des agents qui craquent »

Avocats comme associations et collectifs mettent en avant le manque de moyens humains pour expliquer cette situation.

La déléguée nationale de la Cimade à Lyon, Kaoutar Djemai-Dawood, estime que les préfectures des grandes villes ont « mis le paquet » sur l'accueil des demandeurs d'asile et n'ont pas placé suffisamment de monde au guichet et en « back-office » pour le traitement des dossiers.

L'avocat Mourad Zouine va dans le même sens :

« Les délais de traitement des demandes de titres de séjours ont explosé. On annonce 18 mois d'instruction pour une demande de régularisation et quasiment un an pour les premières demandes de carte de 10 ans. A titre de comparaison, il faut 12 à 18 mois pour qu'un étranger régulier ait une réponse à sa demande de regroupement familial ».

Les représentants de la préfecture ont rencontré association et avocats en janvier dernier. En guise d'explication, la représentante de la Cimade raconte qui leur a été avancé « un flux important des étrangers du fait de l'attractivité du Rhône », mais également des problèmes d'organisation et des « agents qui craquent ».

Mourad Zouine reprend :

« Il est certain que les moyens humains manquent, qu'il est difficile de « fidéliser » des agents titulaires sur ces guichets (d'où un turnover important) mais le ministère de l'Intérieur a pu démontrer qu'il savait renforcer des services pour faire face à la demande. Le bureau asile a été considérablement renforcé et peut désormais proposer des rendez-vous dans des délais de un à deux jours, contre parfois un mois voire deux mois à la fin de l'année 2017. Ce qui démontre qu'on peut mettre des moyens si on le veut et où on veut ».

« Le bon sens commanderait une augmentation des moyens humains »

Pour Mourad Zouine, « le bon sens commanderait une augmentation des moyens humains aussi bien pour l'accueil que pour l'instruction des dossiers ».

L'avocat propose également de délivrer des récépissés plus longs :

« Une circulaire Valls de 2015 le prescrivait déjà. Ce à quoi il m'a été répondu que l'informatique rendait cette bonne idée difficile à mettre en œuvre ».

Contactée par Rue89Lyon, la préfecture du Rhône annonce « finaliser la mise en place prochaine d'un nouveau module de rendez-vous sur son site internet, qui permettra d'éviter les nombreuses difficultés techniques constatées ».

Selon les associations et les avocats, la préfecture évoque « la priorisation des prises de rendez-vous ». Ce serait un module d'orientation sur le site Internet pour trouver de quels motifs (il y en a 263) dépend la personne.

L'objectif serait de prioriser les personnes en « plein droit » qui viennent d'entrer avec un visa, leur imposant un délai pour se présenter en préfecture, viendraient ensuite ceux qui sont devenus des « plein droit » après avoir été en situation irrégulière (parent d'enfant français par exemple) et enfin le reste (régularisation).

Mourad Zouine conclut :

« Je trouve cette idée louable sur le principe mais on ne réglera pas le problème de l'instruction des dossiers (ce sont des êtres humains qui instruisent, et ce boulot ne peut pas être fait par des algorithmes).

Il faut impérativement recruter du personnel pour réduire les délais d'instructions des dossiers, car plus vite les gens auront leur titre, leur régulation, voire une décision négative, et moins il y aura de gens aux guichets de 13h ».

Mais ce recrutement souhaité d'agents pour l'accueil ou l'instruction des dossiers n'est pas à l'ordre du jour (lire à la fin de l'article la réponse de la préfecture).

Recours en justice et Défenseur des droits saisis

A court terme, associations et avocats essayent de trouver des solutions pour faire accélérer les réponses de la préfecture.

Pour obliger le Préfet à répondre plus vite, les avocats déposent des recours contre les refus implicites qui naissent du silence gardé durant 4 mois sur les demandes de titre de séjour. Mourad Zouine explique :

« Ces recours sont jugés en deux ans en moyenne mais mettent une forme de pression sur le Préfet, qui est contraint de sortir le dossier pour l'instruire ».

Du côté de la Cimade, on en est réduit à saisir le Défenseur des Droits.

« Depuis un an, la préfecture nous répond même plus quand on envoie un mail sur une situation », explique Kaoutar Djemai-Dawood, déléguée nationale de la Cimade à Lyon. C'est silence radio. La réponse est toujours stéréotypée : « le dossier est en cours d'instruction ». Il a fallu trouver d'autres solutions ».

En juin 2018, une requête a été envoyée au Défenseur des droits pour cinq personnes. Selon la Cimade, ça a été « efficace pour faire activer l'instruction du dossier ».

La réponse de la préfecture du Rhône

Pour répondre à nos questions, la préfecture du Rhône a préféré nous envoyer un écrit. Nous reproduisons en intégralité le texte qui nous a été transmis. Les services du préfet Pascal Mailhos n'ont pas souhaité nous expliquer pourquoi les temps d'attente sont si longs. Il est mis en avant les solutions envisagées, d'ordre technique, pour améliorer l'accueil et les délais d'attente. Mais l'embauche d'agents pour cet accueil et le traitement des dossiers n'est pas évoquée. Difficile dans ces conditions, selon avocats et associations, d'envisager une amélioration rapide du sort des étrangers à la préfecture de Lyon.

S'agissant de l'accueil général en préfecture :

La préfecture met régulièrement à jour les informations utiles sur son site internet (+ comptes facebook et twitter), elle informe notamment les usagers des éventuelles fermetures programmées ou ponctuelles, dues à un incident par exemple. Elle dispose d'une équipe d'accueil général entièrement dédiée à l'accueil, l'information et l'orientation du public et développe depuis plusieurs mois un projet structurel dénommé « innov'accueil ». Il a été conçu en associant des panels d'agents de la préfecture mais également d'usagers étrangers, afin de cerner les besoins et l'ensemble des actions susceptibles d'améliorer l'accueil. Plusieurs mesures ont déjà été mises en œuvre (nouveaux afficheurs extérieurs lumineux, installation d'un photomaton) et d'autres sont en cours de déploiement et nécessitent au préalable des ajustements techniques et/ou informatiques (mise en place de bornes de délivrance de tickets, nouvel outil informatique de prise de rendez-vous...).

Malgré l'affluence, la préfecture s'est adaptée afin d'assurer l'exécution rapide des formalités de sécurité pour entrer dans le bâtiment grâce au renforcement de l'équipe de réservistes de la police nationale.^[1] Le public des personnes à mobilité réduite, personnes âgées, femmes enceintes, font l'objet d'un accueil prioritaire. Les personnes ne pouvant pas se déplacer pour des raisons médicales graves peuvent donner procuration.

S'agissant de la réorganisation des modalités d'accueil en fonction du type de demande :

La préfecture finalise la mise en place prochaine d'un nouveau module de rendez-vous sur son site internet, qui permettra d'éviter les nombreuses difficultés techniques constatées. Les usagers dont le titre de séjour est prêt et qui ont communiqué un numéro de téléphone portable, reçoivent un SMS dans le but d'éviter des déplacements répétés en préfecture. Des travaux sont menés par la préfecture du Rhône afin de mettre en place des télé-procédures simplifiées pour certaines démarches. Néanmoins, il convient de noter que cette procédure n'est possible que dans le cas où les textes n'imposent pas la présence physique de l'usager (ex: impossibilité dans le cas d'un dépôt d'une demande de titre et le retrait dudit titre nécessitant une vérification biométrique).^[2] Des ajustements des modalités d'accueil sont mis en œuvre afin d'optimiser et de fluidifier la réception du public. A titre d'exemple, les changements d'adresse (dans le département) sont traités depuis plusieurs semaines sur le même guichet que les remises de titres. Cette modification a permis de faciliter cette démarche pour les usagers concernés, le guichet « remises de titres » étant plus fluide que les guichets de l'après-midi. Les usagers concernés ont également observé un temps d'attente moins long.

La préfecture déclenche régulièrement des opérations de renfort des effectifs de guichet pour augmenter les capacités d'accueil. Néanmoins, ces opérations de renfort ne peuvent être que ponctuelles, afin d'assurer la mission d'instruction des dossiers sur le fond. Les délais de prise de rendez-vous s'élèvent actuellement de 2 à 9 mois en fonction des types de demandes, les délais les plus longs étant relatifs aux premières demandes et les demandes de renouvellement de titres inférieures à 10 ans.

Par ailleurs, les usagers peuvent adresser leurs questions via la boite « contact » du site internet de la préfecture, qui apporte systématiquement une réponse.

Enfin, je vous précise que depuis le mois de février 2019, le nombre moyen d'usagers ne pouvant être reçus sur les différents guichets en présentation spontanée est en baisse significative ; les tickets ont été distribués sur de nombreuses journées pendant toute la plage d'accueil (jusqu'à midi le matin et jusqu'à 15h30 l'après-midi).

Les réflexions se poursuivent pour rester dans cette dynamique positive et améliorer par ailleurs les délais de rendez-vous.