

# LES PRINCIPES RÉPUBLICAINS BAFOUÉS PAR LA PRÉFECTURE DE TOULOUSE

## *UNE MALTRAITANCE INSTITUTIONNALISÉE*

RAPPORT DE L'OBSERVATOIRE  
DE L'ACCUEIL DES ÉTRANGER-E-S  
À LA PRÉFECTURE DE TOULOUSE



## FICHE TECHNIQUE DE L'ÉTUDE

**CETTE ÉTUDE A ÉTÉ PILOTÉE PAR LA LIGUE DES DROITS DE L'HOMME (LDH) DE TOULOUSE, ET DE COLOMIERS, À TRAVERS LE GROUPE IMMIGRATION DISCRIMINATION.**

**RESPONSABLE SCIENTIFIQUE :** Daniel Welzer-Lang, Professeur de sociologie, Université Toulouse Le-Mirail (Jean-Jaurès), chercheur au Lisst-cers (UMR CNRS 5193).

**RESPONSABLE DU TRAITEMENT INFORMATIQUE :** Frédéric Rodriguez, Professeur agrégé de mathématiques, enseignant de statistiques au département de sociologie de l'Université Toulouse Le-Mirail (Jean-Jaurès).

**COLLABORATIONS SCIENTIFIQUES :** Yaël Armangau, Maureen Cochenec, Azhar Elbaoui, Guillaume Juan, Michèle Quimbert.

**COORDINATION :** Joëlle Boué, Pascale Cabrolier, Claudie Ceccarelli, Monique Langevine, Yves Loridon, Lucie Martinez, Muriel Meerts, François Saint Pierre, Dominique Cognet. Et une quarantaine d'adhérent-e-s ou militant-e-s.

**DES ASSOCIATIONS PARTENAIRES :** RESF 31 (Réseau éducation sans frontière), Amnesty International, Cercle des voisins, Cimade, CGT (collectif sans-papier), Act-up, La Case Santé, CLIC sans papiers, Collectif des sans papiers de Cugnaux, Collectif des étranger-e-s malades, le collectif Toulouse Syrie Solidarité, Médecins du monde, et des personnes non affiliées.

Ont participé des avocat-e-s toulousain-e-s, en particulier : Julien Brel, Flor Tercero.

**GRAPHISTE :** Nataly Studio Graphique [www.natalystudiographique.com](http://www.natalystudiographique.com)

**IMPRESSION :** REPRINT, parchemins du midi, 31 rue André Vasseur, 31200 Toulouse, [www.groupereprint.com](http://www.groupereprint.com)

**CONTACT :** [ldh.toulouse@gmail.com](mailto:ldh.toulouse@gmail.com)

« À l'opposé des conditions de réfugié ou de migrant 'indésirables', ballottés de frontière en frontière ou de camps en camps, quelle perspective s'ouvre donc à ceux que la guerre ou la misère chasse aujourd'hui vers l'Europe et qui y parviennent au péril de leur vie (en laissant beaucoup des leurs sur le carreau) ? Quelle perspective doit leur offrir l'Europe ? Ce ne peut être que l'accès à la citoyenneté européenne. [...] Chacun sait que les réfugiés n'arrivent pas en ce moment pour repartir : en tout cas pas tous et pas avant très longtemps. Si l'on ne veut pas créer une nouvelle population de déclassés, exposés à toutes les persécutions et aux déviances de la marginalité (pensons aux Roms, aux « clandestins »), ou une population d'étrangers relégués dans l'exil intérieur sur plusieurs générations (pensons aux camps palestiniens du Moyen-Orient), il faut ouvrir largement la possibilité de l'intégration, c'est-à-dire du travail, des droits sociaux et des droits culturels égaux. Mais la clé de tous ces droits et de leur possession « légitime », envers et contre les stigmatisations racistes, c'est la citoyenneté [...] ».

*Etienne Balibar, philosophe, Blog dans Médiapart : Europe et réfugiés : l'élargissement, 15 sept. 2015*

« Comme il est d'usage, les propos tenus par les chercheurs n'engagent pas les organismes scientifiques auxquels ils sont rattachés »

# INTRODUCTION

## LA MALTRAITANCE DES ÉTRANGER-E-S

À force de résister aux atteintes aux droits des personnes non-françaises, nous voilà sur la défensive, résistant jour après jour aux nouvelles lois, aux décrets, et surtout aux pratiques discriminatoires dont sont victimes les personnes qui, pour une raison ou une autre, veulent séjourner, vivre, étudier, se soigner ou travailler en France. Trop souvent, les gens n'ayant pas d'autre choix, ne peuvent plus vivre dans leurs pays d'origine. Hier il était même question de remettre en cause le droit du sol décrété par Louis X en 1315 ! Nous, militant-e-s des droits humains, nous voulons prendre de la distance par rapport à l'urgence et réintroduire une analyse critique des fonctionnements démocratiques de nos services publics, y compris quand ils s'adressent à des personnes étrangères.

### **Nous sommes dans un État de Droit et nous tenons à y rester**

Le Droit, en particulier le Droit administratif ou le Droit des étranger-e-s, définit un certain nombre de principes. **Les préfectures qui sont - il n'est pas inutile de le rappeler - des services publics**, doivent suivre un certain nombre de règles liées à leur statut. Elles se sont elles-mêmes dotées en plus d'une charte (la charte Marianne) et d'un label de qualité (Qualipref), garants d'une qualité d'accueil et de service.

Or, si quelques personnes se déclarent satisfaites et heureuses de l'accueil, beaucoup, beaucoup trop de personnes décrivent autre chose : Internet indisponible pour prendre un rendez-vous, ou trop difficile à utiliser pour des personnes étrangères maîtrisant mal la langue ou peu familières de l'informatique, attentes trop longues à l'extérieur, parfois dans le froid et sous la pluie, procédures complexes, informations contradictoires ou traitement différencié des dossiers selon la personne qui accueille, ton méprisant, parfois remarques racistes, la liste que nous produisons ici est longue.

### **Nous voulons un réel service public de qualité**

Ce rapport est citoyen au sens où il est le fruit d'une collaboration entre membres, ou pas, de diverses associations citoyennes et chercheur-e-s du service Public. Il a été élaboré grâce à la mobilisation de 40 observateurs et observatrices. Ils/elles ont questionné et écouté les personnes qui attendaient pour certaines à l'entrée de la préfecture de Toulouse, et en sortaient, pour d'autres. Des observateurs et observatrices ont aussi accompagné des personnes dans la préfecture. Nos observations ont été enrichies des informations et témoignages des associations, syndicats, avocat-e-s, travailleurs et travailleuses sociales qui, jour après jour, accompagnent les personnes en demande de papiers. Outre la longue liste des dysfonctionnements de la préfecture de Toulouse déjà gravement épinglés par d'autres associations<sup>1</sup>, on trouvera dans ce rapport des propositions d'améliorations qui, pour certaines, sont aisées à réaliser au niveau local quand d'autres demandent des modifications de la loi.

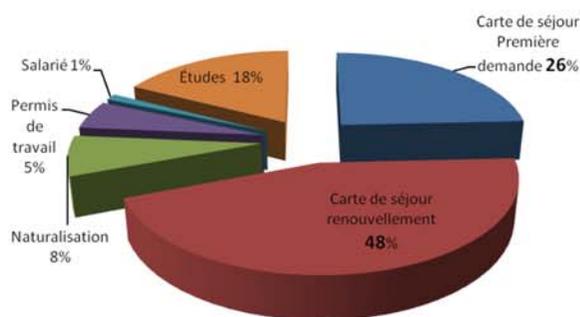
<sup>1</sup>La Cimade « À guichets fermés » mars 2016 ; La case santé, 2015, Rapport d'observation : le Droit au séjour des personnes étrangères malades (DASEM) à la case santé, Toulouse

## UNE MÉTHODE SCIENTIFIQUE

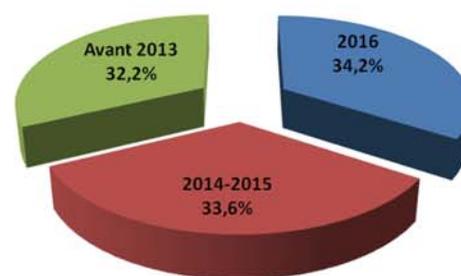
Avec l'aide des membres d'associations partenaires de la Ligue des Droits de l'Homme (LDH) qui se sont inscrit-e-s dans ce projet d'Observatoire, et grâce au soutien scientifique de sociologues de l'Université Toulouse Le Mirail (Université Jean Jaurès), nous avons réalisé un questionnaire s'adressant aux personnes étrangères qui viennent chercher des papiers à la préfecture de Toulouse. Après avoir testé ce questionnaire en 2015, une quarantaine de personnes ont réalisé des entretiens à l'entrée et à la sortie de la préfecture. Les entretiens ont eu lieu de janvier à juin 2016 de 7 heures du matin à 15 heures. Nous avons ainsi collecté 475 questionnaires que nous avons traités de manière statistique.

### L'échantillon de l'étude

L'âge moyen de notre échantillon est de 35 ans, allant de 7 ans [sa mère fait la demande] à 87 ans : un ancien combattant malade. Ce dernier a un titre de séjour de 10 ans. Il fait la queue comme tous les autres. Il est accompagné d'un ami, il a des revenus de 800 € par mois et estime l'accueil correct. Mais il craint d'être obligé de revenir et de ne pas comprendre les questions. Certaines demandes ont été initiées il y a 40 ans. Une majorité de personnes ont une situation stabilisée : 65% sont en couple en France et sur les 73% qui ont un revenu, 69% ont un emploi. Pour 344 individus, la première demande date en moyenne de presque 9 ans. Elle date de moins de 6 ans pour la moitié d'entre eux et de plus de 12 ans pour un quart. 57% ont des enfants (2,5 enfants en moyenne).



Echantillon de l'étude



Année de la première demande

En plus des données factuelles sur les difficultés rencontrées par les étranger-e-s, observateurs et observatrices ont indiqué aussi leurs impressions, les ressentis des personnes interrogées, les difficultés rencontrées pour remplir ces questionnaires. Parfois leurs révoltes ou leurs humiliations devant des procédés bien peu républicains mis en place par la préfecture. Ce rapport en reproduit des extraits. En plus de ces questionnaires, dans le cadre de nos activités associatives et militantes, des accompagnements d'étranger-e-s dans les locaux de la préfecture ont été réalisés pour saisir aussi l'ambiance de ces accueils et la qualité des renseignements fournis. Puis nous avons questionné associations, avocats-e-s, syndicats, travailleurs sociaux et travailleuses sociales et expert-e-s sur les difficultés et obstacles de l'accueil des étranger-e-s.

Pour réaliser cette étude, les documents suivants ont été utilisés :

- ♦ Collectif, 2012, *Témoignages en préfecture de Gironde, 16 mois d'observations et d'accompagnements dans le service des étrangers*, Bordeaux <sup>2</sup>.
- ♦ Cimade, 2016, *À guichets fermés, Demandes de titres de séjour : les personnes étrangères mises à distance des préfectures*<sup>3</sup>.
- ♦ La case santé, 2015, *Rapport d'observation : le Droit au séjour des personnes étrangères malades (DASEM) à la case santé*, Toulouse<sup>4</sup>.
- ♦ Défenseur des Droits, République Française, mai 2016, *Les Droits fondamentaux des étrangers en France*<sup>5</sup>.
- ♦ GISTI, septembre 2010, *Livre noir - Seine-Saint-Denis : accueil et traitement des dossiers des étrangers en préfecture*.<sup>6</sup>
- ♦ GISTI, juin 2014, *Livre noir (suite) - Seine-Saint-Denis : accueil et traitement des dossiers des étrangers en préfecture*.<sup>7</sup>
- ♦ GISTI, Loi du 7 mars 2016.

## LES RÉSULTATS DE SATISFACTION : DES DONNÉES FRAGILES

Nous avons interrogé les personnes en attente de papiers sur leur satisfaction de l'accueil. 65% sont satisfaites de la manière dont on leur a parlé « aujourd'hui » et que tout était compréhensible. 22% disent que ça n'avait pas été le cas la fois précédente. Et 13% déclarent l'accueil incorrect dans la manière dont on leur a parlé et/ou qu'elles n'ont pas compris.

Nos observations nous poussent toutefois à relativiser la satisfaction exprimée. Ce sont nos observations, et plus loin, les ressentis qui nous y poussent. Ainsi cette observation qui montre comment certaines personnes minorent leurs déclarations d'insatisfaction :

Etonnant ce mercredi 18 mai 2016, à 7h50. Après avoir essayé plusieurs refus, j'accoste une dame dans la quarantaine, bien habillée et souriante... « Bonjour, [évocation de la démarche LDH/préfecture] je peux vous poser quelques questions ? »— Bien sûr. Mais vous savez moi, c'est la 1ère fois que je viens. J'ai pris rendez-vous, et tout a été facile ! Elle m'explique alors avoir « simplement » utilisé Internet pour déposer sa demande de naturalisation. Online, on lui a donné rendez-vous aujourd'hui.

Un peu stressée certes « C'est comme pour un entretien d'embauche ». Bien sûr, dit-elle en réponse aux questions, son mari l'a « un peu » aidée. Alors que j'en étais au début des questions auxquelles elle répondait un peu évasivement, arrive le mari, de nationalité et origine française. Je réexplique la démarche de la LDH, notre intérêt pour le filtre que pourrait créer Internet.

Justement, dit-il, « C'est catastrophique... 50, 60 fois il a fallu se reconnecter au serveur. Jamais disponible ! Deux connections en même temps, sur deux réseaux différents. Les rubriques n'étaient pas accessibles... ». Et puis ajoute-t-il à mes questions sur la satisfaction de l'accueil.

Et on a pris rendez-vous... en JUIN 2015. Juste pour déposer le dossier !

Il en est tellement troublé qu'il se trompe dans le calcul :

Vous imaginez de juin à mai : 9 mois !

À son regard, le tremblement de ses mains, on sent l'émotion à fleur de peau. Elle sourit fièrement, se contente de regarder son chéri de mari. Comme fière qu'il ait pu exprimer, dire, révéler...

Onze mois pour pouvoir déposer un dossier. Mais au moins les rendez-vous sont fixés rapidement et « Online ». Vive le progrès !

« La préfecture adore les gens qui s'excusent de venir, qui aiment se coucher... Ils sont soumis parce qu'ils veulent faire tout ce que va dire la préfecture. Elle saura qu'elle les tient un petit peu entre ses mains donc elle peut faire ce qu'elle veut. Elle va les amener à faire des choses tout à fait délirantes, délirantes » (Un avocat)

2 [http://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2012/04/RAPPORT\\_prefecture\\_GIRONDE1.pdf](http://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2012/04/RAPPORT_prefecture_GIRONDE1.pdf)

3 [http://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2016/03/La\\_Cimade\\_A\\_Guichet\\_Fermes\\_16032016.pdf](http://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2016/03/La_Cimade_A_Guichet_Fermes_16032016.pdf)

4 <http://www.casesdesante.org/CaseDeSante-PSD-rapport%20DASEM%202015.pdf>

[liens mis à jour le 19/10/2016]

5 [http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/736160170\\_ddd\\_rapport\\_droits\\_etrangers.pdf](http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/736160170_ddd_rapport_droits_etrangers.pdf)

6 [http://www.gisti.org/IMG/pdf/hc\\_livre-noirbobigny2010.pdf](http://www.gisti.org/IMG/pdf/hc_livre-noirbobigny2010.pdf)

7 [http://www.gisti.org/IMG/pdf/hc\\_2014\\_livre-noir-bobigny\\_suite.pdf](http://www.gisti.org/IMG/pdf/hc_2014_livre-noir-bobigny_suite.pdf)

## L'OBJECTIF DE CE RAPPORT

Nous n'avons pas voulu produire un rapport universitaire. **Mais un rapport utile pour tous ceux et toutes celles qui veulent infléchir et modifier les politiques d'accueil dans les préfectures.**

Nous mettons ces termes au pluriel car, comme le démontre la Cimade et le confirment nos observations, chaque préfecture adapte les textes en vigueur. Ce qui constitue d'ailleurs une première entorse aux principes de nos services publics : ils doivent s'appliquer de la même manière sur tous les territoires de la République.

**Nous formulons un certain nombre de propositions. Certaines sont locales,** et ce, d'autant plus que maintes fois associations, expert-e-s, syndicats, citoyen-ne-s en quête de papiers... nous ont conté des situations kafkaïennes dont nous reproduisons quelques extraits.

**Nous demandons, par exemple, la mise en conformité du « Comité local des usagers (CLU) »** qui aujourd'hui ne comporte qu'une représentante des usager-e-s. Oui, il est possible à moindres frais de permettre un accueil d'étranger-e-s plus digne. Il en va aussi des propositions favorisant l'accueil, y compris matériel **comme la protection des citoyen-ne-s devant la préfecture contre la pluie et l'attente pénible, l'accueil Internet...**

**Et cela d'autant plus que pour l'instant, le label Qualifref dont s'orne la préfecture n'est pas respecté.**

**En conséquence, nous demandons la suspension de ce label tant qu'il n'est pas vérifié.**

D'autres questions/interrogations ou propositions dépassent la seule préfecture de Toulouse. Ce rapport se veut aussi être une interpellation des élu-e-s, et des candidat-e-s aux prochaines élections : les hommes et les femmes politiques chargé-e-s de légiférer. En tout cas, ce rapport appelle à une concertation rapide. Personne ne pourra plus dire qu'il ne savait pas ! Il est bien sûr envoyé à la préfecture et à ses responsables auxquels nous demandons un rendez-vous.

Comme nous l'avons fait dans notre précédent travail sur les Comparutions immédiates<sup>8</sup>, nous mettons à disposition des universitaires et/ou des collectifs militants les données anonymisées de cette étude.

<sup>8</sup> Welzer-Lang D., Castex P. (Coord.), 2012 : *Comparutions immédiates : quelle Justice ? Regards citoyens sur une justice du quotidien*, Ligue des Droits de l'Homme de Toulouse, Toulouse, Érès.

## POURQUOI SI PEU DE SYRIENS ? : LES SYRIENS À TOULOUSE

Nous avons été étonnés du petit nombre de Syriens ayant répondu aux questionnaires.

Cela s'explique par le fait que les ressortissants de ce pays relèvent, pour la plupart, d'une demande d'asile. Ils ne sont pas dans la file d'attente de la préfecture.

Les Syriens peuvent en effet être « dublinés » (relever de la procédure Dublin, c'est-à-dire être arrivés d'abord dans un autre pays européen, où ils auraient du faire leur demande d'asile), être re-localisés (qui intègrent directement les structures de demandeurs d'asile) ou ré-installés (déjà protégés par le HCR Haut-Commissariat aux Réfugiés).

### Comment se passe l'accueil à la préfecture ?

Les Syriens s'adressent à la Croix-Rouge, mandatée par la préfecture, puis à l'OFII \* (voir glossaire) pour constituer leur dossier. Ils doivent ensuite venir pointer régulièrement à la préfecture.

Il s'agit pour la plupart de personnes relevant de la procédure « Dublin ». Pour celles-là, **il faut 6 mois de pointage avant d'être acceptées en procédure normale et voir leur demande d'asile examinée par l'OFPPA \***. Elles sont ensuite convoquées à Paris pour un entretien oral.

Les familles sont convoquées régulièrement à la préfecture de Toulouse pour pointer, **un seul manquement ou retard peut être fatal et retarder d'autant leur prise en charge** en tant que demandeur d'asile : elles sont considérées comme en fuite !

Les demandeurs sont convoqués au 2ème étage de la préfecture au bureau de l'asile, tout le monde à la même heure. À 14h, quand les guichets s'ouvrent, tous se précipitent, remettent leur papier. Puis, après une attente plus ou moins longue, on le leur rend avec la date du prochain rendez-vous.

### Changement du dispositif d'accueil à Toulouse en 2017 : création d'un guichet unique

Depuis le 9 janvier 2017, l'équipe de Forum réfugiés-Cosi assure l'accueil des demandeurs d'asile primo-arrivants à la plateforme de premier accueil de Toulouse. C'est elle qui est en charge de donner le rendez-vous pré-GUDA (Guichet Unique). L'association prend ainsi le relais des actions conduites jusque-là par l'OFII et par la Croix-Rouge française.

Depuis la réforme de l'asile en 2015, un système de PADA (plateforme d'accueil pour demandeurs d'asiles) devait être mis en place partout en France. À Toulouse, cela a pris un peu de temps. Les missions de la PADA sont :

La domiciliation des DA (demandeurs d'asile), la prise de RDV à la préfecture pour le Guichet unique, l'aide à la constitution du dossier OFPPA, l'aide sociale pour la CPAM, l'organisation du transport des DA qui ont obtenu une place en CADA (c'est l'OFII qui donne les places en CADA puis ils préviennent le Forum, qui annonce la nouvelle au(x) DA et organise leur installation).

### Exemple de parcours du combattant pour une famille syrienne

Cette famille a reçu une lettre recommandée à son domicile (pourquoi ne pas lui avoir remis au guichet de la préfecture où elle se rend régulièrement ?). Elle n'est pas allée la chercher.

**En réprimande, la préfecture a prolongé la durée de pointage à 18 mois.** L'accueil n'est pas sympathique. La bénévole qui les accompagne a l'impression que cela fait plaisir aux employés de leur opposer un refus.

L'avocate a envoyé une lettre à la préfecture, en arguant que la famille ne parlait pas le français. Après cela, la préfecture leur a remis, pour la 1ère fois, une lettre traduite en arabe ! Ce qui ne s'était jamais fait auparavant ! Pour rappel, **il n'y a pas d'interprètes à la préfecture**, les demandeurs d'asile sont souvent accompagnés par des bénévoles.

Durant cette attente, la famille **reçoit des aides mais n'a pas droit à un logement en CADA\***. Les parents et leurs deux enfants sont logés dans une chambre d'hôtel.

L'avocate a fait appel. Le tribunal administratif (TA) lui a donné raison, il a requalifié la procédure Dublin en procédure normale, mais la préfecture n'a pas jugé bon de ramener cette durée à 6 mois comme demandé. **L'avocate a dû se déplacer à la préfecture pour exiger l'application du jugement du tribunal administratif.**

### Les Syriens du quartier des Izards à Toulouse

*Propos recueillis auprès d'associations Solidarity Union et Toulouse Syrie Solidarité, ainsi que de M. Mathias Beaufort, directeur de l'asile en Haute-Garonne.*

L'association Solidarity Union, entre autres, s'est consacrée à l'aide à ces personnes (cartes alimentaires, suivi de dossiers administratifs et interprètes, suivi scolaire...). Ces familles, au nombre de 50 environ, sont arrivées majoritairement entre juillet et novembre 2015, de façon illégale, par l'intermédiaire de passeurs, soit par la Grèce, soit par l'Espagne. Ce sont d'anciens nomades sédentarisés (kurdates) de la région de Homs. Ils occupaient un immeuble d'Habitat Toulouse promis à la démolition. La préfecture a fait évacuer le squat des Izards le 25 mai 2016. France Horizon, association agréée par l'État, avait été chargée de faire le recensement. Le relogement s'est fait en cohésion avec France Horizon, l'OFII, la préfecture, les acteurs sociaux, l'ADOMA.

**M. Mathias Beaufort**, directeur de l'Asile en Haute-Garonne a été sollicité par la préfecture pour créer un CHU (Centre d'Hébergement d'Urgence) Adoma. Il a accueilli 91 personnes sur les 123 recensées. Puis l'OFII les a orientées sur les CADA des Pradettes, des Sardelis et UCRL, ou en région. Ce dispositif prévu pour une durée de 6 mois (renouvelable) a brusquement été interrompu au bout d'un mois et demi. L'État a décidé de ne plus payer. En juillet, l'OFII a demandé à ADOMA de vider le CHU et d'orienter les familles. Toutes ont dû partir, soit vers des appartements de droit commun, soit vers d'autres CADA de Midi-Pyrénées, obligeant encore une fois les enfants scolarisés à changer d'école en cours d'année !

Une seule famille est encore en situation irrégulière (fin 2016).

91 personnes sur 190 se sont vues proposer une solution. Mais pour celles qui ne se sont pas fait recenser le problème demeure, elles squattent les autres petits immeubles du quartier. À celles-ci, s'ajoutent des **familles nouvellement arrivées**.

### Les principales difficultés rencontrées (d'après Toulouse Syrie Solidarité).

La langue : rien n'est fait par les services de l'État et les administrations pour recruter des interprètes. La santé : c'est beaucoup trop long pour obtenir la CMU. Les difficultés pour préparer le dossier de demande d'asile dans un temps très court. **Ce sont les associations qui pallient à ces manques pour des missions qui devraient être assumées par l'État.** Pourquoi la préfecture ne propose-t-elle pas des situations durables ? On a l'impression qu'elle ne veut pas que les gens restent trop longtemps ensemble et aient ainsi l'occasion de s'organiser pour faire face à l'arbitraire.



Le terme migrant est un « mot valise » qui désigne dans l’imaginaire collectif une masse de personnes qui viennent émigrer en France, ou sont en train de le faire (les « colonnes de migrants » dit la presse). En fait, il faut distinguer les « demandeurs d’Asile », notamment ceux qui fuient en raison des guerres actuelles, des persécutions...des autres migrant-e-s : les migrant-e-s économiques, les migrant-e-s qui choisissent de venir en France, ceux et celles qui se rapprochent de leur conjoint-e, ceux et celles qui viennent faire des études ou veulent travailler en France après des études, et bientôt les migrant-e-s climatiques, etc. Et puis ceux et celles que l’on qualifie encore de migrant-e-s après plusieurs décennies passées en France ? Ceux et celles qui ont des cartes de séjours et qui les renouvellent sans vouloir demander la naturalisation française (ils/elles sont 47% de notre échantillon). Si le terme migrant-e est préférable et plus objectif que « immigré-e » ou « émigré-e » qui ne désignent qu’une part du phénomène [une personne est toujours immigrée ET émigrée à la fois], il devient parfois un terme raciste qui ne sert qu’à coloriser la questions sociale [voir « De la question sociale à la question raciale ? : Représenter la société française », publié par Didier FASSIN, et Éric FASSIN]. Il arrive qu’une personne non-blanche soit assignée au statut de migrant-e et/ou d’étranger-e à vie du fait de son apparence [voir à ce propos le très beau texte de Georges Simmel, Digression sur l’étranger, in L’école de Chicago, Y. Grafmeyer, I. Joseph, Aubier, Paris, 1984, p. 54].

**Nous n’abordons pas dans ce rapport toutes les questions liées aux migrations et aux migrant-e-s (récent-e-s ou non). Nous abordons les questions posées par l’accueil des étranger-e-s à la préfecture de Toulouse.** Sont ainsi largement absents de notre rapport les questions de logement, de santé, de culture... Sauf quand le délai d’obtention des papiers, les erreurs ou les retards impactent ces problèmes.

## 1

# DEHORS, L'ATTENTE : UNE QUEUE QUI N'A PAS SA RAISON D'ÊTRE



## TEMOIGNAGES

*Ou cette autre personne, retraitée, en France depuis presque 40 ans, qui ne comprend pas que pour son 4ème renouvellement ce soit si compliqué.*

## A : UNE QUEUE STRUCTURELLE

Une queue inutile compte tenu du caractère reproductible de la plupart des situations. La queue d'attente à la préfecture n'est pas une queue conjoncturelle. Les réfugiés ou ex calaisiens ne sont pas là !... Elle n'a lieu que le matin, alors que les demandeurs et demandeuses d'asile viennent très majoritairement accompagné-e-s et sur rendez-vous l'après-midi.

C'est une queue structurelle dont il reste à comprendre le sens. Dans la mesure où plus de 42 % des personnes sont en renouvellement de papiers, et parmi celles-ci 66 % ont déjà obtenu leurs papiers à la préfecture de Toulouse, on pourrait imaginer, notamment avec l'aide d'Internet, une systématisation de la demande, qui permettrait une diminution drastique des queues. Remarquons d'ailleurs que cela se passe déjà, une partie de l'année pour les 16,4 % qui viennent faire des études à Toulouse avec l'aide de « Welcome Desk » qui fonctionne en début d'année scolaire.

A-t-on voulu exposer à la vue du public les « masses d'étranger-e-s ? Veut-on humilier ces personnes ? Ou reproduit-on, sans le savoir, des pratiques coloniales d'un autre âge et d'une autre époque ? En tout cas, nous demandons une modification de la législation nationale plus respectueuse des droits humains.

## B : UNE POPULATION ' POSTCOLONIALE ' ?

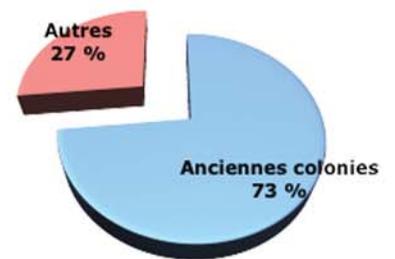
À écouter journalistes et commentaires de certain-e-s élu-e-s, on avait l'impression d'une nuée de migrant-e-s poussée-e-s par la misère, les guerres, le terrorisme... Et on retrouve majoritairement des personnes liées à nos anciennes colonies.

**Parmi les personnes les plus représentées dans notre échantillon, 8 pays représentés sur 9 sont d'anciennes colonies françaises<sup>9</sup>.**

Algérie	74	17,8
Maroc	62	15,7
Tunisie	31	7,5
Congo	19	4,6
Guinée	16	3,9
Côte d'Ivoire	13	3,1
Turquie	14	3,4
Sénégal	11	2,7
Cameroun	10	2,4

<sup>9</sup> Effectifs dans la première colonne et pourcentages dans la seconde. Nous entendons colonie, quel que soit l'ancien statut des territoires concernés (département, colonie, etc.).

Certaines, au vu des remarques faites sur la France - pays des droits de l'Homme - ont incorporé l'habitus indigène faisant de la France une forme de paradis. D'autres sont devenues critiques sur comment la France traite ses « cousins », ses anciens sujets qui ont constitué l'Empire colonial français. Et les réactions de rejet ou de soutien, et surtout les discours qui les accompagnent, de part et d'autre des guichets, ne sont pas sans rappeler le mépris ou l'empathie coloniale pour ceux et celles qui ont appris le français avec l'administration française. Est-ce à dire que nous avons observé une administration postcoloniale ? Ils/elles sont plus de 70% des répondant-e-s à venir des anciennes colonies. Cette forte proportion a créé une ambiance, un sas entre l'État et les demandeurs et demandeuses de papiers où le déni de droits, le mépris, l'abus de pouvoir sont fréquents. Sont-ils structurels du postcolonialisme ? L'hypothèse est intéressante à poser.



Origines de l'échantillon



Typologie des titres en métropole : par type de documents

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cartes de résident et résident longue durée	1 204 985	1 230 747	1 270 490	1 312 109	1 348 530	1 378 570	1 412 222
Certificat de résidence pour Algérien	560 169	542 905	553 801	561 543	556 994	560 024	564 936
Carte de séjour pluriannuelle							30 202
Carte de séjour temporaire	413 105	421 260	450 140	463 695	487 523	500 035	470 852
Titres communautaires	15 934	17 236	19 233	21 418	24 485	28 067	31 350
Retraite	4 415	4 344	4 216	4 260	4 353	4 543	4 770
Compétences et talents	1 590	1 674	1 724	1 713	1 741	1 582	1 527
Visas long séjour valant titres de séjour	17 021	64 860	62 405	64 568	64 418	64 016	60 867
Documents provisoires	160 158	171 169	161 415	177 418	175 993	197 576	249 617
<b>Total</b>	<b>2 377 377</b>	<b>2 454 195</b>	<b>2 523 424</b>	<b>2 606 724</b>	<b>2 664 037</b>	<b>2 734 413</b>	<b>2 826 343</b>

Source : AGDREF / DSED

Ceci est conforme aux statistiques nationales et européennes

Source : Direction Générale des étrangers en France, Statistique, statistiques publiques, 16/01/2017. On peut aussi consulter : <http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>

## 2

## UN NON RESPECT DU LABEL QUALIPREF 2.0

Nous constatons un mépris du cadre d'un service public républicain fondé notamment sur la sûreté et l'égalité de traitement. Et le non respect du label Qualipref 2 revendiqué par la préfecture elle-même.

## A : LES CONDITIONS MATÉRIELLES DE L'ACCUEIL

## Accès aux locaux

La labellisation ne prévoit rien en termes de qualité de service, hors les murs. Cependant, la question récurrente des files d'attente à l'extérieur des locaux doit faire l'objet d'une attention particulière.

## L'accueil des personnes en difficulté

Ni à l'extérieur, dans les files d'attente, ni à l'intérieur de la préfecture, il n'existe d'aménagement particulier pour les femmes enceintes et les personnes à mobilité réduite, ni de priorité d'accès.

Seule la carte d'invalidité émise par la MDPH permet de faire valoir un droit à un accès prioritaire.

## Affichage

## - À l'extérieur :

Un tableau est placé à l'entrée du bâtiment. Dehors, donc inaccessible en pratique lorsqu'il y a des files d'attente à l'extérieur, c'est-à-dire tous les matins. Ainsi, une personne peut être contrainte de faire la queue parfois longtemps uniquement pour connaître les horaires d'ouverture du service qui concerne sa situation.

## TEMOIGNAGES

*J'ai peur de ne pas tenir dans la file car c'est trop long et je suis âgée (67 ans).*

*J'étais sous la pluie avec un bébé de trois mois.*

*Il faut pouvoir faire entrer les gens sans attendre, les familles avec les enfants et les femmes enceintes. L'attente est très longue dehors avant l'ouverture, debout sous les intempéries.*

*Je suis arrivée à 7h30 ce matin, il n'y a pas d'abri, il pleuvait, il y avait des poussettes avec enfants, des personnes handicapées, beaucoup de monde jusque dans la rue à droite.*

Qualipref : « Nous accueillons de manière organisée et formalisée les personnes à mobilité réduite (PMR) et les personnes en difficulté. Des équipements ou une organisation appropriée sont mis en place pour recevoir les PMR.

« - Si je suis enceinte ou que je présente un handicap, un accueil privilégié et plus rapide, ainsi que des équipements spécialisés (rampes, ascenseur, guichet dédié) me sont offerts. »

« Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services »

Nous mettons à votre disposition les informations suivantes liées à l'accueil (physique et téléphonique) dans nos services : adresses physiques et courriel, téléphone, horaires d'ouverture, etc.) Ces informations sont vérifiées trimestriellement. Tout changement est signalé 72 h à l'avance.

Contenu de l'affichage externe :

- ♦ 1 feuille A4 sur laquelle figurent 3 tableaux :  
Les délais d'attente constatés pour le traitement des permis de conduire  
Les délais d'attente constatés pour le traitement des certificats d'immatriculation  
Les délais d'attente constatés pour le traitement des cartes d'identité
- ♦ 3 feuilles A4 sur lesquelles figurent des informations sur Qualipref
- ♦ 1 feuille A4 sur les délais de réponses aux demandes : il serait intéressant de connaître les modalités retenues par la préfecture pour établir cette jauge : les renouvellements de carte de séjour pour lesquels la prise de rendez-vous est obligatoire : durée indiquée, 37 jours, est à rapprocher des délais pour la prise de rendez-vous par Internet (voir ci-dessous la partie rendez-vous)
- ♦ 1 feuille A4 indique les jours et heures d'ouvertures de tous les services de la préfecture, y compris cartes grises, passeports, régie des recettes, etc. (soit en tout 23 horaires).



#### TEMOIGNAGES

*Il y a trop de monde et en plus tout est mélangé, toutes les demandes sont regroupées : renouvellement, premières demandes.*

*J'ai besoin d'une aide...*

*Je ne comprends plus rien...*

*Il faudrait faire plusieurs files et donner les rendez-vous...*

*Il faudrait faire une file de gens avec rendez-vous et une des personnes sans rendez-vous.*



Les cinq services qui concernent spécifiquement les étranger-e-s (admission au séjour, contentieux, immigration, asile, naturalisation) recensent dix types de demandes et autant d'horaires différents.

De plus, jusqu'en décembre 2016, ces horaires, parfois très restreints (une demi-journée par semaine), sont changeants et pas toujours respectés. Ainsi, une feuille rose contredit l'annonce de l'ouverture tous les vendredis du guichet de l'admission exceptionnelle au séjour (affiche et site Internet) en la réduisant à deux vendredis par mois durant le 4<sup>e</sup> trimestre 2016.

Qualipref : « Une signalétique interne aisément repérable identifie les bureaux recevant du public.  
« Je m'oriente avec plus de facilité grâce à une signalétique claire, uniforme et mise à jour »

Sur un écran, placé dans un recoin, sont affichées les informations importantes. Apparaît : "ATTENTION – MODIFICATION DE PROCÉDURE"

Une écriture administrative peu lisible qui demande une bonne vue, une maîtrise du français et du langage administratif. Cet écran sert aussi à l'annonce du numéro appelé au guichet.



## Le tri de l'entrée

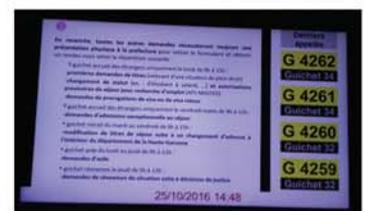
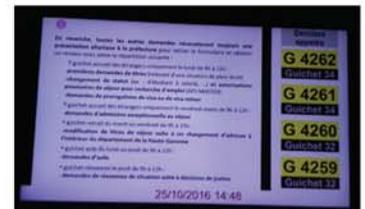
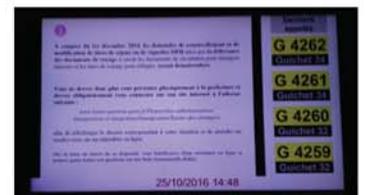
### À l'intérieur :

Du côté « Services des étrangers », une certaine confusion règne dans le hall d'entrée. De nombreuses personnes ne sont pas sûres de l'endroit où elles doivent se rendre, ni où retirer leur ticket. Deux longues files d'attente se sont formées un peu au hasard, avec un gros risque d'attendre au mauvais endroit et donc de devoir changer de file. La longueur imprévisible de l'attente peut poser de gros problèmes, en particulier pour les personnes qui travaillent, les parents, etc.

Si le panneau d'affichage extérieur n'a pas pu être observé, il y a de nouvelles informations à l'intérieur... quelque peu différentes !

Lors des moments de grande affluence, le matin, une personne (agent, service civique, très variable) est préposée à l'orientation des personnes et la distribution des tickets. En fait, les tickets d'accès ne sont pas donnés systématiquement et le rôle de l'agent ne consiste pas à permettre une meilleure orientation. Nous assistons à ce premier tri des demandeurs : ils/elles sont autorisé-e-s ou pas à entrer dans la file d'attente pour retirer un dossier.

Cette situation est dénoncée par TOUS et TOUTES les PROFESSIONNEL-LE-S : le retrait de dossier est soumis à une « appréciation de guichet ».



Sur un écran, placé dans un recoin, sont affichées les informations importantes. Apparaît : 'ATTENTION – MODIFICATION DE PROCÉDURE PHOTO 20161025' Une écriture administrative peu lisible qui demande une bonne vue, une maîtrise du français et du langage administratif. Cet écran sert aussi à l'annonce du numéro appelé au guichet.

## TEMOIGNAGES

*Je suis venue le jeudi car c'est le jour qu'on m'avait dit ; j'ai attendu devant un guichet mais il ne s'ouvrait pas ; au bout d'un moment j'ai demandé et on m'a répondu de revenir le jeudi suivant ; le guichetier était malade. Si je n'avais pas demandé, personne ne m'aurait rien dit.*

*Dossier complet mais la personne était absente ; comme si cela reposait uniquement que sur une seule personne.*

*Il y a trop de monde et en plus tout est mélangé, toutes les demandes sont regroupées : renouvellement, premières demandes.*

*J'ai besoin d'une aide...*

*Je ne comprends plus rien...*

*Il faudrait faire plusieurs files et donner les rendez-vous...*

*Il faudrait faire une file de gens avec rendez-vous et une des personnes sans rendez-vous.*

Qualipref : « Une signalétique interne aisément repérable identifie les bureaux recevant du public. « Je m'oriente avec plus de facilité grâce à une signalétique claire, uniforme et mise à jour »

Qualipref : « S'il existe un point d'accueil général, selon les horaires, l'agent d'accueil traite la demande de l'utilisateur ou l'oriente vers le bon interlocuteur. Il l'informe du nom du service compétent et de sa localisation sur le site. « Les agents du pré-accueil s'assurent de la complétude de mon dossier et m'évitent d'attendre inutilement au guichet. Si je suis pressé, des boîtes aux lettres me permettent de déposer mon dossier. »

De fait, au guichet d'accueil général, un personnel jeune et souriant est chargé d'orienter les arrivants. Mais, de son propre aveu, il n'a reçu aucune formation : « Formé sur le tas, j'apprends à ceux qui viennent d'arriver ». En accompagnant une personne en difficulté d'orientation, nous nous sommes entendus répondre au guichet Admission exceptionnelle : « Le jeune homme de l'accueil vous a mal orienté. Il ne sait pas, c'est un service civique ». Nous n'étions pas au bon guichet...



## Des guichets fermés

Certains guichets sont fermés sans explication, sans information d'horaire ou de modalités de contact.

## L'orientation

« La présence d'engagés du service civique sera maintenue dans les halls d'accueil. Leur rôle est d'aider et d'orienter les usagers dans leurs démarches administratives. » (Compte-rendu de la réunion du CLU du 17 février 2016).

## Confort des espaces d'accueil

À l'intérieur du bâtiment, l'aménagement des espaces distingue deux catégories d'usager-e-s : ceux et celles qui viennent pour leur véhicule, cartes d'identité, etc. et les étranger-e-s.

Les premier-e-s bénéficient, à droite de l'entrée, d'un espace spacieux agrémenté de plantes vertes, avec de nombreux sièges.

Qualipref : « Les espaces d'accueil et d'attente sont bien éclairés et propres [...], bien rangés. L'espace d'attente comporte un minimum de sièges en bon état.

Nous signalons aux usagers la mise à disposition d'au moins deux services en bon état (photocopieuse, borne Internet, fontaine à eau).

« - Je bénéficie d'un accueil en préfecture plus agréable »

« Les échanges entre les usagers et les services de l'État sont plus fluides. »

« - Les salles d'attente sont plus confortables (suffisamment de places assises, point d'eau, etc.) et proposent de nombreux services (photocopieur, photomaton, monnayeur). »

### TEMOIGNAGES

*La fermeture due à la grève du mardi 26 n'était pas signalée la veille ; on lui a dit de se présenter ce jour-là alors que la porte était close.*

*On ne nous a pas informés de la fermeture du bureau hier ; je suis venu pour rien ; avec aujourd'hui cela fait 2 jours de travail perdus.*

L'espace des titres pour les personnes étrangères, lui, est un labyrinthe encombré et exigu qui regroupe des services difficiles à identifier et distinguer [décembre 2016]. Les guichets « Dépôt retrait étrangers » sont tout de suite à gauche en entrant. Peu de fauteuils et une longue attente : 14h44 prise du ticket 4329 alors qu'est appelé le 4262 : 67 personnes nous précèdent. Trois guichets seulement sont ouverts, dans la pénombre, derrière un pilier, ce qui en rétrécit l'accès [décembre 2016].



## TEMOIGNAGES

*La préfecture doit revoir l'accueil.*

*Georges, tunisien, 50 ans – Chef d'entreprise, renouvellement carte de 10 ans (sa 3<sup>ème</sup>) au titre du travail. « La longueur de l'attente me perturbe énormément. Dehors il pleut. Je comprends les difficultés des employés de la préfecture dues à la surcharge mais je regrette qu'il n'y ait pas un ou deux interprètes ou des aides bénévoles. Je trouve l'attente humiliante : on donne rendez-vous à 10 personnes à la même heure. À la moindre faille, par exemple une hésitation sur la date d'entrée en France, c'est fichu, on est renvoyé du guichet. »*

*Je n'apprécie pas la façon dont on me parle.*

*Les conditions d'accueil sont mauvaises.*

*La montée du racisme qui s'exprime désormais.*

*La personne qui nous a reçus était méchante, elle n'était pas à la hauteur.*

## Confidentialité

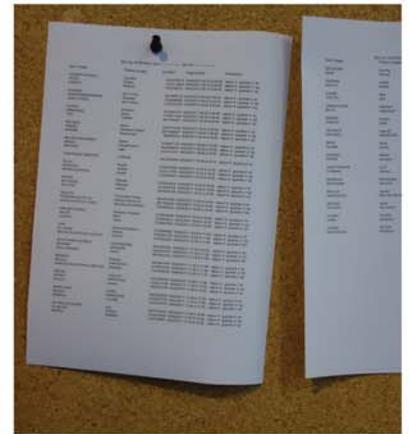
Debout, penché pour se faire entendre et parler suffisamment fort pour que l'instructeur puisse entendre - confidentialité et confort garantis ! - alors même que le nombre important de personnes qui attendent (sans compter les enfants) entretient un niveau sonore élevé, qui contraint à élever la voix. Dans la salle de dépôt des dossiers sur rendez-vous, les noms des demandeurs et demandeuses sont affichés sans précaution de confidentialité.

## B : LE SEUIL DU GUICHET

### La qualité de l'accueil

#### - Sur la forme :

Le contraste est grand entre la correction des employés de sociétés privées chargés des contrôles à l'entrée et l'accueil tendu, parfois méprisant de certain-e-s employé-e-s des guichets de la préfecture. Ils/elles sont exposé-e-s au flux des demandeurs et demandeuses et à une organisation conçue uniquement pour traiter la file d'attente au plus vite. Il n'est donc laissé aucun temps pour une marque d'attention, telle qu'une explication, ou une information détaillée.



Qualipref : « Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal : « Je bénéficie d'un accueil courtois »  
« Nous sommes disponibles et accueillons les usagers par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie et en prenant congé par une formule de politesse, quel que soit le canal. »

## - Sur le fond :

### Les témoignages disent le contraire :

*Difficulté à obtenir des réponses précises et obligation de se déplacer pour obtenir les informations recherchées*

*Il est impossible d'avoir des informations sur les lois, les conditions pour avoir des papiers (par exemple quels papiers pour aller travailler à l'étranger !)*

*on ne cherche pas à comprendre les problèmes des étrangers*

*Impossible d'avoir des réponses quand on sort des situations ordinaires*

*Les fonctionnaires ne font pas la différence entre une demande pour être réfugié (c'est sa demande) et autre chose (il a eu une carte vie privée vie familiale)*

*Manque de clarté*

*Ma femme m'aide*

*Les nombreux allers et retours nécessaires à l'obtention d'une information précise*

*Réponses évasives*

*Les différentes informations et les nombreux allers et retours*

*Renseignements pas clairs*

*La méconnaissance des services de la préfecture des différents types de titres*

*La demande de la préfecture n'est pas cohérente*

*La complexité des dossiers, le nombre de pièces à fournir et la difficulté*

*de trouver certaines pièces, le manque d'informations*

*Les informations sont trop imprécises*

*La première fois, informations fausses, déçu car on m'a envoyé de services en services*

*Je n'ai pas de réponse de la préfecture malgré mes courriers recommandés*

*Lorsque je viens personne ne peut me renseigner*

*Je reçois des informations contradictoires et mon dossier n'avance pas*

*Incompréhension, c'est compliqué, pas les bonnes informations données*

*C'est très compliqué*

*C'est pour moi incompréhensible*

*Peur d'avoir des mauvais renseignements*

*Avant j'étais auto-entrepreneur en Normandie. On ne m'a pas bien expliqué toutes les démarches*

*Aucune indication sur les délais*

*Accueil de mauvaise qualité, manque d'informations*

## Les peurs

### En fait, les usager-e-s ont PEUR :

⇒ Outre la peur de devoir revenir pour pièce manquante (67%),

⇒ 38,5% des réponses (36% des hommes et 43% des femmes, 41% des moins de 26 ans, 32% des plus de 44 ans), expriment une peur sur la façon dont on leur parle.

⇒ 23 % des réponses abordent la peur de ne pas comprendre (17% des hommes et 32% des femmes).

## TEMOIGNAGES

Un homme affirme que sa carte de 10 ans n'étant pas validée dans le fichier de la préfecture, son renouvellement est impossible. Il a rencontré de grosses difficultés sur Internet, il a dû recommencer plusieurs fois car « Le numéro ne passait pas, donc « engueulade » à la préfecture, dit-il. La borne ne marchait pas. Elle imprimait « numéro inconnu ». Il a dû faire du forcing au guichet en l'absence d'un guichet d'accueil.

On ne me parle pas gentiment, on me fait comprendre qu'il faut que je parte.

On m'a parlé d'une façon incorrecte au guichet .

J'ai pleuré plusieurs fois en sortant de la préfecture tellement on me parlait mal.

Certains employés de la préfecture sont « gentiment racistes » ils devraient être « mieux choisis ».

On me parle mal quand mon mari ne m'accompagne pas.

Etre respecté comme individu. De l'écoute

On attendrait plus de compréhension.

Qu'ils vous comprennent et ne se moquent pas de vous.

Que le personnel soit moins expéditif, qu'il explique mieux, soit plus patient.

La façon dont on vous parle : c'est oui et non, ça dépend des fois.

Ils ne sont pas gentils.

Trop pressés, les employés ne sont pas aimables.

## TABLEAU DES PEURS EXPRIMÉES

J'ai peur de l'accueil, j'ai le stress en permanence

J'ai peur des blagues douteuses

Peur de ne pas être écoutée

Le filtrage à l'entrée n'est pas rassurant

À chaque fois que je vais à la préfecture, j'ai toujours peur de tomber sur une personne désagréable ; j'ai toujours des appréhensions

Toutes les fois, j'ai peur : ils ne traitent pas bien les gens

Elle a peur d'être mal reçue

Peur qu'on lui dise au dernier moment qu'il manque un papier

Peur de ne pas être suffisamment informé

Peur d'un manque de précision ; la personne qui l'a reçu était pressée

Peur de ne pas avoir de réponse

Qualipref : « Nous prenons en compte la demande des usagers et délivrons les informations et explications personnalisées nécessaires aux usagers qui le demandent afin de les aider à renseigner les formulaires et à compléter leurs dossiers.

Les usagers-e-s ont peur, les avocats le savent et recommandent d'accompagner le plus possible les personnes car, de leur propre aveu, leur présence dessert les personnes accompagnées.

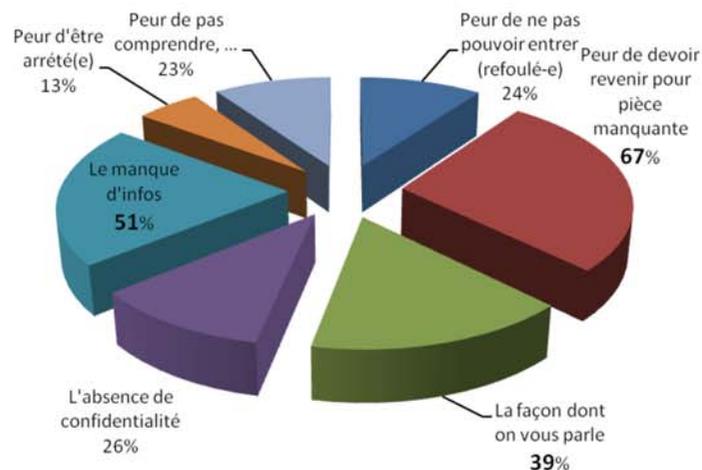
La suspicion est de rigueur, la méfiance est partie intégrante de la relation avec la préfecture :

Nous, les avocats, on est mal vus, notre présence est contre-productive, la préfecture ne nous aime pas.

Moi, lorsque j'accompagne quelqu'un, je ne dis pas que je suis avocate parce que les avocats sont considérés comme des fraudeurs ou complices des sans-papiers qui sont eux-mêmes des fraudeurs pour la préfecture.

Il vaut mieux que ce soient les associations qui accompagnent car elles peuvent faire une déclaration sur l'honneur devant les tribunaux.

Elle fait souvent des courriers sans spécifier sa fonction d'avocate car elle pense qu'ainsi c'est plus efficace.



## TEMOIGNAGES

*Quand elle est là je repars ou je vais à un autre guichet si c'est possible*

*Car on ne sait pas, c'est selon les humeurs au guichet*

*C'est aléatoire ; cela dépend de la personne*

*Certaines personnes ne donnent pas les bons renseignements*

*Ce n'est jamais clair ; trop compliqué*

*Les réponses à l'accueil dépendent des personnes*

*Il y a une dame pas sympa du tout qui ne donne jamais de réponse claire*

## C : LE TRAITEMENT DES DOSSIERS

### Des traitements aléatoires

Nombreux sont les témoignages de traitements aléatoires des dossiers en fonction de l'instructeur ou l'instructrice qui va recevoir l'usager-e ; il est impossible de se sentir en sécurité de traitement.

Un traitement aléatoire des dossiers « tout dépend de l'instructeur ».

Les réponses peuvent être différentes selon les interlocuteurs. Ainsi on m'a d'abord dit que mes papiers ne pourraient pas être refaits sans un procès verbal de déclaration de perte à la gendarmerie ; puis une autre personne m'a invitée à revenir le lendemain pour retirer une attestation.

*Observatrice : « Est-ce qu'elle peut avoir son titre d'ici fin décembre ? », « Ça dépend, ça dépend sur quel instructeur on tombe, la promesse d'embauche ça dépend ».*

*Observatrice : « Est-ce que je peux toujours retirer un dossier ? », « Ça dépend de l'instructeur, je conseille d'apporter un maximum de papiers ». « Le dossier n'est donné à remplir que si pour l'instructeur il y a toutes les pièces ».*

Suivant le guichet où tu passes ils ne demandent pas les mêmes pièces

Qualipref « Les agents qui me reçoivent sont impliqués dans une démarche d'amélioration de service et ils traitent mon dossier avec attention et dans un souci d'efficacité. »<sup>10</sup>

10> Dossier de presse du 4 juillet 2013 - format : PDF - 1,05 Mb - 04/07/2013 - <http://www.haute-garonne.gouv.fr>

## Des pratiques sans déontologie ni éthique

Une administration préfectorale inquiétante en Haute-Garonne : application étroite du droit, abus de droit. Une circulaire (dite circulaire Valls, 2012) non appliquée car, « devant les tribunaux, elle n'est pas opposable » dit une responsable de service à un syndicaliste.

Les témoignages d'avocat-e-s, d'associations et d'expert-e-s sont récurrents et multiples, des associations ont interpellé avec force les autorités pour que cessent ces pratiques.

Dans les témoignages, le service des étranger-e-s de la Haute-Garonne fait preuve de pratiques que l'on ne sait comment qualifier, mais qui, en tout cas, ne sont pas conformes aux principes d'accueils républicains, ni au label Qualipref, ni parfois à la législation.

Parmi celles-ci :

Des mineurs sont reçus en tête à tête et menacés pour les forcer à révéler leur âge.

Un étranger a obtenu gain de cause devant le tribunal administratif de Toulouse. Le délai de recours est dépassé depuis plusieurs mois ; le dossier n'est pas régularisé. Le passeport est détenu par la préfecture et le bénéficiaire n'a toujours aucune pièce justificative pour sa régularisation. Peut-on croire à des retards dans le travail ou évoquer la malveillance ? Des pressions et menaces sont proférées entre 4 yeux dans un bureau, etc. Il faut mettre en œuvre des recours devant les tribunaux pour se voir délivrer un dossier.

### Des avocat-e-s témoignent :

... donc la préfecture a régulièrement pour habitude, notamment quand elle sait qu'elle peut perdre devant le tribunal, de convoquer les personnes pour leur dire : « J'ai décidé dans ma grande mansuétude malgré le fait que ceci..., que ceci..., que ceci... que cela... de manière tout à fait exceptionnelle, de vous accorder un titre de séjour mais pour cela vous allez vous désister au préalable du recours que vous avez fait à mon encontre... Et exiger des personnes, avant de recevoir un récépissé ou quoi que ce soit, qu'elles signent un document de désistement. Comme si vous attaquiez votre employeur et que celui-ci vous convoquait sans votre avocat pour vous dire : vous retirez le contentieux que vous avez engagé contre moi aux prud'hommes.

« J'ai eu une personne qui venait de gagner au tribunal administratif sur la question des risques en cas de retour dans son pays kurde de Turquie. Son époux avait été expulsé avant qu'on gagne à Bordeaux (en appel). La dame revient à la préfecture pour refaire une demande et Madame Y. à la préfecture, exige d'elle avant de pouvoir faire une nouvelle demande qu'elle signe un document dans lequel elle soutient qu'elle ne court pas de risques en cas de retour dans son pays. Quand la préfecture a examiné sa situation, elle a donné une obligation de quitter le territoire français (OQTF) en fixant la Turquie comme pays de retour car « il n'y avait aucun risque à retourner dans son pays ».

« Le chantage au désistement, ce sont toutes ces choses là. Il y a quand même un souci sérieux » ajoute cet avocat.

Ou cette autre affaire gagnée au tribunal :

La personne est reçue à la préfecture :  
« eh bien voilà - lui a dit une responsable du service - pour le titre de séjour, j'ai été obligée de le fabriquer donc voilà ce titre de séjour. Je vous le donne... et je vous le reprends en suivant pour vous donner une nouvelle OQTF... ». L'avocat : la personne qui attend ce titre de séjour depuis des années et des années, l'a vu, il lui a été donné, puis repris, puis remplacé par une OQTF.

La préfecture a fait ensuite un recours sur un motif de droit que je n'ai plus en tête. Le recours a été ensuite invalidé par le tribunal. C'est assez brutal dans la violence du rapport de l'usager au service public.

### TEMOIGNAGES

*Les étrangers sont malmenés, dit une responsable associative qui relate ce propos de la part d'une responsable de la préfecture : « Moi, vivante, vous n'aurez pas les papiers ».*

## Des demandes abusives de pièces

Déjà relevées par la Cimade dans son rapport, les demandes illégales de pièces.

Avocat :

« La préfecture exige la présentation de passeports dans des cas où cela n'est pas obligatoire. Il y a une tendance à demander plutôt des actes de naissance quand la loi exige une preuve d'identité car les actes étant faits dans les pays d'origine ils sont plus facilement contestables ».

Exemple de la réception d'un dossier présenté par un proche pour un étranger malade :

Dans un cas, la présentation par un tiers du passeport, d'un certificat médical et d'une procuration a permis le traitement du dossier.

Dans d'autres cas, l'agent d'accueil a exigé la présence de la personne représentée. Ainsi, verrons-nous une femme hagarde que le mari, qui s'était présenté en vain la veille, a dû faire sortir de l'hôpital pour se présenter à la préfecture. Dans un autre cas, une famille à qui l'on avait dit que « le certificat médical et le passeport suffisaient », a dû finalement aller chercher dans l'urgence la grand-mère qui marchait difficilement. D'autres témoignages sont cités pour les étranger-e-s malades.

## Une absence de transparence dans les décisions

Les témoignages et observations lors des accompagnements montrent une absence de transparence dans les décisions. « Les consignes données depuis « l'arrière » note une observatrice. Elle a entendu : - « Je le prendrais bien, mais il faut que j'aille demander derrière » dit un agent. Puis au retour: « Ce n'est pas possible ».

Les dossiers sont donnés ou pas suivant des critères obscurs, même dans les situations de plein droit :

Dans des situations de plein droit, il faut taper du poing sur la table pour obtenir le dossier » (Un avocat) Dès que vous venez, que vous posez une question sur une situation, que vous demandez un dossier, à chaque fois ils montent pour aller demander à la hiérarchie ce qu'il faut faire, est-ce qu'on donne ou non le dossier, ce qui est un cas complètement délirant pour une administration. C'est délirant...

Je prends l'exemple des cartes grises ou des permis de conduire, on ne va pas aller demander au chef du service des permis de conduire si on donne un dossier ou si ce n'est pas possible ; ça a l'air d'être extrêmement hiérarchisé et soumis à l'arbitraire des personnes de ce service. (Un avocat)

## L'absence de conseil

Trois exemples parmi d'autres :

Un ressortissant étranger avait instruit une demande de titre de séjour « salarié » alors que dans sa situation, il vivait avec une personne naturalisée, une demande de titre « vie privée et familiale » aurait été bien plus facile à traiter.

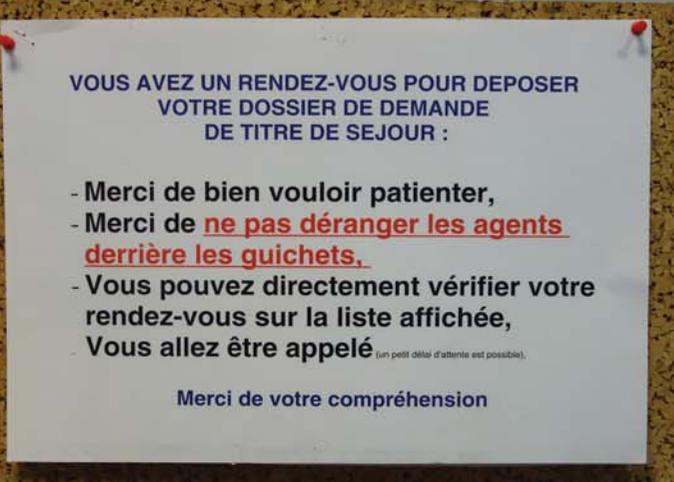
« Ils ont refusé de nous donner le dossier parce que nous ne sommes pas mariés, ni pacésés ». À la question « Que devons-nous faire ? », on nous répond : « Ben rien, on ne sait pas ». X est toujours étudiante et nous vivons ensemble, mais on ne nous a rien dit, on a rien, on ne sait pas quoi faire » et ce jeune couple repart, démuni.

Si vous allez là-bas en disant que vous êtes marié avec une personne de nationalité française et que vous voulez faire une demande de titre de séjour salarié, on ne va pas vous dire qu'il vaut mieux faire une demande « vie privée vie familiale » puisque vous remplissez les critères. Non, on vous laissera faire votre demande de titre de séjour salarié quitte à vous objecter ensuite par exemple que votre contrat n'a pas été signé par la direction ou quoi que ce soit alors qu'on aurait pu vous dire que vous aviez une autre possibilité. (Un avocat)

## Les étranger-e-s, « personnes dangereuses, inciviques »



UNE RECOMMANDATION UNILATÉRALE



UNE CONSIGNE EN ROUGE



NOUS AVONS TROUVE UNE REPRESENTATION GRAPHIQUE D'INFORMATION



Cela est devenu une récurrence dans tous les sites accueillant du public. Ici l'utilisateur est potentiellement dangereux. La longueur des files d'attente, les tensions qui s'expriment autant d'un côté que de l'autre du guichet ne risquent pas de calmer le « danger » d'énervement.

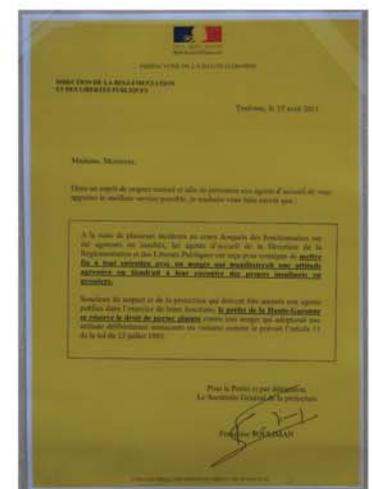
Les gens sont mal accueillis, il y a une suspicion vis-à-vis des gens dans la préfecture. Ici les étrangers, on est contrôlés, on se sent accusés.

L'affichage pour prévenir de la nécessaire et obligatoire bonne conduite des usagers est omniprésent.

## Aucun moyen d'identifier les agents

Nos constats sont sans appel :

Les agents installés derrière les hygiaphones ne sont pas identifiables. Aucun agent ne porte de badge (Constat toujours d'actualité en février 2017)



Qualipref : « Tout agent en contact direct avec l'utilisateur est identifié par son prénom et/ou son nom (badge, carte de visite, identification des bureaux...) »

## D : LES RENDEZ-VOUS

L'accueil sur rendez-vous est obligatoire pour le dépôt des demandes de titres. La prise de rendez-vous est faite sur place ou par Internet. Le net est obligatoire pour les demandes de renouvellements, de modifications ou de duplicata de titres de séjour ou de vignettes (OFii) Office Français de l'immigration et de l'intégration.

### Sur place :

Il y a un premier rendez-vous pour vérifier que le dossier est complet et un deuxième pour le dépôt du dossier rempli. Le délai d'obtention d'un rendez-vous peut être long, compte-tenu de la saturation du planning.

Il faut se déplacer 4 fois : la première fois pour avoir un rendez vous ; la deuxième fois pour déposer le dossier ; la troisième fois pour le récépissé du titre de séjour ; la quatrième fois pour retirer le titre de séjour

La première fois il faut attendre 2 à 3 heures pour avoir un rendez-vous qui n'est donné que le lundi sur place. Il faut revenir pour déposer le dossier. Puis encore pour les pièces manquantes

Il habite à Saint Béat dans le sud de la Haute-Garonne et étudie à Tarbes. Ce jeune homme a un dossier de naturalisation en cours mais, rendez-vous manqué, il doit tout recommencer.

Très long, il faut prendre des jours de congé pour faire les démarches

Très long sans motif apparent

L'attente est toujours très longue

Temps d'attente parfois long (2 à 3 heures)

### Par Internet :

Un point très largement étudié par la Cimade, nous ne pouvons que confirmer leurs propos. Pour les naturalisations, il est quasiment impossible de prendre rendez-vous par Internet.

Parfois quand l'interface est ouverte, les rendez-vous demandent un an, ou un an et demi. Fait exceptionnel, et de manière surprenante, racontent un avocat et une femme interrogée, ce qui a été confirmé par l'étude de la Cimade, lorsqu'il y a un désistement de dernière minute, on convoque une personne dans les quatre jours qui suivent. « Le délai est alors tellement court qu'on n'a pas le temps de constituer le dossier » dit l'avocate.

« On est obligé d'aller sur le site Internet, et le site n'est ouvert qu'un quart d'heure seulement pour la prise de rendez-vous »

### TEMOIGNAGES

*Problème de temps*

*Perte de temps, doit encore renouveler*

*Parfois des attentes un peu longues pouvant générer un certain agacement à la fois de la part du public et des employés de la préfecture*

*Les rendez vous sont longs à obtenir. Quelquefois je ne sais pas comment procéder*

*Les prises de rendez vous sont très longues*

*C'est très compliqué pour le titre de séjour : il faut venir plusieurs fois. La première fois le lundi pour avoir un rendez-vous ; il faut attendre très longtemps*

## Dossier incomplet

Là aussi, tout dépend de l'instructeur : « Je ne fais pas reprendre un rendez-vous aux gens car je sais que c'est compliqué et très long ; alors lorsqu'il manque une pièce, ou une photocopie, je les reprends entre deux autres rendez-vous, mais c'est difficile car les rendez-vous c'est toutes les 10 minutes » (une employée de la préfecture)

Et il est vrai que certains « instructeurs » renvoient les gens à qui il manque une photocopie ou une pièce, et le temps s'étire.

Éviter d'attendre un mois pour obtenir un rendez-vous car s'il manque des pièces cela retarde d'un mois encore. D'autant que la préfecture redemande le dossier entier s'il manque une seule pièce.

« J'avais un rendez-vous le 20 janvier 2015 pour déposer mon dossier de demande de naturalisation et je suis arrivée avec tous mes papiers mais pour un document (extrait de casier judiciaire) je n'avais qu'une photocopie ; j'ai téléphoné à une personne en Guinée, devant l'instructeur ; la connaissance rentrait le lendemain en France et s'est engagée à m'apporter ce document le lendemain. L'instructeur m'a alors répondu que pour lui « le dossier était incomplet » et que je devais reprendre rendez-vous. Dès le lendemain j'ai tenté une prise de rendez-vous mais je ne suis parvenue qu'en juillet 2016 à prendre le rendez-vous et je l'ai obtenu pour le mois de juillet 2017, soit 2 ans et demi plus tard ».

Il me manque une photocopie, je peux attendre 1 an pour avoir un autre rendez-vous pour la naturalisation, l'employé a refusé que Madame aille le chercher chez elle.

## Rendez-vous pour une naturalisation

*Capture écran : le jeudi 22 février matin*

*Ecrans sur la page des rendez-vous :*

**ATTENTION - CRÉATION D'UNE PLATE-FORME RÉGIONALE DE NATURALISATION**  
 Depuis le 29 avril 2015, une plate-forme régionale de naturalisation est mise en place. Les préfectures de département de la région Midi-Pyrénées ne sont donc plus compétentes pour recevoir et instruire les dossiers émanant des postulants résidant dans leur département ; cette mission étant assurée par les services de la préfecture de la Haute-Garonne. Pour ce faire, le dispositif dématérialisé mis en place dans le département chef-lieu depuis septembre 2013 sera étendu à toute la région.  
 Il appartient donc aux postulants de se connecter au site Internet de la préfecture de la Haute-Garonne à l'adresse suivante :  
[www.haute-garonne.gouv.fr/Demarches-administratives/Immigration-et-Integration/Integration](http://www.haute-garonne.gouv.fr/Demarches-administratives/Immigration-et-Integration/Integration)  
 afin de télécharger le dossier de demande de naturalisation correspondant à sa situation (par décret ou par déclaration) et de prendre rendez-vous sur un calendrier en ligne spécialement dédié aux départements régionalisés.  
 Les postulants ne doivent donc se présenter physiquement auprès de la préfecture de la Haute-Garonne que le jour du rendez-vous avec le dossier dûment renseigné et assorti de la totalité des pièces justificatives requises afin que l'entretien d'assimilation soit réalisé. Je précise que cette plate-forme régionale de naturalisation n'a vocation qu'à uniformiser l'instruction des demandes et que les préfets de lieu de résidence des postulants restent compétents pour proposer au Ministère de l'Intérieur une décision de naturalisation ou pour rejeter cette demande.  
 De fait, ce sont les préfets de département qui organisent les cérémonies d'accueil dans la nationalité française et qui remettent les ampliations des décrets et des déclarations aux postulants. Depuis la mise en œuvre de ce nouveau dispositif, une assistance en ligne est disponible pour tous les postulants de la région Midi-Pyrénées par le biais d'une boîte fonctionnelle dédiée.

Depuis la mise en œuvre de ce nouveau dispositif, une assistance en ligne est disponible pour tous les postulants de la région Midi-Pyrénées par le biais d'une boîte fonctionnelle dédiée.

#### AVERTISSEMENT N°1

20,67% des postulants ayant pris un rendez-vous pour déposer une demande de naturalisation ne se sont pas présentés à la préfecture.

Cette non présentation accompagnée de l'absence d'annulation informatique du rendez-vous a empêché d'autres demandeurs de s'inscrire sur des créneaux devenus libres.

J'engage donc chacun d'entre vous à faire preuve de "civisme" et à annuler systématiquement et suffisamment en amont le rendez-vous si vous êtes dans l'incapacité de l'honorer.

Puis :

J'attire l'attention sur le fait que tout dossier incomplet, non à jour lors de l'entretien et présenté dans un ordre différent que celui de la liste des pièces justificatives, sera automatiquement rejeté et qu'un nouveau rendez-vous devra être pris sur le site Internet de la préfecture. Il en sera de même si le formulaire de demande présenté n'est pas celui disponible sur le site Internet

Rendez-vous naturalisation, ressortissant habitant en Haute-Garonne

Afin de simplifier les démarches des ressortissants étrangers souhaitant accéder à la nationalité française et qui résident en Haute-Garonne, un dispositif dématérialisé est mis en place et ne nécessite plus la présentation personnelle du postulant au guichet d'accueil de la préfecture (guichet qui est d'ailleurs supprimé) pour retirer le dossier de demande. Ce dernier doit seulement se connecter au site Internet de la préfecture afin de prendre un rendez-vous et télécharger le dossier de demande (par décret ou par déclaration) qui est l'unique document recevable.

Nous avons cliqué sur les différents guichets

Haute- Garonne

Guichet 1 : Il n'existe plus de plage horaire libre pour votre demande de rendez-vous.

Veillez recommencer ultérieurement

Guichet 2 : Il n'existe plus de plage horaire libre pour votre demande de rendez-vous.

Veillez recommencer ultérieurement

Guichet 3 : Il n'existe plus de plage horaire libre pour votre demande de rendez-vous.

Veillez recommencer ultérieurement

Guichet 4 : Il n'existe plus de plage horaire libre pour votre demande de rendez-vous.

Veillez recommencer ultérieurement

Guichet 5 : Il n'existe plus de plage horaire libre pour votre demande de rendez-vous.

Veillez recommencer ultérieurement

Autre département (ex midipy)

Guichet 1 : Il n'existe plus de plage horaire libre pour votre demande de rendez-vous.

Veillez recommencer ultérieurement

Guichet 2 : Il n'existe plus de plage horaire libre pour votre demande de rendez-vous.

Veillez recommencer ultérieurement

Guichet 3 : Il n'existe plus de plage horaire libre pour votre demande de rendez-vous.

Veillez recommencer ultérieurement

#### TEMOIGNAGES

*Améliorer le système de prise de rendez-vous : impossible de prendre rendez-vous via le site Internet*

*Améliorer Internet pour la prise de rendez-vous*

*Je regrette d'être obligée de m'absenter de mon travail parce que je n'avais pas compris que je devais valider le rendez-vous obtenu par Internet*

**Donc on résume : un an pour obtenir un rendez-vous, quand c'est possible.**

**Un ordre de présentation des documents non respecté : on retourne au rendez-vous.**

#### Rendez-vous pour d'autres demandes

Pour une demande en février, les rendez-vous sont disponibles en avril au plus tôt. Mais attention, on ne peut pas prendre rendez-vous plus de deux mois avant la date d'expiration du titre.

**Ce qui est complètement kafkaïen. La préfecture fabrique, par le biais des rendez-vous, des personnes en situation illégale !**

## TEMOIGNAGES

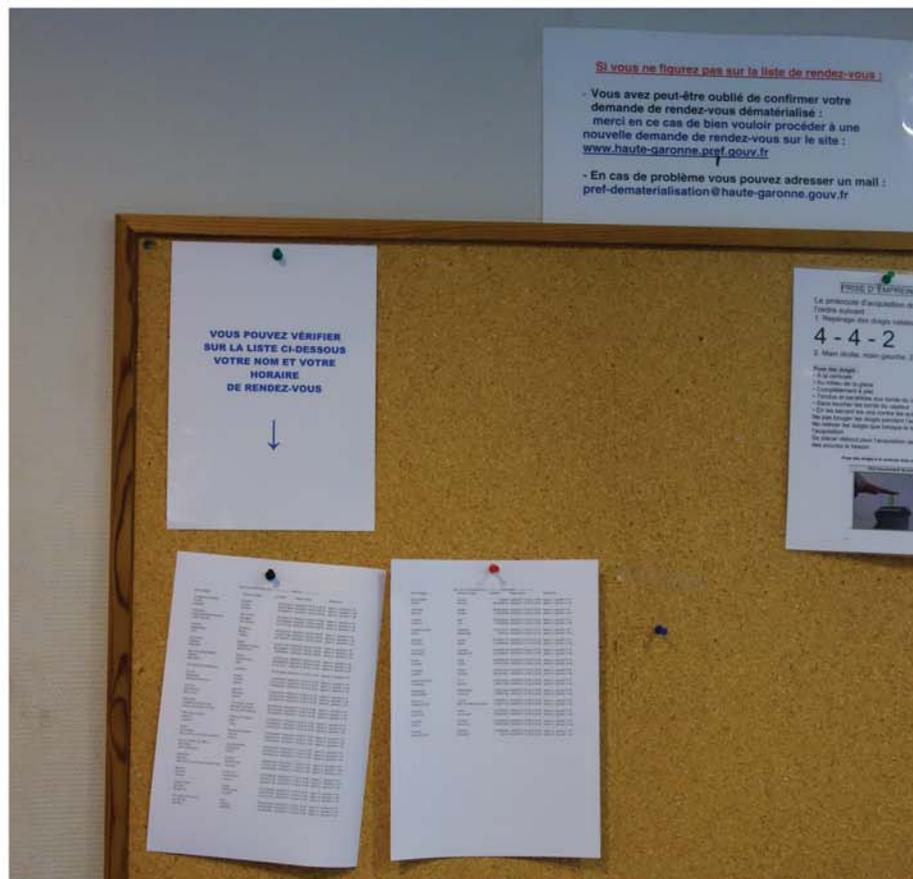
*Que les employés nous parlent correctement et nous laissent plus de 3 minutes pour exposer notre cas*

### - La durée des rendez-vous

L'organisation du service interdit toute qualité dans la réception, dans l'écoute et participe des tensions. D'après une employée, la durée planifiée des rendez-vous est de 10 minutes. N'importe quel-le professionnel-le de l'accueil de publics sait que ce temps suppose une parfaite maîtrise de la situation exposée par le demandeur et une parfaite maîtrise du droit applicable de la part des instructeurs.

Dans le cas qui nous occupe, il s'agit de migrants qui ne connaissent pas, par définition, notre langage administratif et, pour une partie, la langue française. Nous ne pouvons que dénoncer une hiérarchie qui ne prévoit que 10 minutes d'entretien. Dans le meilleur des cas, elle méconnaît les principes mêmes d'accueil, a fortiori d'accueil d'un public étranger ; au pire elle refuse d'accorder un minimum de respect pour l'accueilli et pour les conditions de travail de l'accueillant.

Lors de l'arrivée pour le rendez-vous, le demandeur trouvera sur sa gauche, sur un mur dont la face n'est pas visible dès l'entrée, les consignes sur un papier affiché : contrôler son nom et l'horaire du rendez-vous. Autrement dit, mieux vaut être bien habitué à l'administration, à la Préfecture 31, avoir une bonne connaissance des locaux et une lecture aisée de la langue de Molière.



## E : INTERNET : UN PROGRÈS PARADOXAL

Nos statistiques :

39,3 % ont utilisé Internet dont 26 % n'ont pas d'ordinateur et 50% n'ont pas d'imprimante.

(Le matériel a été fourni par : 45% famille, 30% ami-e-s, 25% associations).

44 % des personnes sans revenu n'ont pas d'ordinateur.

32 % se sont connecté-e-s difficilement.

55% ont recommencé plusieurs fois ; en moyenne 6 fois, pour 54% le même jour.

43% ont demandé de l'aide.

38% se sont senti découragé-e-s.

26% ont eu envie d'abandonner.

Internet est un progrès ! Mais, il ne tient pas compte des réalités individuelles des personnes et reproduit un système élitiste et inégalitaire. Internet est « une modernisation du service public » dit l'État.

Oui, à condition que la diversité des demandeurs et demandeuses soit prise en compte : la langue, les situations complexes, certaines catégories de situations, etc. ne sont pas prises en compte par les sites. Sans parler des personnes qui ne savent pas utiliser ces interfaces dites modernes.\*

Dans son rapport, la Cimade traite très largement de la question Internet.

Le site Internet de la préfecture (du ministère) possède une interface moderne et pratique où certaines informations sont facilement accessibles (adresse, guichets, horaires d'ouvertures, liste des pièces justificatives).<sup>11</sup>

Mais la préfecture de Haute-Garonne a maintenu un accès spécifique étranger à côté du site du ministère. Ce site spécifique de La Haute-Garonne est nettement moins explicite et moins aisé dans la navigation. Il y a donc deux sites différents pour la Haute-Garonne.

Les sites ne sont disponibles qu'en français, ce qui met les personnes ne maîtrisant pas suffisamment la langue en situation de passer à côté d'informations essentielles. **De plus, les sites opèrent une extrême catégorisation des différentes situations d'accueil.**

<sup>11</sup> <http://31.accueil-etrangers.gouv.fr/>, ci après, « interface nationale ».

Qualipref : « Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site Internet ». « Nous vous garantissons un accès aisé, uniformisé et fiable à l'information générale. »

Qualipref : « Nous nous engageons à mettre à votre disposition des informations actualisées. Nous mettons à votre disposition une foire aux questions répertoriant vos questions les plus fréquemment posées. En cas de fermeture exceptionnelle ou de changement ponctuel des conditions d'accueil et d'accès, nous mettons une alerte. En cas d'évènement important, nous vous assurons une information factuelle sur notre site en moins d'une heure.

## TEMOIGNAGES

*Le système Internet ne fonctionne pas bien, l'ancien était mieux*

*La liste de demande de papiers sur Internet ne correspond pas lorsqu'on arrive à la préfecture*

*Internet très difficile d'accès pour la demande de naturalisation*

*Internet est difficile à utiliser, on n'a pas l'habitude quand on travaille sur les chantiers*

*Site Internet plus accessible*

*Simplifier Internet*

*Que l'accès à Internet soit plus facile*

*Moderniser l'informatique*

Cela dans un langage administratif accessible seulement aux personnes à l'aise avec Internet et la langue française, ce qui crée d'emblée une discrimination pour certain-e-s usager-e-s étranger-e-s, l'assistance d'un tiers leur devenant indispensable.

Nous constatons également une absence d'uniformité entre l'interface d'information sous « accueil des étrangers » et l'autre section « prise de rendez-vous » (interface Haute-Garonne). La lisibilité et la qualité de cette dernière sont très inégales selon les situations. On a, par exemple, beaucoup moins de mal à finaliser une prise de rendez-vous en ligne en tant qu'étudiant étranger (une seule page, moderne et claire, avec peu d'avertissements) qu'en tant qu'utilisateur voulant prendre rendez-vous pour une réunification familiale (pages remplies d'informations illisibles).

**De manière générale, nous notons une qualité de mise en page bien moindre pour les prises de rendez-vous liées à certaines demandes (titre de séjour, immigration familiale, titulaires de protection subsidiaire).**

Les pages sont rendues illisibles par une surcharge d'informations. Or, le site Internet de la préfecture est une étape quasi-obligatoire dans la démarche des usager-e-s étranger-e-s (du moins son usage est fortement encouragé).

Étant donné la maigre qualité d'accueil en préfecture, l'usage du site Internet n'est que trop souvent indispensable à la prise de rendez-vous ou à l'accès complet à certaines informations. Les informations semblent à jour, notamment la page FAQ « locale » Haute-Garonne dont la dernière mise à jour a été effectuée le 05/01/2017.<sup>12</sup>

Les événements exceptionnels ou importants liés à l'accueil des usager-e-s étranger-e-s (fermeture de guichets, horaires exceptionnels, etc.) sont parfois relayés mais manquent de visibilité sur le site.

Bon point : les informations générales sur la page <http://31.accueil-etrangers.gouv.fr/> sont claires et complétées avec des informations « locales ».<sup>13</sup>

<sup>12</sup> <http://www.haute-garonne.gouv.fr/Outils/FAQ/Questions-des-usagers-de-la-prefecture-de-Haute-Garonne-les-plus-frequentes> consulté le 07/01/2017.

Qualipref : « Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable ».  
 - Le site service-public.fr est le site de référence.  
 - Nous complétons ces informations fiables par des informations locales.

## TEMOIGNAGES

*Il faut changer le système ici en Midi Pyrénées (Internet)*

*Le site Internet est difficile à utiliser*

*On devrait pouvoir tout faire par Internet mais c'est difficile d'y trouver précisément sa situation*

*J'appréhende de devoir passer par le site Internet de la préfecture*

*Internet peu pratique*

*Etre aidé par une personne à l'accueil à l'utilisation du site Internet*

Pourtant, la fiabilité des informations présentes sur le site est parfois douteuse, notamment pour les listes de pièces justificatives.

De manière générale, on remarque peu d'harmonie entre les interfaces locale (prise de RDV)<sup>14</sup> et nationale. Suivant les différents types de demandes, l'interface locale de prise de rendez-vous donne des informations différentes (liste systématiquement plus longue avec ajouts de documents). De même, l'interface de la préfecture demande systématiquement la présentation d'un passeport, alors que certaines catégories de demandeurs en sont exemptées<sup>15</sup>. Dans un autre exemple, relayé par les avocat-e-s, la présence du conjoint en préfecture est déclarée obligatoire<sup>16</sup>, alors qu'au niveau national, une attestation de communauté de vie suffit<sup>17</sup>. À noter, également, l'absence de précision sur la nécessité de présentation de titres originaux sur l'interface nationale « accueil des étrangers ». Si cette précision n'est que trop rarement ajoutée à la liste des pièces justificatives, elle peut être très souvent un motif de rejet de dossier une fois sur place en préfecture.

## DÉFENSEUR DES DROITS

S'agissant de ces procédures, le Défenseur recommande d'y consacrer, le cas échéant, un personnel suffisant, et d'y renoncer lorsqu'elles donnent lieu à des délais déraisonnables – supérieurs à deux mois – entre la délivrance de la convocation et la date du rendez-vous fixé. Il précise que ces dispositifs ne peuvent, sous peine d'induire des conséquences discriminatoires, se substituer à un accueil physique : des alternatives doivent être garanties aux personnes n'ayant pas accès à Internet ou ne maîtrisant pas suffisamment la langue française pour pouvoir utiliser les outils proposés.

<sup>13</sup> cf. note 1.

<sup>14</sup> <http://www.haute-garonne.gouv.fr/Prefecture-de-la-Haute-Garonne/Prendre-un-rendez-vous-aupres-de-la-prefecture-de-Haute-Garonne> consulté le 06/01/2017.

<sup>15</sup> Tel que le constatait la Cimade dans son rapport de Mars 2016, cf. note 4, p.7.

<sup>16</sup> Voir dans la catégorie « À signer sur place » : <<http://www.haute-garonne.gouv.fr/content/download/12287/86018/file/Conjoint+de+fran%C3%A7ais.pdf>> consulté le 06/01/2017.

<sup>17</sup> Voir l'avant dernier document présenté : <<http://31.accueil-etrangers.gouv.fr/demande-de-titre-de-sejour/vous-etes-ressortissant-e-non-europeen-ne/vous-etes-ressortissant-e-de-pays-tiers-non-algerien-ne/vous-etes-en-france-vous-demandez/vous-etes-marie-e-avec-un-e/article/liste-des-pieces-a-fournir>> consulté le 06/01/2017.

Qualipref : « Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de services numériques ».

- Tous les imprimés, Cerfa et la liste des pièces justificatives sont téléchargeables pour toutes vos démarches, y compris celles relatives à la délivrance des titres.
- Concernant au moins une démarche administrative, nous vous offrons la possibilité de compléter votre dossier en ligne.
- Nous mettons à votre disposition un module de prise de rendez-vous en ligne pour au moins une démarche administrative.

## F : TÉLÉPHONE, PAS D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE POUR L'ACCUEIL DES ÉTRANGER-E-S

L'enquête sur le téléphone fut la plus rapide car si le Serveur Vocal Interactif (SVI) se déclenche effectivement après 2 sonneries, aucun accès téléphonique n'est prévu pour les questions portant sur les procédures d'accès au titre pour les étrangers : le message d'accueil automatisé répond « pour toute démarche sur un dossier en cours, sauf dossier étranger... ». De même, au standard, il est répondu aux questions, sauf à celles qui concernent le droit des étrangers. Ainsi, pour savoir comment procéder pour renouveler un titre de séjour, il faut obligatoirement passer par le guichet ou par Internet.

### TEMOIGNAGES

*Manque de précisions dans les informations données et aucune information donnée par téléphone d'où l'obligation de se déplacer à la préfecture*

*Donner plus de précisions par téléphone*

*Faciliter les contacts téléphoniques pour avoir les premières informations indispensables à la mise en place de la démarche*

## G : LA LANGUE : LE DROIT À COMPRENDRE CE QUI EST DIT

Tout est en français y compris sur les écrans d'information. De nombreuses personnes non-francophones nous ont expliqué qu'elles pourraient utiliser l'anglais. Aucun-e traducteur ou traductrice n'est sur place.

*Au début c'était très difficile car nous ne maîtrisons pas la langue et nous avons des difficultés à comprendre*

*Le mari qui parle français doit prendre sur son temps de travail pour accompagner sa femme*

*Il n'y a pas de traducteur, pas d'aide à la langue, les étrangers essaient de se traduire entre eux, personne ne nous aide*



« Un accueil téléphonique attentif et efficace. Le standard de la préfecture, qui prend en charge votre appel en moins de 5 sonneries, peut vous donner un premier niveau de renseignements sur vos démarches ou vous orienter vers le bon service. »

# 3

## LE TRAVAIL

### A - LES OBSTACLES AU TRAVAIL

#### TEMOIGNAGES

*Cette autre personne relatant une « attente trop longue », des déplacements « très contraignants pour les salariés », qui « ne savait pas que le bureau des étrangers était fermé le lundi » et « a fait la queue mais a dû revenir ».*

Les pratiques et les dispositifs mis en place à la préfecture ont des conséquences concrètes sur les conditions de travail des étranger-e-s. Les témoignages recueillis auprès de ces personnes, tout comme les avis des différents expert-e-s interrogé-e-s (avocat-e-s, associations, organisations syndicales), ont montré que les étranger-e-s sont maintenu-e-s dans une situation de grande précarité et de détresse, empêché-e-s de travailler dans les mêmes conditions que celles accordées aux citoyens français.

Trop de déplacements dans les locaux de la préfecture, beaucoup de temps passé dans des démarches, des complications avec l'employeur.

De nombreuses personnes interrogées ont expliqué qu'elles ont dû se déplacer plusieurs fois pour venir à la préfecture : parce que les informations prises auprès de la préfecture n'étaient pas suffisantes, parce qu'elles n'ont pas pu régler le dossier par Internet, parce qu'elles ont dû apporter une pièce dite manquante au dossier, parce qu'elles n'ont pas pu accéder aux services de la préfecture le jour où elles sont venues, parce qu'elles sont venues pour rien et qu'il faudra revenir encore une nouvelle fois...

*On ne dort pas la veille du rendez-vous » ; « On ne nous a pas informés de la fermeture du bureau hier : je suis venu pour rien. Avec aujourd'hui, cela fait 2 jours de travail perdus. D'autre part, je n'ai aucune idée de ce qui m'attend.*

*Trop long, c'est pénible, on doit venir très tôt, il faut compter à chaque fois deux heures et avec le travail c'est difficile » ; « LA CARTE EN FAIT EST POUR 5 MOIS à cause du retard on me dit "ça ne va pas tarder" » ; « je suis venue au rendez-vous le 3 février et j'attendais depuis 20 minutes, j'ai demandé et on m'a informé que la personne de la préfecture était malade, donc j'ai attendu pour rien et on m'a dit de revenir le lendemain ; j'ai déposé mon dossier mais mon passeport était manquant, il m'a fallu 3 semaines pour le faire faire à Paris à l'ambassade.*

### Une très grande difficulté pour avoir le droit de travailler ou pour continuer à travailler<sup>18</sup>

Il faut avoir un titre de séjour en règle pour travailler légalement, faire valoir ses droits et remplir ses obligations (être déclaré-e par son employeur et être couvert-e par un contrat, payer ses cotisations si la personne est travailleur ou travailleuse indépendant-e...). Et tous les titres de séjour ne donnent pas droit au travail, et s'ils le donnent, cela peut être de façon très temporaire.

<sup>18</sup> La loi du 7 mars 2016 a encore aggravé le rapport au travail. Il faut aujourd'hui avoir un contrat de travail indéterminé (CDI) pour un titre portant la mention salarié, sinon la mention est « travailleur temporaire » sans pluri-annualité possible. Mais il n'y a plus d'autorisation requise pour certains contrats de moins de trois mois (activités scientifiques, artistiques, intellectuelles ou sportives).

## TEMOIGNAGES

*Elle a 49 ans et 3 enfants. Elle était menacée de mort par sa famille dans son pays d'origine. Elle vient à la préfecture avec une promesse d'embauche pour débloquer sa situation et obtenir sa carte. Elle est en France depuis 2010, a reçu plusieurs APS, puis en 2012 une OQTF ; le recours a été perdu devant le tribunal administratif (TA), puis gagné en appel à Bordeaux en 2014. « J'ai tout le temps le stress dès que je viens ». La dernière APS était d'une durée de 2 mois.*

*Il est déjà venu 7 fois à la préfecture et a eu des récépissés de 3 mois, ce qu'il ne comprend pas : « Je ne comprends pas pourquoi on ne m'explique pas pourquoi on ne me donne pas le récépissé que je demande depuis octobre 2015, et qui me permettrait de trouver du travail et de sortir de France. Faute de réponse, j'ai dû annuler mon voyage dans ma famille au Maroc. »*

*« On ne me donne pas les informations que je demande et on me laisse dans l'incertitude »  
« on ne me dit ni pourquoi mon titre n'est pas prêt, ni quand il le sera ».*

Ainsi cette femme en France depuis plus de 45 ans, avec un époux ayant un contrat de travail, 8 enfants, aujourd'hui retraitée ; elle a obtenu plusieurs cartes de séjour. Elle est venue 3 jours consécutifs à la préfecture et n'arrive pas à avoir le renouvellement de sa carte de séjour : « prolongation du récépissé avec obtention de la carte de 10 ans que fin mars ? » ; « revenir 3 fois pour la même chose : son titre de séjour de 10 ans et n'avoir qu'un récépissé... ».

En raison des retards de la préfecture et de l'absence de documents fournis attestant d'une procédure en cours, des personnes perdent leur travail, et leurs droits sociaux. Plusieurs personnes ont témoigné de la perte de leur titre de séjour suite à un divorce : elles ont par conséquent perdu le droit de travailler (obtenu grâce à leur titre précédent), puis ont fini par perdre leur travail (l'employeur ne voulant pas se mettre dans l'illégalité). Certaines ont reçu une OQTF dans la foulée alors que mariées, elles étaient bienvenues ou tout au moins tolérées...

« Il fut salarié pendant plusieurs années et puis il a divorcé, il a perdu son titre de séjour. En octobre 2016, il a été convoqué à la préfecture pour qu'on lui notifie la décision prise à son égard et ce fut : refus de titre, assignation à résidence, confiscation du passeport et OQTF sans délai. »

Les différents témoins (étranger-e-s, bénévoles, expert-e-s et militant-e-s) ont indiqué que les retards ou les erreurs de la préfecture, ses demandes incessantes concernant de nouveaux documents à fournir à chaque examen du dossier, ont entraîné la perte de l'emploi ou son impossibilité à le « décrocher ».

La préfecture tarde à délivrer les documents ou ne donne pas les bons ; elle peut même égarer un document essentiel comme le contrat de travail [...] elle exige un certificat d'embauche pour « boucler » un dossier de demande de titre de séjour mais tarde tellement à donner une réponse, que l'employeur potentiel s'impatiente jusqu'à renoncer à l'embauche... Mais quel employeur attendra des semaines ou même des mois que la personne ait enfin des papiers en règle ? Et quel employeur embauchera quelqu'un qui n'a qu'un récépissé de 3 mois ? (un responsable associatif).

Il a 28 ans, ingénieur informatique formé à UPS de Toulouse. A trouvé de suite du travail. A transformé sa carte d'étudiant en Autorisation Provisoire de Séjour (APS). Veut une carte de séjour pour travailler. On lui dit d'attendre la fin de l'APS pour obtenir ses nouveaux papiers. L'entreprise a donné les papiers (il me les montre), mais aucune information de la préfecture. C'est la deuxième demi-journée de travail qu'il perd... Il est excédé .

De nombreux et nombreuses étranger-e-s ont expliqué ne pas arriver à renouveler leur titre de séjour, ou même à déposer un dossier de demande de titre de séjour : dossier vierge non accessible, pièce toujours manquante pour finaliser un dossier, réponses et demandes différentes en fonction des agents interrogés (ou différentes entre la liste publiée sur Internet et les informations délivrées sur place), récépissé non délivré, réponse à la demande qui n'arrive jamais ou qui parvient trop tard... ce qui peut entraîner dans des situations de clandestinité.

Des personnes ont donc renoncé à leur demande ou même « préféré » ne pas déposer de dossier, ce qui signifie qu'elles sont sans droit, et par là, soumises aux conditions de travail que leur impose l'employeur : exploitation, heures de travail extensibles à merci, salaire indécent, pas de congés, chantage à l'emploi...

Depuis l'état d'urgence, la peur est encore plus palpable ; « ils préfèrent rester clandestins et travailler au noir ; nous n'avons presque plus personne dans les permanences » (une association).

Cette situation empêche les étrangers-e-s d'exercer la profession de leur choix, et les oblige de fait à travailler sans contrat légal, à exercer des « petits boulots » « au noir », des temps partiels subis, des métiers pénibles : comme les heures de ménage pour les femmes, les travaux du bâtiment pour les hommes, se conformant à une répartition des rôles très genrée et peu émancipatrice, comme on le sait !

Les pratiques et les demandes sont kafkaïennes, comme celle que relève le dossier Livre noir (suite) - Seine-Saint-Denis : accueil et traitement des dossiers des étrangers en préfecture (juin 2014, p.5) : « La circulaire d'admission exceptionnelle au séjour de novembre 2012 offre peu de possibilités de régularisation. Elle exige des parents 5 ans de présence, des sans papiers qui n'ont pas le droit de travailler des preuves de travail [...] ».

**Des pratiques qui ont des conséquences sur les types de contrats de travail et sur le travail lui-même, et qui poussent les personnes dans la précarité, la servitude, l'incertitude ou le désespoir.**

Les personnes interrogées sur leur travail et les avocat-e-s ont indiqué que certain-e-s employeur-e-s sont réticents pour proposer un CDI, au regard des titres de séjour valables un an qui sont les titres que délivre de plus en plus la préfecture ; le renouvellement du titre n'étant pas assuré, l'employeur se retrouverait lui-même en situation irrégulière... Ainsi, les étranger-e-s ne peuvent obtenir que des CDD, contrats courts, précaires et non forcément reconduits.

D'ailleurs, les avocat-e-s notent constituer de moins en moins de dossiers de demandes de titres de séjour « emploi » car ces titres sont de plus en plus difficiles à obtenir. Les avocats soulignent que la situation est encore plus complexe lorsque l'étranger-e n'est pas « salarié-e », mais « gérant-e ».

## TEMOIGNAGES

*Les gens ont beaucoup de diplômes par rapport au travail occupé et ils sont payés environ 5€ de l'heure, « ça relève de l'esclavage ».*

*« À mon arrivée en France en 2011, j'avais une carte de séjour d'un an donnée par l'Ambassade de France au Maroc, où je faisais mes études. Ce titre ne permet pas de travailler.*

*Or la préfecture tarde à me donner le titre de séjour en prétextant que j'ai déjà le titre provisoire (qui n'autorise pas le travail). Le changement de statut (de scientifique à salarié) est rendu difficile par la priorité donnée aux Européens sur les emplois disponibles.*

*L'entreprise doit prouver qu'aucun candidat européen n'est intéressé par le poste (au minimum 2 semaines d'annonce chez Pôle emploi).*

*Mais ma spécialisation est telle que j'ai trouvé un emploi dans une entreprise.*

*Mais impossible de signer le contrat tant que je n'ai pas le titre de séjour [...].*

*En demandant le statut salarié, je ne bénéficie plus de l'aide que fournissait l'université lorsque j'avais un statut scientifique.*

*Un autre problème est qu'on ne peut pas être informé par téléphone, donc obligé de se déplacer ».*

Enfin, les pratiques de la préfecture sont différentes selon l'emploi de la personne étrangère, sa qualification, la nature de son employeur : certaines grandes entreprises (ici des sous-traitants d'Airbus) sont à même de faire intervenir un-e avocat-e, en conseillant l'étranger-e afin qu'il-elle obtienne le titre de séjour, en lui donnant le temps nécessaire pour régler les formalités, lui permettant ainsi de travailler légalement dans l'entreprise. Il s'agit bien là d'une discrimination entre classes sociales, entre les travailleurs pauvres et les autres, discrimination que la préfecture valide et accentue. Ce qui n'empêche pas, y compris pour ces personnes, de subir des délais très importants de renouvellement (5 ou 6 mois).

Lorsque la préfecture délivre un titre de séjour qui ne permet pas de travailler, comment vivre, comment assurer les besoins de sa famille, de ses enfants ?

## Pour les étudiant-e-s, un parcours très peu sécurisant

Comme le notent des associations, le titre « étudiant » leur interdit certaines formations et les oblige à la formalité incertaine du changement de statut à l'issue de leur parcours scolaire ». Des étudiant-e-s en effet témoignent que, malgré les promesses d'embauche, le dossier « traîne » à la préfecture. Ils ne peuvent obtenir un titre de séjour les autorisant à travailler car avec le titre « étudiant » ils ne peuvent pas changer de statut et travailler. Mais certain-e-s étudiant-e-s dont les filières peuvent intéresser de grandes entreprises travaillant par exemple dans l'aéronautique, comme l'ont expliqué certains témoins, ont un traitement plus positif de leur dossier et décrochent un travail. La France qui s'enorgueillit d'accueillir des étudiant-e-s étrangers-e-s et de « faire rayonner » sa culture, n'est-elle pas en grande contradiction avec ses valeurs ?

## B - LA POLITIQUE DU RÉCÉPISSÉ

Pourquoi cette systématisation de la politique des récépissés qui leurre les étrangers sur l'obtention d'un titre pérenne ? Une politique qui les empêche d'envisager sereinement leur vie en France, politique dénoncée aussi par le défenseur des droits.

Qui nous fera croire que cet étranger présent, et travaillant en France depuis 19 ans (dix neuf ans !) va devoir quitter le territoire ?

### TEMOIGNAGES

*Trois récépissés pour avoir enfin un titre de séjour dont la fin de validité est proche.*

*On ne veut pas m'accorder le titre de séjour pour étranger malade, et on me donne chaque fois des récépissés. J'ai envie que les papiers durent plus longtemps pour enfin pouvoir me reposer.*

*Ils ne font pas ce qui est écrit : j'ai déposé le dossier pour un titre de séjour étranger malade mais ils ne me donnent que des récépissés et après deux récépissés je dois refaire ma demande.*

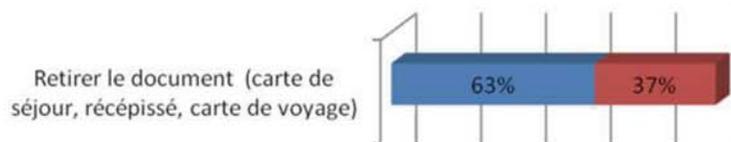
*Depuis 2 ans j'ai un récépissé délivré tous les 3 mois : problèmes pour le travail.*

*A eu 13 récépissés de 4 mois...*

Avocat-e-s et expert-e-s de la Cimade à Toulouse ont relevé que les récépissés, lorsqu'ils sont délivrés, ne donnent pas forcément le droit de travailler : il s'agit par exemple d'autorisation provisoire de séjour, de titre de séjour « visiteur » et non d'une carte de séjour temporaire autorisant à travailler.

Il s'agit visiblement d'une pratique très courante (on pourrait même se demander s'il ne s'agit pas d'une stratégie, d'une politique de gestion de la main-d'œuvre), comme le note le rapport de la Cimade À guichets fermés (mars 2016, p.22) : « une pratique a été relevée dans de nombreuses préfectures, consistant à délivrer des récépissés portant la mention « visiteur », donc dénués d'autorisation de travail, à des personnes pour lesquelles le CESEDA (Code de l'Entrée et du Séjour des Étrangers et du Droit d'Asile) prévoit l'autorisation de travail pendant l'instruction de leur demande. La mention « visiteur » est également source d'incompréhension et d'angoisse quant à la nature du titre qui sera délivré. »

Sur 316 questionnaires remplis à la sortie de la préfecture, 63% des personnes venues retirer un document sont sorties avec un récépissé.



Pourcentage de personnes reparties avec un récépissé

En conclusion, des pratiques incohérentes et discriminantes d'un service public, indignes de notre pays, qui poussent de nombreuses personnes dans la précarité et la détresse. Toutes les études (OCDE, Eurostat, Banque Mondiale, etc.) arrivent au même constat : l'immigration n'a pas d'impact sur l'emploi - les immigré-e-s occupent en général des postes pour lesquels l'offre nationale est insuffisante - ; par ailleurs notre économie est pour une large partie tournée vers le secteur tertiaire dans lequel l'emploi augmente avec la population. L'immigration est donc un facteur dynamisant.

## C - LES EFFETS DES DYSFONCTIONNEMENTS

Outre sur le droit au travail déjà largement évoqué, les dysfonctionnements ont également des répercussions graves sur les droits sociaux dévolus aux étranger-e-s en attente de régularisation et sur leurs conditions de vie.

## Perte des droits sociaux

Les accès aux droits sociaux sont à géométrie variable et très dépendants du statut accordé et donc remis souvent en cause, voire supprimés, en cas de retard ou du moindre manquement (rendez-vous manqué, documents non fournis etc.). Précarité, insécurité, angoisse sont ainsi le lot quotidien de beaucoup d'étranger-e-s.

## Droit à la protection de la santé

Selon leur précarité ou l'avancée dans l'obtention de leurs papiers, les étranger-e-s peuvent prétendre soit à l'Aide Médicale Etat (AME) soit à la Couverture Médicale Universelle de base (C.M.U) appelée PUMA (Protection Universelle Maladie) depuis 2016, soit à la C.M.U.C (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) soit à l'Assurance Complémentaire santé (A.C.S). Ces prestations ne donnant pas toutes, loin de là, droit aux mêmes avantages<sup>19</sup>.

## Droit au logement et à l'hébergement d'urgence

Là encore, on constate beaucoup de disparités. En effet, les étranger-e-s en attente de papiers ont droit à recevoir des APL (aide personnalisée au logement) ou à être logés en CHRS (centre d'hébergement et de réinsertion sociale), en CPH (centre provisoire d'hébergement pour une durée de 6 mois), en CHU (centre d'hébergement d'urgence), en CADA (centre d'accueil de demandeurs d'asile) ou en CAO (centre d'accueil et d'orientation pour 3 jours maximum). Certain-e-s sont aussi logé-e-s en hôtel, d'autres dorment dans des squats ou dans la rue espérant un toit hypothétique pour une nuit en appelant le 115.

## Droit aux prestations familiales

Tout demandeur ou demandeuse d'asile, selon la situation familiale, a droit à l'ADA (Allocation pour Demandeur d'Asile, variable selon la composition de la famille : de 204 euros pour une personne à 384 pour 3 personnes + 126 euros par adulte si aucun logement n'a été proposé). Selon sa situation exacte, l'étranger-e aura droit plus tard, aux allocations familiales et autres allocations de la CAF (caisse d'allocations familiales) comme le complément familial, allocation de soutien familial, etc. à la condition d'avoir obtenu un titre de séjour en cours de validité.

<sup>19</sup> Voir le site Améli.

### **RSA (revenu de solidarité active)**

Il n'est accordé que si la personne est en situation régulière et habite de manière pérenne sur le territoire.

### **ASSEDIC (allocations chômage)**

Lorsque le droit au travail a été octroyé et reconnu pérenne, les étranger-e-s avec titre de séjour en règle ont droit à ces allocations.

### **Droits connexes**

#### **Droit à ouvrir un compte bancaire**

En principe, les étranger-e-s en situation précaire peuvent en bénéficier, en pratique, selon le GISTI, ils en sont souvent exclus. Les banques demandent parfois un titre de séjour non précaire, voire une carte de résident de 10 ans.

#### **Droit à la scolarisation**

L'école est un droit dans la Constitution française. Elle est gratuite, laïque et obligatoire pour tous les enfants français comme étrangers de 6 à 16 ans ; elle est même souvent possible dès 2 ou 3 ans. En réalité, comme d'autres précaires, les étranger-e-s rencontrant des problèmes de logement pérenne sont souvent dans l'incapacité de faire scolariser leur enfant de manière stable. Les jeunes majeurs essayant de poursuivre leurs études rencontrent souvent le risque de les voir interrompues par l'administration, si leurs papiers ne sont pas en règle. Il y a eu plusieurs cas en France, au cours des dernières années, pour lesquels des citoyen-ne-s ont dû se mobiliser pour empêcher l'interpellation d'enfants dans ou à la porte des écoles, tels les militants du Réseau Education Sans Frontières (RESF) créé en 2004 (parents, enseignants, éducateurs, membres de syndicats et d'organisations attachés à la défense des droits de l'Homme).



## 4

## FOCUS SUR...

## A - LE CROISEMENT DES DONNÉES

La communication est unidirectionnelle et suit une logique de contrôle à charge.

Le contrôle tend à devenir permanent dans le cadre des nouveaux fichiers. Dénoncé, ce contrôle produit des effets encore plus dévastateurs sur les étranger-e-s en quête de papiers. Il faut condamner les systèmes de contrôle de masse des étranger-e-s et le non respect de leur vie privée. Il existe une omniprésence administrative qui permet à la préfecture de demander des informations aux administrations ou à des organismes privés : ANPE, administration fiscale, sécurité sociale, consulats, écoles, banques, transports, tribunaux...

**Mais lorsqu'il y a régularisation, la préfecture ne transmet pas cette information aux administrations qui donnent des droits aux étrangers (Pole emploi, CAF...).**

Le logiciel Agedref de la préfecture va-t-il être utilisé pour transmettre des informations à d'autres administrations ?

*La Cimade pense que la loi de 2016 permettra à la préfecture de croiser les fichiers avec d'autres services publics.*

*Un avocat nous a fait remarquer que la préfecture de Toulouse fait souvent des enquêtes auprès des employeurs. Ce même avocat nous a précisé qu'il y a des liens entre la CAF et la préfecture et que cette communication est fréquente.*

Nous avons constaté qu'Agedref est utilisé pour récupérer des demandes d'autres membres d'une même famille en cas de besoin. Il s'agit d'un abus de pouvoir dans l'utilisation des informations et dans le non respect de la confidentialité.

La loi de 2016 prévoit que les données doivent être supprimées au bout de 4 ans. On ne sait pas comment on les supprime, qui les supprime, et qui vérifie cette suppression.

Donne-t-on les moyens à la personne concernée de contrôler cette démarche ?

## TEMOIGNAGES

*... je vais voir leur carte de séjour sur Agedref et je vois OQTF [...] t'es là, tu te dis « qu'est ce que je fais ? » surtout quand tu es vacataire, et ben... tu vas voir s'il est bien régularisé ou s'il n'y a pas eu un bug de la part d'une personne, parce que automatiquement, si tu as une OQTF le logiciel bloque... oui bloque...*

*Impossible de le voir, donc tu es obligé d'aller en parler avec tes collègues pour savoir s'il est bien régularisé, s'il n'a pas eu des problèmes au niveau des papiers, parce que ça arrive que les gens soient en cours de régularisation, et on voit que ce sont des temporalités très très longues, ça met du temps et des fois... [...] ce sont surtout les personnes qui attendent un renouvellement qui doivent souvent quitter le territoire français [...] Donc on cherche à voir s'il est bien régularisé, qu'il n'y a pas de problèmes dans ces documents... Et toi, fonctionnaire, tu as deux possibilités : normalement tu dois appeler les flics... c'est arrivé une fois ou deux. Sinon, quand on sait pas trop, on préfère répondre : « non, on n'a pas reçu votre carte de séjour. » Dans l'incertitude, moi, je préférerais dire, en tant que vacataire, de repasser un autre jour. »*

### TEMOIGNAGES

Une avocate :

" Une jeune fille a son premier titre de séjour, le préfet le lui retire. Son enfant de 8 ans devient malade à cause du stress, devient dépressif. Un certificat médical avec suivi médical est produit et l'avocate demande un dossier. Refus de la préfecture de délivrer le dossier à remplir, référé de l'avocate pour enjoindre le préfet à donner le dossier".

Une avocate :

"Un ghanéen, malade, reçoit un avis favorable de L'ARS, mais le préfet ne veut pas suivre cet avis, le consulat de France au Ghana précise que sur place "il y a un bon hôpital". Il reçoit une OQTF. On doit refaire un dossier avec une assistante sociale et, au tribunal, je suis obligée de lever le secret médical pour montrer qu'il s'agit d'une grave maladie dégénérative. De plus, l'hôpital, n'ayant pas l'assurance de la situation du malade et craignant de ne pas être payé par l'administration refuse de le soigner. Voilà un cas où la préfecture n'a pas tenu compte de l'urgence vitale pour traiter le dossier malgré mon intervention".

Les OQTF sont très vite intégrées dans le logiciel Agedref. Mais on remarque la lenteur de la préfecture à mettre à jour les décisions suspensives, appels et autres recours dans le logiciel Agedref.

Un agent vacataire nous a fait remarquer la difficulté à traiter un dossier lorsque le logiciel indique « OQTF », sans qu'on puisse savoir si d'autres informations et/ou décisions sont en cours. Nous noterons, dans ce cas, le risque encouru par la personne étrangère présente au guichet.

... je vais voir leur carte de séjour sur Agedref et je vois OQTF [...] t'es là, tu te dis « qu'est ce que je fais ? » surtout quand tu es vacataire, et ben... tu vas voir s'il est bien régularisé ou s'il n'y a pas eu un bug de la part d'une personne, parce que automatiquement, si tu as une OQTF le logiciel bloque... oui bloque... Impossible de le voir, donc tu es obligé d'aller en parler avec tes collègues pour savoir s'il est bien régularisé, s'il n'a pas eu des problèmes au niveau des papiers, parce que ça arrive que les gens soient en cours de régularisation, et on voit que ce sont des temporalités très très longues, ça met du temps et des fois... [...] ce sont surtout les personnes qui attendent un renouvellement qui doivent souvent quitter le territoire français [...] Donc on cherche à voir s'il est bien régularisé, qu'il n'y a pas de problèmes dans ces documents... Et toi, fonctionnaire, tu as deux possibilités : normalement tu dois appeler les flics... c'est arrivé une fois ou deux. Sinon, quand on sait pas trop, on préfère répondre : « non, on n'a pas reçu votre carte de séjour. » Dans l'incertitude, moi, je préférerais dire, en tant que vacataire, de repasser un autre jour. »

## B - L'ÉTRANGER-E MALADE

**« Le malade étranger, (5% de l'échantillon), a deux combats : le combat de sa maladie et le combat administratif »<sup>20</sup>**

Plusieurs associations, collectifs, avocats... disent dans leurs témoignages concordants que la préfecture de Toulouse s'octroie des droits abusifs, sans compassion, sans objectivité, intimidants et illégaux.

La politique sécuritaire aggrave la santé des étranger-e-s avec le stress, la souffrance psychique et l'errance forcée.

Cette dame est venue en France en 2010 en région parisienne, pour une opération et des soins pour sa fille handicapée de 8 ans (en fauteuil). En possession d'une attestation du préfet l'autorisant à rester en France pour soin jusqu'en 2018, elle a déménagé récemment à Toulouse et s'est rendue à la préfecture pour renouveler sa carte de séjour. Elle a montré le document du préfet d'Antony mais on lui répondit qu'il ne sert plus à rien et qu'il faut tout recommencer à zéro. On lui a donné, ce matin, la liste des médecins de l'Agence Régionale de Santé (ARS) qu'elle doit consulter. Cette dame ne veut pas paraître découragée mais ne comprend pas pourquoi les deux préfectures ne se mettent pas en rapport et pourquoi un papier officiel de la préfecture d'Antony l'autorisant à rester jusqu'en 2018 n'est plus valable à Toulouse. Elle est actuellement logée dans une résidence sociale aux Minimes avec sa fille.

<sup>20</sup> Aujourd'hui, depuis la loi 2016, c'est le médecin de l'OFII qui est mandaté par la loi après avis d'un médecin traitant ou d'un praticien hospitalier.

Une association note qu'il n'y a pas "UNE SEULE PRÉFECTURE" mais "PLUSIEURS PRÉFECTURES", car selon l'agent au guichet, il y a plusieurs lois, c'est très variable. Le respect des lois, la connaissance et la maîtrise des lois, et le respect des personnes, selon l'agent, c'est très différent...

#### TEMOIGNAGES

Une association :  
 "Une jeune Algérienne atteinte d'une hépatite. Bien qu'en situation irrégulière sur le territoire français, elle devrait avoir automatiquement droit à une allocation. Pourtant, la CPAM s'obstine à lui demander ses droits en ce qui concerne sa santé en Algérie, afin de les faire basculer en France. Personne n'a le droit de lui faire cette demande, d'autant que cette jeune femme se trouve en situation irrégulière, après la péremption de son visa. Les remboursements de soins ayant lieu sur la période régulière (4000 €) peuvent lui être demandés lorsqu'elle quittera le territoire. Les échanges avec la CPAM sont de plus en plus compliqués depuis qu'il n'existe plus de "numéro précarité". Tout le monde doit passer par le 3646, les interlocuteurs sont donc rares. Parfois, il y a même des dossiers perdus, l'association doit faire des accompagnements physiques."

Vous êtes arménien donc tout se soigne en Arménie, et je ne vous donnerai pas de dossier !

Vous n'êtes pas marié ? " Vous êtes là depuis quand ? Mais vous ne devez pas rester là ! Vous avez une OQTF ! Vous devez repartir dans votre pays ! Vous ne travaillez pas ? »

Au guichet de la préfecture, on n'hésite pas à demander des pièces médicales justificatives au guichet de la préfecture, ce qui est illégal. La préfecture n'a pas à connaître l'état de santé de la personne. Il y a des excès de pouvoir et ils font "semblant de savoir"... Quand un agent demande : "c'est quoi ta nouvelle maladie"? On ne doit pas répondre (une association).

Alors que rien dans les textes ne le stipule, on exige ce certificat médical, ce qui pose question, car il peut y avoir des données personnelles et sensibles, les noms de spécialistes... dans ce dossier il est indiqué de ramener toutes les pièces administratives, et non médicales !

Lors du rendez-vous, un mois après environ, l'agent donne une enveloppe avec la liste des médecins agréés par la préfecture à destination du médecin de l'ARS qui travaille "avec" la préfecture mais pas "pour", qui émet un avis non descriptif, sans avoir vu la personne malade et qui reprend les critères de la loi. "Est-ce que Mr ou Mme remplit les critères du titre de séjour pour raison médicale"? Et il l'envoie à la préfecture. Et c'est la préfecture qui décide en fonction de cet avis du titre ou pas.

Il existe une pratique complètement illégale, les personnes ne savent pas qu'il n'y a pas de médecin à la préfecture et parfois les personnes, elles-mêmes, donnent des renseignements médicaux les concernant, sous l'influence des agents.

Malgré l'avis du médecin de l'ARS qui pouvait être positif, la préfecture ayant déjà les éléments médicaux, va s'en saisir et va demander une contre-enquête dans les ambassades des pays d'origine pour savoir si les personnes peuvent se faire soigner dans leur pays d'origine.

En conclusion, même si le médecin de l'ARS a donné un avis favorable, il peut y avoir REFUS de la préfecture. Entre les administrations et le pays d'origine, des transmissions de documents médicaux se font, sans même qu'ils soient anonymisés. On transfère donc des données strictement personnelles. Il est assez courant que la préfecture refuse la délivrance de dossiers, des récépissés de renouvellement (une association).

Ce monsieur soudanais est arrivé dans la région il y a 6 ans après avoir subi des violences physiques et psychiques dans son pays. Il n'a pas été reconnu réfugié car il y avait un doute sur sa nationalité. Les pathologies consécutives aux violences lui rendent son quotidien très lourd et, après avoir eu le droit de se soigner pendant un an en France, les autorités lui ont demandé de repartir se soigner dans son pays qu'il avait fui.

La préfecture n'est pas ressentie comme un lieu accueillant... On est reçu avec de la suspicion, on est étranger donc profiteuse, menteur... Les agents au guichet creusent avec les gens en leur posant différentes questions, beaucoup de jugements de valeur » (une association).

Et certains pays sont particulièrement pointés : l'Algérie, l'Arménie, le Bangladesh... Même accompagnées, les personnes ne sont pas sûres d'obtenir leur dossier. Certains partent de Toulouse pour tenter leur chance ailleurs, parfois ils réussissent (une association).

<sup>20</sup> Aujourd'hui, depuis la loi 2016, c'est le médecin de l'OFII qui est mandaté par la loi après avis d'un médecin traitant ou d'un praticien hospitalier.

## TEMOIGNAGES

Une mère avait un titre de séjour pour suivre et accompagner son fils en France afin qu'il reçoive des soins pour une grave maladie qu'on ne pouvait pas soigner dans son pays d'origine. Elle a fait une demande de permis de voyager pour que son enfant puisse rendre visite à son père et ses frères et sœurs qu'il n'avait pas vus depuis plusieurs mois. La préfecture lui a demandé le certificat médical de son fils alors que cette formalité viole le secret médical et n'a aucune incidence sur la délivrance du permis de voyager.

Il y a contradiction entre les discours d'accueil à l'échelon national ou local, les affirmations sur l'accessibilité aux professionnels de santé et la réalité des situations vécues (une association).

Quel patient, qui, parmi nous, pourrait envisager de sortir de l'hôpital après une opération très lourde mettant en jeu le pronostic vital et poursuivre les soins à domicile... Sans domicile. C'est ce qui est arrivé à un patient de plus de 60 ans pour lequel ni les pansements, ni les médicaments, ni les injections, ni les soins infirmiers prescrits n'étaient possibles.

Un collectif toulousain : "Comment expliquer que des personnes qui parfois bénéficiaient de titre de séjour depuis de longues années (jusqu'à 8 ans pour une personne suivie par une de nos associations, et atteinte d'une hépatite C), dont les dossiers faisaient l'objet d'avis "positifs" du médecin de l'ARS, fassent l'objet de refus de séjour pris sur la base d'un nouvel avis mais "négatif" du médecin de l'ARS, alors même que ni l'état de santé des personnes, ni la disponibilité des soins et des traitements dans les pays d'origine n'aient évolué ?

Parfois la hiérarchie de la préfecture s'octroie le droit de revenir sur un avis favorable du médecin. En effet, après avoir violé le secret médical en demandant des renseignements qu'ils n'ont pas à connaître aux migrants malades, ils se permettent d'appeler les pays d'origine pour savoir si les traitements souhaités existent. Dans ce cas et sans se poser d'autres questions, ils reviennent sur l'autorisation du médecin de l'ARS. Cette « habitude » est dénoncée depuis des années par les associations, sans succès, malgré une lettre commune d'associations et d'avocats. Une députée elle-même [...] est intervenue en faveur de cette demande [Source Act-up].

**Actuellement on enferme, on condamne, plutôt que l'on soigne...**

On est bien loin des "droits fondamentaux des étrangers en France" du Défenseur des droits.

## C - FEMMES, GENRE ET SEXUALITÉS, LES QUESTIONS DE GENRE

### Les violences faites aux femmes, et à quelques hommes

Aujourd'hui dans les grandes villes françaises, près de 20% des personnes violentées (y compris pour les personnes qui décèdent suite aux coups du conjoint ou de la conjointe) sont des hommes (Welzer-Lang, 2005, 2009). Nous avons reçu plusieurs témoignages de cette diversité des personnes qui subissent la violence. Même si - et les témoignages sont clairs - il n'y a pas de symétrie entre ce que vivent hommes et femmes face à la violence conjugale. Notamment dans les pressions et violences que subissent les femmes pour céder aux mariages arrangés.

## TEMOIGNAGES

Mariée en 2012, séparée de corps en 2015, sans enfant, elle attend le divorce comme pour refermer cette histoire. Et avec le divorce, elle sera expulsée... Elle paraît résignée. Sourit... Et en même temps les larmes coulent sur ses joues. Elle travaille avec un CDI : fait des ménages et de l'aide à la personne. Veut me montrer les attestations du patron. Mais là, avec une carte de séjour d'un mois, elle va sans doute perdre son travail... Une association qui accueille les femmes victimes de violence l'a aidée. Mais sans résultat. Son mari lui a demandé de partir du domicile. Lui qui ne travaille pas s'est déjà trouvé une nouvelle femme plus âgée et sans doute aussi heureuse de pouvoir venir vivre en France. Encore à Madagascar. « Il a beaucoup d'amis là-bas » me dit-elle pour expliquer la situation. Elle me rappelle ces hommes qui vont chercher femme (étrangère) à Mayotte, aux Iles Maurice, en Russie... Le mariage, un passeport pour la France, mais aussi bien souvent un passeport pour la violence domestique.

Suite à séparation pour violences conjugales, suppression en 2013 de la carte de séjour de 10 ans. Puis sans papier pendant un an jusqu'à ce qu'un avocat prouve les violences conjugales et ouvre droit à carte de séjour d'un an. Il s'agit aujourd'hui du 3<sup>ème</sup> renouvellement.

## D'un côté la gratuité...

Suite aux différentes campagnes menées contre les violences faites aux femmes, le législateur, dans une posture volontairement généreuse, a prévu la gratuité pour les femmes ou les hommes victimes de violences conjugales.

Titres de séjour	1 <sup>er</sup> titre	Renouvellement d'un précédent titre	Duplicata / renouvellement sans présentation du titre échu	Droit dû préalablement à la délivrance d'un 1 <sup>er</sup> titre par l'étranger entré irrégulièrement ou ne disposant pas du visa requis ou séjournant irrégulièrement
CST VPF – L.313-12 Conjoint de Français victime de violences conjugales	Exempté	Exempté	Exempté	Exempté
CST VPF – L.431-2 Bénéficiaire du regroupement familial victime de violences conjugales	Exempté	Exempté	Exempté	Exempté
<b>TAXES ET DROIT DE TIMBRE SUR LES TITRES DE SÉJOUR</b> (articles L.311-13, 311-14, 311-16 et D.311-18-1 du CESEDA) (montant additionnant la taxe et le droit de timbre)				<b>DROIT DE VISA DE RÉGULARISATION</b> (article L.311-13-D du CESEDA)

## De l'autre côté, les réalités des situations vécues

Les femmes - et les hommes - concerné-e-s, lors des entretiens, explicitent des situations beaucoup plus complexes liées à un double facteur.

- Face aux violences du conjoint, elles/ils pensent d'abord à fuir, à se sauver, oubliant parfois qu'il faut aussi, et dans le même temps, déposer plainte.

Elle est petite, mince, black, un grand sourire un peu triste. Originaire de Madagascar. Son histoire reflète la banalité du « trafic des femmes » par le mariage ; et comment nos lois protègent les intérêts... des maris. Elle m'explique avoir eu une carte de séjour d'un an, renouvelée deux fois. Puis une carte de 3 mois, renouvelée deux fois, puis une carte de deux mois et là ce sont des permis d'un mois qu'elle a renouvelés 3 ou 4 fois.

Son crime ? Vouloir divorcer d'un conjoint violent sans avoir vécu cinq années avec lui. Son erreur ? Ne pas avoir porté plainte quand, blessée, elle a appelé la Police à l'aide. Bien sûr, elle a voulu rectifier cela quelques semaines plus tard. Mais c'était trop tard... La Police a juste recueilli une « main courante ». Insuffisant pour prouver les violences subies.

Elle est craintive, parle à voix basse. Venue du Maroc pour se marier (elle ne dit rien du pourquoi), elle est violentée, va à l'hôpital une semaine... cherche une carte de séjour d'une année.

Tunisienne, 38 ans, venue pour une prolongation de récépissé en vue du renouvellement de sa carte de séjour (« souci avec Internet »). « Ayant rejoint mon mari en France en 2011, j'ai eu une carte de 10 ans qui a été supprimée en 2013 suite à notre séparation. Je me suis retrouvée sans papier pendant un an. L'avocat a prouvé les violences conjugales en 2015, ce qui m'a permis d'obtenir une carte d'un an (jusqu'en février 2016). On m'a dit que j'aurai la carte de 10 ans au 4<sup>e</sup> renouvellement. » Elle ajoute « J'en suis au 3<sup>e</sup> », ce qui n'est pas cohérent avec les dates ci-dessus.

Difficultés sur Internet : rdv annulé, donc a dû venir la veille et aujourd'hui : obligée de prendre une demi-journée de congés. « C'était mieux avant, les rdv étaient confirmés ».

## - les stratégies migratoires familiales

C'est toute une famille qui investit dans la migration d'une femme et attend d'elle un respect des traditions.

« ... divorcée en Europe et là retourner au Maroc, chez nous, il y a quelque chose qui ne va pas... Si je retourne au Maroc divorcée comme ça, il n'y aura personne qui voudra se marier avec moi, personne de ma famille ne sera content de m'accueillir. »

Témoignage d'une travailleuse sociale, militante associative :

Elle est venue du Maroc pour s'installer en France par le biais d'un mariage [...], Elle est venue avec un visa et l'homme qu'elle a retrouvé en France était très différent de celui qu'elle avait connu là-bas : Il fume la drogue, il prend pas de responsabilité. Vraiment c'est pas la même personne. [...] Après, on a divorcé. Alors ma famille demande : « pourquoi t'es divorcée ? Il faut rester un petit peu, faire tous les papiers, peut-être il va changer petit à petit. » Moi je ne veux pas ça, donc moi je ne veux pas être avec quelqu'un qui prend de la drogue. J'ai divorcé, je vais souffrir en France. ». Durant ces quelques mois de mariage, Madame C. était en situation régulière seulement grâce à un visa. Le divorce a bloqué sa régularisation. Elle a donc navigué dans la famille : Je suis restée 6 mois chez ma tante. La souffrance, aussi. Donc j'ai été comme une boniche, j'ai fait le ménage, j'ai préparé à manger, j'ai fait tout comme ça... je ne veux pas sortir dehors ».

La séparation, même pour raison de violences, n'est pas toujours acceptée par la famille d'origine pour qui le projet migratoire, souvent familial, est plus important que la situation individuelle de la femme concernée comme le montre la sociologue Fatima Qacha (2013). S'ajoute à cette complexité pour prendre en charge les violences conjugales, la nouvelle situation créée par une séparation. **De nombreux témoignages montrent comment la séparation signifie ipso facto la fin de la carte de 10 ans, ou la fin de l'espoir pour l'obtenir.**

En fait, contrairement aux directives du Défenseur des droits, des femmes étrangères, victimes de violence conjugale sur le territoire français, se voient refuser un renouvellement de leur titre de séjour. Elles perdent alors leur emploi avant d'être contraintes de retourner dans leur pays d'origine, alternative dramatique pour certaines, devenues indésirables.

## Les différences d'accords entre pays

Un avocat explique : « Sur les femmes victimes de violences conjugales, si vous êtes de Madagascar et que vous avez été battue par votre époux vous pourrez vous prévaloir d'une disposition qui est potentiellement protectrice pour autant que vous apportiez la preuve que vous avez réellement été battue par votre mari. Vous pourrez obtenir le renouvellement de votre titre de séjour. Alors que si vous êtes Algérienne et que vous êtes dans la même situation, on vous dira que c'est bien dommage que vous ayez été battue mais l'accord franco algérien qui régit les conditions de séjour des ressortissants algériens ne prévoit rien là-dessus et vous devez quitter le territoire.

Nous avons vite tendance à l'oublier. Mariages arrangés (avec ou sans accord préalable de l'intéressée) et violences familiales pour faire céder une femme rebelle à son union sont encore des réalités que subissent les femmes.

## - Les ruptures familiales

De manière générale, violences ou non, ce que témoignent les personnes rencontrées c'est que la rupture familiale provoque un basculement dans la vie mais aussi dans la situation légale : la perte du statut lié et une irrégularité de séjour.

[...] on me refuse la carte de 10 ans à laquelle j'avais droit en raison d'un conflit avec mon épouse depuis notre séparation. Du coup, j'en suis à ma 5<sup>ème</sup> carte d'un an.

Quand ce n'est pas purement et simplement une OQTF.  
L'expulsion suite à divorce, une menace permanente :

C'est à la suite d'un divorce avec sa femme française que notre ami Algérien a reçu son OQTF. Plusieurs années après ce divorce, alors qu'il était remarié à une Algérienne ! Bien que son ex soit venue plaider en sa faveur. Depuis six ou sept ans, notre ami galère en enchaînant les cartes d'un an !

Dans la recherche de papiers, la personne mariée est systématiquement mise sous dépendance du conjoint ou de la conjointe.

Mariée depuis 4 ans, obligation d'être accompagnée par son mari pour ses demandes de papiers.

D'autres témoignages sont inquiétants concernant le rôle de la préfecture dans la sauvegarde du lien de dépendance créé par le mariage :

### La préfecture complice de répudiation ?

Une salariée associative raconte :

Madame E. est venue en France suite à un « mariage arrangé ». Lors de l'entretien, elle explique : « Le grand problème quand j'étais avec mon ex... C'est lui qui m'a acheté un billet pour aller en Algérie pour voir mon père qui était dans le coma et après il m'a appelée quand j'étais en Algérie pour me dire : « ce n'est pas la peine de retourner, reste dans ta famille » et le souci dans ma famille ils n'acceptent pas une dame divorcée quoi. Moi je suis la première dans ma famille, dans ma grande famille, qui était divorcée quoi. C'est pour ça.... j'ai dit : « le mieux c'est que je retourne en France, comme ça peut-être je trouve des solutions ». Et je suis retournée en France, après lui il m'a dénoncée à la préfecture. Donc il a écrit des trucs même pas vrais : « elle a quitté la maison et ça et ça », malheureusement la préfecture était d'accord avec lui. Elle m'a donné l'OQTF (Obligation à Quitter le Territoire Français), on m'a enlevé mes papiers et depuis ce jour-là voilà tout est changé. Tout est mélangé. » [...]

#### DÉFENSEUR DES DROITS mai 2016

Les victimes de violences conjugales

Lorsqu'ils ont subi des violences de la part de leur conjoint après leur entrée en France mais avant la délivrance d'un premier titre de séjour, les conjoints de Français ou d'étrangers bénéficiaires du regroupement familial doivent bénéficier de plein droit d'un titre de séjour. Toutefois, ce droit peut se trouver entravé par des pratiques illégales : refus d'enregistrement des dossiers, demande d'acquiescement de la taxe OFII alors qu'ils en sont exemptés. En revanche, les personnes étrangères victimes de violences conjugales bénéficient, pour le renouvellement de leur titre de séjour, de dispositions moins favorables, celui-ci étant soumis à l'appréciation discrétionnaire des préfets. Or, les pièces exigées pour apprécier la réalité des violences varient considérablement d'une préfecture à l'autre, certaines préfectures exigeant même, en contradiction avec les instructions du ministère, la production d'une ordonnance de protection. Aussi, le Défenseur relève avec satisfaction l'amélioration qu'il a recommandée à plusieurs reprises, opérée par la loi du 7 mars 2016 relative au droit des étrangers et par laquelle le renouvellement du titre de séjour de ces victimes est rendu obligatoire. Il craint toutefois que certaines préfectures continuent à subordonner ce renouvellement à certaines conditions non prévues par les textes.

#### TEMOIGNAGES

Irakienne de 30 ans, mariée à un Français, séparée. « Mon dossier est bloqué suite à ma séparation. Je dois attendre 6 mois la décision de justice pour le mariage (divorce ?). Etre mariée bloque la situation (m'a fait perdre mon statut de réfugiée). En revanche, être chrétienne facilite les démarches.

**DÉFINITIONS :**

extraits de :  
« Lettre de France  
Terre d'asile »,  
juillet 2016, n°75

Les principes de Jogjakarta, établis par un groupe international d'experts des droits de l'Homme, dressent des lignes directrices quant à la reconnaissance et à la mise en œuvre des droits concernant l'orientation sexuelle et l'identité de genre, qu'ils définissent comme suit :

**Orientation sexuelle :**  
« La capacité de chacun de ressentir une profonde attirance émotionnelle, affective et sexuelle envers des individus du sexe opposé, de même sexe ou de plus d'un sexe, et d'entretenir des relations intimes et sexuelles avec ces individus ».

**Identité de genre :**  
« L'expérience intime et personnelle, de (leur) genre profondément vécue par chacun, qu'elle corresponde ou non au sexe assigné à la naissance, y compris la conscience personnelle du corps et d'autres expressions du genre » (habillement, discours, comportement).

Les principes de Jogjakarta : principes sur l'application de la législation internationale des droits humains en matière d'orientation sexuelle et d'identité de genre (en anglais : Yogyakarta Principles) mars 2007.

## D - LES SEXUALITÉS

De manière générale, pour le grand public, le phénomène migratoire est déssexualisé. Et les droits obtenus par les associations LGBT (lesbienne, gays, bisexuel-le-s et transgenres) ou LGBTQI (lesbienne, gays, bisexuel-le-s, transgenres, queers, intersexes) peu connus.

Rappelons quelques réalités :

Il y a eu ce couple franco-roumain de lesbiennes rencontré devant la préfecture au début de l'Observatoire qui nous a expliqué les difficultés à vivre en Roumanie et les incompréhensions multiples des fonctionnaires en France vis-à-vis de leur situation. Puis quelques rares personnes ont donné des explications lancées comme autant de clin d'œil aux membres de l'Observatoire après avoir rempli le questionnaire. Ainsi ce Chibani de plus de 70 ans qui nous a expliqué avoir envoyé sa femme et les enfants « au pays » et nous a présenté son « compagnon » avec qui il vit dans un foyer. Mais, difficultés de dire à un-e inconnu-e, même badgé-e « Droits de l'Homme », peurs des réactions homophobes, lesbophobes ou transphobes ? Toujours est-il que nous avons peu reçu de témoignages directs. De nombreuses informations sur ces questions ont été fournies par Act-up.

**L'homosexualité est un délit passible de prison au Maroc, en Algérie, en Tunisie, au Cameroun, en Ouganda ou en Malaisie. Et dans treize pays, la sanction peut conduire à la mort. Daesh aussi exécute, par lapidation.**

**Gai ou lesbienne : fuir pour vivre dignement**

Ainsi cette jeune Marocaine de vingt-cinq ans qui a fui son pays parce qu'elle y était harcelée à cause de son orientation sexuelle (homosexuelle). Elle a choisi Toulouse pour y rejoindre une tante. Arrivée avec un visa Schengen depuis l'Espagne, elle a connu Act Up un mois après son arrivée et s'est rendue à une veille. [...] Il fallait attendre six mois pour demander des papiers. Alors, se présentent trois solutions : le mariage avec une Française, le PACS mais il faut ensuite trois ans d'attente dans l'inconfort en fournissant de nombreuses preuves de vie commune ou, enfin, une demande d'asile. Il était alors important de lui expliquer qu'en cas de demande d'asile, il n'était plus question pour elle de retourner au Maroc avant une longue période [...]. Puis, si la personne obtient le statut de réfugiée, elle peut, après cinq ans, demander la nationalité française. Alors seulement, elle pourra retourner sans crainte du retour dans son pays d'origine. Ce statut lui permettrait de recevoir sa famille en France.

**Trans : les insultes**

« Il est à noter que ces démarches à la préfecture seraient extrêmement difficiles sans l'aide d'une association au vu du manque de confidentialité. Les regards pesant sur ces personnes « trans » incitent les demandeurs à faire demi-tour. Certaines ont été insultées par des gens qui attendaient, sans intervention de la part des employés » (témoignage ACT-UP).

Il est inutile de penser à une place en CADA pour les personnes de la communauté LGGBT, sauf en cas de certificat médical donné par l'OFII à remplir par un médecin agréé, spécialisé dans la pathologie [témoignage ACT-UP]

La formation des personnels ne semble pas encore avoir pris en compte cette question.

La France, comme de nombreux autres pays, est partie prenante à la Convention de Genève de 1951 relative au statut des réfugiés qui consiste en temps normal à protéger les personnes en danger, notamment pour leur orientation sexuelle. En 1997, la France a octroyé pour la première fois le statut de réfugié en raison de l'identité de genre du requérant, un demandeur d'asile transgenre algérien, reconnaissant qu'elle pouvait être la source de menaces et de craintes réelles, fondées et individuelles.

En 2013, la Cour de justice de l'Union européenne a aussi précisé que la pénalisation de l'homosexualité pouvait constituer à elle seule un acte de persécution et que les États membres ne pouvaient refuser l'asile à un demandeur LGBTI au motif qu'il pourrait « cacher » son orientation sexuelle dans son pays.

Face à l'augmentation des demandes d'asile liées au genre et à l'orientation sexuelle au cours des dernières années, en comprendre les enjeux et former les agents étatiques et associatifs intervenant sur ces questions, constituent des défis majeurs pour assurer la protection des droits des personnes LGBTI. L'accent est mis sur le fait de former les acteurs de l'asile pour répondre de manière cohérente aux besoins des personnes LGBTI.

Certains États font explicitement référence aux demandeurs LGBTI dans leur législation et les directives européennes ont inclus la prise en compte des besoins des personnes vulnérables, dont les personnes LGBTI, dans la procédure d'asile. Pour répondre à ces besoins, l'Office français de protection des réfugiés et des apatrides (Ofpra) a mis en place un groupe de travail sur l'orientation sexuelle (Ofpra, Rapport d'activité 2015, 2016). Lors de leur voyage, mais aussi une fois arrivés en Europe, les demandeurs d'asile LGBTI font régulièrement l'objet d'exclusion, de violences ou de harcèlement homophobe ou transphobe, dans les centres d'accueil ou de rétention.

Le Parlement européen a émis un rapport qui souligne « la nécessité de mettre en place des installations d'accueil sensibles aux besoins des personnes LGBTI dans tous les États membres ». Le HCR a alors soutenu la création de logements individuels, ou quand les moyens financiers ne le permettent pas, la création de centres distincts.

Outre l'importance de conditions d'accueil sûres et adaptées, qui a connu un réel développement d'initiatives de la part de certains États, comme l'Allemagne, à travers ses associations pour la création de « logement sûr », la formation et sensibilisation du public, résidents des structures d'accueil et personnel intervenant permettrait d'engager un pas suivant contre les discriminations et incidents. C'est notamment ce qu'a précisé Michael Cerulus de l'association ILGA-Europe : « En termes d'accueil et de procédures, il y a énormément à faire : travailler avec les officiers de protection et le personnel des centres d'accueil, les former, les sensibiliser, etc. ». Il ajoute que « Nous plaçons pour un accueil où le personnel est sensibilisé à la question de la vulnérabilité, capable d'identifier les personnes vulnérables et d'offrir des conditions d'accueil sécurisées. Nous voulons surtout que, dans le système global, il y ait des centres où les gens puissent être convenablement accueillis ».

## 5

## LES COÛTS DES PROCÉDURES POUR LES ÉTRANGER-E-S

Outre les frais engendrés par les nombreuses démarches que doivent entreprendre les étranger-e-s en demande de titre de séjour (déplacements, perte de journée de travail...) ce qui s'ajoute au stress, aux pertes de ressources, il faut compter avec le prix élevé des taxes que doivent acquitter ces dernier-e-s pour recevoir ces précieux papiers.

### TEMOIGNAGES

Ce réfugié tchéchène, sans ressources et sans travail, car en attente de papiers, a insisté sur le coût de la régularisation de sa situation qui était sur le point d'aboutir sous réserve qu'il trouve une aide pour en assumer le montant.

### A - PRIX DES TAXES

#### Augmentation des taxes

Ces taxes ont fortement augmenté depuis le décret du 24 juin 2010<sup>22</sup>. Le renouvellement annuel ou la délivrance de duplicata a subi une augmentation de 57%. Rappelons que la délivrance d'une carte d'identité française est gratuite, son renouvellement est de 25€.

#### Pas de droit à l'erreur ou au retard

S'il arrive que l'administration se trompe - perte de dossiers, « oubli » d'informer que le titre est disponible - l'étranger-e, lui n'a pas droit à l'erreur. Quelqu'un-e qui perd ses papiers doit payer 49€ pour un duplicata et 155 ou 285 € pour un renouvellement sans présentation du titre échu. Même situation, dans le cas où la préfecture a omis de noter un changement d'adresse et que la personne ne va pas chercher une lettre recommandée, entraînant la non-présentation à une convocation ou un rendez-vous.

Lorsque la femme de Monsieur est tombée malade, Monsieur n'a pas fait attention au fait que sa carte était périmée. Il a donc dû payer 180 € de majoration. Maintenant on lui demande plus de 400€, ce qui correspond à la moitié de son salaire.

#### L'étranger-e peut être dans l'impossibilité de payer ces taxes trop élevées

C'est une raison souvent invoquée qui remet la personne dans la précarité, voire l'illégalité, et peut entraîner la perte de certains droits sociaux.

« J'ai perdu ma carte de séjour valable 10 ans et je l'ai redemandée. Elle est arrivée mais je ne suis pas allé la chercher tout de suite, ce que l'on m'a reproché. La raison : je n'avais pas assez d'argent pour payer les 267€ que l'on me demandait pour la récupérer. »

<sup>22</sup> [http://www.lemonde.fr/societe/article/2010/09/02/forte-augmentation-des-taxes-dues-par-les-etrangers-en-situation-reguliere\\_1405980\\_3224.html](http://www.lemonde.fr/societe/article/2010/09/02/forte-augmentation-des-taxes-dues-par-les-etrangers-en-situation-reguliere_1405980_3224.html) ; [http://assouevam.fr/IMG/pdf/tableau\\_taxes\\_2.pdf](http://assouevam.fr/IMG/pdf/tableau_taxes_2.pdf)

## Etranger-e entré-e irrégulièrement ou ne disposant pas du visa requis

Il n'est pas bon de demander un titre de séjour si on n'est pas arrivé en France dans un cadre légal, 340€ de taxes, dont 50 € lors de la demande. Ce qui signifie que, si le titre est refusé, les 50€ sont perdus. Pour le Gisti, « une fois de plus, le gouvernement va chercher l'argent chez les plus pauvres et les plus précaires ».

### TEMOIGNAGES

Pour un titre, il faut payer 106€ tous les ans et la pénibilité de refaire sa demande tous les ans.

Ce monsieur a des cartes de séjour depuis 1960. Renouvellement tous les 10 ans. Nette hausse du coût passé de 75€ il y a 10 ans à 260€ aujourd'hui. Il se fait aider par son fils aujourd'hui pour le renouvellement.

« A demandé la nationalité française en mars 2015 et devrait avoir une réponse avant la fin du mois de mars 2016 (soit 1 an de délai). Il voudrait entrer à ERDF, mais pour cela il lui faut la nationalité. A perdu un jour de travail et a dû payer 269 € pour un duplicata. »

## B - COÛTS DES ATTENTES : FAIRE REVENIR LES GENS A UN COÛT

Outre les incidences néfastes pour les étranger-e-s qui travaillent (nécessité de prendre des RTT, problèmes avec l'employeur etc.), les personnes éloignées de la préfecture doivent assumer elles-mêmes le financement de leurs déplacements, parfois onéreux.

La répétition des démarches : dans un premier temps, tous les 3 mois pendant un an et demi, puis la lourdeur et « le coût pour aller chercher des papiers en Algérie, à chaque renouvellement.

## C - COÛT DES RECOURS

Besoin de refaire sans cesse et sans motif les papiers + jugement déplacé à Bordeaux, impliquant un surcoût pour l'avocat.

## D - UNE PRÉCARISATION DES TITRES ACCRUE

Les demandes de renouvellements sont de plus en plus fréquentes aujourd'hui, avec une réitération de l'achat des timbres fiscaux. Le renouvellement ou la délivrance de duplicata concernait 500 000 personnes en 2008. Un grand nombre de personnes se voit attribuer des cartes de séjour d'un an renouvelables tous les ans<sup>23</sup>.

## E - FRAIS DE TRADUCTION, ET TESTS DE LANGUE

Pour les non francophones, des frais de traductions se révèlent souvent indispensables lorsque la personne n'est pas soutenue par des associations capables de pallier à ce problème.

On m'a demandé de faire une formation qui m'a coûté 90€ pour apprendre le français, alors que je le parle parfaitement. Le test de langue coûte 150€, à repasser aussi. Le timbre pour la naturalisation coûte 55€.

<sup>23</sup> [www.gisti.org/IMG/pdf/np\\_carte-pluriannuelle\\_2016.pdf](http://www.gisti.org/IMG/pdf/np_carte-pluriannuelle_2016.pdf)

L'ensemble de ces procédures a un coût pour les usager-e-s, une « double peine financière », mais aussi un coût pour les finances publiques.

## F - UN TABLEAU DE TAXES DIFFICILEMENT LISIBLE

Beaucoup de personnes ne savaient pas combien elles devraient payer. Pourtant le tableau existe sur le net. On laisse le lecteur ou la lectrice apprécier sa compréhension.

### TEMOIGNAGES

On n'est pas chez nous et pourtant, on paie des impôts...

[https://infomie.net/IMG/pdf/taxes\\_titres\\_de\\_sejour.pdf](https://infomie.net/IMG/pdf/taxes_titres_de_sejour.pdf)  
50 situations différentes sont nommées

TAXES ET DROIT DE TIMBRE SUR LES TITRES DE SEJOUR (articles L.311-13, 311-14, 311-16 et D.311-18-1 du CESEDA) (montant additionnant la taxe et le droit de timbre)				DROIT DE VISA DE RÉGULARISATION (article L.311-13-D du CESEDA)
Présentation par ordre de références réglementaires — Montants en euros				
Titres de séjour	1 <sup>er</sup> titre	Renouvellement d'un précédent titre	Duplicata / renouvellement sans présentation du titre échu	Droit dû préalablement à la délivrance d'un 1 <sup>er</sup> titre par l'étranger entré irrégulièrement ou ne disposant pas du visa requis ou séjournant irrégulièrement
CST – L.313-4-1 – Titulaire statut RLD-UE dans un autre État membre	269 ou 79 ou exemption selon le titre délivré	49 ou 79 ou 269 selon le titre délivré	49 ou 155 ou 285 selon le titre délivré	Sans objet
CST – L.313-6 – Visiteur	269 (250+19)	269 (250+19)	285 (250+16+19)	340 dont 50 lors de la demande
CST – L.313-7 – Étudiant	79 (60+19)	49 si titre valable un an 79 si titre valable plus d'un an	49 si titre valable un an 95 si titre valable plus d'un an	
CST – L.313-7-1 – Stagiaire	79 (60+19)	139 (120+19)	155 (120+16+19)	
CST – L.313-7-2 Stagiaire, ICT et famille	79 (60+19)	139 (120+19)	155 (120+16+19)	
CST – L.313-10, 1 <sup>er</sup> ; L.313-14 ; L.313-15 Salarié	269 (250+19)	269 (250+19) Valable pour CST et pour CSP/riannuelle	285 (250+16+19)	
CST – L.313-10, 2 <sup>er</sup> Travailleur temporaire	19	269 (250+19) Valable pour CST et pour CSP	285 (250+16+19)	
CST – L.313-10, 3 <sup>er</sup> Entrepreneur / profession libérale	269 (250+19)	269 (250+19) Valable pour CST et pour CSP	285 (250+16+19)	
CST VPF – L.313-11, 1 <sup>er</sup> Regroupement familial	Conjoint : 269 Enfant : 139 Conjoint / enfant admis au RF sur place : 269	269 (250+19) 139 (120+19) pour un titre de plus d'un an délivré à l'enfant	285 (250+16+19) 155 pour un titre de plus d'un an délivré à l'enfant	

Titres de séjour	1 <sup>er</sup> titre	Renouvellement d'un précédent titre	Duplicata / renouvellement sans présentation du titre échu	Droit dû préalablement à la délivrance d'un 1 <sup>er</sup> titre par l'étranger entré irrégulièrement ou ne disposant pas du visa requis ou séjournant irrégulièrement
CST VPF – L.313-11, 2 <sup>er</sup> Entrée avant 13 ans	269 (250+19)	269 (250+19)	285 (250+16+19)	340 dont 50 lors de la demande
CST VPF – L.313-11, 2 <sup>er</sup> bis Aide sociale à l'enfance	19	269 (250+19)	285 (250+16+19)	exempté
CST VPF – L.313-11, 4 <sup>er</sup> Conjoint de Français	269 (250+19)	269 (250+19)	285 (250+16+19)	340 dont 50 lors de la demande
CST VPF – L.313-11, 6 <sup>er</sup> Parent d'enfant français	269 (250+19)	269 (250+19)	285 (250+16+19)	
CST VPF – L.313-11, 7 <sup>er</sup> Liens personnels et familiaux	269 (250+19)	269 (250+19)	285 (250+16+19)	
CST VPF – L.313-11, 8 <sup>er</sup> Né en France	269 (250+19)	269 (250+19)	285 (250+16+19)	Sans objet
CST VPF – L.313-11, 9 <sup>er</sup> Renté accident-maladie	79 (60+19)	79 (60+19)	95 (60+16+19)	340 dont 50 lors de la demande
CST VPF – L.313-11, 10 <sup>er</sup> Apatride	19	269 (250+19)	285 (250+16+19)	Exempté
CST VPF – L.313-11, 10 <sup>er</sup> Conjoint et enfant d'apatride	19	269 (250+19)	285 (250+16+19)	340 dont 50 lors de la demande
CST VPF – L.313-11, 11 <sup>er</sup> Malade	19	269 (250+19)	285 (250+16+19)	
CST VPF – L.313-11-1 Conjoint et enfant titulaire RLD-CE autre État membre	269 (250+19)	269 (250+19)	285 (250+16+19)	Sans objet
CST VPF – L.313-12 Conjoint de Français victime de violences conjugales	Exempté	Exempté	Exempté	Exempté
CST VPF L.313-13 Protection subsidiaire	19	269 (250+19)	285 (250+16+19)	Exempté

Titres de séjour	1 <sup>er</sup> titre	Renouvellement d'un précédent titre	Duplicata / renouvellement sans présentation du titre échu	Droit dû préalablement à la délivrance d'un 1 <sup>er</sup> titre par l'étranger entré irrégulièrement ou ne disposant pas du visa requis ou séjournant irrégulièrement
CST VPF – L.313-13 Conjoint et enfant de bénéficiaire de la protection subsidiaire	19	269 (250+19)	285 (250+16+19)	340 dont 50 lors de la demande
CST VPF ou salarié L.313-14 et L.313-15 Admission exceptionnelle au séjour	269 (250+19)	269 (250+19)	285 (250+16+19)	
CST VPF – L.431-2 Bénéficiaire du regroupement familial victime de violences conjugales	Exempté	Exempté	Exempté	Exempté
CSP passeport talent – L.313-20 Salarié diplômé ou d'une jeune entreprise innovante (1 <sup>er</sup> ) Salarié hautement qualifié (2 <sup>e</sup> ) Salarié en mission (3 <sup>e</sup> ) Chercheur (4 <sup>e</sup> ) Entrepreneur (5 <sup>e</sup> ) Projet éco innovant (6 <sup>e</sup> ) Investisseur (7 <sup>e</sup> ) Mandataire (8 <sup>e</sup> ) Artiste (9 <sup>e</sup> ) Renommée établie (10 <sup>e</sup> )	269 (250+19)	269 (250+19)	285 (250+16+19)	340 dont 50 lors de la demande
CSP – L.313-21 passeport talent (famille)	269 (250+19)	269 (250+19)	285 (250+16+19)	
CSP – L.313-23 travailleurs saisonniers	19	269 (250 + 19)	285 (250+16+19)	
CSP – L.313-24 salarié détaché ICT	269 (250+19)	269 (250+19)	285 (250+16+19)	Sans objet
CR – L.314-8 après 5 ans de séjour régulier	sans objet	269 (250+19)	278 (250 +9+19)	
CR – L.314-8 après 5 ans de séjour régulier	sans objet	269 (250+19)	278 (250 +9+19)	

Titres de séjour	1 <sup>er</sup> titre	Renouvellement d'un précédent titre	Duplicata / renouvellement sans présentation du titre échu	Droit dû préalablement à la délivrance d'un 1 <sup>er</sup> titre par l'étranger entré irrégulièrement ou ne disposant pas du visa requis et séjournant irrégulièrement
CR – L.314-9, 1 <sup>er</sup> Regroupement familial – conjoint	269 (250+19) (*)	269 (250+19)	278 (250 +9+19)	Sans objet
CR – L.314-9, 1 <sup>er</sup> Regroupement familial - enfants	139 si entrés par RF 269 si admis au RF sur pièce (*)	269 (250+19)	278 (250 +9+19)	
CR – L.314-9, 2 <sup>e</sup> Parent d'enfant français	269 (250+19) (*)	269 (250+19)	278 (250 +9+19)	
CR – L.314-9, 3 <sup>e</sup> Conjoint de Français	269 (si non-détention antérieure d'une carte de séjour temporaire)	269 (250+19)	278 (250 +9+19)	
CR – L.314-11, 2 <sup>e</sup> Enfant ou ascendant de Français	19	269 (250+19)	278 (250+9+19)	
CR – L.314-11, 3 <sup>e</sup> Rente accident-maladie	79 (60+19)	79 (60+19)	88 (60+9+19)	
CR – L.313-11, 4 <sup>e</sup> , 5 <sup>e</sup> et 6 <sup>e</sup> Anciens combattants	19	269 (250+19)	278 (250+9+19)	Exempté
CR – L.314-11, 7 <sup>e</sup> Légionnaire	269 (250+19)	268 (250 +19)	278 (250+9+19)	
CR – L.314-11, 8 <sup>e</sup> Réfugié	19	269 (250+19)	278 (250+9+19)	
CR – L.314-11, 8 <sup>e</sup> Conjoint et enfant de réfugié	19	269 (250+19)	278 (250+9+19)	Sans objet
CR – L.314-11, 9 <sup>e</sup> Apatride	19	269 (250+19)	278 (250+9+19)	Exempté
CR – L.314-11, 9 <sup>e</sup> Conjoint et enfant d'apatride	19	269 (250+19)	278 (250+9+19)	Sans objet
CR – L.314-12 non option nationalité française	19	269 (250+19)	278 (250+9+19)	Exempté

**TAXES ET DROIT DE TIMBRE SUR LES TITRES DE SÉJOUR** (articles L.311-13, 311-14, 311-16 et D.311-18-1 du CESEDA) (montant additionnant la taxe et le droit de timbre)

Titres de séjour	1 <sup>er</sup> titre	Renouvellement d'un précédent titre	Duplicata / renouvellement sans présentation du titre échu	Droit dû préalablement à la délivrance d'un 1 <sup>er</sup> titre par l'étranger entré irrégulièrement ou ne disposant pas du visa requis ou séjournant irrégulièrement
CR permanent – L.314-14	Sans objet	269 (250+19)	278 (250+9+19)	Sans objet
CST VPF – L.316-1 et L.316-3 dépôt plainte-témoignage – bénéficiaires ordonnance de protection	Exempté	Exempté	Exempté	Exempté
CR – L.316-1 – Après dépôt plainte ou témoignage si condamnation définitive du mis en cause	Exempté	Exempté	Exempté	Exempté
Carte de séjour et CRA Retraité et conjoint L.317-1 et art. 7 <sup>ter</sup> accord franco- algérien	19	19	19	340 dont 50 lors de la demande
Certificat de résidence algérien (CRA) 1 an (art. 5 et 7 accord) Visiteur - Travailleur salarié et temporaire - Commerçant – Artisan - Travailleur non salarié – Scientifique – Artiste	Exempté	269 (250+19)	278 (250+16+19)	
CRA 1 an Étudiant (titre III protocole)	79 (60+19)	49 (30+19)	49 (30+19)	
CRA 1 an Agent officiel (titre III protocole)	269 (250+19)	268 (250 +19)	278 (250+9+19)	Sans objet
CRA 1 an VPF Malade (art. 6-7 accord)	19	268 (250 +19)	278 (250+9+19)	340 dont 50 lors de la demande sans objet pour l'article 6-6 (né en France)
CRA 1 an VPF (art. 6 sauf point 7 accord) Résidence de plus de 10 ans - Conjoint de Français, de scientifique - Parent d'enfant français - Droit au respect VPF - Né en France	269 (250+19)	268 (250 +19)	278 (250+9+19)	

Titres de séjour	1 <sup>er</sup> titre	Renouvellement d'un précédent titre	Duplicata / renouvellement sans présentation du titre échu	Droit dû préalablement à la délivrance d'un 1 <sup>er</sup> titre par l'étranger entré irrégulièrement ou ne disposant pas du visa requis ou séjournant irrégulièrement
CRA 1 an VPF Regroupement familial (art. 7, d)	Exempté	268 (250 +19)	278 (250+9+19)	340 dont 50 lors de la demande
CRA 10 ans (art. 7 bis)	Exempté	Exempté	Duplicata : 259 Non-présentation du titre échu : 250 (**)	340 dont 50 lors de la demande pour le CRA visé au e) de l'art. 7bis (résidence depuis l'âge de 10 ans) – Sans objet pour les autres cas
Autorisation provisoire de séjour L.311-10, L.311-11 et L.311-12	Hors champ	Hors champ	Hors champ	340 (dont 50 lors de la demande) pour l'art. L.311-12 – Sans objet pour les autres articles
Autre autorisation provisoire de séjour	Hors champ	Hors champ	Hors champ	340 (dont 50 lors de la demande), hormis APS demande d'asile et APS en prolongation de visa
Cartes « UE » L.121-1 et « UE - membres de famille » L.121-3	Exempté	Exempté	25	340 (dont 50 lors de la demande) pour l'art. L.121-3 Sans objet pour l'article L.121-1
Visa de long séjour valant titre de séjour	Même montant que le titre de séjour	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Changement de la carte de séjour (en cas de modification des mentions portées sur le titre de séjour, telles que l'état civil, l'adresse...) : droit de timbre de 19 €, à l'exclusion de toute autre taxe ; applicable à tous les titres de séjour, y compris les certificats de résidence algériens, à l'exception des cartes "UE", " UE-membres de famille" et des APS

(\*) Concerne les étrangers relevant de certains accords bilatéraux prévoyant la délivrance de la CR en 1<sup>er</sup> titre  
(\*\*) Droit de timbre de 19 € non exigible en application de l'accord franco-algérien

Demande de renouvellement du titre de séjour postérieure à l'échéance du titre précédent :  
si le titre est renouvelé,  
l'étranger doit acquitter un  
droit de 180 €

CR : Carte de résident (10 ans)  
CRA : Certificat de résidence algérien  
CST : Carte de séjour temporaire  
CSP : Carte de séjour pluriannuelle

CST VPF : Carte de séjour temporaire – Vie privée et familiale

# CONCLUSION ET PROPOSITIONS

## La préfecture de Toulouse, une des pires de France ?

Le constat fait par notre rapport est sévère et scientifiquement peu contestable. Nous avons observé l'accueil des étranger-e-s à la préfecture de Toulouse. Nos constats confortent les résultats des études préalables (Collectif, Bordeaux, 2012, Case Santé, 2015, Cimade, 2016, Défenseur des droits, 2016, Gisti, 2010, 2014). Notre préfecture connaîtrait-elle des spécificités et particularités peu honorables, comme le formulent beaucoup de partenaires, de professionnel-les et d'associations nationales ? Difficile de l'affirmer définitivement sans outils de mesure partagés. Certaines paroles de fonctionnaires, il est vrai, créent le doute : « À Bobigny, cette demande de carte salarié aurait été acceptée », « Moi vivante, vous n'aurez jamais vos papiers ».

## Un accueil des étranger-e-s qui relève de la maltraitance

Sans préjuger les changements qui pourront être amenés par la suite, notre travail montre, qu'aujourd'hui, les pratiques de la préfecture de Toulouse vis-à-vis des étranger-e-s relèvent bien de la maltraitance. L'accueil est indigne d'un véritable service public, de ce que doit être l'accueil d'êtres humains. Notre rapport montre l'arbitraire de la préfecture de Toulouse, comment elle œuvre pour ne pas respecter les droits, la réglementation et les circulaires applicables.

## Des queues d'attente inutiles

Notre rapport montre aussi comment les heures de queues à l'extérieur sont inutiles puisque près de la moitié des dossiers relèvent de reconduction de situations connues et facilement dématérialisables par le net.

## Des queues postcoloniales ?

Exilé-e-s, demandeurs et demandeuses d'asile, mineur-e-s isolé-e-s sont traité-e-s par un autre dispositif, à d'autres heures. Nous montrons que plus de 73% des étranger-e-s accueilli-e-s dans les queues matinales sont issu-e-s de nos anciennes colonies. Comment ne pas poser la question d'une corrélation entre l'origine des personnes et le mépris affiché dans l'accueil à la préfecture ?

## Vers un Observatoire national de l'accueil des étranger-e-s en France

Par-delà nos observations conjoncturelles, et par-delà les constats réalisés dans d'autres villes, il est aujourd'hui difficile, sans outils spécifiques, de suivre les évolutions de l'accueil des étranger-e-s en France. C'est pourquoi, nous appelons à la constitution d'un Observatoire permanent de l'accueil des étranger-e-s en France et lançons un appel aux autres collectifs qui travaillent sur cette question à se regrouper.

## Une politique nationale à modifier

Outre les constats locaux, notre travail montre que c'est d'abord la loi, et en particulier, certains aspects de la nouvelle loi du 7 mars 2016 concernant les étranger-e-s (par exemple l'obligation inique d'avoir un CDI pour obtenir un titre de travail), qui crée un non-respect des droits de l'Homme, une politique qui précarise les étranger-e-s, les isole, les stigmatise. De même, l'absence d'uniformité d'application des textes actuels dans les différentes préfectures ne peut que nous inquiéter. Les quelques points positifs de cette nouvelle loi que relève le Défenseur des droits seront-ils appliqués à Toulouse ? « Généralisation des titres de séjour pluriannuels, rétablissement de la délivrance de plein droit de résident aux conjoints et parents d'enfants français ; délivrance de plein droit de la carte de résident aux personnes justifiant de cinq années de séjour régulier en France ».

Nous montrons aussi une évolution du service public, dont la préfecture est emblématique : un service public au rabais, désorganisé, sans moyens et traitant de façon différenciée les usager-e-s, ces étranger-e-s déjà fragilisé-e-s. La dématérialisation en cours, avec le traitement via Internet des dossiers, tente de cacher, sous couvert de « modernité », la paupérisation du service public.

## Propositions de l'Observatoire

### AU NIVEAU NATIONAL

- ♦ Une autre politique d'accueil des étranger-e-s et un changement de la législation pour permettre aux étranger-e-s de vivre dans des conditions dignes, de tisser des relations sociales durables, travailler, se loger et voir leur place reconnue en France, en menant la vie de leur choix à l'endroit où ils ou elles résident.
- ♦ Une régularisation de tous les étranger-e-s, un titre de séjour unique pour tous et toutes, de plein droit et pérenne.
- ♦ Une autre politique pour les services publics, des moyens et un respect de leurs missions.

**Nous allons interpellier les candidats aux élections pour connaître leurs positions et leurs programmes sur toutes ces questions.**

### AU NIVEAU LOCAL

Nous demandons :

#### **Une saisine du défenseur des droits**

**Face aux abus de droits constatés, nous saisissons le Défenseur des droits pour demander sa médiation à Toulouse comme il l'a proposé dans son rapport de 2016.**

### **La mise en place d'un réel "Comité des usagers"**

Prévu par Qualipref 2.0, le « Comité local des usagers » ne se réunit qu'une fois par an. Dans ce comité aujourd'hui (cf. réunion du 17.02.2016<sup>24</sup>) siègent 11 fonctionnaires de la préfecture et 1 représentante des usager-e-s. Nous exigeons la mise en place d'un réel "Comité local des usagers" (CLU) par l'invitation des associations citoyennes qui le réclament, comme cela se fait déjà dans de nombreuses préfectures. Nous demandons à rejoindre ce comité pour qu'il soit réellement représentatif des usager-e-s. Nous appelons d'autres associations citoyennes à se joindre à notre demande.

**Suspension du label Qualipref 2.0 de la préfecture de Haute-Garonne**  
Nous avons montré qu'une grande partie des critères du label Qualipref sont peu ou pas respectés.

**Nous interpellons l'AFNOR (Association Française de Normalisation), le Ministre de l'intérieur, le Préfet pour que le label Qualipref 2.0 soit suspendu à la préfecture de Toulouse jusqu'à une mise en conformité entre les principes énoncés et les pratiques effectives.**

**Nous demandons à l'AFNOR un réel contrôle de suivi du label Qualipref 2.0, comme prévu dans le cahier des charges.**

**En particulier, nous exigeons :**

**Respect des conditions d'accueil :** Installations décentes pour l'accueil : auvent, sièges ; mise à disposition d'ordinateurs et d'imprimantes piloté-e-s par du personnel à l'entrée ; mise à disposition de traducteurs et traductrices lors des retraits et dépôts des dossiers, traduction du site Internet ; un accueil téléphonique accessible pour les demandes portant sur les dossiers des étrangers.

**Respect de délais décents** pour les rendez-vous par Internet (actuellement plus d'un an pour les naturalisations quand l'accès est possible) et pour les réponses aux demandes de façon générale.

**Formation de tout le personnel d'accueil,** y compris les services civiques de 6 mois qui orientent (avec le sourire) les personnes à l'entrée ; rappel à tout le personnel des bases du droit des services public et républicain (respect des circulaires, des jugements des tribunaux, assurer la sûreté (y compris psychologique) des personnes accueillies. Que la formation intègre les droits LGBT (lesbiennes, gays, bisexuel-le-s, transgenres).

**Réalisation de vraies évaluations par la mise en place d'audits indépendants.**

**Enfin, nous exigeons aussi à Toulouse l'arrêt de l'arbitraire dans le traitement des dossiers et, d'ores et déjà, le respect de la réglementation en vigueur.**

<sup>24</sup> [http://www.haute-garonne.gouv.fr/content/download/5311/35299/file/CR\\_signe.pdf](http://www.haute-garonne.gouv.fr/content/download/5311/35299/file/CR_signe.pdf)  
[lien observé le 3 mars 2017]



**Bibliographie citée :**

Cimade, 2016, À *GUICHETS FERMÉS, Demandes de titres de séjour : les personnes étrangères mises à distance des préfectures*<sup>25</sup>.

Collectif, 2012, *Témoignages en Préfecture de Gironde, 16 mois d'observations et d'accompagnements dans le service des étrangers, Bordeaux*<sup>26</sup>.

Défenseur des Droits, *République Française*, mai 2016, *Les Droits fondamentaux des étrangers en France*<sup>27</sup>.

Fassin Didier, Fassin Éric, 2006, *De la question sociale à la question raciale ? : Représenter la société française*, Paris, La Découverte.

Gisti, *Droit des étrangers en France. Ce que change la loi du 7 mars 2016, Cahiers juridiques*<sup>28</sup> [www.gisti.org/IMG/pdf/np\_carte-pluriannuelle\_2016.pdf]

La case santé, 2015, *Rapport d'observation : le Droit au séjour des personnes étrangères malades (DASEM) à la case santé, Toulouse*<sup>29</sup>.

Livre noir - Seine-Saint-Denis : accueil et traitement des dossiers des étrangers en préfecture (septembre 2010).

Livre noir (suite) - Seine-Saint-Denis : accueil et traitement des dossiers des étrangers en préfecture (juin 2014).

Qacha Fatima, 2013, « Transmigration solitaire et recherche de revenus d'une femme marocaine » in Alain Tarrus et Lamia Missaoui, *Nouveaux Étrangers. Hospitalités croisées entre jeunes des quartiers enclavés et nouveaux migrants internationaux*, Toulouse, Presses Universitaires du Mirail, p. 147- 178.

Welzer-Lang D., 2005, *Les Hommes violents*, Petite collection Payot, Paris.

Welzer-Lang D., 2009, « *Les hommes battus* », in Empan, *Les violences conjugales*, n°73, Toulouse, Érès, pp 81-89<sup>30</sup>.

<sup>25</sup> [http://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2016/03/La\\_Cimade\\_A\\_Guichet\\_Fermes\\_16032016.pdf](http://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2016/03/La_Cimade_A_Guichet_Fermes_16032016.pdf)

<sup>26</sup> [http://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2012/04/RAPPORT\\_prefecture\\_GIRONDE1.pdf](http://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2012/04/RAPPORT_prefecture_GIRONDE1.pdf)

<sup>27</sup> [http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/736160170\\_ddd\\_rapport\\_droits\\_etrangers.pdf](http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/736160170_ddd_rapport_droits_etrangers.pdf)

<sup>28</sup> [www.gisti.org/IMG/pdf/np\\_carte-pluriannuelle\\_2016.pdf](http://www.gisti.org/IMG/pdf/np_carte-pluriannuelle_2016.pdf)

<sup>29</sup> <http://www.casesdesante.org/CaseDeSante-PSD-rapport%20DASEM%202015.pdf>

<sup>30</sup> <http://www-cairn-info.nomade.univ-tlse2.fr/revue-empan-2009-1-page-81.htm>

## GLOSSAIRE

**ADA, ATA, AMS** : L'allocation pour demandeur d'asile a été créée par la loi du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile. Elle a remplacé, à compter du 1er novembre 2015, l'allocation temporaire d'attente (ATA) et l'allocation mensuelle de subsistance (AMS). Elle est gérée par l'OFII et payée par l'Agence de services et de paiement. L'ADA varie selon la composition familiale (204€ pour une personne seule, 311 pour 2, 384 pour 3) + 126€ par demandeur adulte pour ceux pour qui aucun hébergement n'a été proposé.

**ADOMA**, société d'économie mixte, créée en 1956 par les pouvoirs publics afin d'accueillir les travailleurs migrants vise l'insertion par le logement. Adoma gère, au 1er janvier 2016, 169 structures d'accueil implantées sur l'ensemble du territoire. Des équipes de professionnels qualifiés assurent l'accueil et l'accompagnement global des demandeurs.

**CADA** : Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile, Service de l'État, c'est un foyer ou dispositif hôtelier spécialisé pour l'hébergement des demandeurs d'asile durant le temps d'examen de leur demande.

**CAO** : Centre d'Accueil et d'Orientation (mi-chemin entre hébergement d'urgence et insertion), 3 jours maximum pour les isolés de la « Jungle de Calais ».

**CESEDA** : Code de l'Entrée et du Séjour des Étrangers et du Droit d'Asile.

**CNDA** : Cour Nationale du Droit d'Asile : permet une nouvelle procédure contentieuse (recours suspensif accéléré devant un juge unique de la cour nationale du droit d'asile en 5 semaines). Le délai de jugement en procédure normale imparti à la CNDA est fixé à 5 mois.

**CPH** : Centre Provisoire d'Hébergement (type « Sardelis »), durée de 6 mois renouvelables éventuellement 1 fois.

**MDPH** : Maison départementale pour personnes handicapées.

**OFII** : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration, créé à l'origine en 1945 par le Général De Gaulle pour recruter les étrangers via le ministère du travail. Arrêt en 1974 suite au choc pétrolier et au chômage. Recréé en 2009, l'OFII est le seul opérateur de l'État en charge de l'immigration légale (900 agents en France). Aujourd'hui placé sous la tutelle du ministère de l'Intérieur, il a de nouvelles missions : gestion des procédures régulières ; accueil et intégration des immigrés autorisés à séjourner durablement en France ; accueil des demandeurs d'asile ; aide au retour et à la réinsertion dans le pays d'origine ; asile pendant la durée d'instruction de leur dossier. Depuis la réforme du droit d'asile, de juillet 2015, c'est l'OFII qui gère lui-même et envoie les dates de sorties des Cada, qui propose même des orientations au régional. Ce nouveau dispositif d'hébergement contraignant permet d'affecter le demandeur dans une autre région que celle où il se présente. S'il refuse, cela entraîne la perte du droit aux allocations.

**OFPRA** : Office Français de Protection des Réfugiés et des Apatrides : met en œuvre depuis juillet 2015 une nouvelle procédure accélérée d'examen des demandes.

<b>INTRODUCTION</b> .....	3
La maltraitance des étranger-e-s .....	3
Nous sommes dans un État de Droit et nous tenons à y rester .....	3
Nous voulons un réel service public de qualité .....	3
Une méthode scientifique .....	4
L'échantillon de l'étude .....	4
Les résultats de satisfaction : des données fragiles .....	5
L'objectif de ce rapport .....	6
Pourquoi si peu de Syriens : les Syriens à Toulouse .....	7
<b>I – Dehors, l'attente : une queue qui n'a pas sa raison d'être</b> .....	10
<b>A - Une queue structurelle</b> .....	10
<b>B - Une population « postcoloniale » ?</b> .....	10
<b>2 – Un non respect du label qualipref 2.0</b> .....	12
<b>A - Les conditions matérielles de l'accueil</b> .....	12
Accès aux locaux .....	12
L'accueil des personnes en difficulté .....	12
Affichage .....	12
Le tri de l'entrée .....	15
<b>B - Le seuil du guichet</b> .....	16
La qualité de l'accueil .....	16
Les peurs .....	17
<b>C - Le traitement des dossiers</b> .....	18
Des traitements aléatoires .....	18
Des pratiques sans déontologie ni éthique .....	19
Des demandes abusives de pièces .....	20
Une absence de transparence dans les décisions .....	20
L'absence de conseil .....	21
Les étranger-e-s, « personnes dangereuses, inciviques » .....	21
- Aucun moyen d'identifier les agents .....	21
<b>D - Les rendez-vous</b> .....	22
Sur place. : .....	22
Par Internet. : .....	22
Dossier incomplet .....	23
Rendez-vous pour une naturalisation .....	23
Rendez-vous pour d'autres demandes .....	24
<b>E – Internet : un progrès paradoxal</b> .....	26
<b>F – téléphone : Pas d'accueil téléphonique pour l'accueil des étranger-e-s</b> ...	29
<b>G - La langue : le droit à comprendre ce qui est dit</b> .....	29
<b>3 - les conséquences sur le travail et les droits sociaux</b> .....	30
<b>A - Les obstacles au travail</b> .....	30
Trop de déplacements dans les locaux de la préfecture, beaucoup de temps .....	31
passé dans des démarches, des complications avec l'employeur	
Une très grande difficulté pour avoir le droit de travailler ou pour continuer .....	32
à travailler	
Des pratiques qui ont des conséquences sur les types de contrats de travail .....	32
et sur le travail lui-même, et qui poussent les personnes dans la précarité,	
la servitude, l'incertitude ou le désespoir	
Pour les étudiant-e-s, un parcours très peu sécurisant .....	33

<b>B - La politique du récépissé</b> .....	33
<b>C - Les effets des dysfonctionnements</b> .....	34
Perte des droits sociaux .....	35
Droit à la protection de la santé .....	35
Droit au logement et à l'hébergement d'urgence .....	35
Droit aux prestations familiales .....	35
RSA (revenu de solidarité active) .....	36
Droits connexes .....	36
Droit à ouvrir un compte bancaire .....	36
Droit à la scolarisation .....	36
<b>4 - Focus sur...</b> .....	37
<b>A - Le croisement des données</b> .....	37
La communication est unidirectionnelle et suit une logique de contrôle à charge. ....	37
<b>B - L'étranger-e malade</b> .....	38
<b>C - Femmes, genre et sexualités, les questions de genre</b> .....	40
Les violences faites aux femmes, et à quelques hommes .....	40
- les stratégies migratoires familiales .....	42
Les différences d'accords entre pays .....	42
- Les ruptures familiales .....	43
<b>D - Les sexualités</b> .....	44
Gai ou lesbienne : fuir pour vivre dignement .....	44
Trans : les insultes .....	44
Définitions : extraits de : « Lettre de France Terre d'asile », juillet 2016, n°75 .....	44
<b>5 - Les coûts des procédures pour les étranger-e-s</b> .....	46
<b>A - Prix des taxes</b> .....	46
<b>B - Coûts des attentes : faire revenir les gens a un coût</b> .....	47
<b>C - Coût des recours</b> .....	47
<b>D - Une précarisation des titres accrue</b> .....	47
<b>E - Frais de traduction, et tests de langue</b> .....	47
<b>F - Un tableau de taxes difficilement lisible</b> .....	48
<b>CONCLUSION ET PROPOSITIONS</b> .....	51
La préfecture de Toulouse, une des pires de France ? .....	51
Un accueil des étranger-e-s qui relève de la maltraitance .....	51
Des queues d'attente inutiles .....	51
Des queues postcoloniales ? .....	51
Vers un Observatoire national de l'accueil des étranger-e-s en France .....	51
Une politique nationale à modifier .....	52
Propositions de l'Observatoire .....	52
Au niveau national .....	52
Au niveau local .....	52
Une saisine du défenseur des droits .....	52
La mise en place d'un réel "Comité des usagers" .....	53
Suspension du label Qualipref 2.0 de la préfecture de Haute-Garonne .....	53
En particulier, nous exigeons. : .....	53
<i>Bibliographie</i> .....	55
<i>Glossaire</i> .....	56
<i>Index des schémas</i> .....	58

#### *Index des schémas*

L'échantillon de l'étude .....	4
Premières demandes .....	4
Origines de l'échantillon .....	10
Tableau des peurs exprimées .....	18
Pourcentage de personnes reparties avec un récépissé .....	34
Taxes et droit de timbre sur les titres de séjour .....	48

