



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE L'ESSONNE

DOSSIER DE PRESSE

Évolution des modalités d'accueil des étrangers à la préfecture de l'Essonne

Conférence de presse - vendredi 8 novembre 2019

- SOMMAIRE -

1 - Les conditions actuelles d'accueil.....	3
2 - Une offre internet en développement.....	4
3 - L'évolution des modalités d'accueil à Évry.....	5
5 - Schéma « Évolution admission exceptionnelle au séjour » Organisation actuelle / Après réforme.....	6
6 - Schéma « Évolution Séjour – Renouvellement de titres » Organisation actuelle / Après réforme.....	7
7 - Foire aux questions (FAQ).....	8

→ Sur ses trois sites d'Évry-Courcouronnes, d'Étampes et de Palaiseau, la préfecture de l'Essonne reçoit plus de 231 000 de personnes par an, soit plus de 1 000 personnes par jour et assure la délivrance de nombreux titres de séjour dont 4 000 pour les premières demandes et 9 000 pour les renouvellements.

→ Ce chiffre, en augmentation (+5,4 % sur un an) est à l'image de la situation que connaissent les autres préfectures d'Île-de-France.

1 – Les conditions d'accueil actuelles

Au-delà de la délivrance de titres de séjour, l'activité de la préfecture vise à répondre à l'ensemble des besoins administratifs des usagers étrangers de notre département : les titres de voyage pour les mineurs, les changements d'adresse, les duplicatas, le regroupement familial, ou encore les naturalisations pour ne citer que quelques exemples.

Pour répondre à ces besoins dans des conditions de travail et d'accueil adaptées, le choix a été fait depuis un an de renforcer de près de 10 agents les effectifs consacrés à cette mission alors que la préfecture connaît de fortes contraintes sur ses moyens.

Dans ce contexte, les services de la préfecture de l'Essonne traitent les procédures dans des délais très satisfaisants au regard des standards nationaux : ainsi, le délai de délivrance des demandes de renouvellement de titres est de 11 jours inférieur à la moyenne nationale pour le 1^{er} semestre 2019. Ces bons résultats globaux peuvent même alimenter une sur-fréquentation de nos dispositifs d'accueil dans un contexte de grande mobilité au sein de l'Île-de-France. Le constat est en effet fait qu'un nombre significatif d'usagers s'adressent à nos guichets alors que leur lieu de résidence réel n'est pas dans le département.

Dans le même temps, la préfecture de l'Essonne était jusqu'à présent l'une des dernières préfectures d'Île-de-France à offrir la possibilité d'obtenir des rendez-vous sur présentation physique aux guichets, avec comme corollaire une offre de prise de rendez-vous sur internet plus limitée, notamment pour les personnes souhaitant bénéficier d'une admission exceptionnelle au séjour.

Compte-tenu des difficultés rencontrées dans la gestion de cette file d'attente quotidienne (conditions de confort insatisfaisantes, répétitions des incidents mettant régulièrement en cause la sécurité des usagers et des personnels d'existence de trafics pour accéder aux files d'attente), le préfet de l'Essonne a décidé une évolution des modalités d'accueil :

- L'information locale disponible sur le site internet des services de l'État est améliorée afin de **mieux orienter les usagers dans leurs démarches et limiter le nombre de venues en préfecture et en sous-préfecture** pour obtenir de simples renseignements ou des listes de pièces pour constituer leurs dossiers. Mise en œuvre depuis le 29 octobre 2019, cette information sera complétée et actualisée en continu.
- À compter du 12 novembre 2019, la **prise de rendez-vous en ligne sera systématisée pour les demandes formulées au titre de l'admission exceptionnelle au séjour.**
- Une **démarche de simplification des procédures est engagée pour réduire le nombre de passages en préfectures** nécessaires pour obtenir un titre. L'accueil sans rendez-vous sera conservé pour les procédures dites « rapides » (changements d'adresse ou d'état civil, renouvellement de carte de résident) en fonction des capacités d'accueil des services. Cette nouvelle organisation, qui se déploiera progressivement, permettra d'**augmenter le nombre de créneaux de rendez-vous disponibles.**

Cette approche est conduite en cohérence avec la simplification des procédures du ministère de l'Intérieur qui développe notamment le projet ANEF (administration numérique des étrangers en France), projet qui fait appel à des téléservices ne nécessitant pas de rendez-vous. Ainsi, dès l'an prochain, les titres étudiants pourront être obtenus en un seul passage.

L'objet de cette démarche d'amélioration en continu est d'assurer à la fois un accueil digne et performant des usagers étrangers, mais également d'assurer avec toute la rigueur et la sécurité juridique nécessaires la politique migratoire de notre pays.

2 - Une offre internet en développement

Afin d'organiser au mieux ses services pour faire face à une augmentation continue du flux d'usagers, la préfecture et la sous-préfecture de Palaiseau ont mis en place **une offre internet complémentaire à l'accueil physique jusqu'ici privilégié** en Essonne :

- Actuellement, près de 110 rendez-vous sont mis en ligne à Évry pour 400 rendez-vous en présentation physique chaque semaine dans le cadre des premières demandes ou renouvellement de carte (hors carte de 10 ans accueillies tous les jours en présentation spontanée).
- À Palaiseau, plus de 200 rendez-vous sont donnés chaque semaine que ce soit par internet ou en présentation physique.
- Le site d'Étampes, moins concerné par les difficultés d'accueil, reste principalement dédié aux présentations spontanées sans rendez-vous.

Depuis le 29 octobre dernier, le site internet de la préfecture propose **une information riche et complète à destination des usagers** ayant vocation à diminuer l'afflux de personnes venant pour de simples renseignements. **La consultation de ces pages a d'ailleurs augmenté de + 780 % depuis leur mise en ligne.** Un autre objectif lié à cette augmentation est que les usagers puissent s'appuyer sur cette information facilement accessible pour présenter des dossiers complets (le taux de rejet est actuellement supérieur à 50%).

3 - L'évolution des modalités d'accueil à Évry

L'évolution est **axée sur le suivi du parcours de l'utilisateur et les spécificités de sa demande** pour en améliorer la qualité de prise en charge et les délais de traitement.

Actuellement, ce ne sont pas moins de 4 présentations que doit faire l'utilisateur pour déposer son dossier (*cf.* schémas ci-après)

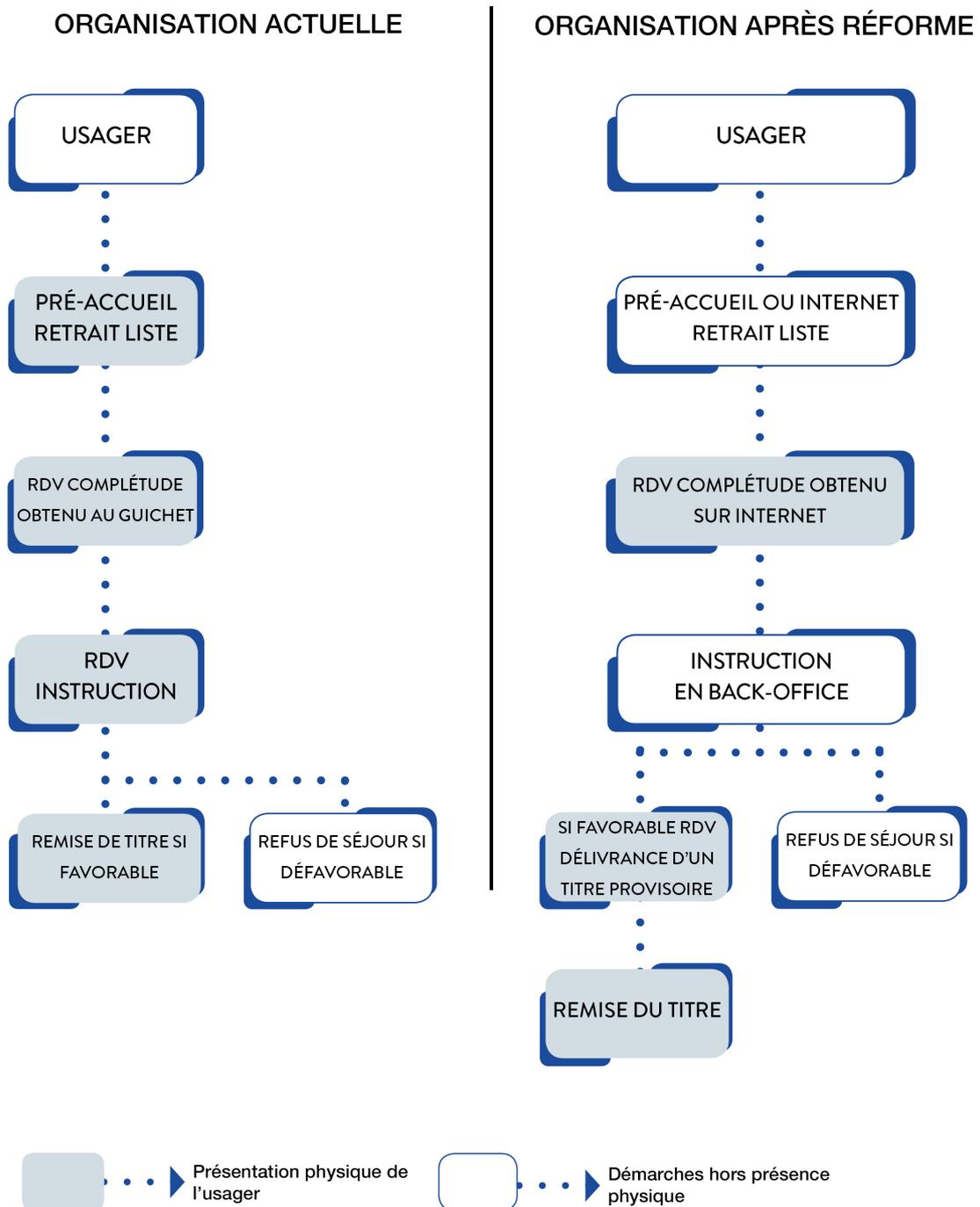
Afin d'éviter la file d'attente devant la préfecture et les risques de tensions générés, une **nouvelle organisation** a été prévue, tournée principalement vers internet :

➤ Au 12 novembre, l'admission exceptionnelle au séjour (régularisation sur la base de la circulaire VALLS du 28 novembre 2012) sera exclusivement disponible sur internet. Si l'offre reste identique à celle actuellement en place (80 personnes reçues chaque semaine), elle supprime l'étape de complétude et devrait permettre une amélioration du service à partir de 2020.

➤ Au 1^{er} janvier 2020, la suppression de cette étape de complétude et la mise en place de nouveaux créneaux sur internet pour l'ensemble des renouvellements (hors carte de 10 ans) doit permettre de proposer 20 rendez-vous supplémentaires par jour soit 80 rendez-vous supplémentaires par semaine.

En conclusion, cette réforme permet la **suppression de deux présentations physiques d'utilisateur** ainsi que l'étape longue et difficile qu'était l'attente le matin pour avoir un ticket. Cela devrait permettre d'**élargir l'offre de service courant 2020** que ce soit en première demande ou renouvellement.

5 - ÉVOLUTION DE L'ADMISSION EXCEPTIONNELLE AU SÉJOUR

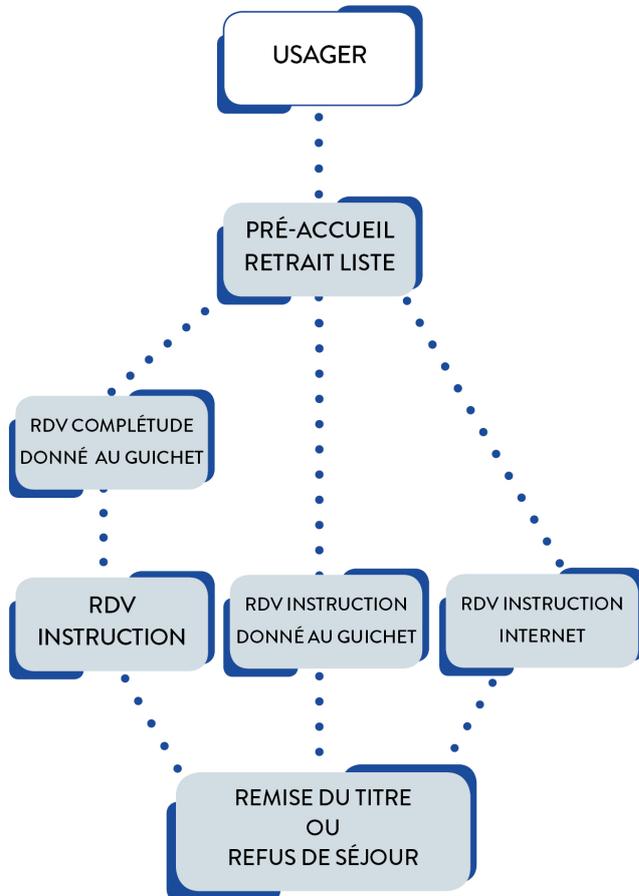


Vendredi 8 novembre 2019

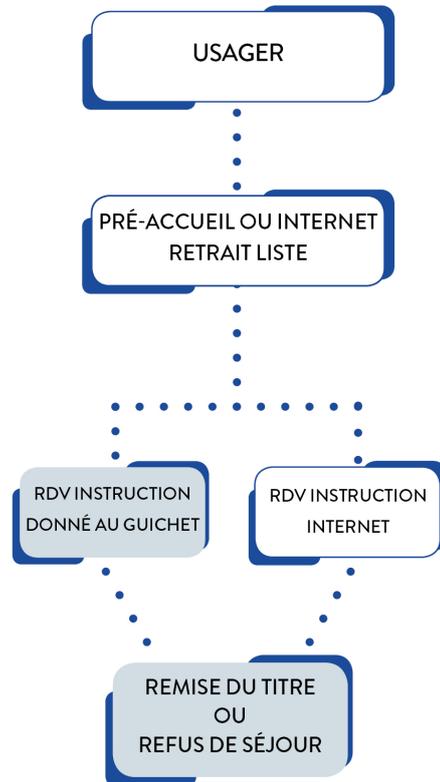
Évolution des modalités d'accueil des étrangers à la préfecture de l'Essonne

6 - ÉVOLUTION DU RENOUELEMENT DE TITRES

ORGANISATION ACTUELLE



ORGANISATION APRÈS RÉFORME



 . . . ► Présentation physique de l'utilisateur

 . . . ► Démarches hors présence physique

FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

1 - Combien de personnes fréquentent le service des étrangers de la préfecture et des sous-préfectures en Essonne chaque année ?

231 000 ressortissants étrangers répartis principalement comme suit :

- Pour les titres de séjour : 125 300 sur Évry-Courcouronnes, 66 300 sur Palaiseau et 11 000 sur Étampes
- Pour les naturalisations : 8 400 personnes

2 - Pour quelles raisons y a-t-il une file d'attente le matin devant l'entrée de la préfecture et à la sous-préfecture de Palaiseau ?

L'offre de rendez-vous par internet est relativement limitée car est actuellement privilégié un accès sans rendez-vous préalable (conditionné aux capacités d'accueil du service). Des tickets de rendez-vous sont donc délivrés générant une file d'attente qui se constitue plus tôt.

Cette possibilité de rendez-vous « au jour le jour » fut-ce au prix d'une longue attente, génère en Essonne une attractivité par rapport à d'autres préfectures franciliennes dont l'accès est exclusivement sur rendez-vous par internet. En outre, les services de la préfecture de l'Essonne traitent les demandes dans des délais relativement courts. Un nombre significatif d'usagers s'adresse donc aux guichets essonniers alors que leur lieu de résidence réel n'est pas dans le département.

3 - Qu'en est-il dans les autres préfectures d'Île-de-France ? Quels enseignements en tirer ?

Les autres départements franciliens privilégient un accueil sur rendez-vous pris sur internet. Compte tenu de la grande mobilité en Île-de-France, il faut donc tendre vers une harmonisation des modalités d'accueil à cette échelle pour que les usagers de chaque territoire trouvent des conditions d'accueil similaires en termes de qualité et de délais dans chaque préfecture, et qu'ils adressent donc leurs démarches à la préfecture du lieu où ils résident réellement.

4 - Pour quelles raisons changer le mode de prise de rendez-vous à la préfecture ?

L'organisation actuelle avec une présentation physique pour obtenir des tickets de rendez-vous dont le nombre est limité entraîne une attente devant la préfecture dans des conditions inconfortables pour les usagers notamment de nuit, avec des tensions importantes mettant en cause leur sécurité, particulièrement pour les personnes vulnérables (femmes isolées, personnes âgées, enfants), mais aussi celle des personnels de la préfecture et des forces de l'ordre.

L'objectif du changement est donc d'améliorer la qualité du service public en limitant des files d'attente inutiles ou superflues.

5 - Est-ce une dématérialisation des titres de séjour et de leur renouvellement ? Ne pose-telle pas des difficultés ?

Il n'y a pas de demandes de titres dématérialisés à ce jour. Ce sont certaines prises de rendez-vous qui sont dématérialisées.

En plus des mesures visant à faire face aux difficultés qui peuvent être posées par ce type de demandes par internet (*cf* question 6), le ministère de l'Intérieur entend y remédier en simplifiant les procédures. Il s'agit de réduire le nombre de passages en préfecture nécessaires pour obtenir un titre en le faisant passer de plus de trois, en moyenne, aujourd'hui, à un (pour les usagers déjà connus) ou deux. Tel est l'objet du projet ANEF (administration numérique des étrangers en France) qui s'appuie notamment sur les téléservices ne nécessitant pas de rendez-vous. Dès l'an prochain, les titres étudiants pourront être obtenus en un seul passage.

6 - La prise de rendez-vous par internet existe déjà pour certaines procédures. Or, elle fait l'objet de critiques, car les rendez-vous sont souvent très difficiles à obtenir.

- Quelles sont les garanties d'amélioration qui peuvent être apportées ?

Les rendez-vous sur internet peuvent être difficiles à obtenir, car ce mode de rendez-vous était accessoire et non principal en Essonne qui privilégiait une présentation physique aux guichets.

En outre, des rendez-vous sur internet étaient « captés » dès leur mise en ligne à l'aide de robots par des personnes monnayant parfois ensuite cet accès en préfecture. Les dispositifs techniques mis en place ainsi que les actions judiciaires effectuées doivent permettre d'éviter que les usagers soient ainsi contraints dans leurs démarches.

Nous travaillons également sur les fréquences de mise en ligne afin de donner un accès régulier et fréquent aux possibilités de rendez-vous.

De son côté le ministère de l'Intérieur travaille à un nouveau dispositif de rendez-vous en ligne qui est attendu au premier semestre 2020.

- La prise de rendez-vous sera-t-elle plus rapide ?

La suppression de deux présentations physiques pour obtenir la liste des pièces ou pour vérifier la complétude des dossiers permettra à l'utilisateur d'obtenir plus rapidement son titre de séjour, s'il remplit les conditions réglementaires. En outre, la nouvelle organisation permettra de dégager progressivement des rendez-vous supplémentaires.

7 - Toutes les demandes seront-elles traitées de manière égalitaire ?

L'accès aux rendez-vous reste ouvert à tout type de public.

Les demandes seront quant à elles instruites selon les conditions réglementaires qui sont les mêmes pour toutes les personnes placées dans la même situation personnelle ou familiale.

8 - Y aura-t-il plus de créneaux de rendez-vous ouverts ? Combien ?

La simplification des procédures en limitant le nombre de passage en préfecture pour obtenir un titre va permettre d'ouvrir en moyenne 80 rendez-vous supplémentaires par semaine pour les demandes de renouvellement dès le 1^{er} janvier 2020.

Concernant l'admission exceptionnelle au séjour, des créneaux supplémentaires pourront être ouverts à la fin du premier trimestre 2020, une fois une période transitoire achevée (pour traiter les rendez-vous déjà fixés).

9 - Sera-t-il possible de venir directement aux guichets sans rendez-vous en cas de difficultés ?

Un service de renseignement reste ouvert en préfecture et sous-préfecture.

Sans rendez-vous, il sera toujours possible de venir pour faire un renouvellement de récépissé de dépôt dossier attestant qu'elle est en situation régulière, un renouvellement de carte de résident ou une modification de carte (changement d'adresse ou d'état civil).

Par ailleurs, les personnes se trouvant en difficultés (notamment en raison d'un titre périmé ou périmant prochainement) pourront saisir les services sur une adresse fonctionnelle dédiée (pref-etrangers@essonne.gouv.fr), et un rendez-vous pourra leur être délivré rapidement si la situation le justifie.

Il est envisagé de mettre en place un accompagnement au niveau du point numérique de la préfecture pour les publics les plus en difficulté pour accéder à ces démarches en ligne. Par ailleurs, nous proposerons aux associations de participer à cet accompagnement et nous mettrons en place un lien avec les Maisons des services au public et les futurs maisons France services.

10 - Si un demandeur n'arrive pas à obtenir un rendez-vous malgré ses efforts, que se passe-t-il ?

➤ s'il est « sans papiers » ?

Il reste sans titre de séjour valable. Cependant, en cas d'interpellation sur la voie publique, l'ensemble de sa situation sera pris en compte lui permettant de faire valoir ses droits au séjour le cas échéant.

➤ si son titre de séjour arrive à échéance ?

En fonction de l'urgence et des moyens que la personne a mis en œuvre pour être en mesure de prendre un rendez-vous, elle sera accompagnée au mieux dans sa démarche de renouvellement. La délivrance d'un récépissé provisoire est possible lorsque l'instruction du dossier est en cours.

Par ailleurs, le code de l'entrée et du séjour des étrangers prévoit qu'une carte de résident de 10 ans et une carte de séjour pluriannuelle de 4 ans restent valables 3 mois au-delà de leur date faciale de validité et permet ainsi le maintien du droit au travail et des droits sociaux.