Grenoble, le 04 JUIN 2024

Éric PIOLLE
Maire de Grenoble

Monsieur Louis LAUGIER
Préfet de l'Isère
PREFECTURE DE L'ISERE
12 PLACE DE VERDUN – CS 71046
38021 GRENOBLE CEDEX 1

pref-secretariat-prefet@isere.gouv.fr

Réf. : Cab/EP/OB/BR/ES/2024/08

Monsieur le Préfet,

Les nombreux obstacles administratifs que rencontrent les usagers dans leurs démarches relatives au droit des étrangers font actuellement l'objet d'une vive préoccupation locale. Cette situation décrite par de nombreux Grenoblois et Grenobloises, les associations et collectifs de solidarité, les syndicats, mais aussi la Mission Locale, les services de la Ville et du CCAS est particulièrement alarmante quant au respect des droits des personnes, leur dignité, et l'égalité d'accès au service public des droits des étrangers à la Préfecture de l'Isère.

La Ville de Grenoble propose dans Les Maisons des Habitants des permanences d'accès aux droits généralistes assurées par des écrivaines publiques à vocation sociale, et le CCAS de Grenoble accompagne des personnes relevant du droit des étrangers dans leurs démarches d'accès aux droits via des travailleurs sociaux.

De plus, dans le cadre du projet Territoire Zéro Non Recours pour lequel la Ville de Grenoble a été choisie comme terrain d'expérimentation, les professionnels dédiés font état de multiples situations de difficultés à réaliser les démarches relatives au droit des étrangers (titres de séjours, renouvellement, mais aussi les Demandes de Circulation pour Étranger Mineur, titres de voyage…).

Cette situation s'est considérablement aggravée depuis une année environ avec une quasi-impossibilité d'accéder à un créneau de rendez-vous via la plateforme numérique et des délais de traitement des demandes anormalement long et hors délai de validité des titres de séjour ou récépissés en vigueur, ce qui a des conséquences dramatiques pour les personnes concernées.

Aujourd'hui, les créneaux disponibles sont attribués en quelques secondes, ne permettant pas aux personnes, mêmes connectées en amont, d'accéder à une plage de rendez-vous. Des habitants ont rapporté aux professionnels de terrains que des « bots» réserveraient les rendez-vous en quelques secondes, en vue qu'ils soient revendus ensuite aux usagers. Ainsi, il est quasi-impossible pour les personnes physiques, de prendre un rendez-vous sur le site de l'ANEF.

Hôtel de Ville, 11 boulevard Jean-Pain
CS 91066, 38021 Grenoble cedex 1

Tél : 04 76 76 36 36 • Fax : 04 76 76 39 40
Courriel : eric.piolle@grenoble.fr

Ces démarches, à réaliser exclusivement en ligne sont particulièrement difficiles à mener pour les personnes éloignées du numérique et qui sont la grande majorité des usagers concernés, en particulier lorsqu'elles ont une maîtrise précaire de la langue française.

A cela s'ajoute une partie des habitants, non accompagnés par un professionnel, qui ne sont pas informés que les démarches sont aujourd'hui dématérialisées et qu'ils n'ont pas à se rendre à la Préfecture. Ils se retrouvent donc hors délais, faute d'information.

Dans les faits, le délai d'obtention d'un rendez-vous peut atteindre plusieurs mois lorsqu'il est obtenu.

Certains titres de séjour arrivent à expiration avant d'avoir pu être traités, ce qui a des conséquences sur la rupture d'aides financières diverses et conditionnées à la production d'un titre de séjour en cours de validité (ARE, RSA, ASPA...).

Mais aussi sur de nombreux autres droits :

- rupture de contrats de travail,
- impossibilité de renouveler un contrat de bail ou d'y accéder,
- impossibilité de voyager : et notamment de retourner dans le pays d'origine pour des motifs impérieux (famille, décès, maladie...),
- impossibilité de se présenter comme candidat à des examens, ou examen du permis de conduire,
- difficultés à se soigner.

Chacun de ces cas peut être étayé par plusieurs exemples rencontrés par les professionnels de la Ville de Grenoble et du CCAS accompagnants.

Actuellement, les équipes AVAAD (maraude sociale, Caravane des droits, Hébergement temporaire et transitoire, Engajer), les Écrivaines Publiques, les Conseillers Numériques sont tous confrontés à ces blocages. Rien que dans ces équipes, nous dénombrons 45 personnes accompagnées qui se retrouvent dans les difficultés listées ci-dessus, mais les demandes d'aides sur ce sujet sont bien supérieures et ne peuvent pas être toute traitées.

Du côté des agents de la Ville, nous avons recensé une trentaine d'agents contractuels en difficultés, dont les absences en raison de non-accès aux démarches administratives impacteront le bon fonctionnement du service public communal.

Depuis la suppression du guichet « Main d'Oeuvre Etrangère » à la DDETS il n'existe plus de porte d'entrée dans les services locaux de l'État. Alors qu'il y a un besoin constant de service en direction des professionnels accompagnants et de moyen de communication privilégié permettant de débloquer ou résoudre des situations complexes.

Parfois, les professionnels ont simplement besoin de comprendre la situation administrative de la personne qui n'est pas en capacité de l'expliquer, et ne dispose d'aucun relais détenant les informations et l'expertise réglementaire pour répondre.

Ainsi, la Ville de Grenoble, le CCAS et les syndicats de travailleurs, certains syndicats d'employeurs et les associations de solidarités souhaiteraient pouvoir solliciter plus directement la préfecture sur des situations bloquées ou complexes pour améliorer :

- l'obtention d'un rendez-vous dans les temps permettant d'accéder à un premier titre de séjour ou le renouvellement des titres de séjour avant leur expiration,
- le déblocage et la résolution des situations bloquées ou complexes,
- l'accès à une information de base quant à la situation pour mieux la comprendre et donc l'expliquer à l'usager,
- la formation, compréhension du fonctionnement du site ANEF par les professionnels accompagnants,
- la sécurisation du site de l'ANEF afin qu'aucun système automatisé ne puisse entraver la prise de rendez-vous par les particuliers et engendrer d'éventuelles spéculations sur les rendez-vous en Préfecture.

Ces mesures doivent permettre d'améliorer l'équité de traitement et l'égal accès de tous au service public.

Monsieur le Préfet, je tenais à vous partager ces éléments précis pour concourir à la mobilisation de tous les échelons du service public pour garantir l'accès aux droits de l'ensemble des habitantes et habitants du territoire, les préserver de l'indignité et de la précarité et faire vivre dans notre département le principe républicain d'égalité des droits par un accès correct aux services publics chargés d'y veiller. L'impact de ces dysfonctionnements sur les parcours d'intégration des personnes, mais également sur le tissu économique et le service public local doivent collectivement nous alerter.

Je vous remercie de l'attention que vous saurez porter à cette situation et des réponses que vous ne manquerez pas de mettre en œuvre.

Je vous prie de croire, Monsieur le Préfet, à l'expression de mes salutations les meilleures.

Bien cordialement,

Eric PIOLLE