



**PRÉFET
DE L'ISÈRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Grenoble, le 28 mai 2024

Proposer une réponse adaptée aux usagers par une dématérialisation des démarches

En Isère, depuis le 15 mars 2024, un accueil physique uniquement sur rendez-vous a été mis en place en préfecture et en sous-préfectures pour mieux répondre aux demandes des usagers et améliorer les délais d'instruction des dossiers.

Depuis le 1^{er} janvier 2024, environ 12 000 rendez-vous ont ainsi été attribués, soit 2 000 de plus que ce que permettait l'ancien système de rendez-vous sur une période comparable. Ce volume de rendez-vous permet à l'utilisateur qui anticipe ses démarches (4 à 2 mois avant l'expiration de son titre comme le prévoit la réglementation) d'obtenir un rendez-vous dans le délai souhaité.

- **Des moyens mis en oeuvre pour les étudiants et travailleurs étrangers**

Pour les cas particuliers des publics étudiants et salariés, la préfecture affecte des moyens spécifiques à l'accueil des étudiants directement situé sur le campus, dans le cadre d'un dispositif conventionné leur permettant de bénéficier d'un accompagnement à chaque étape de l'instruction. Les titulaires de titres professionnels sont reçus sur des créneaux dédiés, gérés directement par le service.

C'est ainsi près de 150 rendez-vous par mois qui sont ouverts pour apporter une réponse adaptée. Cette récente évolution des modalités d'accueil a pour objectif d'améliorer la qualité de services aux usagers et de réduire le délai de délivrance d'un titre. Les effets sont déjà perceptibles pour les demandes de salariés et travailleurs temporaires. Les mêmes effets sont attendus pour les demandes pour motif familial.

- **Des outils mis à disposition pour faciliter les démarches**

En parallèle de ces démarches, la préfecture a mis en oeuvre une permanence téléphonique et une adresse email dédiée les lundi, mercredi et vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h30 (04 76 60 49 49) ainsi qu'une adresse e-mail dédiée (pref-accueil@isere.gouv.fr) pour aider les usagers dans leurs démarches.

Le délai moyen de réponse aux sollicitations par mail est de 48 à 72 heures ouvrées et permet d'orienter l'utilisateur vers la meilleure démarche.

Contact presse

Bureau de la Communication Interministérielle

pref-communication@isere.gouv.fr

 @Prefet38  prefet38  Prefet38  Préfecture de l'Isère

Préfecture de l'Isère - 12, place de Verdun 38000 Grenoble
Standard : 04 76 60 34 00 – www.isere.gouv.fr

Lorsque sa situation nécessite un rendez-vous, les modalités de réservation lui sont alors indiquées. Un point d'accueil numérique, auquel il est possible de prendre rendez-vous par téléphone, est toujours accessible pour accompagner les personnes les plus éloignées des usages du numérique dans leurs démarches.

Cet accompagnement concerne les titres étrangers ainsi que tous les autres titres, cartes d'identités, passeports, certificats d'immatriculation et permis de conduire.

L'ensemble de ces nouvelles dispositions a favorisé un mode d'accueil apaisé et plus efficace pour l'ensemble du public reçu, tout en garantissant le droit fondamental d'égal accès au service public.

- **Vers une réduction des délais de délivrance des titres**

Tout est mis en oeuvre pour une réduction des délais de délivrance des titres, c'est une priorité pour les services de la préfecture.

Les délais d'instruction des demandes de titres de séjour liées à l'immigration économique tendent à se réduire en fin d'année 2023. La situation particulière des étudiants est en très nette amélioration avec des délais aujourd'hui inférieure à 3 mois.

Parmi les facteurs de ralentissement de l'instruction des demandes, le caractère incomplet des dossiers est à souligner. Plus d'un tiers des demandes de titre de séjour, tout statut confondu, sont déposées incomplètes.

Afin d'améliorer la situation, les services de l'État veillent à échanger davantage avec les acteurs associatifs dans le but de lever ces freins. Plusieurs rencontres et échanges se sont tenus avec les représentants d'associations, du monde économique et divers acteurs de terrain au cours du premier trimestre de l'année. Ces efforts d'intermédiation seront poursuivis tout au long de l'année.

Contact presse

Bureau de la Communication Interministérielle

pref-communication@isere.gouv.fr

 @Prefet38  prefet38  Prefet38  Préfecture de l'Isère

Préfecture de l'Isère - 12, place de Verdun 38000 Grenoble
Standard : 04 76 60 34 00 – www.isere.gouv.fr