

# **ON EN A MARRE DE FAIRE LES DÉMARCHES PAR INTERNET ! ON VEUT DES RENDEZ-VOUS AVEC DES GENS !**

*Voilà ce que disent les usagers de la préfecture de Rennes.*

## **La dématérialisation : une nouvelle frontière infranchissable pour les usagers étrangers des services publics ?**

Depuis 2014, début de la mise en place de la prise de rendez-vous en ligne à la préfecture d'Ille-et-Vilaine puis dans d'autres préfectures de l'Ouest, la Coordination régionale Bretagne / Pays-de-Loire / Normandie solidaire des personnes immigrées\* ne cesse de dénoncer les conséquences des démarches dématérialisées sur l'accès aux droits des personnes exilées.

Aujourd'hui le constat est accablant. Le recours à la dématérialisation des démarches administratives s'est accentué au fil des années, devenant même systématique pour les demandes de titre de séjour. Toutes les procédures doivent désormais se faire en ligne, de la prise de rendez-vous jusqu'au dépôt du dossier. La crise sanitaire a permis de généraliser et de justifier cette pratique. Une dématérialisation à marche forcée, qui contrevient pourtant à plusieurs décisions de justice et à la notion de service public.

Face à cette maltraitance institutionnelle, même les personnes en situation régulière ont des difficultés à accéder au guichet virtuel et perdent leurs droits lors du renouvellement de leur titre de séjour. Sous prétexte de simplification et d'efficacité, cette dématérialisation imposée a avant tout pour effet de priver les personnes de leurs droits en les gardant à distance de l'administration.

Pourtant le Conseil d'État a rappelé en 2019 que les dispositions réglementaires ne permettent pas de rendre obligatoire l'accomplissement des démarches administratives par voie électronique, mais qu'une alternative doit être proposée.

La prise de rendez-vous en ligne nécessite des capacités difficiles à mobiliser pour des personnes exilées. Il faut une bonne maîtrise de la langue française, des outils numériques, des procédures administratives et l'accès à un équipement informatique. Cette exigence est devenue pour beaucoup une frontière infranchissable imposée par l'administration pour restreindre l'accès au séjour.

Face à la complexité de ces tâches, les services sociaux sont de plus en plus nombreux à y renoncer et orientent les personnes exilées vers nos associations. Ce n'est pas notre rôle de pallier les carences du service public, ni celui d'organismes privés qui se développent en proposant des prestations payantes.

Un accueil physique doit être rétabli. Un simple accès à un point numérique sur rendez-vous préalable par tel, assisté par un service civique, n'est pas suffisant pour garantir un véritable service public.

**Nous exigeons le rétablissement d'un accueil physique dans les préfectures pour garantir un accès effectif pour toutes et tous au service public.**

**La Coordination Bretagne/Pays-de-Loire/Normandie  
appelle les usagers des services publics,  
français ou étrangers, avec ou sans papiers,  
à se rassembler devant toutes les préfectures  
le mercredi 17 novembre de 13 h 30 à 15 h 30**

**POUR RENNES, RASSEMBLEMENT À LA PRÉFECTURE DE BEAUREGARD**  
*(Bus C4, arrêt préfecture)*

\* La Coordination régionale Bretagne/Pays-de-Loire/Normandie solidaire des personnes immigrées lutte

*pour la régularisation des sans-papiers, l'ouverture des frontières, la libre circulation et installation.*