



Université Jean-Jaurès II, UFR Sciences, Espaces, Société

Département de Sociologie et Anthropologie

LA DÉMARCHE DE LA RECHERCHE-ACTION POUR LA DÉFENSE DES
DROITS DE LA PERSONNE : L'EXEMPLE DE L'ENQUÊTE SUR L'ACCUEIL
DES ÉTRANGER-E-S À LA PRÉFECTURE DE TOULOUSE

Mémoire écrit par Azhar EL BAOUI, Master 2 Sociologie

Spécialité en Médiation, Intervention sociale, Solidarités

Numéro étudiante : 21412691

Directeur de mémoire : Daniel WELZER-LANG

TOULOUSE, Année 2016/2017

Sommaire

Terminologie

Remerciements

Introduction

Première partie

La modernisation de l'administration française

<i>Analyse d'Alexis Spire des Préfectures de 1945 à 1975</i>	<i>4</i>
<i>L'inspection générale de l'administration, de 2012 à 2014</i>	<i>5</i>
<i>La dématérialisation et le contrôle social.....</i>	<i>7</i>
<i>Les standards de qualité du référentiel Marianne et Qualipref 2.0.....</i>	<i>13</i>

Deuxième partie

L'enquête de l'Observatoire de la Préfecture de Toulouse

<i>Méthodologie d'enquête, analyse et résultats.....</i>	<i>20</i>
<i>La démarche de la recherche action</i>	<i>25</i>
<i>La dimension collective.....</i>	<i>28</i>

<i>Les paradigmes d'enquête dans les sciences humaines</i>	32
<i>Comment légitimer « objectivement et subjectivement » une action engagée ?</i>	35
<i>Conclusion</i>	38
<i>Bibliographie</i>	39
<i>Sitographie</i>	40
<i>Articles</i>	42
<i>Rapports</i>	45
<i>Annexes</i>	46

Terminologie

AFNOR : Association française de normalisation

AGIDREF : Application de gestion des dossiers des ressortissants étrangers en France

CGT : Syndicat confédération générale du travail

CIMADE : Comités inter mouvements auprès des évacués

CLU : Comite locale des usagers

DGEF : Direction générale des étrangers en France

DMAT : Direction de la modernisation et de l'action territoriale

LDH : Ligue de droits de l'homme

OQTF : Obligation de quitter le territoire française

RA : Recherche action

Introduction

Lors de mon entrée au sein du Master Médiation, Intervention Sociale et Solidarité, je portais déjà un intérêt particulier à la question migratoire et je souhaitais orienter mon travail de recherche vers cette thématique. Or, la même année, j'ai eu l'opportunité de pouvoir participer à une enquête pilotée par l'Observatoire de la Ligue des Droits de l'Homme de Toulouse et de Colomiers, relative à l'accueil des étranger-e-s à la Préfecture de Toulouse.

Plusieurs associations ont collaboré à ce projet, notamment des militants de la Ligue de droits de l'Homme de Toulouse et de Colomiers, des membres d'Amnesty International, du Cercle des voisins, d'Act Up, de la Caisse de Santé, du RESF, de la Cimade, du CLIC sans papiers, de Toulouse Syrie solidarité, de Médecins du monde¹ ainsi que des avocats des droits des étranger-e-s et la CGT. Des chercheurs de l'Université Toulouse II Jean Jaurès et de nombreuses personnes bénévoles et non affiliées ont aussi contribué à l'élaboration de ce travail collectif.

Ce projet a nécessité un an et demi d'enquête au cours de laquelle nous avons recueilli 450 questionnaires, des entretiens et des observations afin de travailler à partir de données statistiques. Grâce à ces outils méthodologiques, nous avons constaté plusieurs dysfonctionnements au service étranger-e-s à la Préfecture, particulièrement le matin avec les files d'attente interminables, mais aussi sur le long traitement des dossiers. À cela viennent s'ajouter une absence de transparence dans les décisions des fonctionnaires de la Préfecture, un manque de déontologie et d'éthique dans les pratiques professionnelles du personnel compétent, des réponses approximatives de certains agents de l'administration ainsi qu'une absence de conseils et d'orientations. Nous avons également constaté que de nombreux usagers étranger-e-s rencontraient des difficultés à prendre un rendez-vous sur internet. De plus, nous avons observé et relaté qu'il y avait des demandes abusives de pièces justificatives supplémentaires et de récépissés, mais aussi le manque d'interprètes ainsi qu'un service téléphonique qui ne fonctionne pas, etc.

Pour dénoncer ces éléments, l'Observatoire de la Préfecture a écrit et publié un rapport intitulé :

¹ Le réseau associatif est un véritable espace au sein duquel se constituent de nouvelles compétences et nouvelles formes de savoir et d'expertise de plus en plus reconnu. A côté de la recherche publique et de la recherche privée, un tiers secteur de la connaissance et de l'innovation est donc en passe de devenir un acteur majeur des sociétés de la connaissance du 21ème siècle. URL : http://sciencescitoyennes.org/wp-content/uploads/2014/10/Synth%C3%A8se_Rapport_FdF_FSC.pdf

« *Les principes républicains bafoués par la Préfecture de Toulouse. Une maltraitance institutionnalisée* », dans lequel nous expliquons plus en détail ces problématiques. Suite à ces constats, l'Observatoire a mis en place des négociations auprès du Secrétaire Général de la Préfecture afin de prendre les mesures nécessaires pour que le service administratif dédié aux étranger-e-s soit d'une part conforme à la réglementation en vigueur et d'autre part qu'il respecte les droits fondamentaux des individus.

Ce mémoire de recherche fait appel à différents champs d'études tels que la modernisation et la qualité des administrations publiques ou encore la question du contrôle social et celle de la discrimination. Ces thématiques se croisent tout en menant une réflexion concernant la méthodologie utilisée pour cette enquête.

Le but de ce mémoire est double. D'une part, nous voulons démontrer que l'accueil des étranger-e-s présente plusieurs dysfonctionnements comme énoncés précédemment et nous cherchons à analyser ces anomalies grâce à l'appui des rapports ministériels et de recherches sociologiques. D'autre part, nous ferons une analyse épistémologique sur la démarche que l'Observatoire a employée au cours de l'enquête : la recherche-action. Nous voulons démontrer que, dans une dynamique collective engagée qui a pour objectif la résolution de problématiques sociales telles que les droits des individus, cette démarche répond positivement à une action de changement démocratique réfléchi.

Dans une première partie de ce mémoire, nous traiterons de la modernisation de l'administration en France en nous appuyant sur diverses enquêtes et travaux de recherche traitant de cette thématique. Nous aborderons la question du respect des réglementations et des textes de loi concernant la qualité dans les administrations françaises. Nous verrons que les dysfonctionnements au niveau administratif à la Préfecture de Toulouse ne constituent malheureusement pas un cas isolé. Dans un deuxième temps, nous présenterons la méthodologie détaillée de l'enquête que nous avons suivie, ainsi que les résultats qui en découlent. Cette partie sera dédiée à la méthodologie d'enquête de l'Observatoire d'un point de vue épistémologique. Nous chercherons à définir la recherche-action, et à clarifier les éléments donnant à cette démarche des caractéristiques propres qui la différencient par rapport au paradigme positiviste et ethnographique.

Première partie

La modernisation de l'administration française

L'Observatoire de la Préfecture de la Haute Garonne a cherché à comprendre d'un point de vue législatif comment la loi concernant l'accueil des étranger-e-s n'est pas respectée par cette administration. L'objectif n'a pas été d'appréhender la complexité des droits des étranger-e-s, aussi vaste et diversifiée soit elle, mais d'être capables de construire l'armature d'un rapport final en s'appuyant sur des éléments normatifs et juridique et sur leur respect dans la pratique de la Préfecture. La position que l'Observatoire a suivie est de travailler sur la base des textes et leur mise en application pour comprendre quelles sont les pratiques discriminatoires à Toulouse, comme par exemple les retards dans la prise de rendez-vous, la gestion aléatoire des dossiers et des récépissés, etc. Les outils d'analyse de l'Observatoire ont été le rapport de la section LDH de Bordeaux sur la Préfecture de Gironde, un rapport de la Cimade sur la prise de rendez-vous par internet pour la demande de naturalisation, la charte Marianne, la norme Qualipref 2.0, les principes juridiques de fonctionnement des services publics et des entretiens avec des avocats spécialisés dans les droits des étranger-e-s. Dans cette première partie, nous verrons de plus près ces outils. Pour cela, nous ferons également référence à des rapports du Ministère de l'Intérieur et des études sociologiques qui étudient la question de la modernisation du service public.

Analyse d'Alexis Spire des Préfectures du 1945 au 1975

« *Devenir français constitue un moyen d'échapper à la condition d'étranger, mais elle n'a rien de naturel, parce qu'il existe plusieurs démarches administratives pour déposer le dossier.* »

Spire Alexis

Pour un premier appui aux problématiques de l'administration dans les Préfectures en France, nous pouvons faire référence à un livre, intitulé *Étrangers à la carte : L'administration de l'immigration en France de 1945 à 1975*, de Alexis Spire. Ce sociologue a étudié 1600 dossiers individuels d'étrangers et a fait des entretiens avec d'anciens agents de Préfecture, pour nous faire comprendre comment se prennent les décisions au quotidien par les bureaux de l'administration et quelles en sont les problématiques. Dans cet ouvrage, Alexis Spire nous montre comment un cadre juridique fondé sur un principe d'égalité peut produire des pratiques de discrimination.

Spire nous explique que les lois sur l'immigration se succèdent en France. Cependant, leurs objectifs et leurs effets ne se mesurent pas devant les députés, mais dans les bureaux de l'administration. Il nous montre comment les agents intermédiaires de l'État peuvent imposer leur propre interprétation ou règlement et mettent en œuvre des dispositions que les hauts fonctionnaires n'ont pas pu expliciter. Par exemple, dans chaque période historique, il existe une hiérarchie des nationalités sur la base des besoins sur le marché du travail. En période de croissance industrielle, les étrangers qui se présentent comme ouvriers obtiennent plus rapidement un statut stable que ceux ayant déclaré une profession intellectuelle. En revanche, en période de ralentissement économique, c'est le principe de protection du marché national du travail qui gagne. Les Préfectures, implicitement, tiennent compte des difficultés que traversent certains secteurs (par exemple ceux de l'automobile et du bâtiment en 1975) et durcissent les conditions d'accès ou séjour des étrangers peu qualifiés.

Voici un autre exemple de discrimination : à partir du début des années 70', l'augmentation du nombre de demandeurs issus de pays anciennement colonisés donne lieu à une entreprise de redéfinition de la condition d'assimilation. Donc, au critère linguistique s'ajoute bientôt celui « d'assimilation culturelle ». Par exemple, la polygamie est estimée incompatible avec les mœurs françaises. Plus récemment, la conception de l'assimilation culturelle comme adaptation aux mœurs

françaises a également été mobilisée à l'encontre de candidates portant le foulard islamique et ayant demandé leur naturalisation.

« Mais dans les années 1950, dans un contexte où les demandeurs étaient surtout du continent européen, la condition de bonne assimilation était assez rarement exigée et désignait principalement les aptitudes linguistiques du candidat. »²

Pour la naturalisation comme pour l'attribution d'un titre à la Préfecture, la mise en attente constitue la réponse administrative privilégiée lorsque le moindre doute existe, ou lorsque l'agent estime devoir prendre une décision défavorable qu'il ne peut justifier en droit. Il suffit qu'une seule pièce manque pour que le dossier soit renvoyé. Ces stratégies ne sont passibles d'aucune sanction et sont très difficiles à mesurer. Spire nous dit que devenir français signifie, pour beaucoup d'étrangers, accéder à davantage de droits, comme par exemple : plus de facilité d'accéder au monde du travail et à des postes dans la fonction publique, à des droits politiques, mais aussi échapper à la nécessité du renouvellement périodique du titre de séjour. La naturalisation représente en outre la possibilité de voyager plus facilement et d'être protégé contre toute mesure d'éloignement.

L'Inspection générale de l'administration, de 2012 à 2014

En Septembre 2012, le Ministère de l'Intérieur a publié une première évaluation d'ensemble des conditions d'accueil. Il montre que plusieurs sites rencontrent des difficultés nombreuses. Parmi celles-ci, nous retrouvons des files d'attente qui se constituaient la nuit, avant l'ouverture des guichets. Principalement 26 sites, sur un total de 202, avaient des difficultés sérieuses.

² SPIRE A., *Étrangers à la carte. L'administration de l'immigration en France (1945-1975)*, Grasset, 2005. p. 349.

Mais selon un autre rapport du Ministère de l'Intérieur en 2014, la situation s'est améliorée deux ans plus tard. Les difficultés d'accueil se concentrent alors uniquement sur deux catégories d'usagers : les demandeurs d'asile et les demandeurs d'admission exceptionnelle au séjour. Les délais moyens d'attente aux guichets sont moins longs. Par contre, les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous ont augmenté, ainsi que les délais de traitement des demandes. Certains locaux sont inadaptés au flux de passage et l'organisation est partiellement défailante. Selon ce rapport, de réels progrès ont globalement été accomplis de 2012 à 2014. Durant ces deux années, les effectifs pour assurer l'accueil et pour maîtriser le délai de traitement n'ont pas été renforcés de manière significative, mais les Préfectures ont réussi à améliorer les conditions d'accueil, grâce à la réorganisation et à la rationalisation des procédures internes. Le bilan montre qu'il y a eu des plans d'action pertinents grâce notamment à l'aide de la DGEF et la DMAT qui, à partir de 2012, ont proposé plusieurs innovations procédurales et techniques. Parmi ces actions pertinentes, nous retrouvons l'accueil sur rendez-vous, le pré-accueil, la distinction des files d'attente selon la durée des démarches pour pouvoir réduire les délais d'attente des usagers venus pour les opérations courtes, la convocation par SMS pour le retrait du titre, de nouveaux modules de prise de rendez-vous par internet et un module d'accueil des étrangers en ligne. Mais ces innovations procédurales ne sont pas encore parfaites : par exemple, l'envoi de dossier par voie postale permet de rationaliser le temps, mais le problème est qu'assez souvent les dossiers reçus par la Préfecture sont incomplets. Aussi, les guichets spécifiques pour l'accueil des étudiants ont du faire face, dans certains départements, aux tensions entre la Préfecture et l'Université.

En 2014, les problèmes encore bien présents dans plusieurs Préfectures sont : la multiplication des documents provisoires délivrés par la Préfecture et non prévus par les textes de loi, des pratiques non homogènes car des habitudes anciennes sont maintenues dans certains départements. Un autre grave problème est l'insuffisance des effectifs et des locaux inadaptés aux flux de passages. Selon ce rapport, il y a globalement une diminution progressive des files d'attente dans l'espace mais une augmentation de la file virtuelle (pour les rendez-vous et pour le traitement des demandes par internet).³ Le rapport affirme qu'il faut des évolutions législatives ou réglementaires pour simplifier la chaîne administrative concernant l'accueil des étranger-e-s.

³ Selon le sociologue du travail Michael Lipsky, tous les fonctionnaires publics ont une marge de manœuvre par rapport à une politique. Et *l'attente* est le prix que les étrangers doivent payer pour accéder aux services.

Dématérialisation et contrôle social⁴

À Bordeaux, la Cimade ainsi que d'autres associations ont rédigé un rapport sur les conditions d'accueil à la Préfecture de la Gironde. Eux aussi ont remarqué plusieurs injustices. Ils ont remarqué que les délais pour obtenir un rendez-vous sont incompatibles avec un traitement qui garantisse les droits des étrangers demandeurs d'un titre de séjour. Certains usagers étrangers se retrouvent ainsi sans papiers ou perdent leur emploi au seul motif de ces retards. Il arrive même que certaines demandes de rendez-vous restent sans réponse. En raison de l'absence de personnel présent en Préfecture, il était impossible d'obtenir, lors du dépôt d'un dossier, un récépissé donnant droit au séjour le temps de l'examen de la demande, comme le prévoit la loi. Nous pouvons nous demander si ces problèmes existent encore, en considération du fait qu'il y a eu des travaux de restructuration de la Préfecture de la Gironde.⁵ Pour avoir accès à une information quelconque sur l'avancement d'un dossier ou d'une autre demande, les étranger-e-s se voient dans l'obligation de passer par internet (procédé discriminant pour une population souvent précaire, selon la Cimade), ou par une plate-forme téléphonique la plupart du temps injoignable. Dans le rapport de la Préfecture de la Gironde, il est souligné que « *le site internet de la Préfecture présente une grande complexité y compris pour des personnes averties* », et comme le Ministère de l'Intérieur l'affirme aussi : « *les interminables files d'attente ont disparu de la rue mais elles sont toujours là, virtuelles* ». Après ces constats, la Cimade a écrit une lettre au Préfet et à la presse.

⁴ L'impact de la dématérialisation des procédures administratives sur la politique d'archivage dans les Conseils généraux. Maud PICHARDIE. Mémoire présenté pour l'obtention du Master 1 Information et Communication. Sous la direction d'Isabelle THEILLER, Juin 2013.

⁵ « *Dans le cadre de sa politique d'amélioration de l'accueil des usagers, la préfecture de la Gironde entreprend des travaux de rénovation du hall, afin de créer une ligne de guichets modernisés et de mettre aux normes l'accès pour les personnes à mobilité réduite. En raison de ces travaux, l'entrée du public située rue Claude Bonnier sera fermée du 19 octobre 2015 au 22 janvier 2016* »
URL : <http://www.gironde.gouv.fr/Actualites/Communiqués-et-dossiers-de-presse-l-Agenda-public-du-Prefet-les-discours/Communiqués-et-dossiers-de-presse/Travaux-d-amélioration-du-hall-d-accueil-du-public-de-la-prefecture-de-la-Gironde-16-10-15>

Aussi, pour résumer, nous pouvons noter que les principales problématiques retrouvées dans la Préfecture de Gironde sont :

- Ne peuvent être reçues que les personnes convoquées.
- Dans l'attente du rendez-vous, souvent d'une durée de plusieurs mois à cause des retards, ce public se trouve dans une extrême précarité sans droit au séjour. Certains peuvent ainsi perdre leur travail et leurs droits sociaux.
- L'attente préalable est affichée sur le site de la Préfecture comme une norme qui n'est d'ailleurs pas toujours suivie (2 mois pour un renouvellement et 4 mois pour une demande de premier titre).
- La jurisprudence du Conseil d'État prévoit la remise d'un récépissé donnant droit au séjour, le temps de l'examen de la demande, à tout étranger admis à souscrire une demande de première délivrance ou de renouvellement de titre de séjour. Cette exigence n'est manifestement pas respectée.

Dans un autre rapport rendu public mercredi 16 mars 2016, la Cimade⁶, l'association d'aide aux étrangers, analyse comment, sous couvert de la mise en place d'une simplification pour les usagers, on peut éloigner des milliers de personnes des guichets et comment les étrangers ont de plus en plus de mal à accéder aux Préfectures. Ils ont pu observer comment ces populations fragiles se retrouvent de plus en plus souvent dans une impasse.⁷ Dans les Préfectures, la multiplication des connexions sur le site internet de la Préfecture n'aboutit quasiment jamais. Grâce à un logiciel, la Cimade a découvert que dans un grand nombre de départements, l'attribution de rendez-vous pour obtenir une carte grise ou refaire un permis de conduire se déroule parfaitement. Au contraire, « *une catégorie d'étrangers ne parvient quasiment jamais à décrocher un rendez-vous*

⁶ URL : http://www.lemonde.fr/societe/article/2016/03/16/les-etrangers-ont-de-plus-en-plus-de-mal-a-acceder-aux-prefectures_4883594_3224.html#QWOjt22jD3C73wAb

⁷ En savoir plus sur URL : http://www.lemonde.fr/societe/article/2016/03/16/les-etrangers-ont-de-plus-en-plus-de-mal-a-acceder-aux-prefectures_4883594_3224.html#QWOjt22jD3C73wAb.99

de dépôt de dossier dans un grand nombre de Préfectures, qui pourtant ne leur proposent que ce mode d'accès », souligne Lise Faron, une responsable de la Cimade.

Aujourd'hui, l'utilisation d'internet est devenue une compétence fondamentale. En trente ans, les qualifications qui caractérisent notre société sont passées de la société de consommation dans les années 80' à la société de l'information, dans les années 90'. Pour cette raison, à partir des années 2000, on assiste à de nouveaux objectifs dans les réformes publiques concernant « l'e-administration ». En 2003, l'Agence pour le développement de l'administration électronique, la DGME, développe le plan dénommé ADELE, fort de 140 propositions pour réformer l'administration grâce à l'utilisation des nouvelles technologies. Selon Jacques Sauret, Directeur de l'ADAE (Agence de développement de l'administration électronique), la dématérialisation⁸ est une transformation qui modifiera en profondeur un grand nombre de nos pratiques et influera sur notre relation à l'État. Le développement de l'administration électronique engendre des changements colossaux pour toutes les parties prenantes aux procédures administratives, parce que les citoyens peuvent effectuer leurs démarches depuis chez eux.

Un autre élément intéressant est que les nouveaux outils informatiques et de communication permettent désormais un échange accru d'informations, notamment au sein des administrations. Les différents systèmes d'information et les bases de données peuvent désormais s'interconnecter entre administrations ou entre services, ce qui ouvre la perspective d'un partage de l'information entre différents acteurs ayant les mêmes intérêts. Dans le cas de la Préfecture de Toulouse, nous avons découvert qu'il existe un passage d'information et un droit de communication entre les différents services administratifs (par exemple entre Pôle Emploi, la CAF, la CPAM etc.).

Mais la Préfecture ne prend pas contact avec les administrations qui donnent des droits aux étrangers (Pôle Emploi, CAF, etc.) en cas de régularisation de la situation d'un usager. Une femme que nous avons rencontrée devant les portes de la Préfecture nous a raconté que pour garder les

⁸ Quand nous parlons de la dématérialisation nous entendons « *la suppression du support papier, et comme un processus d'échange non matérialisé se traduisant par le développement des télé procédures* ». *La marche vers la dématérialisation*. J-M. Pontier.

droits de la CAF, il faut se présenter deux jours avant l'expiration du récépissé de la Préfecture, mais personne ne lui avait communiqué cette information. Le problème ici est double. Elle a vu ses droits à la CAF bloqués et personne ne lui avait expliqué qu'il fallait se présenter deux jours avant l'expiration du récépissé.

La communication de la Préfecture est unidirectionnelle et suit une logique de contrôle parce que l'on sait qu'AGEDREF est utilisé pour récupérer des demandes d'autres membres de la même famille en cas de besoin. Nous pouvons nous poser la question : N'y a-t-il pas un abus de pouvoir dans l'utilisation des informations sur les usagers ? Un autre point important est que la loi 2016 des droits des étranger-e-s précise que les données des usagers doivent être supprimées au bout des 4 ans. Deux questions se posent alors : comment les supprime-t-on et enfin, comment peut-on le vérifier ?

Dans un article de Lenoir Remi⁹ nous pouvons lire que les travaux de Durkheim, d'Elias, de Foucault ou encore de Goffman ont permis, par des approches complémentaires, l'élaboration de la réflexion relative à l'ordre social et à son contrôle, deux termes inséparables induisant toute une série de questions : Qui contrôle ? Qui certifie la validité des vérifications ? Qui contrôle les contrôleurs ?

Habituellement, on désigne la notion de contrôle social comme le fait de surveiller les comportements des individus de toutes les manières et dans tous les domaines de la vie sociale jusque dans les moindres détails, par exemple grâce à l'interdiction et à la censure. Michel Foucault analysait les modes de contrôle social à partir d'une fonction qui n'a cessé de se développer dans les sociétés modernes, celle de surveillance-correction : "*Surveiller les individus et les corriger, dans les deux sens du terme, c'est-à-dire les punir ou les pédagogiser*" (Foucault, 1972). Cette fonction de contrôle s'inscrit aujourd'hui dans des dispositifs et dans des mécanismes électroniques et informatiques beaucoup plus sophistiqués, dont la finalité peut être explicite (comme par exemple : la vidéo surveillance, les radars, les badges etc.), ou implicite (les cartes magnétiques, les fichiers informatiques etc.), ou masquée car automatique et mécanique (base de données).

⁹ LENOIR Remi, « Contrôle (du) social. La construction d'une notion et ses enjeux », Informations sociales 2005/6 (n° 126), p. 6-15.

Richard Heeks¹⁰, un professeur de l'Université de Manchester, s'occupe des thématiques concernant « la e-administration » et nous explique que concrétiser positivement la « e-administration » n'est pas simple. Il cherche à faire un bilan des avantages et des difficultés de la « e-administration ». Selon R. Heeks, l'administration numérique a trois objectifs :

- Le premier est d'améliorer la fonction interne de l'administration et de réduire les coûts pour économiser.
- Le second est de développer la transparence. Mais c'est un objectif difficile à atteindre.
- Le troisième objectif est d'accroître la participation des citoyens pour ce qui concerne les décisions du débat public. La démocratie électronique¹¹ n'ambitionne pas de révolutionner la démocratie représentative telle que nous la connaissons depuis plusieurs siècles, mais elle veut créer des nouveaux espaces de dialogue entre citoyens et élus et entre citoyens eux-mêmes.

Mais la concrétisation de « l'e-administration » présentera aussi des difficultés, selon Heeks :

- Premièrement, il nous explique que les coûts des sites internet dans les différents services publics sont sous-estimés.
- Il existe une fracture numérique entre ceux qui ont les outils pour se connecter et ceux qui n'ont pas les outils ou les connaissances pour se connecter.
- Aujourd'hui, il y a moins d'accueil parce que l'objectif est d'augmenter le numérique. Mais avec l'augmentation du numérique, le service d'accueil et sa qualité se dégraderont.
- Aujourd'hui, il y a dans l'administration publique une tendance à faire travailler les usagers. L'économie 2.0 est en train de prendre la place de l'administration. Nous verrons développer la délégation aux usagers des tâches de l'administration traditionnelle.
- Il faut considérer qu'une augmentation du numérique mènera à une perte d'emploi pour les fonctionnaires.

¹⁰ Cours de management de l'action publique, avec SIMOULIN Vincent, à l'Université Jean Jaurès II.

¹¹ La démocratie électronique est la possibilité d'améliorer le débat citoyen sous forme d'une Agora Électronique. Elle permet la réflexion et la discussion dans des espaces de concertation sur lesquels les citoyens peuvent débattre entre eux. Elle peut permettre la réduction de la fracture numérique.

- Il y aura une augmentation considérable du contrôle général envers les fonctionnaires et les citoyens.

Il existe donc plusieurs risques inhérents aux réformes numériques. Actuellement, une possible solution pour aider les usagers à faire face à la fracture numérique dans les administrations est, au-delà des cyber-centres, le développement de bornes internet dans différents lieux publics, également dans les Préfectures. Cela représente une nécessité pour rendre les services plus accessibles pour les usagers étranger-e-s.

Le sociologue Xavier Dunezat, dans un article intitulé « *L'accueil en Préfecture aux guichets pour étrangers : une forme de racisme institutionnel ?* », nous explique que l'immigration devient par excellence le nom de la race dans les nations en crise de l'ère post-coloniale. Pour lui, il existe un racisme systémique. En ce qui concerne la file d'attente, il affirme qu'elle est « une violence institutionnelle routinisée. » Il dit que, depuis Avril 2014, à la suite de la mise en place de la prise de rendez-vous obligatoire par internet, les files d'attente physiques ont disparu pour devenir virtuelles, puisque les rendez-vous ne sont donnés qu'après plusieurs semaines. L'adaptation technologique peut être un problème pour les usagers, parce que certains étrangers ne savent pas l'utiliser, ou n'ont pas d'ordinateur à la maison. Dunezat X. nous explique qu'il existe une politique de répression et que la Préfecture a des dispositifs à mobiliser en cas de révolte des étrangers. En cas de révolte individuelle ou collective, l'arrestation est une méthode qui protège « l'ordre discriminatoire ». Dunezat X. nous explique aussi qu'une autre pratique de répression est « le harcèlement administratif » qui consiste à demander des documents qui ne sont pas exigibles pour la procédure. Ces pratiques, nous les retrouvons au sein de la Préfecture de Toulouse. De plus, si ces procédures suivent des processus électroniques, la condition des usagers étrangers peut devenir une situation sans issue ni résolution. Selon l'auteur, si le racisme aux guichets est une réalité présente dans de nombreux services publics, les travaux empiriques ne mobilisent pas la sociologie du racisme et des relations interethniques, parce que certaines discriminations sont légales, en particulier celles qui reposent sur la nationalité.

L'immigration est la meilleure introduction à la sociologie de l'État parce qu'elle permet de comprendre sa vérité fondamentale, selon le sociologue Abdelmalek Sayad.¹² « *C'est l'État qui se*

¹² ABDELMALEK S., Immigration et "pensée d'État". In: *Actes de la recherche en sciences sociales*. Vol. 129, septembre 1999. Délits d'immigration. pp. 5-14.

pense lui-même en pensant l'immigration ». Selon lui, la vérité fondamentale est de savoir qu'il est dans la nature de l'État de discriminer. Il explique que les non-nationaux perturbent l'homogénéité politique, sociale, économique, culturelle, linguistique et religieuse ; l'immigration perturbe l'ordre national. « *Un ordre fondé sur la séparation, qui a en soi une idée de perfection mythique.* » Il nous dit que « *le fait même de l'immigration est entaché à l'idée de « faute », de l'idée d'anomalie ou d'anomie [...] comme si c'était l'immigration qui était en elle-même délinquance intrinsèque, en soi* » (Sayad A.1999).

Les standards de qualité du référentiel Marianne et Qualipref 2.0

Nous avons vu que plusieurs rapports affirment qu'il y a plusieurs problématiques en ce qui concerne l'accueil des étrangers dans les Préfectures françaises. Dans ce paragraphe, nous verrons quelles sont certaines des obligations qui incombent aux administrations, et plus spécifiquement aux préfectures, en termes d'obligations de qualité concernant l'accueil. Le Conseil de Modernisation des Politiques Publiques¹³ du 30 juin 2010 a fixé comme objectif à l'ensemble des services de l'État accueillant du public de se hisser aux standards de qualité du référentiel Marianne.¹⁴ Depuis plusieurs années, les dispositifs d'accueil des usagers, qu'ils soient physiques ou en ligne, par téléphone ou par courrier, font l'objet de démarches d'amélioration continue au sein des services publics. L'objectif est de simplifier la vie des citoyens, de rendre la relation avec l'administration plus agréable et de valoriser le travail des agents.

« La définition d'un référentiel interministériel de la qualité de l'accueil permet de garantir à l'utilisateur une homogénéité de traitement de service quelle que soit l'administration qu'il sollicite. L'évolution de la charte Marianne vers le référentiel Marianne en 2008 a permis de définir les 19 engagements garantissant des standards de qualité de l'accueil communs à tous les services publics. L'objectif de ce référentiel est d'optimiser les conditions d'accès, de recevoir avec courtoisie et efficacité, de répondre dans les délais annoncés, de prendre en compte les

¹³ Ensembles d'informations : URL : <http://www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-sameliore/en-fixant-des-referentiels/le-referentiel-marianne-socle-dengagement-interministeriel-en-matiere-de-qualite-daccueil>

¹⁴ Il existe aussi un kit de déploiement, téléchargeable sur le lien suivant : telechargement.modernisation.gouv.fr, pour aider les agents à respecter ces engagements.

réclamations. »¹⁵

La mise en œuvre du référentiel Marianne concerne les services de l'État et leurs établissements publics ; celui-ci a également pour vocation de s'appliquer à tous les services publics : les collectivités locales, les organismes sociaux (CPAM, CAF, services de l'emploi, etc.) et les établissements hospitaliers.

Les services de l'État recevaient le Label à travers des certificateurs.

« Les administrations ayant mis en œuvre le référentiel, ont la possibilité de demander à un organisme tiers, (rattaché au SGMAP - Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique) un audit du respect de ces engagements, afin d'obtenir le label Marianne. Le respect de ces engagements sera également évalué au travers d'enquêtes-mystère annuelles, dans le cadre du baromètre de l'accueil. »¹⁶

L'auditeur évalue le niveau de maturité du site par rapport au respect de chaque engagement. Si le rapport est positif, le label¹⁷ est attribué pour une durée de trois ans avec une visite de suivi au bout de dix-huit mois. *« En 2010, le secrétaire général du ministère de l'intérieur avait fixé comme objectif la généralisation des démarches qualité à l'ensemble du réseau ». **Cet objectif a été atteint en 2013 avec 100% des préfectures labellisées (Marianne ou Qualipref¹⁸).***

Après la Charte Marianne déployée dans toutes les Préfectures, celles-ci ont poursuivi leurs efforts en vue d'obtenir, pour les volontaires, une labellisation Marianne ou ISO 9001, pour d'autres, une

¹⁶ URL : <http://www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-sameliore/en-fixant-des-referentiels/le-referentiel-marianne-socle-dengagement-interministeriel-en-matiere-de-qualite-daccueil>

¹⁷ Label : Un label de qualité ou signe d'identification, souvent appelé label (de l'anglais *label*, « étiquette »), est un système de valorisation d'un produit qui garantit au consommateur que celui-ci respecte certains critères (qualitatifs, environnementaux, sociaux...). Afin d'être repérable, le label se matérialise par des signes distinctifs (nom, pictogramme...). Un label peut aussi bien être élaboré par un organisme public qu'un organisme privé (entreprise, ONG...). Certains labels, ou auto-déclarations, sont même auto-décernés par le fabricant ou le distributeur sans le contrôle d'une tierce-partie indépendante. Pour être crédible, un label dépend donc de la pertinence des exigences fixées par son cahier des charges et du dispositif de labellisation qui l'accompagne.

¹⁸ Le référentiel Qualipref 2.0 constitue une évolution du référentiel Qualipref 2. D'une part, il comporte de nouveaux engagements et d'autre part, il comprend l'intégralité du référentiel Marianne.

certification de Service Qualipref¹⁹, référentiel propre au Ministère de l'Intérieur qui existe depuis 2006. L'accueil du public et plus généralement la qualité de l'action des services de l'État est une priorité de l'action publique. Pour cette raison, le Ministère de l'intérieur a initié une démarche Qualipref, spécifique aux missions des préfectures, qui fait l'objet d'une certification par un organisme agréé, l'AFNOR²⁰. Cette démarche connaît, en 2015, une nouvelle impulsion avec le déploiement d'un nouveau référentiel Qualipref 2.0.

Qualipref 2.0 a pour enjeux d'intégrer une offre de services numériques complémentaires aux modalités d'accueil sur site (prise de rendez-vous en ligne, information par SMS de la mise à disposition d'un titre, présence sur les réseaux sociaux...) et d'étendre un socle commun d'engagements de services à tous les services accueillant du public.

Pour être labellisée²¹, une Préfecture ou une sous-préfecture doit : appliquer le module obligatoire. Celui-ci introduit des engagements quant à l'accueil, l'information numérique et une offre de services dématérialisés tels que des portails internet normés, une information légale uniformisée et accessible à tous, la possibilité de prendre des rendez-vous en ligne pour au moins une démarche, l'envoi de convocations par SMS pour au moins une démarche, la possibilité de compléter un dossier par envoi dématérialisé et une présence renforcée sur les réseaux sociaux, et choisir au moins un module optionnel parmi ceux qui sont proposés. Au total, il existe 8 modules optionnels.²²

Le référentiel Qualipref permet ainsi d'analyser et de moderniser les méthodes de travail des Préfectures, de faire reconnaître la qualité de leur travail.

Dans un rapport de stage, effectué à la Préfecture de Toulouse, nous pouvons retrouver la déclaration d'une étudiante en droit: « *Au cours de mon stage, j'ai assisté à une réunion Qualipref organisée par un des responsables qualité qui gère le projet. La Préfecture est dans une démarche de certification et je me suis rendue compte des difficultés pour les chefs de service de comprendre*

¹⁹ URL : <http://www.yonne.gouv.fr/Services-de-l-Etat/Presentation-des-services/Demarche-Qualite-QUALIPREF-2.0>

²⁰ L'association AFNOR et ses filiales constituent un groupe international au service de l'intérêt général et du développement économique des organisations.

²¹ Qualipref 2.0 Toulouse : URL : http://www.haute-garonne.gouv.fr/content/download/5311/35299/file/CR_signe.pdf

²² URL : http://www.haute-garonne.gouv.fr/content/download/17214/129210/file/Attestation_qualipre.pdf

*ce qui était attendu d'eux ; il faudrait déterminer un curseur plus clair. Le module serait réducteur et ne refléterait pas la substance de leur activité ... Ainsi, par exemple, ne sont concernés par Qualipref que les demandes de conseil écrites, de même que les demandes de rendez-vous qui souvent ne sont pas écrites mais faites par téléphone. Il faut rappeler que ce référentiel a pour but la qualité et non la quantité ».*²³

L'Observatoire de la Préfecture de Toulouse démontre que la plupart des engagements prévus par Qualipref 2.0 ne sont pas respectés. En plus, étant donné que l'Afnor est une entreprise privée rattachée au Ministère de l'Intérieur, nous pouvons nous demander combien coûtent ces labellisations. Au cours de l'enquête à la Préfecture, nous avons eu la possibilité de faire un entretien exploratoire avec un ancien vacataire de la Préfecture de Toulouse (Annexe 4), ce dernier nous explique que souvent les fonctionnaires travaillent pour faire passer le nombre le plus élevé possible d'usagers étrangers pendant une journée. Apparemment, faire passer 50 personnes par jour donne aux fonctionnaires des primes ou des indemnités supplémentaires à la fin de l'année. Pour cette raison, nous pouvons faire l'hypothèse que les fonctionnaires ne donnent pas toutes les informations nécessaires aux usagers étrangers puisque la chose la plus importante pour eux est de passer à la personne suivante. C'est une démarche quantitative et non qualitative.

À travers la gentillesse, les étrangers pensent être bien traités, alors qu'en réalité ils sont considérés comme des nombres à faire passer.²⁴ Dans le domaine social aussi, nous retrouvons aujourd'hui l'utilisation de ce type de logique quantitative plutôt que qualitative.

Nous pouvons faire l'hypothèse que des codes du secteur privé sont entrés dans les administrations. À ce sujet, une enquête réalisée par la chercheuse Yasmine Siblot, au début des années 2000 et présentée dans le livre de la même autrice : « *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires* », nous montre que les politiques dites de « modernisation » des administrations et services publics menées en France depuis le milieu des années 1980, s'inscrivent dans des orientations néolibérales. Elle fait une enquête sur la relation entre les fonctionnaires et les citoyens dans le bureau de Poste d'un quartier populaire. Yasmine Siblot nous

²³ Rapport de stage de TAILLADE Fanny, Master 2 Droit des Collectivités Territoriales, 2010/2011, p.58.

²⁴ Les sociologues françaises PAUGMAN et CROZIER nous expliquent, dans leurs ouvrages, que les fonctionnaires ont une marge de manœuvre importante et peuvent mettre en œuvre des formes de dominations.

montre que l'État demande aux fonctionnaires d'être plus efficaces et plus commerciaux. L'État leur demande de réaliser des chiffres, et cela influence négativement la qualité de l'accueil. Selon les résultats de l'enquête, les services de la Poste sont devenus des services commerciaux. De plus, les agents sont de plus en plus diplômés et arrivent moins à comprendre les catégories populaires. Les fonctionnaires sont formés à travers la méthode B.R.A.S.M.A.²⁵, directement importée de la grande distribution, qui prescrit le comportement à suivre au guichet pour vendre les produits de la Poste. La méthode B.R.A.S.M.A se décline dans ce sens : saluer le client par **B**onjour Madame/Monsieur, le **R**egarder, lui porter **A**ttention tout au long de l'entretien, avec le **S**ourire, lui dire **M**erci une fois l'opération terminée, marquer la fin de la relation par **Au revoir** Madame/Monsieur.

²⁵ « Accueil à Cœur », Mémo pratique, Chef d'établissement, RGD, Chef d'équipe, La Poste, 1998, p. 7

Deuxième partie

L'enquête de l'Observatoire de la Préfecture de Toulouse

Comment sont accueillis les étranger-e-s à la Préfecture de Toulouse ? L'idée de répondre à cette question est née grâce au groupe de travail "immigration et discrimination" de la Ligue des Droits de l'Homme de Toulouse et de Colomiers, qui a décidé d'organiser un Observatoire sur l'accueil des étranger-e-s à la Préfecture. Cela a été une initiative réussie. En effet, durant un an et demi, plus de 40 bénévoles ont participé activement à ce projet.

L'objectif de cette enquête a été de rendre compte de l'accueil réservé aux étranger-e-s et de rappeler les exigences de justice, d'égalité et de dignité face à la politique criminalisante d'aujourd'hui. L'action d'observation a consisté à constater objectivement les conditions d'accueil, le traitement des demandes et des dossiers, pour interpeller la Préfecture, les politiques et les citoyen-ne-s.

L'utilisation de méthodes de recherche qui s'inscrivent dans le domaine de la sociologie a permis d'écrire un rapport intitulé : *Les principes républicains bafoués par la Préfecture de Toulouse. Une maltraitance institutionnalisée*²⁶. Il faut rajouter qu'une bonne partie des 40 participants n'avaient jamais utilisé des outils comme les observations, les entretiens, l'exploitation de données et l'analyse.

Cette enquête est un exemple qui démontre comment la recherche académique et des actions pratiques de terrain peuvent être liées pour répondre concrètement à des urgences de l'actualité. Dans le champ des sciences humaines, cette démarche s'appelle recherche-action, mais donner une seule définition à cette démarche est un exercice délicat si l'on se réfère à l'abondante littérature qui traite de ce mode de recherche. Plusieurs écoles de pensée impliquent de vastes différences d'opinion sur ce qui constitue véritablement la recherche-action. Albarello Luc, dans le livre

²⁶ Lien pour télécharger le Rapport : http://ldh-midi-pyrenees.org/wp-content/2017/03/LDH_60P_W.pdf

« *Devenir praticien-chercheur. Comment réconcilier la recherche et la pratique sociale ?* » nous dit que la recherche-action vise à résoudre des problèmes pertinents dans un contexte donné à travers une recherche démocratique : des chercheurs professionnels collaborent avec les participants pour chercher et mettre en action des solutions à des problèmes d'importance majeure. Mais le manque de titre universitaire de ceux qui la mènent, son caractère fourre-tout (texte, discours, œuvre, etc., qui contient dans un grand désordre des idées diverses) et les questionnements d'ordre épistémologique qu'elle pose, lui donnent son statut flou.

²⁷Des définitions possibles sont les suivantes : « *La recherche-action est une recherche où les participants et les chercheurs co-génèrent des connaissances au travers de processus de communication collaborative dans lequel les contributions de tous les acteurs sont considérées sérieusement. Elle vise à résoudre des problèmes de la vie réelle dans leur contexte.* »²⁸

« *Faire une recherche-action en sciences sociales, c'est prendre le risque, que la sociologie savante ne connaît pas concrètement, de se voir interroger sur le rôle et la fonction que l'on a en tant que chercheur et «spécialiste» dans la société, c'est-à-dire accepter une interpellation sur son système de valeurs et d'attitudes dont dépend l'équilibre de la personnalité.* »²⁹

« *Entre le chercheur ou l'expert et les acteurs s'établissent des relations de coopération et d'éducation mutuelle. Le chercheur apprend de l'expérience des acteurs, et les acteurs apprennent du chercheur des méthodologies et des techniques. Par le partage des activités de recherche qu'elle implique, la recherche-action remet en cause la traditionnelle division du travail entre les intellectuels et ceux qui, socialement, ne sont pas considérés comme tels.* »³⁰

²⁷ ALBARELLO Luc, *Devenir praticien chercheur. Comment réconcilier la recherche et la pratique sociale*. De Boeck Université, 2004. p. 250.

²⁸ *Ibid.* p.251

²⁹ BARBIER R., *La recherche-action dans l'institution éducative*, Gauthier- Villars, 1977, p. 73.

³⁰ LE BOTERF Guy, *La recherche-action: une nouvelle relation entre les experts et les acteurs sociaux ?*, 1983, p. 44.

Methodologie d'enquête, analyse et résultats

La première phase du groupe d'enquête a été de créer des questionnaires qui ont été modifiés plusieurs fois avant le démarrage de la recherche action. Nous avons proposé les questionnaires aux usagers étrangers plutôt en matinée, avant leur entrée à la Préfecture, à leur sortie, à l'intérieur et au cours de la file d'attente. (Annexe 1)

L'enquête a débuté vers Janvier 2016 et la première étape a été une rencontre au siège de la LDH pour apprendre aux personnes ayant le plus de difficultés en informatique (surtout des personnes âgées) comment insérer les données des questionnaires dans un logiciel de traitement statistique.

Ensuite, nous avons mis en place des Doodles, avec des jours et des créneaux horaires spécifiques, pour organiser le groupe de recherche, et un espace électronique (Dropbox) pour télécharger des articles, des rapports concernant l'accueil des étranger-e-s et d'autres documents.

À la Préfecture, nous nous sommes présentés comme étant militants à la Ligue des Droits de l'Homme et pour ceux qui acceptaient de répondre à nos questions, nous avons proposé un ou deux questionnaires. Certaines personnes n'avaient pas le temps de s'arrêter, d'autres étaient méfiants, d'autres ont pris le temps de nous écouter, et d'autres ne voulaient simplement pas nous répondre.

Un des objectifs a été de recueillir une quantité de questionnaires et d'observations suffisamment importante pour disposer de statistiques significatives. Au final, nous avons recueilli 450 questionnaires exploités statistiquement grâce à la contribution du professeur Frédéric Rodriguez de l'Université Jean-Jaurès II.

Au cours d'un an et demi, nous avons aussi effectué des entretiens avec des associations qui s'occupent des droits des étrangers. Nous avons pour cela construit une grille d'entretien et interrogé plusieurs associations toulousaines (Annexes 2). Nous avons également interrogé des avocats qui défendent les droits des étrangers ainsi qu'un vacataire de la Préfecture. (Annexes 3 et 4).

Nous avons vécu plusieurs rencontres et réunions à la LDH avec de riches temps d'échanges et de partages dans le cadre d'« auberges espagnoles ». Grâce à cela, nous avons eu l'occasion de discuter

entre nous, de se connaître, de lier des liens d'amitié, d'échanger nos adresses e-mail et nos numéros de téléphone, de discuter et de réfléchir ensemble. Nous nous sommes rencontrés une à deux fois par mois pour organiser ensemble l'enquête. Un des animateurs principaux de nos réunions a été le professeur de sociologie et chercheur de l'Université Toulouse Le Mirail (Jean-Jaurès II) Daniel Welzer-Lang, qui tout naturellement a coordonné le groupe. Son expérience d'enseignant chercheur a été fondamentale pour la coordination, la mise en place de la bonne méthodologie de recherche et l'écriture du rapport final. Il faut ajouter qu'au cours de nos réunions, chacun(e) de nous a participé selon ses disponibilités : nous avons pu partager nos questionnements et aussi mettre à profit nos connaissances et compétences respectives.

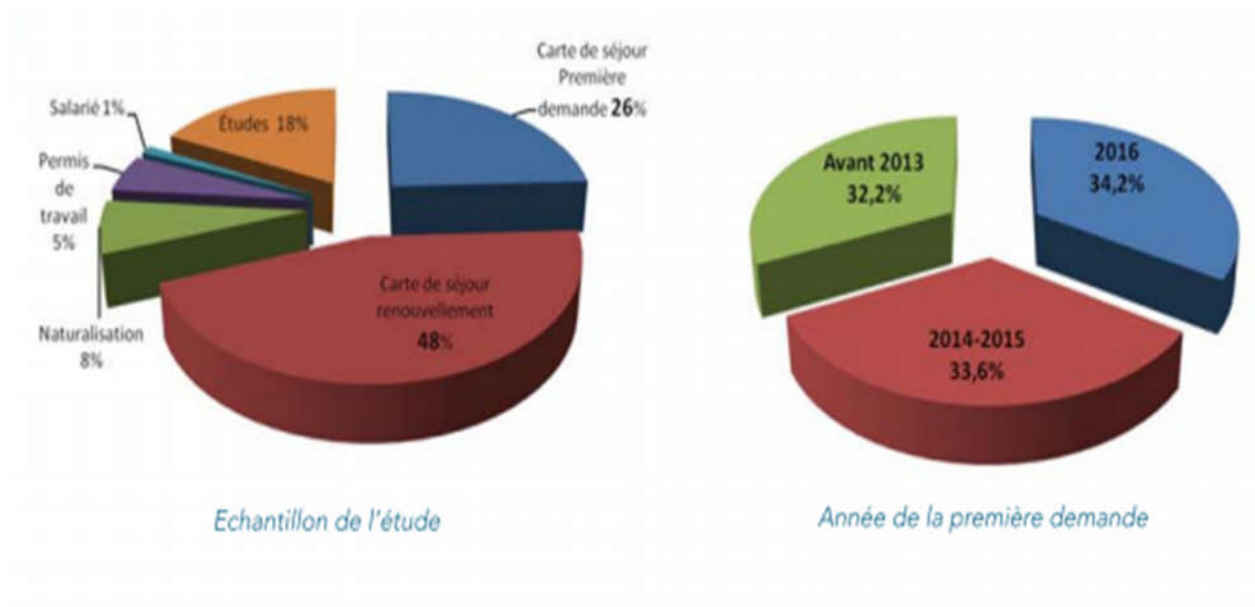
Dans le groupe d'enquête, il n'y a pas eu de hiérarchie précise. Nous avons travaillé dans une dynamique libre et démocratique. Le groupe a échangé ponctuellement des messages e-mails qui ont eu pour fonction de coordonner les réunions, de résumer les rencontres notamment grâce à des comptes-rendus (Annexe 5). Au cours de l'enquête, nous nous sommes organisés en groupe de travail pour mieux enquêter et réfléchir sur certaines thématiques, comme par exemple les droits des étranger-e-s d'un point de vue juridique, la dématérialisation, la question du genre, la santé³¹, etc. Chaque personne a choisi son groupe en fonction de ses préférences et l'écriture du rapport final a été un vrai travail de collaboration ouvert à tous les membres de l'enquête.

Le rapport a été publié le 21 Mars 2017 qui est la journée internationale contre le racisme. Ce jour là, nous avons prévu une conférence de presse (Annexe 6) au siège de la LDH. Puis, nous avons organisé une petite manifestation avec le groupe d'enquête, les associations amies ainsi que les citoyens devant la Préfecture tandis qu'une commission volontaire du groupe d'enquête rencontrait suite à une prise de rendez-vous le Secrétaire général de la Préfecture de la Haute Garonne.

En ce qui concerne notre échantillon, nous avons remarqué qu'une majorité des usagers étranger-e-s ont une situation stabilisée, 65 % sont en couple en France, et sur les 73 % qui ont un revenu, 69% ont un emploi.³² 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.

³¹ Pour plus d'information sur ces thématiques, lire le rapport. Lien : http://ldh-midi-pyrenees.org/wp-content/2017/03/LDH_60P_W.pdf p. 38-45.

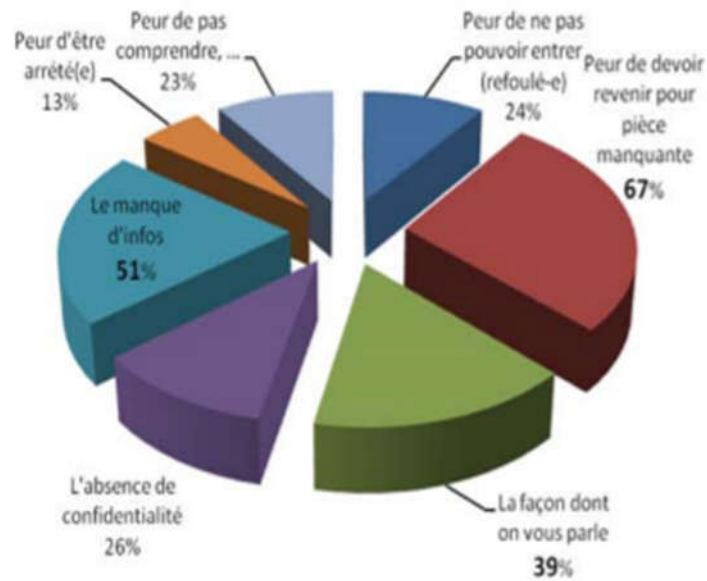
³² Statistiques faites grâce aux compétences de Frédéric Rodriguez, professeur agrégé de mathématiques, enseignant de statistiques au département de sociologie de l'Université Le Mirail (Jean – Jaurès).



Une bonne partie des usagers interrogés nous disent qu'ils rencontrent des problématiques dans la connexion, dans la compréhension du site de la Préfecture et dans la prise de rendez-vous. Nous avons alors pris conscience que derrière l'idée de modernité technologique dans les administrations, il est facile de générer une fracture numérique importante. Le constat fait par notre rapport³³ conforte les résultats des études préalables (Ministère de l'intérieur 2014, Bordeaux 2012, Case santé 2015, Cimade 2016, Défenseur de droits 2016, Gisti 2010 et 2014).

Nous montrons à travers ce rapport un service public désorganisé et discriminatoire qui ne respecte pas les textes de loi. L'accueil des étranger-e-s a révélé de la maltraitance par rapport aux droits fondamentaux (logement, travail, sécurité) et nous montrons que les usagers étranger-e-s, à force d'être mal reçus, développent des peurs.

³³ Lien : http://ldh-midi-pyrenees.org/wp-content/2017/03/LDH_60P_W.pdf p. 38-45.



Un autre élément qui mérite notre attention est que nous montrons que 73 % des étrangers accueillis dans les queues matinales sont issus des anciennes colonies. Les questions qui se posent concernent les dynamiques socio-historiques qui mènent à ce phénomène.

PARMI LES PERSONNES LES PLUS REPRÉSENTÉES DANS NOTRE ÉCHANTILLON, 8 PAYS REPRÉSENTÉS SUR 9 SONT D'ANCIENNES COLONIES FRANÇAISES⁹.

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

⁹ Effectifs dans la première colonne et pourcentages dans la seconde.

Les propositions de l'Observatoire de la Préfecture aujourd'hui sont :

- Au niveau national, une autre politique d'accueil des étrangers pour leur permettre de vivre dans des conditions dignes.
- Une réelle mise en place du Comité Local d'Usager (CLU), vu qu'au cours de ces réunions, il n'y a pas assez de représentants associatifs, alors que la loi stipule qu'ils devraient y être invités.
- La suspension du Label Qualipref 2.0 et un réel contrôle de la part de l'Afnor sur les conditions d'accueil, les délais d'attente et la formation de tout le personnel chargé de l'accueil.

Aujourd'hui, nous assistons à des négociations entre l'Observatoire et la Préfecture pour chercher à améliorer les conditions d'accueil. Il est trop tôt pour évaluer les améliorations du service d'accueil, mais ceci est déjà un résultat non négligeable : à ce jour, des réunions sont organisées entre la Préfecture et des associations locales pour réfléchir à des pistes d'amélioration sur l'accueil des étranger-e-s (Annexe 7).

Aussi, pour résumer, l'aboutissement de la recherche-action à travers notre rapport final a été possible grâce à une méthodologie de travail impliquant les réunions de coordination (deux fois par mois), le principe d'instaurer une auberge espagnole avant chaque réunion, l'engagement des associations, la dynamique démocratique du groupe, les échanges constants d'e-mails. Ces résultats ont pu également aboutir grâce à des recherches biographiques et bibliographiques sur les conditions des Préfectures en France, à la lecture de Rapports déjà existants, au recueil des données quantitatives et qualitatives exploratoires, ainsi qu'à leurs exploitations et analyses empiriques. Pour mener à bien ce projet, nous avons sollicité les conseils et les points de vue de spécialistes sur cet objet d'étude, établi une recherche sur les textes de loi et les réglementations *qualité*. Ce travail a été ainsi réalisé en groupe et par thématiques en privilégiant la participation, la collaboration et la cogestion à travers l'écriture collective du projet. D'un point de vue plus organisationnel, les délais de temps précis permettaient d'élaborer chaque phase de travail et de partager nos résultats par l'intermédiaire d'une conférence de presse. Celle-ci a permis d'alerter directement les politiques et les services concernés de cette problématique dans l'idée de réfléchir collectivement à une perspective de changement et d'en vérifier cette évolution sur le long terme.

La démarche de la recherche-action

Il est difficile de restituer une définition et une histoire générale de la recherche-action. Entre son origine et son actualité, il y a des différences de conception et de mise en œuvre. De plus, la recherche-action est une démarche flexible et interdisciplinaire. Elle a subi de nombreuses transformations et ses ramifications sont multiples dans les sciences humaines.

Souvent le terme recherche-action est accolée à un qualificatif (recherche participative, recherche-action existentielle, recherche collaborative, recherche intervention etc.). Nous constatons une confusion dans la dénomination de cette démarche dans les sciences humaines.³⁴ Cependant, elle donne aux chercheurs les moyens d'aborder des thématiques extrêmement variées dans tous les domaines des sciences humaines. La recherche-action rejette explicitement la séparation entre la pensée et l'action, cette séparation qui caractérise la recherche classique en sciences sociales ou la recherche confinée (Callon, Lascoume et Barthe, 2001).

Les critères essentiels de la recherche-action furent posés par le psychologue juif allemand Kurt Lewin (1890-1947), contraint d'émigrer aux États-Unis en 1933, pour qui la violence du nazisme et ses conséquences avaient aiguisé la double volonté de comprendre le monde et de le rendre plus équilibré. Selon Lewin, le génocide en Allemagne avait été possible parce que les nazis avaient utilisé un mode d'organisation s'inspirant des principes de production de masse. La parcellisation des tâches, l'aliénation au travail due à la répétition des tâches monotones, la stricte séparation entre conception et exécution, la dilution des responsabilités le long des niveaux hiérarchiques, l'habitude

³⁴ Il existe une confusion dans la terminologie : «**recherche participative**», «**recherche-action** » ou « **recherche avec des communautés**» sont souvent utilisés comme synonymes et font référence à des recherches menées en partenariat entre des chercheurs et des membres d'une « communauté », d'associations ou d'organisations non gouvernementales (association de malades ou d'usagers, collectivités locales, groupes ethniques, praticiens, etc.). Nous pouvons toujours distinguer des « **familles** » de recherche-action selon les contextes et les disciplines de rattachement des acteurs concernés. « *Précisons cependant que ce découpage est assez artificiel et peut être sujet à caution lorsque l'on accole un qualificatif à « recherche-action » et pourrait laisser croire que cette démarche se résumerait à une méthodologie d'intervention. La recherche-action est par nature interdisciplinaire, elle puise dans l'ensemble des approches et doctrines scientifiques déjà constituées pour construire son propre langage (sciences de l'éducation, de l'action, approches cognitives, psychosociologiques, philosophie de la forme, etc.). Pour certains, c'est la preuve que la recherche-action n'est pas une science autonome, mais dépendante des autres. Il n'y a d'ailleurs pas d'« écoles » de la recherche-action ou de « maître à penser » d'une discipline. Ou au contraire, c'est le signe d'une richesse évolutive et d'une liberté dans la manière de reconstruire les paradigmes scientifiques pour être au plus près d'une compréhension de la réalité contemporaine.* Cit. Laboratoire LISRA. URL : <http://recherche-action.fr/labo-social/download/M%C3%A9thodologie/Questions-en-recherche-action.pdf>

d'obéir aux consignes et de les exécuter sans réfléchir, tout cela produit des attitudes déshumanisantes.³⁵

La recherche-action est née dans un milieu qui défendait la conception démocratique des sociétés face aux dictatures et elle se base sur des valeurs démocratiques.

Pour Lewin, la recherche-action est : « *une démarche de recherche fondamentale dans les sciences de l'homme, qui naît de la rencontre entre une volonté de changement et une intention de recherche. Elle poursuit un objectif dual qui consiste à réussir un projet de changement délibéré et ce faisant, à faire avancer les connaissances fondamentales dans les sciences de l'homme* » (définition K. Lewin 1947, reprise par M. Liu 1992). La plupart des chercheurs concernés par la recherche-action s'accordent autour des travaux de Kurt Lewin (1947) comme étant l'un des pères de cette démarche scientifique et ils adhèrent plus ou moins, en fonction de leurs choix épistémologiques et méthodologiques, à cette définition classique.³⁶

La recherche-action est souvent identifiée comme un processus cyclique : l'identification du phénomène à étudier, la prise d'un angle d'attaque disciplinaire, l'hypothèse, l'observation empirique, l'interprétation des données et l'action sont souvent associées à cette démarche de recherche. Sous le prisme de ce cycle, la recherche-action répond à un objectif dual : être à la fois guidée par l'action tout en contribuant à la recherche.

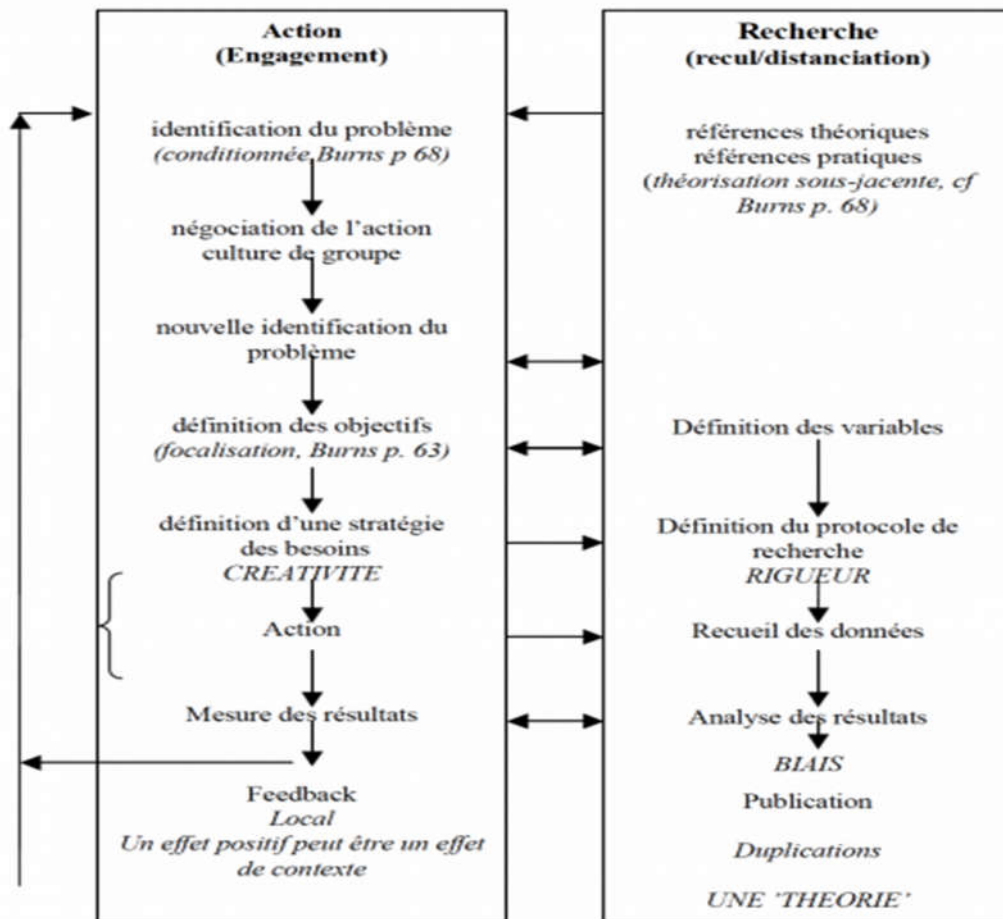
Elle nous renvoie à l'articulation de trois éléments : l'action, la recherche et la participation. Pour mieux expliquer l'importance de chacun de ces éléments, il convient de reprendre les définitions apportées par Greenwood et Levin (2007) à ces trois concepts. L'action a pour objectif de modifier une situation donnée et sa nature est participative. La recherche permet de créer de la connaissance scientifique et la participation s'inscrit dans la démocratie participative et dans la démocratisation de la production des savoirs.

La recherche-action est un processus qui engage les chercheurs en sciences humaines dans des

³⁵ En effet, au procès de Nuremberg, les criminels de guerre avaient tous plaidé non coupables et avaient invoqué l'obéissance des ordres reçus pour proclamer leur innocence quant à leur responsabilité dans le génocide.

³⁶ ALBARELLO Luc, Devenir praticien chercheur. Comment réconcilier la recherche et la pratique sociale, De Boeck Université, 2004.

missions de *facilitateurs et formateurs* et dans lequel chaque membre engagé assume un degré de responsabilité.



(Greenwood et Levin, 2007)

Les écrits en sciences humaines font apparaître différentes discussions de fond portant sur des dilemmes et sur des difficultés inhérentes à la conceptualisation et à la mobilisation de la recherche-action. Dans ce mémoire nous citerons principalement trois problématiques :

- La première est l'intégration par le chercheur de la dimension collective de la recherche-action car celle-ci repose sur un travail d'équipe qui nécessite le développement d'un esprit de coopération.
- La deuxième est la confusion qui existe entre l'approche positiviste, l'approche ethnographique et celle de la recherche-action. Des approches différentes, mais souvent mêlées.

- Enfin, la troisième problématique concerne le questionnement sur la scientificité de la recherche-action.

La dimension collective de la recherche-action

Une des caractéristiques principales de la recherche-action est que chercheurs et acteurs de terrain s'engagent dans un travail collaboratif. Selon certains auteurs, la recherche-action se démarque clairement des sciences participatives³⁷ dans la mesure où les chercheurs sont considérés comme des partenaires et qu'ils assument, conjointement avec les acteurs, « *la responsabilité de mener à bien l'élaboration des connaissances fondamentales en liaison avec la poursuite du succès d'un projet* » (Liu 1997).

La collaboration entre acteurs et chercheurs permet de traiter des problèmes posés, d'agir ensemble tout en faisant progresser la connaissance scientifique. Selon Lewin, le chercheur ne doit pas être un observateur extérieur mais un acteur engagé pour favoriser la démocratisation des procédures de recherche et donner la parole aux non-chercheurs pour provoquer des changements qui respectent des valeurs humanistes. Pour ce faire, le chercheur doit renoncer à certaines prérogatives d'expert et se mettre à l'écoute de ses partenaires. Il doit y avoir un rapport basé sur l'égalité entre les individus. Dans les groupes de recherche-action, la parole d'une personne vaut autant que celle d'une autre, et ce quels que soient les statuts, les fonctions et les places occupées dans l'ordre professionnel ou social.

La recherche-action conduit à une approche horizontale des relations selon un principe de complémentarité. Elle crée donc les conditions d'un nouveau positionnement et de nouvelles modalités d'échange et de collaboration. Cette approche correspond au fonctionnement du travail coopératif. Mais la recherche-action n'est pas égalitariste car elle respecte les compétences et les talents spécifiques de chacun et valorise l'excellence sous toutes formes (théorie des intelligences

³⁷ Les sciences participatives (parfois appelées "sciences citoyennes" ou "sciences collaboratives") sont « **des formes de production de connaissances scientifiques auxquelles des acteurs non-scientifiques-professionnels — qu'il s'agisse d'individus ou de groupes — participent de façon active et délibérée** ». Mycle Schneider, nommé dans le directory de la fondation japonaise Takagi Fund for Citizen Science en 2001, a repris cette définition des sciences citoyennes⁴ : « *La science citoyenne peut être définie comme l'effort participatif et combiné de recherche, d'analyse et d'éducation publique qui poursuit strictement, comme principe de base, l'objectif de bien-être collectif des générations présentes et futures d'êtres humains sur la planète et de la biosphère. Le scientifique citoyen, à travers ses capacités particulières de recherche et d'analyse, doit participer à la protection de la société contre des modes de développement qui placent l'intérêt de l'État ou l'intérêt corporatif au-dessus du bénéfice collectif. Le scientifique citoyen est donc un contre-expert par excellence* ».

multiples³⁸) et à tous les niveaux de compétence.

« Chacun agit en sachant qu'il ne peut le faire seul, en s'appuyant sur les talents des uns et des autres et la rétribution est en fonction non seulement de l'implication, mais également de la reconnaissance du talent et de l'investissement en temps et énergie qu'il a fallu pour que ce talent soit efficace. On mesurera là que la recherche-action correspond également à un positionnement idéologique humaniste. » (Elias 1997)³⁹

La difficulté, voire le défi dans une recherche-action est d'assurer tout au long du processus l'équivalence des savoirs des chercheurs et des acteurs. Pour le sociologue Jacques Coenen-Huther, une recherche-action réussie ne se traduit pas uniquement dans le résultat et son apport à la recherche, mais aussi dans la validation de cette équivalence entre acteurs et chercheurs sous une forme telle que l'expression des opinions et des positions a un même poids et une même valeur. Selon lui, il doit exister une possibilité de corrections mutuelles. Mais ce type d'interaction n'est pas sans risques notamment de conflits.

Dans une recherche-action, le chercheur va plus loin que l'observation participante. En recherche-action, il ne faut pas avoir peur de s'approcher, de vivre de l'intérieur les événements, les décisions, car la recherche n'est pas seulement la distanciation. Cette intimité avec le réel et avec les autres permet une compréhension empathique et intuitive de la réalité. À cause de cela, dès son origine et de par sa nature participante, la recherche-action a suscité des réflexions sur le statut singulier du chercheur.

Luc Albarello⁴⁰ utilise le terme de praticien chercheur pour désigner un chercheur qui utilise la démarche de la recherche-action. Selon lui, la recherche en sciences sociales ne concerne plus seulement l'université car elle est devenue monnaie courante pour les pratiques sociales qu'elle a

³⁸ La théorie des intelligences multiples suggère qu'il existe plusieurs types d'intelligence chez l'enfant d'âge scolaire et aussi, par extension, chez l'adulte. Cette théorie fut pour la première fois proposée par Howard Gardner en 1983, et enrichie en 1993.

³⁹ ELIAS N., Engagement et Distanciation. Paris, Fayard, 1993.

⁴⁰ ALBARELLO Luc, Devenir praticien chercheur. Comment réconcilier la recherche et la pratique sociale, De Boeck Université, 2004.

pour objet. L'université doit, selon lui, créer des synergies avec les acteurs de terrain pour assurer une pertinence sociale aux projets de recherche. Le problème est que le praticien chercheur a une posture paradoxale parce qu'il est un acteur engagé dans une pratique socioprofessionnelle et il est chercheur avec une pratique de recherche qui n'a pas encore trouvé toute sa place.

Le chercheur en recherche-action se présente comme un chercheur migrant, à la fois perçu comme différent sur le terrain des acteurs et souvent en perte de reconnaissance comme chercheur chez les siens, dans la mesure où sa position est en décalage avec la neutralité postulée du chercheur dans l'approche expérimentale. Le chercheur ne peut pas oublier sa position, apparemment intermédiaire, entre son statut de chercheur qu'il est avant tout et celui d'intervenant. Il doit revêtir une certaine aptitude à composer avec cette position ambivalente appelant une certaine maturité pour garder la maîtrise de son projet de recherche. Le praticien chercheur, par rapport à son terrain, exprime quotidiennement des opinions, s'inscrit dans une hiérarchie organisationnelle, remplit des tâches et rend compte de ses actions et de sa pratique professionnelle. Il peut être militant dans une association, d'un syndicat, d'un parti et d'un mouvement et il inscrit sa réflexion et son action dans une action collective, idéologiquement fondée. Dans ce cas, le praticien chercheur est aussi militant et se situe dans le registre de l'action et de l'engagement qu'il tient. Il s'investit dans des combats divers, il partage et construit des valeurs spécifiques qui fondent son action et il tente de convaincre des partenaires, ou des adversaires, de la valeur de ses idées.

Selon Norbert Elias⁴¹ l'engagement sur un terrain reconduit au pôle de l'imaginaire et du subjectif et la distanciation reconduit au pôle de l'objectif et du rationnel. Tout chercheur, selon Elias (1993), est tiraillé entre son engagement qui le fait aller de l'avant (l'action), et son appartenance à la communauté scientifique qui lui impose de respecter les conventions du domaine, par exemple les paradigmes et la terminologie de la recherche.

⁴¹ ELIAS N., Engagement et Distanciation. Paris, Fayard, 1993.

Les paradigmes d'enquête dans les sciences humaines

Qu'est-ce que c'est la recherche-action ? Dans quel paradigme s'inscrit-elle ? Selon André Morin dans un article⁴³ intitulé *Critères de scientificité* (1985), il faut considérer que dans les sciences humaines, nous pouvons retrouver principalement trois paradigmes d'enquête. Le paradigme d'enquête de *la recherche expérimentale*, celui de *la recherche ethnographique* et celui de *la recherche-action* qui, selon cet auteur, a ses caractères propres.

- *Le paradigme d'enquête de la recherche expérimentale*

Ce paradigme remonte en grande partie aux grands théoriciens du dix-neuvième siècle et du début du vingtième siècle avec A. Comte et E. Durkheim. En se fondant sur une philosophie positiviste, les chercheurs expérimentalistes s'intéressent aux faits et aux causes des phénomènes sociaux en ne portant que peu d'attention à la subjectivité des individus. Une conception positiviste de la science privilégie une posture positiviste de la science, de neutralité et d'objectivité, et par la mise à distance de toute implication émotionnelle et idéologique sur le plan politique et social. « *Le chercheur doit être neutre et ne pas impliquer ses valeurs personnelles dans son interprétation afin de respecter la valeur scientifique de la recherche.* » L'approche de la réalité positiviste utilise la décontextualisation, l'absence d'engagement des valeurs du chercheur, la nécessité de l'objectivité et le besoin de vérification. En recherche expérimentale, la tradition oriente les chercheurs vers le laboratoire et non vers le milieu naturel. Il y a la nécessité de contrôler le plus de variables possible pour mieux mesurer les effets des manipulations des variables indépendantes. Le chercheur, tout en gardant sa neutralité et en évacuant le contexte, intervient au niveau de l'expérience.

⁴³ André Morin "Critères de « scientificité » de la recherche-action." *Revue des sciences de l'éducation* 111 (1985): 31-49. DOI : 10.7202/900478ar <http://www.avise.org/actualites/recherche-action-et-innovation-sociale-des-conseils-regionaux-investis>

- *Le paradigme d'enquête de la recherche ethnographique*

Il se fonde sur une philosophie phénoménologique où, selon Max Weber, le comportement humain doit se comprendre en fonction du schème de référence. Ici, nous retrouvons l'idée de la supériorité du vécu du subjectif sur les constructions conceptuelles. Le chercheur tente de se plonger dans le terrain avec un esprit ouvert et de laisser le réel l'imprégner et les valeurs sont une partie de l'enquête. Le chercheur sait qu'il doit expliciter ses valeurs. La recherche ethnographique a toujours privilégié le terrain ou l'environnement naturel car le chercheur s'ouvre sur des conditions non contrôlées, presque sauvages.

- *La recherche-action*

Elle n'est ni totalement positiviste, ni totalement phénoménologique mais elle se place entre les deux : « *ce qui lui permet d'arriver à des traits propres* » selon André Morin. Elle est une dialectique entre les faits objectifs et les faits subjectifs avec une interaction continue entre l'action et la réflexion. La recherche-action se fonde sur le besoin d'amener à des conclusions opératoires, à résoudre des problèmes mais en se distinguant d'une science appliquée. Elle se situe au-delà de la pure application ; elle est en dialogue constant avec la réalité. Dans la recherche-action, les valeurs et l'expression des significations des actions font partie intégrante de la recherche. Lorsqu'il s'agit de se lancer dans une recherche-action, les gens qui se regroupent pour étudier et produire un changement acceptent de se donner des règles de fonctionnement. Dans ce sens, c'est un laboratoire naturel mais circonscrit et délimité. La collaboration entre acteurs et chercheurs est très importante et il faut toujours une forme de confiance entre les membres du groupe de recherche. Les conditions de la recherche-action par rapport à la recherche expérimentale et à la recherche ethnographique se caractérisent par la cogestion, la participation et la coopération. Le chercheur n'est pas seul. Quelle que soit la forme de la recherche-action adoptée, son manque de reproductibilité est souvent relevé. Le chercheur doit adopter une démarche transparente permettant l'évaluation.

Comparaison des critères des trois paradigmes d'enquête selon André Morin

Fondement théorique	Positiviste	Phénoménologique	Praxéologique
Le but	Vérification	Découverte	Changement
La réalité	Unique	Multiple	Dynamique
Les valeurs	Neutres	Explicitées	Intégrées
Le contexte	Laboratoire	Naturel	Circonscrit
L'approche	Simplifiée	Expansive	Interactive
Le style	Interactif	Sélectif	Participatif
Le schème	Déterminé	Émergent	Négocié
Les conditions	Contrôlées	Sauvage	Cogérées
Le traitement	Stable	Variable	Adaptable

Comment légitimer « objectivement et subjectivement » une action ?

« Des recherches qui ne produisent rien d'autre que des livres ne suffisent pas. »

Kurt Lewin⁴⁴

Selon André Morin, la recherche-action ne peut pas être « scientifique » si on s'acharne à définir la science de façon positiviste. Il dit que si la recherche-action veut se définir comme un savoir objectif, généralisable et permettant une prédiction à toute épreuve, il est évident que la recherche-action n'est pas « scientifique » dans ce sens. Seulement, si la science s'éloigne d'une approche positiviste et accepte une conception plus analogique, « *la recherche-action peut produire un savoir tout aussi sérieux voire même scientifique mais d'une scientificité pratique, plus près d'une morale de la conduite humaine⁴⁵ ; elle pourrait même éventuellement parvenir à des régularités capables de guider des pratiques* ». Il affirme : « *il n'est pas question de changer le sens des critères de généralisation, de prédiction, de validité de l'approche scientifique positiviste ou de la méthode dite humaniste des phénoménologues. Il s'agit de continuer à trouver des critères propres, autonomes, susceptibles de produire un savoir situationnel, unique mais utile pour le praticien pour peu qu'il s'y reconnaisse. Enrichi de ces études de cas, il pourra mieux raffiner son mode professionnel d'action et de réflexion. Enfin, il est essentiel de continuer à préciser des critères qui permettront*

⁴⁴ Liu 1997, p.28

⁴⁵ Durkheim définissait la morale comme : « *l'ensemble des règles de conduite obligatoires dans un milieu donné, qui a pour fonction, en disciplinant les activités individuelles, de rendre possible la vie en commun. Élaborée par la société, elle fait partie du système de représentations et de sentiments qui forme le contenu de la conscience collective. Ses prescriptions, impératives et prohibitives, sont ce que les conditions du milieu social exigent et permettent qu'elles soient. La conscience collective, certes, peut se tromper: ce qu'elle impose comme moral n'est pas toujours « normal » mais le résultat d'une construction socio-historique* ». Selon Durkheim, les morales existantes, qui sont des données réelles, doivent être prises comme point de départ par le savant ; il en recherchera par induction la genèse, en déterminera la fonction. L'ensemble des faits moraux - c'est-à-dire les règles de la conduite individuelle et collective - deviendra l'objet d'une recherche désintéressée et toute théorique. La méthode sera la méthode sociologique. Car la sociologie scientifique pose en principe que les faits moraux sont des faits sociaux. Les sociologues ne seront donc pas réduits à constater ce qu'ont été les morales des diverses civilisations, mais le résultat de leurs recherches rendra possible le progrès social réfléchi. DEPLOIGE Simon. Le Conflit de la Morale et de la Sociologie. In: Revue néo-scholastique. 12^e année, n°48, 1905. pp. 405-417.

*aux chercheurs-acteurs ou vice versa de se comprendre et de savoir qu'ils contribuent à une «science» ou à un savoir introuvable ailleurs. »*⁴⁶

Dans la recherche action, choisir un phénomène consiste à privilégier un point de vue sur une réalité et, par conséquent, implique de la part du chercheur praticien de privilégier une option morale ou une vision du monde. André Morin, dans son article sur la scientificité de la recherche-action nous dit « *qu'elle doit se rapprocher d'une morale de la conduite humaine.* »⁴⁷. Cette opération doit pouvoir s'effectuer en toute liberté intellectuelle, mais il est clair qu'elle intègre les valeurs qui sont propres au chercheur ainsi que sa sensibilité personnelle dans le domaine social voire politique ou idéologique.

Les valeurs sélectionnées pour appuyer notre rapport sur l'Observatoire de la Préfecture, ont été les valeurs de la devise française : *Liberté, égalité et fraternité*. Ces valeurs sont inscrites dans la Constitution française et sont également défendues par des textes, des conventions et des déclarations nationales et internationales. La légitimité de notre rapport n'a pas été donnée par des valeurs morales abstraites ou philosophiques, mais par les droits fondamentaux de la personne. Grâce à ces principes juridictionnels, notre rapport a acquis une légitimité face aux institutions, à la société et à l'État.

La force de la valeur du droit est qu'il n'a pas besoin d'être légitimé à travers de nombreuses argumentations, même s'il est lui-même une construction socio-historique. Si une loi affirme qu'il est possible de demander la nationalité française après cinq ans de résidence sur le sol français, c'est la loi, il n'y a pas besoin d'interprétation.⁴⁸ Mais il faut rajouter aussi qu'un droit n'est effectif que si, lorsqu'il est violé, les victimes disposent de réelles possibilités de recours.

La collaboration entre le droit, les méthodes de recherche en sciences humaines, notamment la recherche-action, et l'engagement actif, peuvent produire des réels changements sociaux qui

⁴⁶ André MORIN, "Critères de « scientificité » de la recherche-action." *Revue des sciences de l'éducation* 111 (1985) pp. 31-49.

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ Le droit est une discipline que peut aussi être interprétée.

défendent les droits fondamentaux et légitimer l'engagement face à l'Etat. En revanche, lorsque nous parlons juste de valeurs morales, cela devient un exercice intellectuel plus difficile pour définir et faire valoir celles-ci comme légitimes.

A cause de leur caractère subjectif, l'énonciation des seules valeurs morales, aujourd'hui, ne suffit pas.

Conclusion

Les responsables du contrôle de la qualité du service de la Préfecture de Toulouse, plus précisément l'AFNOR, ne dénoncent pas les dysfonctionnements du service d'accueil, alors même que cette évaluation fait partie de leurs missions d'audits. Nous avons démontré que c'est grâce à la mobilisation de la société civile qu'il a été possible d'envisager, avec le Secrétaire Général de la Préfecture, l'amélioration du service d'accueil des étrangers.

Cette aventure de l'action réfléchie a été très formatrice pour moi et j'espère pouvoir bientôt m'engager à nouveau dans un projet de recherche similaire. Je n'ai pas seulement acquis des outils et des méthodes de recherche pour la déconstruction et l'analyse d'un objet d'étude, mais j'ai également appris que la recherche-action pouvait permettre d'intervenir et changer une situation sociale problématique, conformément aux droits fondamentaux des individus.

Pour conclure, ce mémoire a fait émerger deux possibles axes de recherches :

Le premier axe de recherche concerne l'analyse des difficultés dans la gestion politique de l'immigration au niveau européen, en rapport à l'analyse de l'application des droits des individus, la sociologie politique, la sociologie économique et géopolitique. Le but de cet axe est d'analyser pourquoi il est difficile de trouver des solutions.

Enfin le deuxième axe concerne la participation de la société civile à la réalisation de recherches-actions de types universitaires. La recherche-action n'est pas encore une démarche scientifique prioritaire dans le cadre des programmes de recherche universitaire et des laboratoires en général : la démarche reste encore trop « *modeste et peu valorisée* » (Palshaugen, 2006). Cela pose des questionnements sur l'identité de la sociologie et de la recherche-action dans le champ académique et politique.

Bibliographie

- ALBARELLO L., Devenir praticien chercheur. Comment réconcilier la recherche et la pratique sociale, De Boeck Université, Bruxelles, 2004
- BOLTANSKI L., De la critique. Précis de sociologie de l'émancipation, Gallimard, Paris, 2009
- BARBIER, R., La recherche-action, Economica Collection, Paris, 1996
- BARBIER R., La recherche-action dans l'institution éducative, Gauthier- Villars, Paris, 1977, p. 73
- CALLON M., LASCOUMES P., BARTHE Y., Agir dans un monde incertain, Revue française de sociologie, Paris, 2002
- CHALMERS A. F., Qu'est-ce que la science, La découverte, Paris, 1987
- ELIAS N., Engagement et Distanciation, Fayard, Paris, 1993
- FOUCAULT M., Surveiller et punir: Naissance de la prison, Gallimard, Paris, 1975
- GOFFMAN F., Asiles – Études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus, Éditions de Minuit, Paris, 1961
- GREENWOOD D. J., LEVIN, M., Introduction to action research : social research of social change (2e éd.). Thousand Oaks, CA, 2017
- GUEISSAZ E. C., CORAJOU G., FONTAINE M., RACINE J. B., Recherche action. Processus d'apprentissage et d'innovation sociale, L'Harmattan, Paris, 2006
- HEEKS R., Implementing and Managing eGovernment, Sage Publications, London, 2006
- KURT L., Field Theory in Social Science, Editions Harper and Row, New York, 1951
- LAHIRE B., Qu'est-ce que c'est une sociologue. L'esprit sociologique, La Découverte, Paris, 2005
- MICHEL LIU, Fondements et pratiques de la recherche-action, L'Harmattan, Paris 1997

MULLER P., Les politiques publiques, Presses Universitaires de France, Paris, 2013

MORIN E., La Méthode 1, « La nature de la nature », Seuil, Paris, 1977

REA A., TRIPIER M., Sociologie de l'immigration, La Découverte, Paris, 2008

RESWEBER J.-P, La recherche-action, PUF, Paris, 1995

PALSHAUGEN, The use of words : Improving enterprises by improving their conversations, in Handbook of Action Research, London, 2001

SCHOR R., Histoire de l'immigration en France, de la fin du XIX siècle à nos jours, Armand colin, Paris, 1996

SIBLOT Y., Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires, Presses de Sciences Po, Paris, 2006

SCHON D., Le praticien réflexif. À la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel, Éditions Logiques, Montréal, 1994

SOUCHARD N., La fabrique du social. Expérimentation et innovation, Tome 1, Collège coopératif en Bretagne, Rennes, 2013

SPIRE A., Étrangers à la carte. L'administration de l'immigration en France (1945-1975), Grasset, Paris, 2005

Sitographie

URL : <https://idl-bnc.idrc.ca/dspace/bitstream/10625/52695/1/IDL-52695.pdf>

URL: <http://www.2e-observatoire.com/downloads/livres/brochure10.pdf>

URL: http://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/IMG/pdf/projet_ADELE.pdf

URL: www.ena.fr/content/download/.../bib_administration%20electronique_2015_sf.pdf

URL: <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docffce.pdf?id=19411>

URL: <http://archives.internet.gouv.fr/archives/rubriquec44f-29949.html>

URL: <http://references.modernisation.gouv.fr>

URL: <http://www.modernisation.gouv.fr/>

URL: http://www.lemonde.fr/societe/article/2016/03/16/les-etrangers-ont-de-plus-en-plus-de-mal-a-acceder-aux-prefectures_4883594_3224.html

URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?URL:cidTexte=JORFTEXT000000636267&dateTexte=&categorieLien=id>

URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN015484.pdf>

URL: <https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/sowp06-fr.pdf>

URL: <https://remi.revues.org/2534>

URL : https://cyberlearn.hes-so.ch/pluginfile.php/179000/mod_resource/content/0/Questions-en-recherche-action.pdf

URL : http://sciencescitoyennes.org/wpcontent/uploads/2014/10/Synth%C3%A8se_Rapport_FdF_FSC.pdf

URL : https://cyberlearn.hes-so.ch/pluginfile.php/179000/mod_resource/content/0/Questions-en-recherche-action.pdf

URL : <http://www.participation-et-democratie.fr/it/dico/recherche-participative>

Articles

ADAMCZEWSKI G. La recherche-action. In: Recherche & Formation, N°3, 1988. Les professions de l'éducation : recherches et pratiques en formation. pp. 109-114; URL : http://www.persee.fr/doc/refor_0988-1824_1988_num_3_1_925

CATROUX M., Introduction à la recherche-action : modalités d'une démarche théorique centrée sur la pratique, Recherche et pratiques pédagogiques en langues de spécialité [En ligne], Vol. XXI N° 3 | 2002, mis en ligne le 16 mars 2014, consulté le 6 juin 2017

COTTERAU Q., « Recherches-actions associatives : Le praticien réflexif ou la recherche sans « chercheur » », Éducation relative à l'environnement [En ligne], Volume 13 - 1 | 2016, mis en ligne le 13 mars 2017, consulté le 14 mars 2017. URL : <http://ere.revues.org/302>

DEPLOIGE S. Le Conflit de la Morale et de la Sociologie. In: Revue néo-scolastique, 12^e année, n°48, 1905. pp. 405-417;

DEPLOIGE S., DURKHEIM É., A propos du conflit de la morale et de la sociologie. Lettres de M. Durkheim et réponses de S. Deploige. In: Revue néo-scolastique. 14^e année, n°56, 1907. pp. 606-621;

DEPLOIGE S., Le Conflit de la Morale et de la Sociologie (suite). In: Revue néo-scolastique. 14^e année, n°55, 1907. pp. 329-392;

FONTAN, LONGTIN, RENE, La recherche participative à l'aune de la mobilisation citoyenne : Une innovation sociale de rupture ou de continuité?

FONTAN, J.-M., RODRIGUEZ, P. et v. van SCHENDEL (2010), Parole d'exclues, une approche innovante en matière de lutte contre l'exclusion sociale et la pauvreté, Vie économique, vol. 1, no 4. En ligne, <http://www.eve.coop/?a=43>, consulté le 12 février 2017.

GONZALEZ LA PORTE, Recherche-action participative, collaborative, intervention... Quelles explicitations? Christian Chargé de mission recherche, Labex ITEM

LENOIR R., « Contrôle (du) social. La construction d'une notion et ses enjeux », Informations

sociales 2005/6 (n° 126), p. 6-15.

MORIN André., Critères de « scientificité » de la recherche action, Revue des sciences de l'éducation 1985

MORIN André, SHELTON D, La recherche-action et le PRIM (Projet de recherche et d'intervention a la maison), Université de Montréal, Technologie éducationnelle, GESOE, 1981

MORIN André, Les modes de communication auteurs-acteurs, dans Groupes d'éducation populaire avec la collaboration d'André Morin, L'écriture collective. Un modèle de recherche-action, Chicoutimi: Gaétan Morin éditeur, 1984, p. 448-453

MORIN André, Gagnon R., La recherche-action et le CIF/NHP (Centre d'information et de formation), GESOE, Technologie éducationnelle, Sciences de l'éducation, Université de Montréal, 1983

MORIN André., Gagnon R., La recherche-action et l'O.H. (Opération-Humanisation), GESOE, Technologie éducationnelle, Sciences de l'éducation, Université de Montréal, 1981

NARCY COMBES J.-P., Actes du Colloque Recherche-action, La Rochelle, Mars 2001. À paraître Revue de l'IUFM de Poitou Charentes

NARCY COMBES J.-P, 1998, La problématique Action research/Recherche-action et le travail coopératif . ASp N° 19/22 : 229-238

NARCY COMBES J-P, La recherche-action en didactique des langues : apprentissage, compagnonnage ou évolution libre ?, Recherche et pratiques pédagogiques en langues de spécialité [En ligne], Vol. XXI N° 2 | 2001, mis en ligne le 28 juillet 2014, consulté le 31 juillet 2017. URL : <http://apliut.revues.org/4639>

NARCY COMBES J-P, « La recherche-action en didactique des langues : apprentissage, compagnonnage ou évolution libre ? », Recherche et pratiques pédagogiques en langues de spécialité [En ligne], Vol. XXI N° 2 | 2001, mis en ligne le 28 juillet 2014, consulté le 31 juillet 2017. URL : <http://apliut.revues.org/4639>

PENVEN, A. (2013). La fabrique du social, croisement des savoirs et apprentissages coopératifs. Socio-logos. Revue de l'association française de sociologie. Récupéré le 15 novembre 2016 de

[http:// socio-logos.revues.org/2756](http://socio-logos.revues.org/2756)

SAYAD Abdelmalek. Immigration et pensée d'État, Actes de la recherche en sciences sociales. Vol. 129, septembre 1999. Délits d'immigration. pp. 5-14

VAN TRIER W. E. La recherche-action. In: Déviance et société. 1980 - Vol. 4 - N°2. pp. 179-193.
URL : http://www.persee.fr/doc/ds_0378-7931_1980_num_4_2_1758

DUNEZAT X., (2016). L'accueil en préfecture aux guichets pour étrangers : une forme de racisme institutionnel ?. Migrations Société, 163,(1), 91-108. <http://www.cairn.info/revue-migrations-societe-2016-1-page-91.htm>.

Rapports

- CATARINO Christine, MOROKVASIC M., et Marie-Antoinette HILY, « Femmes, genre, migrations et mobilités » ; Revue européenne des migrations internationales, vol. 21, n° 1, 2005
- 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. URL : <http://ldh-midi-pyrenees.org/2017/03/telechargez-le-rapport-de-lobservatoire-de-laccueil-des-etranger-e-s-a-la-prefecture-de-toulouse-les-principes-republicains-bafoues-par-la-prefecture-de-toulouse-une-maltraitance-instit/>
- Rapport FNUAP : Vers l'espoir, les femmes et la migration internationale, État de la population mondiale 2006
- Rapport Ministère de l'Intérieur : rapport N° 14-124/14-073/01
- Rapport de la cour des comptes 2016 : Relations aux usagers et modernisation de l'état. Vers une généralisation des services publics numériques.

Annexe 1

GRILLE D'ENTRETIEN EN PREFECTURE

Questionnaire d'entretien à l'ENTREE de Préfecture

Préalable à l'observation: 2 personnes (avec badge association) interrogent des personnes à leur sortie de la préfecture ; choix au hasard ; introduction et accord préalable.

Introduction à l'entretien: Nous faisons partie de la LDH (ou autre asso) et menons un observatoire sur la manière dont les étranger-e-s sont accueilli-e-s à la préfecture. Est-ce que vous voulez bien répondre à nos questions, pour un entretien anonyme, qui durera 10 à 15 minutes ?

Quand ?

Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi

Heure d'arrivée (des enquêteurs/trices)		Heure départ	
Heure de l'entretien :	Qui mène l'entretien :		

A.BUT DE LA VENUE A LA PREFECTURE

1/Quel est le but de votre venue à la préfecture ?

<input type="checkbox"/> Retrait de dossier	<input type="checkbox"/> RDV	<input type="checkbox"/> Dépôt de dossier
---	------------------------------	---

Est-ce votre première demande ?	OUI	NON
Est-ce un Renouvellement ?	OUI	NON

Est-vous venus sans rendez-vous ? oui non

Avez-vous utilisé internet pour vos démarche ? oui non

Avez-vous rencontré des problèmes ? oui non

Si oui pourquoi ?

--

<input type="checkbox"/> Carte de séjour	SI OUI :	Première demande <input type="checkbox"/>	Renouvellement <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Naturalisation			
<input type="checkbox"/> Permis de Travail		<input type="checkbox"/> Salarié	
<input type="checkbox"/> Migration pour question de Santé (si OUI... <input type="checkbox"/> Sida <input type="checkbox"/> Cancer <input type="checkbox"/> Autre....		<input type="checkbox"/> Changer de statut	
		Statut précédent :	Statut demandé :
		<input type="checkbox"/> Suite à des violences conjugales	
		<input type="checkbox"/> Problème de famille	
<input type="checkbox"/> Regroupement familial		<input type="checkbox"/> Demandeur/euse d'Asile	
<input type="checkbox"/> Problème de famille		<input type="checkbox"/> Carte de voyage	
Autre			

Pour votre demande actuelle, êtes-vous déjà venu ? **OUI** **NON**

SI OUI : Quand ?

Réponses de la Préfecture ?

Etes-vous revenus Plusieurs fois ? **OUI** **NON**

SI OUI : Quand ?

Que vous a t'on dit ou demandé ?

2/Démarche antérieur

Où déposiez-vous les demandes ?
<input type="checkbox"/> C'était mieux ? <input type="checkbox"/> Pareil ? <input type="checkbox"/> Moins bien ?

Statut demandé à l'époque :
Qui vous a aidé à l'époque ? Familles <input type="checkbox"/> - Amis <input type="checkbox"/> - Avocats <input type="checkbox"/> - Associations <input type="checkbox"/> - Collectifs <input type="checkbox"/> - Tout-e seul-e <input type="checkbox"/> - Autres <input type="checkbox"/>

Date d'arrivée en France :	Pays d'origine :	Durée du voyage :
Date de 1 ^{ère} demande en France ?		
Pourquoi vous êtes venu-e en France ?		
Frais engagés :		

3/ Accompagnement

Aujourd'hui êtes-vous accompagné-e ? OUI NON

Si OUI : Qui ?

Familles - Amis - Avocats - Associations - Collectifs - Venu-e seul-e
 - Autres

Précisez :

A. PAR QUELS MOYENS AVEZ VOUS CONSTITUE VOTRE DOSSIER ?

Quelles remarques avez-vous à faire sur :

Durée d'attente

Les conditions matériels d'attentes

Les informations données

D.COMMENT VOUS A-T-ON PARLE ?

- Très bien, tout était compréhensible
- Aujourd'hui très bien, mais avant pas bien
- Pas compris ce qui a été dit
- Incorrect

Pourquoi ?

- Pas poli-e
- Parle trop vite
- Autre

E.PERSONNE INTERROGEE

Age :	<input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Autres	Nationalité
-------	--	-------------

Situation :

- Célibataire **SI OUI :** La famille est avec lui La famille est restée au pays
- En couple
- PACSER

Marié **SI OUI :** à un français/une française Nationalité :
.....

Enfants ? oui non **SI OUI :** Combien ? Ages :

Où habitez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

Maison - Appartement - Hôtel - Squat - Foyer collectif (institution) -

Seul-e - - Avec votre famille - Avec ami-e-s - Hébergé-e par de la famille - Par le
« 115 »

Revenus

Avez-vous des revenus oui non **SI OUI :** Emploi Allocation Autres
.....

F.OBSERVATIONS ET REMARQUES ET SUGGESTIONS :

Quelle situation vous a marqué dans vos demandes de papier ?

Pouvez-vous la raconter ?

Quelle(s) suggestion(s) faites-vous en ce qui concerne les conditions d'accueil ?

--

Seriez-vous d'accord pour approfondir cet entretien ?

NON

OUI : Prénom Tel : Skype ?

Questionnaire d'entretien A L'INTERIEUR de la préfecture de Haute-Garonne

Préalable à l'observation

1 personne (sans badge association) accompagne, sans parler, des personnes lors de leurs démarches à la préfecture. Introduction e accord préalables au cas où elles ne soient pas accompagnées d'un avocat ou d'une autre association avec lesquels nous avons rendez-vous.

Introduction à l'accompagnement :

Nous faisons partie de la LDH (ou autre asso) et menons un observatoire sur la manière dont les étrangers sont accueillis à la préfecture. Et-ce que vous voulez bien que l'on assiste à vos démarches, sans intervenir ?"

Quand ?

Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi

Heure d'arrivée :		Heure départ :	
-------------------	--	----------------	--

A/ Avant l'ouverture

Nombre de personnes qui attendent (environ)			
Familles		Nombre de poussettes	
Femmes seules		Femmes ou hommes avec enfants	
Hommes seuls		Personnes handicapées	
Femmes enceintes			

Agés ? (Pourcentage approximatif)

> 20ans	20/40 ans	40/60 ans	>60ans
---------	-----------	-----------	--------

B/ A 9 heures, ouverture de la porte d'entrée unique

Demande des papiers ou questionne ?	OUI	NON
Dirige vers une file ou pas	OUI	NON
Trie les entrées, fait passer les femmes enceintes, les personnes handicapées et les personnes accompagnées d'enfants en premier ?	OUI	NON

Temps d'attente à l'extérieur après l'ouverture de la porte (extinction de la file d'attente)	
--	--

C/ Accueil à l'intérieur

1^{er} temps d'attente

Y-t-il la gendarmerie, la Police Nationale, la Police aux frontières, des vigiles ou autres ?	OUI	NON
Quelqu'un-e orient-il/elle la file d'attente ?	OUI	NON
Cette personne est disponible en cas de besoin ?	OUI	NON
Temps et conditions d'attente dans la file		
Les panneaux de signalisation sont-ils lisibles, compréhensibles, traduits dans une autre langue ?	OUI	NON

2^{ème} temps d'attente

Conditions d'attente, debout, siège, distributeur de boissons, toilettes		
Durée	lieu	
Erreur d'orientation éventuelle	OUI	NON
Si oui : raisons		

D) AU GUICHET

Temps au guichet		
La confidentialité est-elle respectée ?	OUI	Non

Pour quelle démarche ?	Temps d'attente
Demande d'accès au dossier	
Restitution du dossier	
Obtention de la carte de séjour	
Récépissé	
Autre	

Première démarche ou pas

Sinon combien de fois		
Accompagné d'un avocat, d'une association, d'un ami ou autre pour les autres fois ?	Oui	NON

E) RELATION AVEC LES FONCTIONNAIRES LORS DE LA DEMARCHE

S'adaptent-ils/elles au niveau de français du/de la migrant-e	OUI	NON
Sinon, y-a-t-il un-e interprète ? (O/N)	OUI	NON
Les fonctionnaires connaissent-ils une autre langue ? (O/N)	OUI	NON
<i>Comportement du/de la fonctionnaire</i> <i>Ecoute, disponibilité ; gestuelle</i>		

F) RESULTAT DE LA DEMARCHE

--

G) A L'EXTERIEUR

Que pense-t-il/elle de la manière dont il/elle a été accueilli-e ?

--

D'où vient t'il/elle ?		
A-t-il/elle eu un OQTF ?	OUI	NON
A-t-il/elle déjà été en centre de rétention ?	OUI	NON
A-t-il/elle déjà été contrôlé par la police ?	OUI	NON
autre		

Comment a-t-il/elle eu connaissance de la préfecture ?

Ami-e/connaissance	Internet
Association	Autre :

H) COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Exemple : idée d'amélioration pour l'accueil des étranger-e-s en Préfecture

--

Questionnaire d'entretien sur INTERNET devant la préfecture avant d'entrer.

Rendez-vous par internet	OUI	NON	Si oui : date du dépôt de la demande	
Rendez vous reçu par SMS ?	OUI	NON	SMS reçu quand ?	

I) comment avez-vous connu le site internet de la préfecture ? Familles - Amis -

Autres :

Avocats - Associations - Collectifs - lors d'une visite à la Préfecture - Seul-e

II) où avez-vous trouvé le matériel informatique pour consulter le site internet de la préfecture ?

1) Vous possédez un ordinateur : oui/non

Vous possédez une imprimante : oui/non

2) si vous ne possédez pas d'ordinateur, vous avez utilisé celui de :

Familles - Amis - Avocats - Associations - Collectifs - Autres

3) si vous ne possédez pas d'imprimante, vous avez utilisé celle de :

Familles - Amis - Avocats - Associations - Collectifs - Autres

III) l'utilisation du site internet

1) La connexion au site internet de la Préfecture

- A quel moment avez-vous essayé ? matin après-midi

- Vers quelle heure ? avez-vous constaté des horaires plus difficiles que d'autres : oui non

Lesquels ?

- A-t-il été difficile de se connecter ? oui non
- Avez-vous dû recommencer plusieurs fois oui non

Si oui combien de fois :

Le même jour ? oui non

Avez-vous une idée du temps total que vous avez mis pour compléter intégralement le dossier internet :

nombre de jours : ?

nombre de semaines : ?

pour quel(s) motifs ? : Connexion difficile horaires saturés - disponibilité du matériel si prêté

Autres :

Si oui, **qui**? Familles - Amis - Avocats - Associations - Collectifs -services de la Préfecture si **OUI** à ce point : Comment (*visite à la préfecture ? téléphone ?*) :

Combien de fois :

Explications suffisantes et claires :

- 2) Avez-vous eu besoin d'une aide? oui non

Lorsqu'une difficulté est exprimée : précisez le POURQUOI

Si oui, lesquels ?

3) Avez-vous imprimé des documents ? oui non

4) **Vous êtes-vous senti découragé au cours de l'utilisation du site** : oui non pourquoi ? :

- Avez-vous eu envie d'abandonner : oui non
- Avez-vous effectivement abandonné durant une période : oui non

Si oui, combien de temps

IV) Finalisation du dossier

- La Préfecture a-t-elle accusé réception de votre dépôt de dossier après une saisie internet ?
- La Préfecture a-t-elle communiqué avec vous via une adresse internet oui
non
- pour quel(s) motif (s) ? :
- La Préfecture a-t-elle communiqué avec vous par courrier postal après une saisie internet
oui non

A quelle adresse ?

- La Préfecture a-t-elle communiqué avec-vous par SMS après une saisie internet oui
non
- La Préfecture a-t-elle communiqué avec-vous par téléphone après une saisie internet
oui non

Pour quel(s) motif(s) ?

Combien de temps entre le début de la démarche par internet (dès la première tentative), le rendez-

Semaines, mois :

vous (éventuel donné) et la réponse définitive de la Préfecture :

V)Aujourd'hui

1. Avez-vous eu peur de :

--

Peur d'être refoulé(e)	OUI	NON
Peur de devoir revenir pour pièce manquante	OUI	NON
La façon dont on vous parle	OUI	NON
L'absence de confidentialité	OUI	NON
Le manque d'infos	OUI	NON
Peur d'être arrêté(e)	OUI	NON
Peur de pas comprendre, ...)	OUI	NON

2. Quelles remarques avez-vous à faire sur :

Durée d'attente
Les conditions matériels d'attentes
Les informations données

VI)Personne interrogé

Age :	<input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Autres	Nationalité
-------	---	-------------

Situation :

Célibataire **SI OUI :** La famille est avec lui La famille est restée au pays

En couple

PACSER

Marié **SI OUI :** à un français/une française

Nationalité :.....

Enfants ? oui non **SI OUI :** Combien ?Ages :.....

Où habitez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

Maison - Appartement - Hôtel - Squat - Foyer collectif (institution) - Seul-e - Avec votre famille - Avec ami-e-s - Hébergé-e par de la famille - Par le « 115 »

Revenus

Avez-vous des revenus oui non **SI OUI :** Emploi Allocation Autres.....

OBSERVATIONS ET REMARQUES ET SUGGESTIONS :

Quelle situation vous a marqué dans vos demandes de papier ?

Pouvez-vous la raconter ?

Quelle(s) suggestion(s) faites-vous en ce qui concerne les conditions d'accueil ?

Seriez-vous d'accord pour approfondir cet entretien ?

NON

OUI :

Prénom

Tel :

Skype ?

Annexe 2

GRILLE D'ENTRETIEN POUR LES ASSOCIATIONS

Association, Personne, fonction

Heure/jour de l'entretien

Dans quelles circonstances l'étranger a-t-il été mis en contact avec vous ?

Processus d'accompagnement :

- Prenez-vous rendez-vous avec l'étranger avant d'aller à la préfecture ?
- Après ?
- Qui parle pendant le rendez-vous ?

Nationalités des personnes accompagnées et suivis

Fréquence des accompagnements

Pourquoi accompagner tel étranger plutôt qu'un autre ? (difficultés à s'exprimer, fragilité psychologique, accompagnement systématique dans telle démarche)

Avis général sur l'accueil en préfecture

Que relevez-vous des agents en face de vous ? (dialogue possible, effort de pédagogie)

Percevez-vous des différences dans agents dans leurs façons de procéder ?

Si oui, sur quoi portent-elles ? (niveau d'exigence, dialogue, etc.)

Avez-vous déjà eu affaire au chef de bureau ? Dans quelles circonstances ?

Quels ont été vos rapports avec lui/elle ?

Conséquences de la présence d'un accompagnant sur le comportement de l'agent

Quelles seraient les conséquences de la présence d'un accompagnant sur le comportement de l'étranger ?

Constatez-vous une évolution dans le traitement des étrangers ?

Au regard des innovations telles que :

- la prise de rendez-vous par internet,
- l'application charte Marianne,
- le distributeur de tickets

Quelles sont les conséquences sur l'accueil (meilleur, moins bon, plus rapide, plus personnalisé, etc.) ?

Quelles seraient les améliorations possibles pour l'accueil des étrangers, selon vous ?

ENTRETIEN À LA CIMADE 5 OCTOBRE 2016

> 3 personnes de la Cimade nous reçoivent.

> entretien d'une durée de ¾ heure > base de travail : rapport de la Cimade « A guichets fermés », mars 2016 ; questionnaire élaboré par nous

LA CIMADE

Relations de la Cimade avec les étrangers : Cimade contactée par les étrangers soit directement (permanence téléphonique 2 demi-journées par semaine), soit par le biais des travailleurs sociaux, des réseaux associatifs, des collectifs. Connaissance de l'existence de la Cimade soit par ces réseaux (cf ci-dessus), soit par la famille, les amis, le bouche-à-oreille.

Accompagnement à la Préfecture: pas d'accompagnement systématique de la Cimade ; conseils avec la permanence téléphonique et les RDV. L'objectif : rendre les personnes sans papier actives et autonomes. Quand accompagnement, cela ne dépend pas des personnes en charge des dossiers à la préfecture. Cela n'est d'ailleurs pas toujours productif que la Cimade accompagne les étrangers à la préfecture; c'est aussi ce que disent certains avocats.

Personnes sollicitant le plus la Cimade : venant du Magreb (Algérie, Tunisie, Maroc) et de l'Afrique sub-saharienne : 70%. En tout, une centaine de nationalités.

Raisons des appels à la Cimade: comment rentrer en France (personnes bloquées depuis les pays d'origine). Explications concernant les droits afférents aux conditions sociales. Explications concernant l'admission exceptionnelle au séjour (c'est de cette façon que la préfecture traite la majorité des dossiers)

Travail avec autres associations : en fonction des questions, des situations et des compétences : la Case Santé, l'APIAF, Grisélédis... . Avocats : association ADE

POINT DE VUE CONCERNANT LA PREFECTURE

Avis global : Une constante dans toutes les préfectures : mauvais accueil d'un point de vue strictement législatif et réglementaire. Par exemple à Toulouse, demande de pièces qui ne sont pas exigibles : c'est récurrent. Et cela peut être une atteinte à la vie privée (par exemple demander un certificat médical concernant un étranger malade : secret médical). Récurrent aussi : pièce pas fournie, comme le récépissé (ce qui a pour conséquence des problèmes pour accéder aux droits sociaux)

Aussi : difficulté pour « simplement » retirer un dossier. Les embûches dressées par la préfecture : se fait à tous les niveaux, au début pour retirer un dossier, pendant l'instruction.

La dématérialisation : le « domaine » le plus problématique » : la dématérialisation et l'absence d'accueil > exemple : sur la naturalisation, pas d'accès à la préfecture. Gros problèmes pour les personnes à avoir accès à internet, à imprimer, à comprendre (par exemple : même les travailleurs sociaux du Conseil Départemental sollicitent la Cimade pour savoir quel est le dossier à constituer et donc à télécharger). Personne ne comprend vraiment, la législation fonctionne sur le mode dérogatoire.

La dématérialisation n'est pas critiquée en soi (elle marche très bien pour quelques personnes, quelques situations), mais le gros problème est qu'il n'y a pas de solutions alternatives.

Des améliorations : conséquences d'une certaine pression (alertes du défenseur des droits, de la CNIL, de contentieux...), amélioration depuis 1,5 ans.

Ce qui est compliqué : pas de voies alternatives (soit internet, soit rien).

Conséquences pour la Cimade : souvent sollicitée, et signalée par la préfecture comme partenaire à interroger... Travail difficile : c'est se substituer à un service public : refus (mais dans la pratique ce n'est pas toujours facile).

Les données personnelles : les fichiers se croisent entre la préfecture et d'autres services publics (nouvelle loi de 2016) : cela permet de recouper des infos (par exemple auprès des services médicaux). Il y aura des contentieux, mais il faudra du temps pour en voir les effets.

Conséquences pour les étrangers : avec les retards de la préfecture, les documents pas fournis... les étrangers peuvent perdre (et/ou perdent) leurs droits sociaux, leur travail...Et les

administrations (pôle emploi, CAF...) n'ont plus le temps (ou ne le prennent pas) de prendre attache avec la préfecture.

Coûts des procédures pour les étrangers : chers oui, car ces personnes sont sans ressources (certains sont bloqués par ce coût, d'autres se débrouillent comme ils le peuvent). Variables, oui, mais cela est normalement très encadré, mais très compliqué et pas lisible ; souvent des erreurs de la part de la préfecture. Le coût : c'est aussi une volonté politique.

Délais des procédures pour les étrangers : 6 mois pour un récépissé, au lieu de 4 mois. Le plus souvent, plus d'1 an d'instruction (sauf pour les situations très simples)

Avis concernant la charte Marianne et Qualipref : déjà le simple fait de ne pas être renseigné, c'est un problème de droit : donc contradiction. C'est un affichage.

LA CASE DE SANTE

Extrait de l'entretien avec S., assistante sociale, et V., stagiaire juriste (qui ont accompagné des personnes à la préfecture).

""La Case de santé est avant tout : un centre de santé communautaire. Il y a :

- 4 médecins généralistes à plein temps ;
- 4 assistantes sociales ;
- 2 infirmières ;
- 2 médiateurs en santé à l'accueil ;
- 1 coordinateur administratif ;
- 1 psychologue.

"La case de santé se divise en deux : Le centre de santé axé sur le médical, et le pôle santé/Droit axé sur le social.

Elle reçoit un public précaire et vulnérable :

80 % sont des personnes migrantes, 45% ont la CMU complémentaire, autant l'aide médicale de l'Etat.

Selon le public, plusieurs programmes :

- un programme spécifique autour de la santé des femmes : aide à la contraception, IVG médicamenteuse...
- un programme pour les sortants de prison ;

- un programme pour les vieux migrants : "les chibanis" avec un collectif qui se réunit tous les jeudis ;

- un programme pour les étrangers malades ;

C'est une médecine de 1er recours axé sur les inégalités sociales de santé, médecine globale : en prenant en considération l'ensemble des déterminants sociaux, coordination globale entre la santé et le droit.

Par ex : Un médecin généraliste, tout seul, ne pourra pas soigner une personne qui a un diabète, si elle n'a pas de logement, de ressource, de titre de séjour... C'est pour cela qu'il y a le pôle "droit/santé" ici. Il y a une coordination entre les deux équipes, médical et santé/droit, pour prendre en charge nos patients d'une façon globale et la plus adapté."

"Les gens connaissent la Case de Santé par les réseaux professionnels et le "bouche à oreille". Mais du point de vue des partenaires, on est catalogué centre de santé pour migrants précaires, alors que ce n'est pas le cas. Nous avons des programmes spécifiques, par rapport au public, mais la case de santé est ouverte à tout le monde, aux gens qui travaillent ou pas, qui sont dans le quartier ou pas.

Elle a une éthique de médecine de 1er recours :

Il y a 3 niveaux :

- Le médecin généraliste libéral ;

Les centres de santé médicaux ;

et associatifs.

Lorsqu'une personne SDF se présente nous faisons une évaluation sociale et médicale sans RDV, pour savoir si l'on est dans une urgence ou un premier recours, la prise en charge est différente. Dans la mesure du possible, on accueille tout le monde sur RDV. Mais, si ce n'est pas possible, nous avons des médiateurs en santé pour réguler, accueillir....

Il n'y a pas de juriste, à la "Case de Santé" seuls les textes législatifs, qui bougent tout le temps, sont nos références, mais c'est notre travail de veille sociale.

Le programme, en terme d'activité, pour les étrangers malades est assez conséquent, nous sommes le lieu "ressource" sur Toulouse, en terme d'expertise pour savoir si l'étranger malade relève du droit au séjour pour raison médicale. Donc il y a une permanence médico-sociale pour évaluer la condition médicale et administrative pour rendre un avis à la personne si elle relève oui ou non, du droit au séjour pour raison médicale. En fonction de notre conseil, on va l'accompagner dans toutes les démarches. Ce qu'il faut présenter comme documents ou pas, pour la préfecture. Parfois on déconseille, on donne toutes les informations, mais on n'accompagne pas ces personnes à la préfecture. Pour le rapport médical, des étrangers malades, c'est assez spécifique, il faut que le médecin généraliste soit agréé par la préfecture. En fait, les médecins généralistes sont "choisis" par la préfecture, et ils n'hésitent pas à faire des dépassements d'honoraires.... pour établir ces rapports. Ce ne sont pas les médecins de la "Case de santé", mais bien des médecins extérieurs qui font ces rapports.

On accompagne les personnes à la préfecture, seulement, pour argumenter en plus de la personne, la personne s'est déplacée seule une première fois et elle n'a pas compris ou n'a pas su, barrière de la langue. .. Quand on identifie qu'il va y avoir un blocage administratif, une erreur de leur part, ou si la personne est vulnérable. Ou très vulnérable, qui ne sont pas capables d'aller seul à la préfecture, mais c'est moins souvent.

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 aussi des personnes selon l'agent, c'est très différent..

Dans les personnes que l'on accompagne il y a le cas de Mme F, qui est atteinte d'un cancer et sous chimiothérapie. Elle a du aller à la préfecture pour un renouvellement mais avec des photos d'identité trop anciennes. On lui a donc demandé, avec un accueil brutal et très brusque de refaire "des photos, si elle voulait repartir avec ses papiers. Il fallait qu'elle refasse des photos mais elle ne voulait pas retirer son foulard qui remplaçait une perruque, car elle n'avait plus de cheveux. Suite à ses explications que les photos dataient de plusieurs mois et que son traitement était dégradant. Mais, face à la pression de l'agent au guichet elle a du

retirer son foulard et on lui a demandé de faire des photos sans son foulard ce qu'elle a refusé pour avoir son titre le jour même..... C'est assez marquant....

D'une façon plus générale, il y a des exigences de pièces médicales au guichet qui se font, ce qui n'est pas légal. Des justificatifs médicaux oralement qui sont demandés et ce n'est pas légal. La préfecture n'a pas à connaître la maladie de la personne et son état de santé. Quand un agent demande : "c'est quoi ta nouvelle maladie?" on a pas à répondre. A Toulouse, pour retirer un dossier d'étranger malade, on exige un certificat médical non descriptif, qui ne décrit pas la pathologie. Ce n'est pas le cas dans toutes les préfectures. Ce n'est pas un acte qui est dans les textes c'est une pratique. On exige ce certificat là, ça pose déjà question, car il peut y avoir des données personnelles et sensibles, le nom de spécialistes.... Il faut un certificat médical attestant que la personne est malade, pour retirer un dossier. La procédure pour un étranger malade : c'est, de retirer un dossier et après il y a un RDV un mois environ après. Dans ce dossier il est indiqué de ramener toutes les pièces administratives, il n'y a rien de médical. Lors du rdv, l'agent de préfecture donne une enveloppe avec la liste des médecins agréés à destination du médecin de l'ARS qui travaille "avec" la préfecture mais pas "pour" qui émet un avis non descriptif et qui reprend seulement les critères de la loi : "est-ce que Mr ou Mme remplit les critères du titre de séjour pour raison médical, et il l'envoie à la préfecture. C'est la préfecture qui décide en fonction de cet avis du titre ou pas. Mais il existe une pratique complètement illégale et les personnes ne savent pas qu'il n'y a pas de médecins à la préfecture car la préfecture demande des renseignements médicaux ou parfois ce sont les personnes elles-mêmes qui apportent des renseignements. La procédure se fait, le médecin donne son avis, il peut être positif, oui ce Monsieur remplit les critères, mais la préfecture a déjà les éléments médicaux va s'en saisir et va demander des contres enquêtes dans les ambassades des pays d'origine pour savoir s'ils peuvent se faire soigner dans leur pays. Donc même si le médecin de l'ARS a dit oui, il peut y avoir un refus. Et, nous avons des preuves qu'entre les administrations et le pays d'origine de transmission de documents médicaux sans même qu'ils soient anonymes, donc nous sommes dans une pratique où l'on transfère des données personnelles, c'est encore illégale. Mais, Il y a un flou juridique par rapport à ces pratiques. Et selon certains agents de la préfecture, sympathiques ou pas, qui font des différences, certains décrètent qu'avec certaines nationalités on va être plus arrangeantes que d'autres qui impliquent la religion. On a pu constater des signes ostentatoires de certains agents (grande croix) . Il y a des refus de délivrance de dossiers, refus de récépissé de

renouvellement c'est assez courant. On a constaté que depuis trois ans, les agents n'ont plus de marge d'initiative. Il y a des excès de pouvoirs, la marge de manœuvre qu'ils ont, c'est de vouloir ou pas demander à leur supérieur, (si je ne sais pas, je vais demander, mais certains ne le font pas, donc il y a des erreurs)... ils font semblant de savoir.... Le guichet "retrait des titres" est le plus difficile, l'agent peut décider de ne pas renouveler, de refuser. Les conséquences peuvent être dramatiques, plus de récépissé = perte d'emploi, des droits. Par contre le guichet "admission au séjour" on sent vraiment qu'il y a un minimum d'humanité, et de respect, il appelle tout le temps la chef. Chaque cas est individuel, et l'amplitude de la marge de manœuvre devrait aider les étrangers, alors que c'est l'inverse, et la loi n'est pas appliquée. La préfecture n'est pas un lieu accueillant où l'on se sent bien. On est reçu avec des suspicions, on est étranger donc profiteuse, menteuse" "simulations d'informations. Les agents au guichet creusent avec les gens en leur posant différentes questions, beaucoup de jugements de valeur : " vous êtes arménien donc tout se soigne en Arménie, et je ne vous donnerai pas de dossiers ; 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"..... Et notre présence n'a pas un effet "miracle" pour l'obtention d'un dossier. Et depuis 10 ans, ça s'est empiré, on peut maintenant maintenir un mensonge, même face à un avocat. On est dans un exercice et Il faut maîtriser un dossier "bout à bout " lorsque l'on accompagne une personne, car dans ce cas là, ils ont tout gagné. Il y a aussi des suspicions envers nous, en nous demandant notre carte d'identité avant de nous répondre. On a l'impression que certaines personnes n'ont plus de compassion, mais cela dépend des personnes, de l'heure, du jour... Lorsque l'on accompagne plusieurs personnes 3, 4 ou 5 personnes, pour la 1ère ça va bien se passer, la 2ème un peu moins, la 4ème encore moins et pour la 5ème "ça va, ils sont tous malades, chez vous ou quoi ?" ou "j'ai accédé à votre demande pour la personne d'avant, là, je ne peux plus". Il n'y a pas d'objectivité. La case de santé est bien identifiée, et pour certains la case de santé en fait trop, on fait des certificats de complaisance, on est suspicieux. .. On se présente toujours oralement, et il faut que le dossier soit prêt, car tout peut déraiser très vite, ça peut avoir une incidence sur le déroulement de l'échange, c'est déjà fichu pour lui.... il faut toujours rester très calme, nous sommes des médiateurs. Il y a une désorganisation, perte d'un contrat de travail original, l'agent est parti avec et ne l'a pas retrouvé.... L'espace pour les cartes grises est gigantesque et souvent à moitié vide, et l'espace des guichets qui est réservé aux étrangers, il y a un déséquilibre à ce niveau là. A l'étage, au bureau du contentieux ils ont mis des mois pour mettre des chaises, des bancs, les gens étaient assis par terre et il y avait

une queue infernale.... Au niveau des lois, ils sont au courant, des décrets, mais ils ont une façon de l'interpréter. Ils sont des exécutants, ils ont des circulaires internes, il y a un guide d'agent d'accueil en préfecture qui a été diffusé par la CIMADE il y a quelques années et qui est toujours d'actualité et dans les enquêtes recommandées à l'agent de guichet en cas de demande d'un titre de séjour pour raison médicale, dans ce document interne, il est stipulé : "enquête médicale sur les éléments médicaux de la personne" ce qui sous-entend avoir des informations au niveau médical, ce qui est illégal....

Au niveau national, cela se sait. Sur Toulouse, il n'y a que nous, comme référent pour ces questions. Après c'est majoritairement Paris, avec des regroupements d'associations. Certains pays sont particulièrement pointés, l'Algérie, l'Arménie, le Bangladesh. Pour l'Algérie, si ce n'est pas un cancer, "tout se soigne en Algérie". Pour l'Arménie, on peut avoir des refus pour des insuffisances rénales, en stade avancé. Selon l'ARS, c'est disponible dans leur pays, mais selon nous, ce n'est pas le cas, ni l'OMS. A l'Agence Régionale de Santé, il n'y a qu'un médecin qui lit le rapport médical et qui ne voit pas la personne, et qui envoie son avis. En janvier 2017, il y aura plusieurs médecins de l'OFII. Il y aura une décision collégiale. Mais ce n'est pas très clair pour l'instant. De 2013 à 2014, il y a eu des refus importants : 60%, au lieu de 12%. Et en 2014, le médecin actuel n'était plus d'accord avec nous pour les personnes qui renouvellent leur carte au bout de 4 ans, qui avaient un appartement, un travail... donc pas de renouvellement, et là, c'est la catastrophe ! Et certaines personnes partent de Toulouse pour tenter leur chance ailleurs, parfois c'est bien, mais pas toujours, par exemple, en Seine et Marne la demande de dossiers d'étrangers malades n'existe pas. Il y a 16 préfectures qui font des contres enquêtes médicales et ce sont les préfets qui décident."

fin de l'entretien

LE COLLECTIF DES ETRANGERS MALADES

Extrait de l'entretien avec F.

"En 2011, on a créé un collectif étrangers malades, et nous sommes concernées directement ou indirectement par le droit au séjour pour raison médicale, accompagnant des enfants ou conjoint malades. Car les soins ne sont pas disponibles dans nos pays d'origine. 2011, correspond à la date de la loi Besson, qui a durci les critères d'obtention du titre de séjour pour soin. Mais cette loi existe depuis 1998, loi Chevènement, qui a donné le droit aux personnes malades originaires des pays en voie de développement d'avoir un titre de séjour pour raison médicale. On a créé un collectif d'étrangers malades pour défendre nos droits. Nous avons créé un espace de rencontre et de solidarité au sein de la "Case de Santé" qui nous permet de nous informer sur le droit au séjour pour raison médicale, créer du lien entre les concerné(es) et lutter contre l'isolement lié aux contraintes administratives. Ce temps d'écoute et d'échange nous permet de se soutenir, de lutter ensemble contre les pratiques illégales de la préfecture subit par les usagers. Par des actions collectives : rassemblement, soutien collectif, manifestation publique.... nous défendons le droit à la santé pour tous. Le malade a deux combats : le combat de sa maladie, et le combat administratif.

Mais la principale idée de ce collectif c'est de s'informer et d'informer à travers nos expériences. Nous avons fait des romans-photos qui retracent les grandes étapes pour des titres de séjour, des vidéos, un journal, on corrige aussi les erreurs. On a traduit en anglais et en arabe. On fait des ateliers pour le montage vidéo, communication.... Certains ont réalisé leur propre film, avec leur parcours. Une autre personne est non voyante et chanteur dans un groupe, il a introduit de la musique pour montrer qu'il lutte en restant digne. Et aussi une troisième personne qui grâce au sport reste "fort". Un film aussi sur la dignité, c'est un membre du collectif qui a pris la caméra, et bien sûr, on pense à la préfecture....et au guichet de la préfecture. On participe aussi à des colloques avec des avocats, et on a pu expliquer nos problématiques. Plusieurs colloques aussi à l'université et aussi on a participé sur la place Arnaud Bernard à un festival et on a choisi : l'accueil en préfecture. On peut un vendredi après-midi sur octobre vous faire une petite représentation sur une situation réelle, des témoignages, et filmer"

Les Syriens à Toulouse

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

Cela est dû en partie à la procédure différente suivie par ces ressortissants d'un pays en guerre et qui, à ce titre, relèvent pour la plupart d'une demande d'asile.

*Nous avons interviewé **deux associations de solidarité** et **un responsable de Cada** (Centre d'accueil pour les demandeurs d'asile) pour mieux connaître leur situation.*

Association Solidarity Union, association humanitaire d'intérêt général existe depuis janvier 2015 ; son but est l'accompagnement des personnes dans la précarité. Mais depuis l'arrivée de nombreux **Syriens au quartier des Izards** en juillet 2015, elle s'est consacré presque entièrement à l'aide de ces personnes (attribution de cartes alimentaires, suivi de dossiers administratifs, interprète et suivi scolaire).

Ces familles au nombre de 50 environ sont arrivés majoritairement entre juillet et novembre 2015, de façon illégale, par l'intermédiaire de passeurs, soit par la Grèce, soit par l'Espagne.

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 (voir plus loin).

Quelques indications sur la procédure de demande d'asile.

Les familles sont reçues par la Croix Rouge, mandatée par la préfecture, puis se rendent à la préfecture pour les prises d'empreinte et à l'OFII pour constituer leurs dossiers.

Le demandeur, une fois accepté en procédure normale doit remplir un dossier complet transmis à l'OFPRA à Paris. Il est ensuite convoqué à Paris pour un entretien oral.

Les motifs des demandes: persécution, appartenance religieuse, refus de s'enrôler dans l'armée, tortures...

Les remarques : L'association pallie aux manques, en particulier pour l'aide alimentaire, pour la santé (beaucoup souffrent de troubles psychiques), pour la scolarisation des enfants.

Il n'y a pas assez d'acteurs professionnels sur le terrain sur du long terme.

Ces missions devraient être assumées par l'état, en lien avec les associations reconnues qui sont sur le terrain.

Entretien avec Cendrine Vigouroux, co-présidente.

Toulouse Syrie Solidarité

C'est un collectif composé de citoyen(ne)s toulousain(e)s solidaires avec le peuple syrien qui a pour but l'information et la sensibilisation aux problèmes de la Syrie. L'arrivée de nombreuses personnes se retrouvant dans une situation fragile a conduit à faire de l'accompagnement auprès de l'administration (préfecture, OFII, Pôle Emploi, santé, etc...) pour les premières démarches.

Les principales difficultés rencontrées

La langue : actuellement, rien n'est fait par les services de l'état et les administrations pour recruter des interprètes.

La santé : Carence de l'état : c'est beaucoup trop long pour obtenir la CMU.

Difficulté pour préparer le dossier de demande d'asile dans un temps trop court.

Entretien avec Dominique Daubagna, membre du collectif le 3 juin 2016

Le CADA

Rencontre avec Mathias Beaufort, directeur du dispositif Asile de Haute Garonne le 7 octobre 2016. Nous l'interrogeons sur l'accueil des réfugiés syriens. Le CADA Pierre Nougaro à Toulouse est géré par la société ADOMA.

Où en sont aujourd'hui les syriens qui habitaient au squat des Izards ?

Ils ont été évacués le 25 mai 2016. M. Beaufort 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 orientés sur les Cada des Pradettes, des Sardelis et UCRL, ou en région.

Au 7 octobre, il restait 18 personnes sur ce dispositif : 3 ménages attendant encore l'étude de leur demande et 3 ménages protégés restant en attente de solution de logement. Seule une famille de 4 personnes était sortie du dispositif sans solution de relogement.

Aujourd'hui, à mi-novembre, sur ces 18 personnes, toutes sont parties (laissant la place aux migrants évacués de la jungle de Calais), soit vers des appartements de droit commun, soit vers d'autres Cada de Midi-Pyrénées. Il reste à déplorer une seule famille qui se maintient irrégulièrement, ayant refusé la proposition de l'Ofii.

Qui sont les Syriens arrivant :

« Dublinés » ou pas ; re-localisés (qui intègrent directement les structures de demandeur d'asile) ; ré-installés (déjà protégés par HCR Haut-Commissariat aux Réfugiés).

Leur parcours

Aux Izards, ce sont d'anciens nomades sédentarisés (kurdates) de la région de Homs. Tous sont rentrés au CHU car demandeurs d'asile. Personne n'a été débouté.

Le **Cada Nougaro** a accueilli 20 à 30 syriens avec pour mission de les héberger et accompagner. Le Cada comprend 11 collaborateurs : directeur, secrétaires, 8 travailleurs ou intervenants sociaux...Un travailleur social accompagne en CHU et CAO environ 15 à 30 personnes.

Le financement est assuré par l'état : Direction Départementale de la Cohésion Sociale.

Glossaire

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

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 1^{er} 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.

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.

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

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 ».

L'allocation pour demandeur d'asile (ADA) a été créée par la loi du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile. Elle a remplacé, à compter du 1^{er} 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.

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

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.

Compte rendu d'un entretien (par mail) avec deux militantes du réseau RESF Toulouse

Le réseau RESF

RESF n'est pas une association structurée mais bien un réseau (un noyau de 20 personnes sur Toulouse mais beaucoup plus quand nécessaire) qui apporte **son soutien aux élèves dont les parents sont sans papier**. Il travaille en relation étroite avec les syndicats enseignants, les associations de parents d'élèves (FCPE principalement), les directeurs-trices d'école, des collectifs d'école, la LDH, la Cimade, des avocats très investis, des associations de femmes victimes de violence.

Quelle relation RESF entretient-il avec les étrangers ?

Souvent le réseau est en contact avec la famille quand l'urgence est déjà là, parfois en fin de « parcours » administratif.

« La famille elle même, ou un enseignant ou un parent d'élève de l'école, ou un voisin, ou autre, nous informe. Par téléphone (en contactant un-e militant-e), ou par mail (adresse mail publique) ».

Accompagnement à la préfecture :

Les militant-e-s de RESF sont amené-e-s à accompagner des personnes étrangères à la préfecture.

Les retours sur cet accompagnement ne sont pas brillants (pour la préfecture)!

Incohérence sur les réponses : par ex. dans une même famille : carte de séjour pour certains et pas pour d'autres.

C'est la loterie, le tirage au sort.

Pense que les dossiers sont survolés et uniquement traités de façon administrative. Aucune humanité.

Quand les personnes étrangères déclarent avoir de la famille restée « au pays », cette information intervient comme un obstacle supplémentaire à leur demande d'asile.

Accueil au guichet :

Qui parle?

A priori plutôt la personne étrangère sauf quand véritable problème de compréhension.

Aucun effort (parler lentement, répéter, reformuler) n'est fait de la part des agents pour que la personne étrangère puisse comprendre ce qu'on lui dit.

Aucune intimité. La vie de l'étranger est étalée aux oreilles de tous.

Accompagner une famille permet d'obtenir parfois des précisions sur une information (ce que n'oserait sans doute pas faire la personne étrangère).

A chaque fois, demande faite à l'accompagnateur-trice de donner le nom de son association.

CCL : rien d'humain dans cette préfecture! Où est le service public? Les familles doivent faire la queue partout (les écrans qui annoncent les numéros souvent ne marchent pas!). Passent devant à un guichet qui possède une vitre ce qui rajoute à la déshumanisation, le comptoir est haut. On ne s'entend pas et on ne se comprend pas. Moins la famille maîtrise le français moins l'agent fait d'effort. Méconnaissance totale de la législation en vigueur.

Et internet?

Un obstacle supplémentaire.

Y a-t-il une personne en particulier dont vous vous rappelez, un chef de bureau?

Qu'auriez-vous à dire sur elle/lui?

La personne de RESF nous a dit avoir vu Mme Pauzat tourner derrière les guichets. Une fois seulement elle est intervenue pour semble-t-il défendre une cause : le cas d'un arménien dont la femme (arménienne elle aussi) était morte en France et enterrée à Cornebarrieu. Il avait reçu une OQTF et devait quitter la France avec ses enfants alors qu'il voulait rester « auprès de sa femme ». Il y a eu une grosse mobilisation (beaucoup de courriers, d'interventions d'élus dont le député M. Borgel dont c'était la circonscription) sur ce cas-là (sept. 2016) et finalement il a reçu un titre de séjour d'1 an. Est-ce à cause de la pression médiatique et citoyenne que Mme Pauzat a semblé plus humaine?

Outre Mme Pauzat, des retours très négatifs sur un-e agent d'un bureau (32 ou 37?) dont le bureau est reconnaissable à la plante séchée qui tient la garde et au drapeau français accroché sur la porte. Cette personne se permettrait elle aussi des propos discriminatoires.

Principales origines des familles accompagnées par RESF

Beaucoup d'arméniens et albanais mais aussi tchéchènes, Kosovo, malgaches...

CCL générale :

Ne comprennent pas sur quelle base se situent les régularisations. Aucun critère objectif. Selon RESF, toutes les décisions apparaissent comme aléatoires.

Les familles sont mal orientées, elles sont des « numéros ».

Quelles seraient les améliorations possibles pour l'accueil des étrangers à la préfecture, selon vous ?

Que les personnels de la préfecture soient bienveillants et plus nombreux, que l'amplitude horaire et le nombre de guichets soient augmentés (que les vitres soient enlevées), et que les lois soient beaucoup plus souples et accueillantes.

Entretien avec Corinne Lakhdari d'Act up

- Bien mieux depuis que les **rendez-vous de demande d'asile sont pris à la Croix Rouge**, association choisie par le Gouvernement, à condition que les logiciels du Ministère de l'Intérieur hyper sécurisés ne plantent pas. C'est simple pour les migrants qui arrivent par l'aéroport puisque le personnel se charge de leur obtenir un rendez-vous à la Croix Rouge. En revanche, ceux qui arrivent par le sol doivent trouver l'info. **Cette prise de rendez-vous en amont évite l'attente à l'entrée de la Préfecture.**
- Cas d'une 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. Notre interlocutrice a alors joint le Réseau d'avocats qui ont de suite expliqué qu'elle ne devait pas déposer de demande de papiers car, sinon, elle serait de suite renvoyée en Espagne. 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. En effet, il n'en est pas question pendant tout le temps de la demande. Puis, si la personne obtient le statut de réfugié, 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. La démarche a commencé : prise de rendez-vous à la Croix Rouge (sous quinze jours à trois semaines), travail sur le « récit » avec Act Up puis entretien à la Préfecture, au guichet « asile » du second étage. **Notre interlocutrice nous signale qu'elle a repéré un jeune employé certainement gay qui les reçoit avec compréhension. Elle tente toujours que ce soit lui qui les reçoivent.** A ce moment-là, il est vraiment important que le demandeur soit accompagné car, non seulement il va subir une prise d'empreintes qui sert à vérifier qu'il n'y a pas d'autre demande en cours dans un autre pays européen mais, surtout, il y a remise du dossier. Il est alors crucial que le demandeur comprenne la réponse, en particulier qu'il a désormais vingt et un jours pour rendre le dossier à l'OFPPA. Dans la foulée, déplacement à l'OFII où les décisions sont alors « disjointes et ne reposent sur rien. »

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. Les personnes sans titre de séjour peuvent apprendre l'existence d'Act up par les

affichages dans les mairies ou l'hôpital Ducuing. La Veille Sociale est une alliée pour mettre les gens à l'abri mais la plupart sont dans la rue.

- **L'OFII.** Malgré les lois, chaque ADA, puisque dépendant des préfectures, peut agir à sa guise. **Pour en revenir à notre jeune Marocaine par exemple**, ayant passé plus de 120 jours sur le territoire français avant de déposer sa demande, celle-ci passait en « procédure accélérée ». Or, aucune loi ne stipule que sous ce « statut » elle n'avait pas droit à l'ADA (renseignements pris auprès de ma fille bossant à l'OFII, cette loi existe depuis novembre 2015. Manifestement, Mme Lakdhari n'était pas au courant : pas de droit après 120 jours sur le territoire) Pourtant, cette aide lui a été refusée à Toulouse et Act Up a dû faire un courrier en demandant sur quels critères ils s'appuient pour lui refuser (La réponse sera simple...) Ils sont en attente d'une réponse. **L'OFII rend souvent des décisions arbitraires, en particulier concernant l'ADA.** Les décisions ne sont pas les mêmes en fonction de l'employé mais aussi du département. D'autre part, **il est inutile de penser à une place en CADA pour les personnes de la communauté LGBT** sauf en cas de certificat médical donné par l'OFII à remplir par un médecin agréé, spécialisé dans la pathologie. Act up travaille avec certains médecins de confiance, dont La PASS à Ducuing. L'OFII peut appeler Act up en cas d'urgence pour loger des demandeurs d'asile LGBT, en particulier dans le cas récent d'un couple de Russes ayant vécu l'enfer dans leur pays d'origine. (Certainement de personne à personne, dit ma fille, exceptionnellement, mais ce n'est en aucun cas une pratique courante et assumée.) L'association a alors fait appel à son réseau et a trouvé un squat historique (Le squat n'est jamais sollicité par l'OFII car illégal, dicit Hélène.) grâce auquel ils sont à l'abri et leurs démarches peuvent être instruites plus sereinement. C'est environ un an d'accompagnement pour chaque dossier : cours de français, demande de RSA, logement, retour à un métier (l'un des Russes était médecin par exemple), aide éventuelle aux soins ... L'aide des interprètes est primordiale (Dorénavant, des employés de l'OFII se trouvent dans la Pref pour intervenir juste après la prise d'empreintes. Des interprètes sont alors sollicités pour aider par téléphone depuis la Réforme du droit d'asile en novembre 2015).
- **Le médecin de l'ARS peut donner un avis défavorable à des dossiers de migrants malades, malgré les Circulaires (ex : VIH).** Les associations doivent être vigilantes, en particulier lors de changements de ce médecin.
- **Parfois, les employés de la Préfecture, « en particulier une dame » s'octroient le droit de revenir sur un avis favorable de ce 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 (Catherine Lemorton) est intervenue en faveur de cette demande.**

- Il est à noter qu'il est fréquent que les migrants attendent plusieurs mois un titre de séjour pourtant prêt. Lorsqu'ils reçoivent le sms, il est presque déjà temps de penser à déposer la demande de renouvellement. **Certains subissent même une interruption de récépissé par retard administratif. Dans ce cas, la situation est invivable puisque tous leurs droits étant stoppés (allocations logement, médicale, voire leur boulot...), ils sont souvent contraints de s'endetter pour poursuivre les soins et se loger.** D'où l'obligation de suivre de très près leurs dossiers.
- **FSUV : Fonds pour les Droits Urgents et Vitaux (hors sujet mais intéressant...)**

De + en + dif à obtenir.

Exemple : une jeune Algérienne atteinte d'une hépatite. Bien qu'en situation irrégulière sur le territoire français, elle devrait avoir automatiquement droit à cette 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 eu lieu sur la période régulière (4000 euros) peuvent lui être demandés lorsqu'elle quittera le territoire, ce que l'assos veut absolument éviter. 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. Notre interlocutrice nous explique qu'elle doit parfois faire des accompagnements physiques, surtout quand on lui signale des « dossiers perdus ».

Annexe 3

Transcription de l'entretien avec un avocat le 24 aout 2016.

A: Avocat; M: LDH; Y: LDH.

A: C'est une très très bonne initiative; travailler de collectifs sur Rodez aussi ce sera probablement utile si vous êtes d'accord une fois que vous serez sorti de tout ça; je leur donnerai vos contacts parce que la situation à la préfecture de Rodez est absolument catastrophique, mais à coté c'est des enfants de choeur à Toulouse: ils sont extrêmement bienveillants avec les sans papiers!!! A Rodez on a vraiment une situation très très problématique; il y a des travailleurs sociaux qui ne supportent plus d'aller à la préfecture tellement ils sont maltraités par les personnes au guichet; du coup j'essaie de batailler un peu avec les collectifs pour dire qu'il faut réussir à monter un truc, je sais la difficulté que c'est, le temps que ça nécessite et j'ai conscience qu'ils n'en ont peut-être pas forcément sur Rodez, mais en tous cas ça pourrait être intéressant y compris de les mettre dans la même dans la même bande si jamais vous voulez faire un truc public.

Y: Ca peut déboucher régionalisent et pourquoi pas nationalement?

M: Vous avez des contacts? Ce qu'on pourrait faire c'est d'ors et déjà quand même...

Y: Les contacter.

M: Oui comme c'est la même région et que Toulouse c'est la préfecture de région et qu'on rencontre des gens d'un peu partout à la préfecture de Toulouse avec la naturalisation.

A: Katia Falcao, je vous donne son adresse mail, vous pouvez dire que c'est moi qui ai donné le contact; il s'appelle le "collectif réfugiés" mais c'est au delà des réfugiés; il y a une permanence toutes les semaines; ils font un gros gros boulot; il espère un peu que (?) mais la préfecture n'est pas loin de gagner; il faut du courage.

Y: Alors oui, on a fait un questionnaire qui sera la trame de l'entretien; on peut en sortir puis y revenir. Dons au début on s'était demandé... donc la première question à laquelle on a pensé: est ce que les gens viennent vous voir pour avoir des informations, pour remplir des dossiers parce qu'ils ont déjà eu des refus.

A: Nous on est saisi à tous les stades de la procédure, des personnes viennent qui veulent qu'on les accompagne à la préfecture des personnes qui ont retiré leur dossier qui veulent qu'on regarde si les informations contenues dans le dossier sont correctes, des personnes qui veulent qu'on leur fasse des courriers à la préfecture ou des personnes qui ont fait toutes les démarches seules ou avec des associations et qui ont eu des réponses négatives; auquel cas on va au tribunal; après, l'écrasante majorité de notre activité est contentieuse c'est à dire des personnes qui ont fait des démarches administratives et qui viennent nous voir avec la décision négative qu'on doit contester au tribunal; pour plusieurs motifs: le premier motif c'est qu'il est assez rare qu'on accepte d'intervenir à la préfecture directement; moi c'est très rare que j'aille à la préfecture parce que nos rapports avec la préfecture ne sont pas très bons et que par exemple sur une situation de demande d'admission exceptionnelle au séjour ou le pouvoir discrétionnaire du préfet va être considérable de dire oui ou de dire non, ce n'est pas forcément un avantage d'être accompagné par un avocat puisque la préfecture n'aime pas spécialement les avocats et ça va être au contraire à charge pour l'étranger; donc moi je n'aime pas trop du coup aller la dedans; l'autre raison c'est qu'il n'y a pas d'aide juridictionnelle pour toutes ces démarches ce qui veut dire que pour qu'on intervienne; avec les questions d'absence de ressources de pas mal de nos clients il faut nous rémunérer et se pose la question de ceux qui mettront tout en oeuvre pour trouver l'argent nécessaire "parce que si on fait les choses avec un avocat on a plus de chance d'obtenir quelque chose vis à vis la préfecture", ce qui me semble faux par rapport à ce que j'ai dit au préalable ; des personnes très bien accompagnées par des associations, les choses seront très bien faites ; moi je travaille très très bien avec Amnesty notamment sur les demandes ils ont un fonctionnement très carré et qui permet justement que l'avocat intervienne à mon sens au bon moment dans le

cadre contentieux.

Y : On partage votre opinion ; on sait qu'ils sont très efficaces, très carrés.

A : Et du coup ça participe en tous cas à mon sens à ce qui me semble le plus juste c'est à dire qu'il y a des associations qui font de l'accès au droit, qui posent des choses et dirige vers l'avocat quand il y a un besoin très particulier et potentiellement contentieux ; après ce serait différent sur une situation de plein droit c'est à dire par exemple une personne qui remplit toutes les conditions qui se retrouve avec un refus guichet ou ce genre de chose ; notre intervention peut être pertinente en ce sens que la préfecture n'a aucun pouvoir ; ces hypothèses je pense au fil des entretiens que vous avez eus sont relativement faibles ; mais ça existe encore un petit peu et là à la limite effectivement ça vaut le coup d'aller avec un avocat qui tape du poing sur la table si ça n'a pas été fait par des associations ou autre personne accompagnant. Voilà nous on accompagne très peu sur toutes les démarches qu'on appelle démarches administratives parce que ça implique de demander à des personnes de payer et on sait que les personnes paieront parce qu'à un moment il y a la réputation qui fait que tu vas chez untel, tu vas chez untel, ça marche ; mais si on fait les choses correctement on sait que ce n'est pas si simple on sait que si on demande 600 € pour faire des démarches, dans la pire des situations les gens les trouveront : ils vendront la voiture mais ce n'est pas pour autant qu'ils auront le titre de séjour mais comme ça aura été fait par l'avocat ce sera mieux que de l'avoir tout seul ce qui peut être entendu mais c'est encore mieux que par une association parce que l'on a payé donc on va obtenir. Moi ce sont des choses que je ne veux pas spécialement entretenir, raison pour laquelle on s'en occupe très peu. Vous trouvez des associations, certaines qui sont accompagnées, qui sont hébergées dans des structures : il y a des assistantes sociales, des travailleurs sociaux qui savent très bien faire ces démarches. On est régulièrement contacté par des travailleurs sociaux, des assistantes sociales pour savoir quelles démarches faire tout ça ; on les aiguille mais moins j'ai à m'occuper de démarches en préfecture mieux c'est. Donc le principal de notre activité c'est quand même notre activité contentieuse ou l'on peut contester au tribunal les décisions prises par la préfecture.

Y : D'accord. Pour quel type de séjour êtes-vous saisi le plus fréquemment ?

A : En fait il n'y a pas de statistiques du tout ; il y a pas mal de demandes d'asile en tant que tel, des personnes déboutées de l'asile ; en faisant beaucoup d'asiles moi j'ai pas mal de personnes en procédure « Dublin » ; sur les titres de séjour hors asile ce sont les demandes d'admission exceptionnelles au séjour qui sont les plus importantes, et après tout ce qui a trait à la vie privée vie familiale, étudiant parce que la préfecture par période liquide tous les stocks de dossier étudiant ; voilà on est plus sur ces titres de séjour là.

Y: Et donc vous relevez des difficultés particulières selon les origines et les nationalités des personnes ?

A : Alors non; je vous disais tout à l'heure: non, ce qui est plutôt « rassurant »c'est que tout le monde est maltraité en fait !!!!!

M : Est-ce que sur les demandes exceptionnelles, ça circule, il y aurait une vraie discrimination avec les algériens? Ca poserait une question.

A : Oui en ce sens que... C'est au delà de l'admission exceptionnelle au séjour ; les algériens sont soumis à l'accord franco algérien qui est plus favorable sur certains points et défavorables sur la grande majorité des points donc à chaque fois qu'une loi qui est votée par le Parlement en France elle s'applique à tous les étrangers sauf à ceux qui sont soumis à des accords bilatéraux et les principaux dans cette situation mais il n'y a pas qu'eux ce sont les algériens. Donc du coup sur l'admission exceptionnelle au séjour par exemple j'ai vu des personnes qui ont eu du mal à retirer un dossier d'admission exceptionnelle au séjour parce qu'elles sont algériennes et parce qu'elles ne sont pas concernées par la «circulaire Valls » ce qui est faux au demeurant parce que dans cette circulaire il est mentionné que les ressortissants algériens qui restent soumis à l'accord franco-algérien peuvent quand même faire ce type de demande donc effectivement oui sur ce type de retour...

M : Il y avait bien un vrai problème de ce côté-là ?

Y : Pour vous ça viendrait de l'accord d'état à état et pas d'une discrimination venant de Toulouse.

A : C'est à dire d'un point de vue juridique on ne vous dira jamais affaire jugée que c'est une discrimination, près moi je le soutiens : sur les femmes victimes de violences conjugales, si vous êtes de Madagascar et que vous vous faites cogner sur la gueule par votre époux vous pourrez prévaloir d'une disposition qui est potentiellement protectrice pour autant que vous apportiez la preuve que vous vous êtes bien fait défoncer le gueule par votre mari, vous pourrez vous prévaloir d'une disposition protectrice pour 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 vous soyez fait foutre sur la gueule mais l'accord franco algérien qui régit les conditions de séjour des ressortissants algériens ne prévoit rien la dessus et vous repartez. On a encore eu la situation il n'y a pas si longtemps ou on a soulevé la discrimination, on a soulevé le principe du droit de l'Union Européenne ; toutes ces choses-là on les soutient, mais d'un point de vue juridique, on a beaucoup beaucoup de mal à le faire entendre, quoique les choses commencent un petit peu à évoluer puisque le conseil d'état a jugé des choses plutôt intéressantes sur le droit au regroupement familial des algériens ; c'est un petit peu la même hypothèse si vous touchez l'allocation adulte handicapé, vous êtes malgache, vous voulez faire venir votre époux qui se trouve à Madagascar, vous avez votre titre de séjour, si vous avez l'allocation adulte handicapé, on ne peut pas vous opposer la condition de ressource donc on ne peut pas vous dire : «il faut travailler 35h par semaine, il faut justifier de ressources suffisantes pour faire venir votre époux de manière régulière ». Vous êtes algérien et bien il n'y a rien de prévu dans l'accord donc le fait que vous soyez algérien avec l'allocation adulte handicapé : « votre époux attendra, il faut que vous travaillez ». Ca a été un combat assez long au niveau du conseil d'état ; ça a été gagné : on ne peut pas leur opposer aux ressortissants algériens l'absence de ressources pour leur refuser le regroupement familial. Donc ça commence à avancer un petit peu.

M : Par la jurisprudence ?

A : Par la jurisprudence, mais effectivement je comprends qu'on vous ai dit, qu'on ait attiré votre attention, ça n'était pas venu comme ça directement, mais cet accord franco algérien est un vrai problème puisqu'il y a pas mal de situations...

Y: Oui, parce que quand on rencontre des algériens, il y en a qui se plaignent que c'est défavorable et d'autres qui disent le contraire.

A : Mais parce qu'il y a des dispositions qui sont plus favorables dans l'accord franco algérien, par exemple dans l'accord franco algérien, si vous avez 10 ans de présence et que vous avez apportez la preuve des 10 ans de votre présence vous êtes encore en situation d'avoir droit de plein droit à un titre de séjour en France; si vous êtes malgache si vous restez sur votre nationalité et que vous avez 10 ans de présence, vous ne pouvez pas taper du poing sur la table, vous relevez de l'admission exceptionnelle au séjour, le préfet fera ce qu'il voudra et vous irez au tribunal, et le tribunal vous dira qu'il n'y a aucune obligation de vous donner le titre de séjour et vous avez beau justifier de 10 ans de présence en France, on s'en fiche.

M : Pour nous c'est important parce que la question de la discrimination vis à vis des races ou des nationalités ce serait une vraie pierre contre certaines pratiques qui sont dénoncées mais on n'a pas le droit de s'embarquer dans n'importe quoi ; il faut qu'on soit extrêmement vigilants; il faut être attentif, il y a une bataille perdue d'avance.

A : Il faut batailler sur la disposition de l'accord franco algérien.

M : Le point d'entrée est là !

Y : C'est politique ou juridique ?

A : Juridiquement on mène le même combat, c'est la moindre des choses. Moi j'ai un collaborateur, son gosse qui est remarquable et qui a fait une argumentation remarquable sur les femmes algériennes victimes de violences conjugales, le tribunal s'en est contrefoutu ; c'est décourageant ; il y a donc un combat politique. Après au niveau de la préfecture il faut être attentif sur ces questions de refus de délivrance d'un dossier sur l'admission exceptionnelle au séjour ; par exemple soit l'admission exceptionnelle au séjour ça relève aussi de l'accord franco algérien ; l'accord parle des Algériens qui peuvent avoir droit à leur titre de séjour pour autant qu'ils aient des attaches familiales sur le territoire français ; la circulaire horrible de Valls, elle en parle des Algériens et des Tunisiens au demeurant parce que les Tunisiens aussi peuvent être en difficulté parce qu'il y a un accord franco tunisien qui est moins complet, qui est beaucoup moins complet et beaucoup moins potentiellement discriminant

que l'accord franco algérien. L'accord franco tunisien est plus calqué sur le « CEGEDA » que l'accord franco algérien.

Y : La circulaire Valls je l'ai.

A : Après dans l'absolu j'ai quand même le sentiment que le tout monde est maltraité et y compris parce que j'ai eu des clientèles canadiennes et qui étaient aussi mal traitées ce qui sans doute était aussi rassurant de savoir que ce n'est pas juste parce qu'ils étaient maghrébins noirs ou Rom de l'Europe de l'Est.

M : Canadiens mais de quelle couleur?

A : Ah ! Non Canadiens québécois avec un accent tout à fait réjouissant mais qui n'avaient pas spécialement séduit les personnes à la préfecture.

M : Le racisme, on ne peut pas dire que ça n'existe pas ?

A : Les Caucasiens ont les pires difficultés avec la préfecture ; les Arméniens qui sont parfaitement catholiques ont de grosses difficultés aussi avec la préfecture. Il y a évidemment Caucase Nord et Caucase Tchétchène.

M : Et la notion de famille, de présence d'enfants, vous avez repéré des choses ou pas, ni en plus ni en moins ?

A : Non on leur reproche de faire des familles en toute connaissance de cause, de les placer dans une situation...

Y : La discrimination raciale a pu venir du fait d'un guichetier, on ne peut pas dire que c'est une généralité qui vient d'une hiérarchie ?

A : Je ne sais pas moi après encore une fois...

M : Il ne faut pas par rapport à ça tomber dans certains pièges !

A : Moi j'accompagne peu à la préfecture, vous l'avez compris donc moi je ne suis peut être pas le plus à même de vous indiquer...

M : on a fait 50 questionnaires à la préfecture.

A : Ah ! Oui à la préfecture !

Y : Oui dedans ou à la sortie.

A : D'accord .

Y : Il en sortira quelque chose.

M : Et il sort des gens, des femmes voilées de la tête aux pieds qui disent que tout va bien, ça s'est très bien passé ou alors elle dit il n'y a pas de soucis. Moi je n'ai pas repéré de critères...

Y : Après on fera une analyse de ça

A : La préfecture adore les gens qui s'excusent de venir, qui aiment se coucher...

M : Des gens humbles ?

A : Oui mais au-delà ; c'est 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.

M : Ce qui est curieux c'est que vous arrivez au guichet avec quelqu'un donc ils repèrent bien que vous n'êtes pas demandeur même si vous n'êtes pas badgé et à chaque fois le premier propos est : » Ca ne sert à rien d'être accompagné par les associations, les avocats et on peut le dire devant...

A : Oui c'est important d'être accompagné.

M : Vous dites que c'est important d'être accompagné ?

A: C'est déterminant ; pas pour obtenir quoi que ce soit, c'est juste que la préfecture délivre un dossier de demande d'asile quand elle l'a décidé, qu'elle ne le délivrera pas quand elle l'aura décidé aussi, à une personne seule, accompagnée d'un avocat, accompagnée d'une association. Moi des refus de délivrance de dossiers d'admission exceptionnelle au séjour, j'en ai eu l'année dernière en allant à la préfecture mais l'accompagnement va faire qu'on aura une trace, une preuve du fait qu'il y aura une démarche qui aura été faite à la préfecture et pour se retrouver avec un refus guichet, refus guichet qu'on peut contester au T.A. Et dont on peut tirer argument derrière. Si jamais il y a des attaques contre la personne en lu disant, vous ne pouvez pas lui reprocher de ne pas faire de démarches administratives alors que même lorsqu'il se présente à la préfecture, c'est vous même qui lui avez interdit de faire valoir ses arguments pourtant pas complètement surréalistes par rapport aux critères de votre circulaire pourrie.

M : Mais en tant qu'association si on accompagne ce ne peut être que sur notre propos aussi une preuve par témoignage ?

A : Vous faites une attestation sur l'honneur, le faux témoignage est un délit pénal donc...

M : Oui d'accord.

A : Et sur la circulaire, pardon je reviens en arrière nonobstant le fait qu'un ressortissant algérien ne peut se prévaloir de dispositions de l'accordna na na « vous pouvez à l'application de votre pouvoir général d'appréciation, décider d'admettre exceptionnellement au séjour ces ressortissants en vous inspirant des critères rappelés dans la présente circulaire », donc c'est la dessus qu'ils jouent probablement : « donc vous ne pouvez pas vous prévaloir de ça ; il n'empêche que vous vous inspirez de ces critères pourris pour envisager de délivrer un titre aux ressortissants tunisiens »

Y : Comment vos clients prennent ils connaissance de votre existence, je suppose que tout...

A: Ce qui dure fort peu (?) ; associations, traducteurs, les communautés aussi.

Y : Les litiges les plus récurrents ; on en a peut-être pour trois heures!!!!On a mis que des choses au pif,les traitements c'est important...

A : Les litiges les plus récurrents pour nous ce sont les OQTF, c'est le gros, gros du travail qu'on mène.

M : La personne a eu une OQTF se présente et elle vous est renvoyée ?

A : Oui, elle vient nous voir, c'est le gros de notre activité avec des délais de traitement qui sont plutôt rapides au niveau du T.A. Puisque suivant les chambres on a entre 3 et 6 mois à Toulouse ; pour l'appel à Bordeaux on est entre 6 et 9 mois ; donc en gros sur l'OQTF dans l'année on sait définitivement si elle est validée par les deux juridictions vers lesquelles on se dirige le plus, le T.A de Toulouse et la cour administrative de Bordeaux. C'est la dessus qu'on est le plus. Regroupement familial oui ça arrive, ce n'est pas le plus fréquent mais ça arrive. Regroupement familial on est sur des délais de traitement beaucoup plus longs puisqu'il n'y a aucune règle fixe par la loi pour pouvoir statuer dans un délai bien précis contrairement aux OQTF ; les OQTF, la loi dit que les

juges doivent prendre une décision dans les 3 mois ; sur le règlement familial il n'y a aucun délai donc on est sur des délais de 18 mois, 2 ans, 3 ans ; après suivant les situations on peut faire une action en urgence ; un référé, là ça dépend des...

M : Un référé pour un regroupement familial ?

A : On peut tenter ; c'est l'urgence qui peut être un peu délicate à justifier ; par exemple si vous êtes malgache, vous voulez faire venir votre épouse malgache, vous travaillez mais vous avez des vrais gros problèmes de santé ; c'est une situation telle que vous avez besoin de soutien de votre époux, que vous êtes marié depuis assez récemment, il peut y avoir des situations d'urgence mais vous avez raison de souligner : c'est assez difficile ; il y a le contentieux de la nationalité également, mais là c'est pareil administrativement, on est à 18 mois environ.

M : Là ce sont des gens qui ont eu un refus de nationalité ?

A : Oui, après refus de naturalisation, quand ils ont pu obtenir un rendez vous !!!! C'est quand même là un gros problème ; mais les litiges les plus récurrents avec la préfecture, qu'est ce qu'il pourrait y avoir ? Non la naturalisation, oui, oui c'est la préfecture. Oui refus de naturalisation, ou contentieux, on a des refus guichet aussi ce n'est pas monumental mais ça arrive ; avec cette difficulté que les personnes souvent sont un peu craintives à l'idée d'engager un contentieux déjà pour retirer un dossier puisque toujours dans cette logique dure : « c'est la préfecture qui est maîtresse à un moment de mon destin puisque je relève de son pouvoir discrétionnaire, ». on ne va pas commencer à attaquer la personne qui potentiellement peut vous donner à un moment un titre de séjour. Il y a finalement très peu de contentieux sur les refus guichet au regard du nombre de refus guichet parfaitement illégaux. Il y a des choses tout à fait illégales qui se passent aux guichets à la préfecture ; évidemment s'il faut être accompagné d'une personne pour potentiellement faire une attestation de ce qui s'est passé, oui, c'est qu'il y a un problème ; quand vous allez changer votre carte grise, vous ne vous faites pas accompagner par quelqu'un.

M : C'est tellement énorme le refus guichet.

A : On est face à une administration qui a une attitude très particulière vis à vis des étrangers ; oui, s'il y a besoin d'un accompagnement c'est qu'il y a un souci.

Y : Oui c'est plutôt la majorité des gens qu'on reçoit en tant qu'association ; refus guichet : on pédale dans la choucroute.

Oui parce que un refus guichet on va faire un recours et il y en a pour 18 mois normalement ; alors après si c'est un refus guichet pour une mère d'enfant français, il y aura d'autres moyens ; si c'est un refus guichet pour une personne étrangère malade qui n'a jamais fait de demande comme étranger malade, dans cette hypothèse on est sur du plein droit, on fait des recours au tribunal en urgence, un référé un moyen juridique qui a bien fonctionné mais ce n'est quand même pas normal quand on est étranger malade, vous avez du avoir des entretiens...

M : En plus ce ne sont jamais des refus écrits.

A : Mais évidemment ils ne vont jamais demander à une personne par écrit de justifier sa pathologie, d'indiquer quelle est sa pathologie, or on sait que ça se passe : on sait que quand une personne, on a du faire des contentieux auprès de la préfecture de la Haute Garonne c'était il y a plusieurs années, la préfecture exigeait un certificat médical descriptif parce que l'agent de guichet avait des compétences médicales pour savoir s'il était opportun ou non de délivrer un dossier étranger malade en fonction de la pathologie qui était mentionnée sur le certificat!!!!!!Il y a des contentieux qui ont été faits pour dire qu'il n'y a aucune obligation légale à exiger un certificat médical descriptif comme il n'y a aucune exigence légale à présenter un passeport et à justifier d'un passeport pour obtenir la délivrance de plusieurs titres de séjour ; pour autant c'est réclamé par la préfecture qui en fait est un cas de casus belli : pour refuser de délivrer des dossiers, refuser de délivrer des titres de séjour en arrière ce n'est pas prévu par la loi.. Donc comme si la loi n'était pas suffisamment sévère, la préfecture

rajoute des conditions à une loi déjà extrêmement sévère. C'est particulièrement vrai pour les étrangers malades, les parents d'enfants français « comme c'est déjà bien connu, il y a des reconnaissances frauduleuses en permanence ; il faut lutter contre ce fléau » d'après la préfecture ; on va demander à une femme qui vient avec un certificat de nationalité française pour son enfant de venir avec le père or ce n'est pas la peine de venir avec le père : il faut simplement justifier de la nationalité française du père ; « oui, mais vous venez quand même avec le père. -Ah ! Ben non ! - Et bien vous n'aurez pas le titre de séjour » Mais on fait venir le père pour s'assurer, il doit y avoir des petits indices, on veut savoir si c'est vraiment le père ; « si vous avez un doute sur la nationalité du père et bien vous saisissez le parquet en faisant part de vos soupçons qui devront reposer sur des éléments un peu objectifs » parce que la fait qu'elle soit juste sans papiers, qu'elle ait un enfant français ça ne veut pas forcément dire que la reconnaissance est frauduleuse. Voilà on est sur des situations de plein droit ; par exemple vous êtes mère d'un enfant français, on va vous demander de justifier d'un passeport en cours de validité. Ah ! Non ! Vous êtes marié à un ressortissant français, on va vous demander de repartir dans votre pays pour rechercher un visa parce que vous n'avez pas un visa long séjour ; et bien non pas forcément, pas forcément, dans certaines hypothèses vous pouvez faire la démarche de visa long séjour sur place ; on vous l'a indiqué à la préfecture ? La préfecture ne joue pas la Charte Marianne : l'information de tous ces trucs; là enfin le bureau des étrangers jamais, jamais; on n'est pas du tout dans cette démarche d'informer ; si vous allez devant une administration au niveau du permis de conduire pour refaire votre carte grise faire une demande on va vous dire : » et bien non ce n'est pas la bonne démarche que vous êtes en train de faire ; il faut plutôt faire ceci ; si vous allez la 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 en vous disant 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.

M : Par contre c'est un travail spécifique de notre part sur cette législation des chiffres ; je ne sais pas comment on va faire parce que ça c'est vachement dur pour nous, pour tout le monde , c'est un des gros points parce que l'on veut confronter les principes de la préfecture avec la charte Marianne dont ils se prévalent ; c'est vachement dur ; on ne sait pas comment on va faire.

Y : On peut sortir des exemples ; l'exemple que vous donnez moi je le disais tout à l'heure, j'ai un cas d'un Monsieur d'origine africaine, c'est justement ça, il voulait faire un regroupement familial et à chaque fois on lui demandait de montrer ses feuilles de paye ; grâce à une intervention de la LDH, il a pu avoir un titre de séjour pour regroupement familial ; on s'est foutu de sa gueule !

A : C'est une administration qui fonctionne d'une façon extrêmement partielle et en fonction de la politique, la préfecture de la Haute Garonne étant particulièrement remarquée comme étant extrêmement répressive, extrêmement répressive ou les gens font état de situation ou dans d'autres préfectures elles aboutissent favorablement là ou à Toulouse ils sont d'une rigidité.

M : Malgré le changement de préfet ?

A : Il n'a aucune incidence.

Y : La politique du chiffre existe toujours de toutes façons.

A : Oui.

Y : Est ce que ça a une influence sur le personnel ou la hiérarchie ?

A : ils ont changé le préfet, mais ils n'ont absolument pas changé la politique du bureau des étrangers, donc il y a eu une petite accalmie à un moment où l'administration du bureau des étrangers a attendu de voir un petit peu comment ça allait se passer, et puis ils ont bien vu qu'il n'y a strictement rien qui a changé, donc ils ont repris à marche forcée la manière dont ils procédaient déjà bien avant. La préfecture de Toulouse quand même est assez réputée pour être répressive et pour avoir des difficultés à mettre en œuvre son pouvoir discrétionnaire de régularisation par exemple sur des situations ; c'est extrêmement rare, on l'a vu notamment sur les demandeurs d'asile de Calais qui ont été dispatchés sur les centres d'accueil et d'orientation ; il y en a plein qui était en

procédure « Dublin » qui ont été envoyés dans d'autres préfectures ou la procédure « Dublin » a été levée comme une espèce de récompense d'avoir accepté de quitter la jungle : « Pas de procédure « Dublin », vous avez fait confiance à la France pour venir demander l'asile en France, on arrête Dublin » A Toulouse il n'en a jamais été question. Toutes les personnes qui ont fait confiance au préfet du Pas de Calais qui leur a dit qu'en quittant le Pas de Calais, en quittant la jungle, la procédure « Dublin » s'arrêtera. Ils se sont faits totalement bernés quand ils sont arrivés à Toulouse, clairement..

Y : Ceux qu'on a récupérés à Cornebarrieu et qui sont repartis sur Calais ?

A : Non, ce n'était pas ceux là ; ce sont des personnes qui elles sont allées dans les centres d'accueil et d'orientation ; ce sont ceux qui ont accepté d'aller dans les bus ; il y avait deux possibilités avec la préfecture du Pas de Calais : Soit vous montez dans le bus pour aller au centre d'orientation, soit vous allez au CRA pour vider la jungle ; c'était ça. Ceux qui refusaient de monter dans le bus étaient placés dans les CRA donc ceux qu'on a eu à Cornebarrieu, ce sont des personnes qui ont refusé de monter dans le bus et qui avaient refusé de faire une demande d'asile en France. C'est la mesure punitive.

M : On ne le dira pas comme ça mais est ce que vous partagez comme d'autres confrères qu'il y a vraiment une personne à la préfecture qui...

A : Evidemment c'est Sophie Pozat qui est à la tête du bureau des étrangers, qui règne sur le bureau des étrangers ; les files d'attente interminables qu'il y a au bureau des étrangers ; je ne sais pas si vous l'avez constaté, 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 vous prends l'exemple des cartes grises ou des permis de conduire, on ne va pas aller demander au chef de service des permis de conduire pour savoir si on donne un dossier ou si ce n'est pas possible ; ça a l'air d'être extrêmement hiérarchisé avec une personne, Sophie Pozat qui a l'air de faire un peu la pluie et le beau temps sur tout et qui ne cesse d'avoir des responsabilités supplémentaires donc c'est ça qui fait que rien n'a changé.

M : Oui je pose la question très directement parce qu'elle est citée en permanence par tout le monde etc...Il y a trois mois de ça dans le cadre des questionnaires, une dame nous interpelle en disant : « accompagnez moi, je n'en peux plus, même moi je pète un câble ». Donc on a fait nos 3 heures d'attente avec elle au guichet, de guichet en guichet jusqu'à faire un coup de gueule et aller au cabinet du préfet et dire maintenant on veut que le dossier soit réglé ; il était simple vraiment, il n'y avait pas besoin d'avocat, tout était en règle, et on a été reçu par Pozat en urgence qui nous a dit que c'était un dossier « sportif », ce qui n'était pas vrai puisque le T.A. Avait donné raison, le recours était passé et c'était un dossier d'un basic absolu et effectivement elle connaissait parfaitement le dossier ce qui m'a quand même étonnée parce qu'il y avait des piles partout et qu'il était simple et elle s'est engagée à le résoudre en 3 jours et il a été résolu en 3 jours, titre de séjour délivré.

A : Décision du tribunal ?

M : Non, mais ce que je veux dire c'est qu'il était simple mais le dossier était bloqué chez elle effectivement puisqu'on a été reçu par elle.

A : C'est quand même assez délirant : vous avez une décision rendue au nom du peuple français qui n'est pas exécutée par l'administration, c'est quand même assez particulier, mais parce que souvent on attend le dossier entre les mains de Madame Pozat, on attend la réponse de Madame Pozat, mais...

M : Elle nous l'a dit comme ça : ça fait 3 mois qu'il devrait être régularisé : » Oui mais j'ai beaucoup de dossiers, on a beaucoup de retard » alors qu'on ne sait même pas s'il était...

A : Oui mais ce rôle de délégation a priori existe dans les textes publiés sur le site de la préfecture, mais elle à l'air de faire effectivement la pluie et le beau temps, c'est ce qu'on entend ; lors des rendez vous avec Madame Pozat on entend les entretiens avec Madame Pozat qui sont souvent très durs d'ailleurs, qui sont parfois

extrêmement durs ; j'ai eu des retours de choses qui sont vraiment... on essaie de faire jouer la toute puissance et il faudrait sortir en disant merci d'où les personnes soumises à cette autorité et qui sont amenées à signer des choses complètement délirantes ou on va leur dire de ne pas en parler à leur avocat, ou on va convoquer des personnes la préfecture sait qu'il y a un avocat mais ne va pas convoquer l'avocat par exemple alors que c'est une partie au procès par ailleurs et la préfecture étant elle aussi une partie du procès ne se comporte pas du tout comme telle ; c'est une partie au procès qui tape mais qui en même temps de l'autre main peut vous donner les papiers ; donc la préfecture a régulièrement pour habitude notamment quand elle sait qu'elle peut perdre un dossier au 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'ils signent un document devant leur adversaire, donc c'est l'adversaire qui demande à une personne de signer un document comme quoi elle se désiste du recours contre elle ; 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.

Y : On peut dire que c'est complètement illégal ?

A : Est ce qu'on peut dire que c'est illégal ?

Y : C'est juridiquement inattaquable ?

A : Je ne sais pas sur la validité du désistement puisque le désistement c'est un acte extrêmement fort, c'est quelque chose qui mériterait d'être discuté devant une juridiction, mais pour que ce soit discuté devant une juridiction il faut avoir le client qui est d'accord pour dire que le désistement a été fait sous la contrainte ; est ce que c'est légal ou non ? J'ai tendance à penser qu'il y a du chantage : on demande de retirer un recours en échange de quelque chose, il y a quand même une démarche qui est à la limite du chantage quand même ; donc légal ce serait à discuter.

M : Donc ce sont des gens, quand ils ont leur titre pour un an, ils savent qu'ils vont revenir un an après ?

A : On ne mord pas la main qui nourrit ou qui peut nourrir à nouveau.

M : Mais les gens nous disent que quand ils sont accompagnés par une association, ils disent que le comportement n'a absolument rien à voir !

Y : Nous, on rêve, on en parlait ce matin d'avoir un rendez vous régulier avec Madame Pozat ; je ne sais pas si c'est une bonne chose ou une mauvaise chose parce que le but c'est de ne pas gêner les gens ?

M: Sur une situation de droit.

A : La Cimade a eu des rendez vous réguliers avec la préfecture et tout ça et elle a mis en place des choses.

M : Et le rapport qu'a fait la Cimade en mars 2016 a provoqué à la préfecture un vrai mouvement...Sinon on ne se bagarre plus.

A : Oui je sais mais il y a longtemps que je ne suis pas allé voir sur le site pour prendre des rendez vous pour des naturalisations, mais au mois de juin j'avais encore des difficultés à trouver des rendez vous avec des clients ; il y a encore des clients qui nous demandent : « je n'y arrive pas » ; j'ai un client qui voulait une naturalisation, non, ce n'est pas un client, c'est un parent d'élève, un ami, peu importe ; c'est un informaticien, il ne faudra peut-être pas le dire , mais qui a mis en place un programme pour que dès qu'il y a un truc disponible, il y a une alerte pour le faire.

M : Ils annonçaient officiellement en juin un an de délai pour la prise de rendez vous ; c'était dit à la préfecture ; les gens sortaient en disant qu'il faut attendre un an.

A : On va essayer de voir si on peut trouver un rendez vous (il cherche sur l'ordi).

Y : Tu veux te faire naturaliser Monique ?

A : Donc les principales difficultés, c'est l'exigence de choses qui ne sont pas prévues par les textes ; s'ils ne faisaient qu'appliquer la loi...Mais le problème c'est qu'ils ne font pas qu'appliquer la loi et qu'ils ont des exigences illégales et non prévues par les textes, ce qui pose quand même problème mais ça c'est vraiment propre à l'administration des étrangers.

M : Non.

A : C'est propre ?

M : Non.

A : Pourquoi ce n'est pas propre ?

M : Professionnellement, il y a des bagarres ; cette législation au guichet ou on demande des papiers en plus on ne sait jamais ; moi je travaille à la sécu, j'ai vu des demandes de titres de séjour arrivées au moment des lois « Pasqua » dans les années 80 et aucunement, aucun texte ne demandait de titres de séjour ; c'était une des possibilités (?)

A : C'est propre aux étrangers !

M : Oui tout à fait pardon.

A : Ca peut être à Pole emploi ; il y a quand même un truc assez clair ; il y a un bouquin qui avait de fait qui s'appelle « accueillir ou reconduire » c'est un étude sociologique sur...Qui est quand même pas mal.

L'ordi répond : il n'y a plus de places disponibles pour une prise de rendez vous pour la naturalisation (réponse à la manip précédente).

Y : Comment on l'explique : c'est de la mauvaise volonté, de la mauvaise foi ?

A : On ne veut pas donner des naturalisations, ce n'est pas bien ; on ne cesse de parler de français naturalisés comme de sous français ; on n'a pas à leur donner ; encore une fois il y a eu un rapport ou se sont écrites plein de choses ou quoique ce soit mais il y a des gens qui tous les jours essaient de se connecter et essaient d'avoir accès à un service public auquel ils n'ont pas accès au final.

Y : Est ce qu'il y a un moyen de biaiser par d'autres préfectures ?

A : Ah ! Oui il y en a qui ont changé de départements, qui se sont faits domiciliés dans un autre département pour voir autre chose. La préfecture de Haute Garonne n'est pas celle qui rencontre le plus grand nombre de personnes étrangères ; c'est quand même dingue que l'histoire de naturalisation, on en parle depuis deux ou trois ans, il a fallu un rapport, tout ça et il ne se passe rien ; il ne se passe rien, quoique j'ai des clients qui sont venus et qui m'ont dit que pour cette manip là qui prend trois secondes, on leur donne la consigne d'envoyer un mail en disant : « j'ai voulu prendre un rendez vous et je n'ai pas pu ; à force d'insister ainsi, ils obtiennent. Donc à l'administration vous devez insister pour avoir accès à une demande.

M : Nous notre projet avec ce rapport, on ne veut pas faire un truc de 50 ou 70 ou 90 pages, on veut quelque chose d'assez concis pour que ce soit un mode d'action, un outil pour agir et pas juste pour faire une conférence de presse. Le projet, il est bien sur des trucs. On voudrait concrètement en fait 5 pages, avoir fait pointer des éléments, on ne va pas partir sur n'importe quelle impression, rumeur ; c'est ce qu'on veut arriver à faire, essayer grâce aux 500 questionnaires. Il y a la fac, on travaille avec la fac parce que sinon on n'y arrive pas .

Y : On peut dire que les difficultés, problèmes relatifs à la préfecture on en a parlé je pense. Après on vous demande : « Quelles pratiques avez vous repérées par rapport à l'application des textes, les délais sont ils respectés par la préfecture ? »

M : Il n'y a pas de pratiques particulières, il y a l'exigence de pièces qui n'existent pas dans les textes etc et tout ça. Autrement un truc, un ou deux points récurrents ?

A : Sur les étrangers malades, il y a un gros souci ; sur la question du pouvoir d'appréciation, on a quand même du mal à avoir des appréciations favorables sur des situations. La question des parents d'enfants français commence à poser sérieusement des difficultés ; je pense que c'est leur nouveau dada puisqu'on a eu connaissance d'entretiens qui sont menés par Madame Pozat pour s'assurer de la paternité ou ce genre de choses ; en ce moment sur les jeunes majeurs isolés, au niveau de la préfecture, pour les demandes de titres de séjour il y a des entretiens extrêmement poussés, durs. Madame Pozat pose des questions très directes pour amener le jeune à dire que ce n'est pas sa vraie identité, que ce n'est pas ceci, que ce n'est pas cela, mais elle vous dira que c'est son rôle de s'assurer de ceci de cela.

Ces fameux entretiens avec Madame Pozat qui peuvent être extrêmement brutaux, très difficiles à vivre pour les personnes.

M : Elle est violente ; avec moi elle était cool pour l'avoir eu en tête à tête.

A : Oui mais avec nous elle l'est quand même.

M : J'imagine avec quelqu'un en face.

A : Une cliente avec laquelle on avait bataillé, bataillé pour gagner au final au tribunal, ça avait été très lourd, avec des enfants, elle était seule, c'est quand même une situation très lourde ou au final on arrive à gagner au tribunal ; au bout d'autres batailles puisque gagner au tribunal ce n'est pas suffisant, la préfecture la convoque pour lui dire : « eh bien voilà, pour le titre de séjour j'ai été obligé 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... ». Enfin à la place de la personne qui attend ce titre de séjour depuis des années et des années, elle le voit, je vous le donne, je vous le reprends...

M : Sur quels motifs ?

A : Sur un motif de droit que je n'ai plus en tête qui a été ensuite annulé par le tribunal ; mais derrière, dans la violence du rapport à l'usager du service public c'est quand même assez redoutable, on l'attendait depuis très très longtemps ; « je dois vous le donner mais je vous le reprends » Vous voyez, c'est le psychiatre qui pourrait nous dire de quoi ça relève.

M : On est dans la pathologie.

A : C'est ça qui est à la tête du bureau des étrangers ; avec ce type de comportement. J'ai eu une personne qui venait de gagner au T.A. 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. La dame revient à la préfecture pour refaire une demande et Madame Pozat à la préfecture exige d'elle avant de pouvoir faire une nouvelle demande, exige d'elle qu'elle signe un document dans lequel elle soutient qu'elle n'a pas de risques en cas de retour dans son pays ; comme ça on va examiner sa situation et ils ont donné une OQTF en fixant la Turquie comme pays de retour car elle a dit qu'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

Y : Ce sont des intouchables ?

A : Je ne sais pas ça ne relève pas de mes compétences mais de toutes évidences il n'y a aucune volonté de faire en sorte .

M : Mais c'est bien pour ça que je vous ai posé la question si directement parce que autant de témoignages, après la question de la preuve c'est une autre question mais on a des témoignages, même des choses qu'on a dites de manière aussi quand même à pointer et à la mettre en difficulté. De toutes façons il faut la mettre en difficulté.

A : Elle a eu le prix Papon ou elle a fait une sommation en diffamation alors qu'on espérait vivement qu'elle...

M : C'est sa cheftaine qui avait eu le prix Papon, l'ancienne secrétaire générale, elle est partie.

Y : Celle qui est partie en Bretagne.

A : Je ne sais plus.

M. ou alors elles étaient...C'est le même genre...

A : Souleman.

M : C'était ma copine.

A : Madame Sophie Pozat (après l'avoir vérifié sur l'ordinateur) non c'est elle qui l'avait obtenu ; les lauréats de l'année : (je ne sais pas si elle l'a eu) : Sophie Pozat, chef de bureau, prix de la meilleure servante de l'état particulièrement félicitée par son amour des abonnés absents, « meilleure régionale du zèle ». Elle n'a pas pour l'instant réagit ; ça va tant qu'elle sera là il ne se passera rien.

M : Alors on lâche tout depuis le début avec tout ce qu'on entend, ce n'est pas possible qu'autant de gens disent des choses qui soient...Un témoignage c'est une chose, quand ça devient récurrent dans toutes les bouches il faut qu'on l'emmerde. Il a une utilité ce travail.

A : Mais vous comprenez tant qu'elle sera là.

M : Moi l'autre fois, elle m'a dit : « moi je n'ai pas de problèmes avec vous de toutes façons je respecte enfin j'applique le droit ». Elle était en train de se justifier ; non mais ce qui est curieux c'est qu'elle était en train de se justifier alors qu'on ne lui demandait rien, on était juste en train de dire, ce n'est pas possible ; on peut la mettre en difficultés ; après est ce qu'on gagne ? Est ce qu'on ne mène que des batailles qu'on gagne ?

A : Oui, ça j'en suis bien convaincu ; c'est vrai qu'elle est renforcée en permanence

elle était déjà forte depuis qu'elle est dans ce bureau, elle n'a de cesse d'augmenter, d'augmenter, d'augmenter.

M : Je ne suis pas convaincue, on dit qu'elle était sur le périmètre, qu'elle est sur les exceptionnels, n'est plus responsable du contentieux, le service du contentieux, c'est à vérifier, tout ça chef de service des demandes d'admission exceptionnelle, effectivement ça embrasse large, mais le contentieux, c'est un autre chef de service.

A : Je crois qu'elle est au dessus, elle chappote tout.

M : Je ne suis pas certaine parce qu'après il y a...

A : C'est elle qui a la délégation de compétence la plus importante.

M : Mais qu'il y en ait d'autres et parfois en tapant dans une administration comme ça, on peut aussi avoir des alliés, il faut faire quelque chose, pour l'instant au moins que ça serve ; il y a Amnesty et tout ça au moins la dégommer, enfin la dégommer.

Y : La recadrer.

M : Oui la recadrer.

A : Sur les demandeurs d'asile il est arrivé qu'ils exigent la présentation d'un document d'identité, ce n'est pas obligatoire, c'est déclaratif pour les mineurs, la préfecture leur dit ou leur disait pendant très longtemps : «l bien non c'est encore à toi de saisir Vous êtes mineur, vous revenez avec votre administrateur ad hoc » Bien non, c'est encore à toi de saisir le procureur et de lui demander de faire le nécessaire, donc on a laissé traîner des demandes et des demandes comme ça ; on est allé au contentieux contre la préfecture qui demandait ça pendant une période ; ça a été gagné au tribunal, donc ils ont arrêté. Encore une fois ils demandent au demandeur d'asile de venir avec un interprète, ils font venir un interprète, c'est une petite chose...

M:L'interprète du fait de leurs problèmes...

A:Les délais sont-ils respectés ? Le seul délai légal qui existe sur une demande de titre de séjour c'est 4 mois pour avoir une réponse ; il n'est pas respecté mais ce n'est pas forcément tout à fait inhabituel s'il y a une instruction à mener ; pour l'admission exceptionnelle au séjour on est dans des délais absolument délirants ; on est à 18 mois, 18 mois d'instruction, c'est tout à fait ça ; ça commence à devenir tout à fait exceptionnel.

M : Mais excusez moi, c'est en irrespect de la loi ?

A : Oui, la loi ne dit pas qu'ils doivent se prononcer dans les 4 mois ; s'il n'y a pas de réponse, c'est une réponse, c'est une décision implicite de rejet ; vous pouvez considérer que c'est une décision implicite de rejet, ce délai de 4mois est très rarement respecté.

M : Mais si je comprends bien, au bout de 4 mois sans décision, la décision est négative implicitement donc ils ont intérêt à ne pas respecter les délais parce que comme ça ils rejettent tout.

A : Oui mais après, c'est plus dans la stratégie qu'on va adapter avec l'étranger pour savoir si ça vaut le coup de faire constater une décision implicite de rejet ou de laisser l'instruction se mener ; si on est sur du plein droit, il y a un moment où on tape du poing sur la table en disant : » mais écoutez, on a droit au titre de séjour,

Y : A priori il vaut mieux.

A : Ca dépend, ça dépend, dans des situations de plein droit où les personnes pourraient ouvrir des droits derrière avec l'obtention du titre de séjour, il faut taper du poing sur la table ; sur les demandes d'admission exceptionnelle au séjour, c'est plus compliqué avec le pouvoir discrétionnaire ; si vous commencez à brusquer la main qui doit vous tendre les papiers, la soumission...

Y : Pratiques contestables comme on l'a déjà vu.

A : Ah ! Oui ; quelle est la partie la plus fréquemment gagnante ? C'est la préfecture.

Y : Vous avez des pourcentages à priori ?

A : Non je ne peux pas vous le dire mais c'est clairement la préfecture ; mais c'est aussi grâce au tribunal qui a l'application des lois extrêmement sévères et des lois favorables à la préfecture ; il n'est pas anormal que ce soit la préfecture qui l'emporte dans la grande majorité des cas.

M : C'est à dire donc que le recours des gens est pratiquement voué à l'échec ?

A : Non pas du tout.

M : C'est un peu le sens de la question.

A : Non surtout pas puisque très précisément on arrive à gagner des dossiers au niveau du T.A., de la cour administrative d'appel, sur des erreurs de droit, des mauvaises applications de la loi par la préfecture, on arrive à gagner des dossiers sur des questions de ce qu'on appelle l'erreur manifeste d'appréciation, c'est à dire vous avez une appréciation à apporter, elle a été trop excessive vis à vis de cette personne ; on gagne sur des questions de procédure, sur des obligations légales réglementaires qui ne sont pas respectées par la préfecture, on arrive à en gagner.

M : Et vous arrivez à en gagner plus avec la juridiction administrative ou la juridiction civile ?

A : Dès qu'on conteste une décision de la préfecture c'est au T.A. ; après quand les personnes sont au CRA, là on est sur une procédure ou le TGI par le biais du juge des libertés de la détention peut intervenir au niveau du JLD. Je ne sais pas si vous voulez interroger la Cimade du CRA qui vous donnerait les chiffres qui sont catastrophiques, mais parce qu'on a des JLD bien sympathiques à Toulouse, la Cimade du CRA vous donnera les éléments ; après moi c'est surtout vis à vis du T.A. Mais on en gagne de toutes façons ; je peux travailler avec l'aide juridictionnelle qui si je gagne des dossiers avec l'aide juridictionnelle on travaille sur une rémunération qui n'en est pas une, qui est extrêmement faible et c'est quand on gagne les dossiers qu'on renonce à l'aide juridictionnelle en demandant la condamnation de la préfecture à nous payer les frais que l'on aurait réclamé à l'intéressé ; s'il n'y avait pas eu droit à l'aide juridictionnelle ; c'est ça qui fait que...le fait de gagner des dossiers qui finance le reste.

M : C'est la question qu'on se pose par rapport aux gens comme vous qui sont en même temps des militants.

A : Il faut faire tourner la boutique.

M : Comment faites-vous pour vivre ?

A : Il faut gagner des dossiers, puis après moi j'ai des domaines d'activité ou c'est payant : la demande 'asile par exemple : ça se passe à Paris en cour CMDA et tout ça ça fait des démarches prises en charge extrêmement rarement par l'aide juridictionnelle.

Y : Il y a beaucoup de questions qui se recoupent ; en fait des différences significatives de traitements, l'utilisation des recours qualifiés d'abusifs ?

A : Qu'entendez vous par recours, parce qu'en général c'est nous qui faisons les recours, donc c'est plus à nous de prendre la décision ?

Y : Moi, j'ai interprété mais j'espère que je ne me trompe pas : est ce que la Haute Garonne peut demander un recours avec une mauvaise foi en pensant : j'y vais je fonce ?

A : La préfecture tente des choses, tente ds trucs souvent : la préfecture a tenté et a gagné pas mal sur la question des étrangers malades puisque sur l'Agence Régionale de Santé elle a réussi à mettre une telle pression sur l'ARS que les avis favorables du médecin de l'ARS étaient de plus en plus rares, que les soins dans le monde ont fait des progrès considérables entre 2013 et 2014 puisqu'une personne qui ne pouvait pas être soignée pour son VIH au Cameroun en 2013 le pouvait en 2014 ; pareil pour plus de pathologies ; on sait qu'il y a une pression importante auprès de l'ARS pour arrêter la délivrance de titres de séjour aux étrangers malades, en tous cas limiter considérablement. La préfecture tente des choses sur les parents d'enfants français, la préfecture tente des choses sur les jeunes majeurs ; quand elle tente c'est qu'elle prend un truc, une situation et elle voit ce que ça donne et si ça passe au tribunal, là, c'est les dernières choses qu'elle tente ; si vous avez un couple, des enfants, Monsieur ou Madame est malade, a droit à un titre de séjour, on donne une OQTF en disant de toutes façons votre conjoint a un titre de séjour mais de manière précaire le temps d'être soigné et la cellule familiale se reconstituera sans difficulté ; on a été tenté, déjà on avait gagné au tribunal mais ils reviennent et si ça passe au tribunal, ce sera généralisé donc ils tentent le coup ; ils tentent des coups sur des choses : ça passe ça ne passe

pas ; sur les étrangers malades je crois que les rares fois où on a un avis favorable de l'ARS, ils demandent au consulat de France au médecin conseil du consulat de France à Erevan ou Oran ou Alger de nous dire si les soins sont disponibles et comme le médecin conseil de l'ambassade dans sa grande indépendance légendaire va toujours répondre que les soins sont disponibles, on va prendre une OQTF sur une personne qui au terme de la procédure avait toutes les conditions requises sauf que la loi dit que le préfet n'est jamais tenu par l'avis du médecin ; la préfecture entend ça comme : « même si j'ai un avis favorable, je ne suis pas obligé de le suivre » là où dans l'esprit du législateur c'était plutôt : « même si vous avez un avis négatif, vous pouvez quand même délivrer le titre. Le pouvoir du préfet n'est jamais utilisé dans le sens : « vous avez un avis négatif, je ne suis pas lié par cet avis négatif, je vous donne le titre de séjour ; jamais, or vous avez un avis favorable, je ne suis pas lié par cet avis, je sollicite na na na ; au préalable je vous avais demandé de justifier de votre pathologie et alors il y en a qui disent « non secret médical, j'ai tout transmis au médecin » « - Si si vous ne me donnez pas de certificat médical ou une ordonnance, je n'examinerai pas votre demande de titre de séjour, donc les personnes se retrouvent souvent (c'est demandé au début de l'instruction) à se dire : « je vais les donner sinon ça va poser des problèmes et tout ça et donc la préfecture se sert de ce document qui a été exigé de manière illégale 6 à 12 mois avant pour le transmettre au médecin du service consulaire qui est informé de la pathologie donc il y a aussi des batailles avec la préfecture pour ne pas donner le secret professionnel, euh médical pardon ; j'ai eu un dossier avec le T.A. Ou on a joué au chat et à la souris avec la préfecture pour savoir quelle était la pathologie ; on a tenu fermement, mais je n'étais pas spécialement convaincu par la position qui allait être prise par le tribunal.

Y : Donc on peut dire que le secret médical est trahi ?

A:Ah ! Totalelement.

Y : Par la préfecture et par le tribunal éventuellement ?

A : Et par le tribunal oui qui a du mal quand même ; moi j'étais tombé avec une personne qui pour le coup n'était du tout dans la solution, qui a compris l'enjeu, qui a tenu ferme mais j'ai eu peur à un moment de l'avoir embarquée dans un truc... Et nous en défense il faut qu'on fasse des stratégies pour ne pas laisser se mettre en place ce genre de choses ; si on n'avait pas fait des recours à l'époque où ils exigeaient des certificats médicaux descriptifs, c'est l'admission de la contrainte, l'intégration de la contrainte. Ils demandent le passeport, on va le présenter le passeport oui mais qu'ils viennent faire une demande d'asile, vous avez fait une demande d'asile, ça veut dire qu'il y a des risques en cas de retour, on vous demande un passeport parce que vous voulez le titre de séjour, vous courez à l'ambassade pour récupérer un passeport, vous n'êtes même pas sûr de récupérer un titre de séjour mais ce qui est sûr c'est que vous avez une OQTF. Oubliez complètement le fait de dire que vous avez des risques en cas de retour dans votre pays puisque la préfecture vous y envoie et exige d'une manière illégale la production d'un document qui n'était pas prévu par la loi elle s'en servira derrière pour dire : « regardez, il est allé à l'ambassade, il n'y a aucun risque ; donc il y a quand même de ce côté, une certaine forme de perversion.

Y : Il m'est arrivé effectivement qu'un dame me dise qu'elle était allée chercher un passeport.

A : Après ça peut arriver, ce n'est pas pour ça qu'on n'a pas forcément de risques, mais il n'empêche que remettre son passeport à la préfecture, justifier auprès de la préfecture que vous avez fait une demande auprès de l'ambassade, ça peut être très problématique.

M : Ca veut dire que la préfecture comme vous dites elle tente des coups, j'essaie de reformuler pour être bien sûr de comprendre ; sur des points de droit ou normalement elle perdrait elle y va quand même pour faire évoluer la jurisprudence ?

A : C'est ça, pour faire évoluer la jurisprudence.

M : C'est bien ça. Alors même qu'elle sait au départ qu'en droit elle a tort ou alors il y a un petit flou.

A : Ou il y a un petit flou, elle revient sur des histoires où il y a potentiellement un petit flou, ils tentent.

Y : La dernière question mais vous avez raconté pas mal d'histoires.

A : Celle du titre de séjour que je vous donne et que je vous reprends ; elle a mis une heure à redescendre du traumatisme direct.

Y : Alors on sort du questionnaire au titre de la LDH qui vous questionne parce qu'on est un certain nombre à recevoir des sans papiers ; moi personnellement, je n'ose pas trop vous en envoyer ^parce que pour la plupart lorsqu'on les reçoit à la Ligue ils sont en fin de parcours, ils ont déjà vu plein de monde, parfois des avocats qui ne font pas partie de votre cabinet par ailleurs et moi j'hésite toujours : Est ce que je les envoie au cabinet ? Dans quelles conditions si j'ai bien compris c'est quand il y a un contentieux que vous pouvez faire quelque chose ?

A : Le principal c'est quand il y a un contentieux.

Y : Pour ne pas vous faire perdre votre temps.

A : Sur des démarches administratives à faire, clairement si on doit le faire on le fera rémunérer ; ce n'est pas forcément l'idéal ; le problème c'est qu'on a un gros déficit d'accès au droit pour les étrangers ; c'est par rapport à la quantité de travail d'accompagnement qu'on a à faire, ce n'est pas suffisant. Amnesty fait un super boulot sur l'asile mais sur le droit des étrangers en tant que tel on n'a pas le temps ; la Cimade le faisait pendant très longtemps. La Cimade maintenant fait des permanences téléphoniques qui ne sont pas... Voilà, ce n'est pas la même chose et du coup on s'est retrouvé de plus en plus depuis plusieurs années à faire l'accès au droit comme une association et moi j'exerce maintenant depuis 11 ans, ça fait peut être un an ou deux que je me mets à faire payer les consultations puisqu'on a rendez vous avec vous pour des conseils ; moi je les ai donné pendant des années et des années et au bout d'un moment je me suis rendu compte qu'ils appelaient un avocat parce que c'était plus rapide qu'avec une association et qu'on avait un rendez vous plus rapide avec un avocat qu'avec une association et au bout d'un moment je ne peux pas absorber tout ça ; donc je l'annonce mais donc du coup voilà s'ils veulent un avocat, ma consultation est à 50€ ; mais vous voyez, si vous faites cette évaluation, il n'y a pas grand chose à faire ; si le contentieux est terminé, à aller au bout après, si vous voulez un truc, il ne faut pas hésiter à venir nous voir ; on est plusieurs au bureau.

Y : On hésite toujours parce que déjà juridiquement on nage un peu.

A : Après il y a l'ADE l'Association de Défense des Etrangers qui est une association d'avocats dirigée par B.Francois ; on n'est pas garant de tous les avocats inscrits puisque c'est la liberté d'association qui fait que...Mais voilà, n'empêche ces personnes sont censées être plutôt compétents en la matière.

Y : Et donc comme conseil on peut éventuellement les envoyer ?

A : Non, pas vers l'association, mais vers les avocats membres de l'association ; après à charge pour eux de voir comment ils font mais ça permet à vous de pouvoir décider, c'est ce qui me semble le plus juste.

M : Si on vous sollicite, c'est par mail que vous préférez ?

A : Oui comme ça vous me posez la situation et je vous réponds par mail ou par téléphone.

Y : Il peut y avoir des situations d'urgence ; ça m'est arrivé une fois ou deux fois ; je ne sais pas si c'est à vous que j'ai envoyé un truc je pense au cabinet « Dialektik », une femme du Burkina Faso ça vous dit quelque chose ?

A : Non ; ici il y a Soulas, Bachet, Francois...

Y : C'était Soulas.

A : On est tous à en faire plus ou moins ; après il faut ventiler.

Y : Bachet n'est plus avec vous ?

A : Si, si, je ne l'ai pas citée ?

Y : (Anecdote)

A : Il faut ventiler, contacter la Cimade si vous avez un doute.

M : On a du mal ; ils n'ont pas le temps par contre si vous avez des cas de gens à accompagner qui sont dans des trucs époustouflants, si vous pensez à nous pour un accompagnement, un témoignage, on ne l'utilisera pas de manière normative mais c'est toujours bien. Des cas sur 500 on en a un paquet.

A : Et vous comment vous fonctionnez ?

.....

C.R. interview AVOCATS F.T et une collègue et deux militantes de la LDH:

A: LDH; J: LDH; C: AVOCAT; F.T: AVOCAT

J : Comment prennent ils contact avec vous,est ce que c'est des amis? des associations?

C: La préfecture ça m'est arrivé qu'une seule fois il n'y a pas longtemps une dame qui traitait le dossier d'un Monsieur lui a dit maintenant de prendre contact avec un avocat et effectivement du coup quand j'ai appelé elle était très réceptive en gros elle ne voulait pas lui donner d'informations que par l'intermédiaire d'un avocat sur son propre dossier; c'est un peu particulier, le reste du temps je n'ai jamais vu la préfecture...Sinon les réseaux, des personnes entre elles qui se donnent les noms ou soit associations, cimade.

A: Sinon il y a d'autres associations.

C: Parfois c'est des gens de resf mais ce n'est pas une association, c'est un réseau.

C: Sinon je travaille pas mal avec Montauban mais du coup ce n'est pas la préfecture de Haute Garonne.

J: Pourquoi?

C: Parce que j'ai fait de la procédure d'asile avec le CADA de Montauban, après j'ai noué des contacts du coup par nationalité il y a beaucoup d'albanais de kosovars, il y en a beaucoup à Montauban, quand ils ont des soucis, du coup je connais pas mal la préfecture du Tarn et Garonne.

J: Je vais reprendre dans l'ordre: vous avez des nationalités, vous recevez en particulier certaines nationalités?

C: En fait ils viennent par réseau et par nationalité par exemple Flor Tercero elle a plus de gens d'origine africaine que moi, moi j'ai plus de gens de l'Est je pense Sinon après ça peut être le Maghreb mais j'ai moins de personnes d'origine africaine que Flor Tercero. Après quand c'est d'origine africaine il faut encore dénouer selon les pays. Mais effectivement les gens fonctionnent par réseaux par communauté; il y a plus de bangladais aussi.

Flor Tercero arrive semble-t-il.

C: On disait que toi Flor tu avais plus de gens d'origine africaine toi que moi, des bangladais, des congolais.

J: Et comment expliquez vous cela?

F.T: Le bouche à oreille; c'est à dire à un moment donné j'ai du avoir un succès dans un dossier "x" et puis que ce soit en asile que ce soit en long séjour et petit à petit j'ai une association d'entraide africain qui m'envoie beaucoup de dossiers.

C: Il y a les interprètes aussi.

J: Ca c'est par les associations; vos clients arrivent par les associations?

C: Soit par les associations soit par le réseau communautaire.

F.T: Mais cette association fait partie du réseau communautaire.

J: Et c'est quelle nationalité l'association en question?

F.T: c'est une association française qui s'appelle "France Solidarités" et il y a beaucoup d'africains qui ne concerne pas seulement des congolais mais il y a beaucoup de congolais qui viennent par cette association.

J: Oui d'accord.

A: Mais vous avez relevé des difficultés selon la nationalité de vos clients?

F.T: A la préfecture?

A: oui.

F.T: Vous voulez dire à la préfecture en accès à la préfecture, au guichet?

J: En accès au guichet en accès au dossier.

A: Par le traitement des dossiers.

C: Moi je pense qu'il y a quand même une différence de traitement entre les personnes de couleur noire et de couleur blanche; je pense qu'il est difficile pour nous après coup a le percevoir parce qu'on arrive parfois au niveau du contentieux et que quand on est la du coup la différence se fait moins sentir mais je pense que...

F.T: au niveau de l'admission au séjour il y a peut être oui effectivement plus de considération et de respect par rapport aux personnes d'apparence européenne, on va dire qu'aux personnes d'apparence étrangère;et parce que même les européens de l'Est ne sont pas mieux traités non plus.

C: Non mai sil y a une légère différence je pense, ils sont blancs...

F.T: Mais ils ne sont pas blonds aux yeux bleus.

C: Après peut-être une différence de milieu social aussi, les gens effectivement qui ont fait des études etc ou qui ont une éducation sont traités différemment je pense.

J: Mais là vous parlez de la manière dont ils sont traités physiquement au guichet ou de la manière dont leur dossier est pris en compte? Et ou de la réponse qui leur est donnée?

F.T: Tout est lié; de la façon dont on vous donne les informations ou qu'on vous les donne pas parce que justement on vous dit "cassez vous vous n'avez rien à faire ici".

C: Donc le refus de dossier en gros.

J: Vous avez eu des refus de dossier?

C: Oui toutes les deux même en accompagnant les gens au guichet.

J: Même en accompagnant les gens au guichet? Et sur quelles nationalités?

F.T: Oh! c'est un peu de tout.

J: Alors sur quels dossiers, sur quels types de dossier?

F.T: Etranger malade.

C: Oui moi j'avais noté: étranger malade, régularisation.

F.T: Régularisation.

C: Par le travail.

F.T: Ou par la famille.

C: Il y a plus.

F.T:Voilà c'est clair. La vie privée familiale ça n'existe plus.

C: Et l'admission exceptionnelle au séjour non plus.

J: Vie privée euh!

C: vie privée familiale.

F.T:L'article F 73.11.7 du code de l'entrée de séjour qui dispose que lorsque l'on a...

J: Alors dites moi F 313.11.7?

F.T: Admission exceptionnelle au séjour F 313.14.

C: C'était exceptionnel au séjour et L.310 notamment pour les gens qui travaillent et qui...

J: Ah! travail!

C: Voilà.

F.T De toutes façons par le travail ça n'existe pas...

C: La on est dans une pratique particulière de la Haute Garonne si c'était aussi le sens de votre...

J: Ça n'existe pas, ça ne fonctionne plus.

C: Non ça n'a jamais fonctionné.

J: C'est réglementaire, enfin je veux dire c'est légal?

F.T: Ce n'est pas réglementaire.

J: C'est de la latitude des fonctionnaires qui..

F.T: Pourquoi? parce que l'article F 73.14 sur lequel se fondent les régularisations par l'emploi ou par la famille, par l'application de la fameuse circulaire Valls de novembre 2012, c'est un article qui est de la discrétion absolue du préfet donc le préfet fait ce qu'il veut et il peut ne pas suivre la circulaire puisque la circulaire n'est pas une loi pas un règlement et le conseil d'état a donné raison à la préfecture de Haute Garonne en disant de toutes façons c'est une circulaire donc la personne ne peut pas s'en prévaloir.

C: Mais le fait que ça fait une différence de traitement entre la préfecture de Haute Garonne et la préfecture parisienne par exemple.

F.T: Je connais moins la pratique des préfectures hors de Toulouse mais ce que je sais c'est que dans des situations identiques il y a des régularisations de la région parisienne qu'on obtiendrait jamais à Toulouse et au contraire comme dans la circulaire Valls il est dit qu'on régularisera les travailleurs qui présentent une fiche de paye. Quand les se présentent avec une fiche de paye à Paris ils sont régularisés, enfin à Paris, pas à Paris même alors qu'à Toulouse ils ne sont absolument pas régularisés, non seulement ils ne le sont pas mais en plus la préfecture envoie des inspections du travail faire des contrôles et faire des amendes très très chères pour les employeurs qui ont osé déclarer les salariés; j'en ai vu deux ou trois venir me voir en me disant "je suis dans la merde parce que..."

J: ...La préfecture en profite pour envoyer des contrôles auprès des employeurs!

F.T: Oui dès le départ nous on a été très énervées sur cette circulaire en disant il va falloir attendre de voir quelle va être la pratique de la préfecture de Haute Garonne parce que ce que dit la circulaire c'est une chose mais ce n'est pas la loi et en plus ça implique que les gens dévoilent des comportements qui sont considérés par la loi comme étant des infractions.

C: Quand même la circulaire avait prévu que justement dans cette situation il n'y aurait pas de poursuites ce qui a été indiqué dans cette circulaire et dans celle d'avant et quand ce n'est pas des poursuites ce sont des courriers qui sont envoyés à l'employeur disant:" nous vous rappelons que vous n'avez pas le droit de maintenir un contrat de travail sur cette personne et quand l'employeur reçoit ça..

J: Donc vous ne faites pas de demande au titre de...

F.T: Si on le fait mais on le fait dans des situations que l'on considère on va dire plutôt de la vie privée, vie familiale que de l'emploi. L'emploi seul on le déconseille.

C: Un célibataire avec trois ans de fiche de paye même eh bien la on ne peut pas et en plus il prend des risques.

F.T: et en fait on dit aux gens, si vous travaillez eh bien continuez à travailler voilà c'est pas la peine de ...

A: Et le statut de vie privée et familiale ça n'existe plus?

F.T: Si ça existe légalement.

C: En fait quand vous allez à la préfecture de Haute Garonne et que vous revendiquez cet article on vous donne ce fameux dossier "admission exceptionnelle de séjour" et là on entre dans un poids d'appréciation du préfet alors que la loi prévoit la délivrance de plein droit du titre vie privée et familiale, il n'y a plus de dissociation alors qu'avant 2012 on avait encore des dossiers séparés ce qui était plus normal.

A: Alors ça c'est la préfecture de Toulouse qui décide ça?

F.T: Oui.

A: Vous savez qui décide ça exactement?

F.T: Oui c'est Sophie Pozat et sa hiérarchie qui la laisse faire.

C: Et sa hiérarchie.

F.T: Ce qu'il faut savoir c'est que des (?)... de Sophie Pozat , quelle horreur, on n'arrive plus à faire passer des dossiers, on n'arrive plus à dialoguer, on n'arrive plus à pouvoir avoir un rapport normal avec la préfecture; le souci est que Madame Pozat est sur ce poste là et liée avec les gouvernements précédents parce que c'est un bon soldat pour la préfecture; c'est à dire quand aujourd'hui depuis Sarkozy c'est la politique du chiffre et que ça n'a

pas changé avec les socialistes et qu'elle rend des résultats concrets:" voila j'ai tant d'éloignements, j'ai tant de refus de séjour, j'ai tant de machins", bref! elle fait le boulot qu'on attend d'elle à partir de là, la hiérarchie est satisfaite de ce qu'elle fait et on ne va pas déboulonner quelqu'un qui fait le travail comme on lui dit de le faire; donc on peut tirer à boulets rouges sur elle, moi je considère que ceux qui sont responsables ce sont ses chefs et le ministère de l'intérieur en dessus de ses chefs parce qu'elle rend des bons résultats conformément à la politique du chiffre qui n'a pas évolué d'un iota mais qui s'est aggravé avec le gouvernement socialiste.

C: Par rapport au refus de délivrance des dossiers il y a les dossiers d'étrangers malades; moi j'ai plus de problèmes quand les gens ont une OQTF déjà; ils ont déjà une OQTF mais ils sont malades; ils veulent faire valoir... Ou ils sont demandeurs d'asile et on leur dit mais vous ne pouvez pas être malade en même temps et si vous avez déjà une OQTF eh bien en gros on ne vous donne pas le dossier c'est là que quand on vient il y a une différence de traitement; pareil on ne peut pas être demandeur d'asile malade.

F.T: On peut débloquent ça car ils savent très bien que c'est illégal quand on se présente.

J: J'allais vous demander que quand vous êtes face à un refus de délivrer un dossier, j'imagine que dans un premier temps c'est l'étranger lui même qui va chercher son dossier vous ne l'accompagnez pas à chaque fois; alors s'il y a refus comment vous... qu'est ce que vous avez comme...

C: On n'a pas beaucoup de dialogue.

F.T: En général en fait on leur dit vous exigez pour parler d'un exemple un passeport pour un étranger malade, ce n'est pas légal, vous ne pouvez pas demander un passeport à un étranger malade mais à partir de là: "non , mais c'est mon chef qui me l'a dit" "eh bien allez demander à votre chef" elle va voir son chef, elle revient: " Ah mon chef m'a confirmé euh qu'il fallait avoir au moins un acte de naissance et lavons n'avez pas d'acte de naissance, je refuse le dossier et là vous êtes coincée.

J: C'est de l'attitude du salarié?

F.T: Ce n'est pas l'attitude tout à fait, c'est à dire ce sont les ordres, c'est vrai que des études sociologiques ont été faites sur ce point là, que ce soit en préfecture ou dans n'importe quelles autres administrations et en particulier en prison, ce qui est assez grave c'est que la loi n'existe pas; pour les fonctionnaires de la préfecture ce qu'ils font c'est les instructions qu'elles reçoivent de leur chef et si le chef a dit non et bien c'est non même si la loi dit autre chose.

C: Quand ils ont des doutes effectivement ils montent à l'étage, ils vont derrière mais si on n'est pas là ils n'ont pas de doute.

J: Ah oui.

F.T: Dans le cas d'étranger malade, la personne qui se présente sans passeport et bien elle va avoir un doute et si on revient ça va être différent.

J: Donc quand vous êtes face à un refus de délivrer le dossier vous allez au contentieux c'est ça la réponse.

F.T:Oui parce que il y a des situations ou on fait valoir ou moi par exemple j'ai eu le cas pour un étranger malade il avait eu une aggravation de son état de santé parce que il avait déjà fait l'objet d'un refus de séjour qui avait été validé par le tribunal qui fait valoir une aggravation de son état de santé avec des éléments nouveaux sauf que en fait il n'y avait pas eu de certificat médical précis qui avait été présenté au préfet, précis en ce sens qu'il démontrait l'aggravation et les éléments nouveaux et du coup je me suis fait bouler au T.A qui m'a dit : " même si vous n'avez pas à révéler les pathologies au préfet il faut quand même que vous démontriez que vous avez des éléments nouveaux; le certificat que vous avez présenté était vide enfin ne suffisait pas." car il y avait déjà eu une instruction au paravent avec un refus, parfois ça marche, parfois ça ne marche pas.

C: En fait on nous oblige quand même à partir du moment ou on va au contentieux et même avant d'aller au contentieux pour l'aspect médical on tend de plus en plus à nous obliger à dévoiler le certificat médical parce que

sur le même contentieux moi j'en ai donné beaucoup et j'ai obtenu effectivement la délivrance du dossier pour une aggravation mais finalement dans la décision tout est révélé sur la pathologie alors que ça ne devrait pas être cas donc certes le tribunal donne raison mais euh!

F.T: En perdant le secret médical.

C: Voire si votre client... Dans la pratique elle est dévoyée, elle est tolérée par le tribunal qui tolère une violation du secret médical, c'est rentré dans les moeurs.

F.T: lorsqu'il y a déjà eu un refus au paravent.

J: Oui, oui.

F.T: Après la tactique de la préfecture c'est lorsqu'ils se redent compte que l'avis du médecin de l'agence régionale de santé (M.A.R.S.) qui est sollicité pour les étrangers malades est favorable c'est de contester l'état civil, la nationalité ou l'identité de la personne.

C: L'état civil.

F.T: Alors moi j'ai le cas d'une dame qui a présenté pour sa demandeur passeport et on lui a demandé de fournir un acte de naissance. Elle l'a fait et elle n'aurait pas dû parce que le passeport est incontestable alors que l'acte d'état civil qui a été établi il y a "x" temps en Afrique selon la préfecture et après une étude de la P.A.F. est irrégulier donc ne démontre pas "machin" donc on se retrouve avec un passeport renouvelé par les autorités consulaires du pays en question en France mais avec un acte de naissance qui est remis en cause et donc la préfecture qui dit que en fait les autorités consulaires ne savent pas faire leur boulot, moi je fais le boulot à leur place et je peux leur dire que cette dame n'est pas ressortissante de leur pays. C'est n'importe quoi; ça ne cesse d'aller dans ce sens là. La préfecture aujourd'hui ne demande pas seulement le passeport elle demande des actes de naissance et même elle va préférer avoir des actes de naissance car ils sont beaucoup plus facile à contester que les passeports pour l'identité.

C: En fait on est dans une version policière.

J: Est ce que ça veut dire que vous avez l'impression qu'on demande aux gens de plus en plus de pièces plus ou moins justifiées.

C: Le but en fait c'est que en effet si ce n'est pas un refus de titre...

F.T: Pour les dégouter de venir on leur demande de produire la décision de rejet quand ils vont demander un titre d'étranger malade, pourquoi? parce que dans la décision de rejet ils veulent savoir si la cour ou l'OFPRA ont contesté leur (?) ... alors que la décision est confidentielle.

C: Alors du coup il n'y a plus de confidentialité d'asile et il n'y a plus de confidentialité du secret médical.

A: Et vous vous ne pouvez pas contester ça?

F.T: Oui je suis allée une fois avec Nadia, on exigeait la copie de la décision de rejet d'asile; je leur ai dit que vous n'avez pas besoin d'avoir une copie de la décision du rejet d'asile puisque vous avez l'information dans le fichier de "l'A Greffe" (?), L'OFPRA et le CDA vous informent du sens de la décision: " Ah! oui, mon chef m'a dit que..." et comme mon client ne voulait pas se battre avec la préfecture à tort et à travers j'ai dit: " écoutez c'est très bien vous voulez avoir la copie du refus très bien vous avez ici les deux articles de la décision de l'OFPRA et de la CDA qui disent que la demande d'asile de Monsieur machin est refusée et je n'ai pas à vous fournir le reste". Elle est partie comme ça voir son chef et apparemment ça lui a suffi; parce que parfois les instructions sont bêtes et méchantes et encore une fois je vous dis que je ne pense pas que ce soit au niveau du séjour que ces directives sont données, elles ont un sens et ce sens là ils n'arrivent pas à le saisir les gens au guichet en fait ils exigent des trucs mais ils ne savent pas pourquoi. C'est parce que leur chef leur a demandé une fois qu'ils obtiennent une partie de ce que la hiérarchie leur a demandé, ils s'en satisfont alors que finalement ils auraient du

pour satisfaire leur chef avoir toute la décision pour avoir l'analyse sur la nationalité de la personne mais ça ils ne le savent pas. Ils ne savent pas au guichet quel est le sens du machin donc du coup quand on essaie...

C: Il y en a un qui ne la donnera pas et cent qui vont la donner la demande d'asile ou effectivement parfois il y a des mentions qui disent : " on n'est pas très sûr de la nationalité de cette personne". Puis après ils se servent des éléments de la décision pour d'autres choses: "elle a dit ça à tel moment alors qu'elle a dit ça tel mois." Après en fait c'est des choses qui sont archivées et qu'après ils peuvent ressortir à l'occasion d'une autre demande, la personne se marie ...

F.T: Ou son enfant fait une demande d'asile.

C: Du coup on ressort les éléments: "Votre grand père a dit que..."

F.T: C'est pas vrai ce que vous trafiquez...

C: Ou on est dans une démarche policier. Enfin moi c'est ce que ça me donne.

F.T: Eh bien! The big brocher; on va regarder absolument tout de votre vie de A jusqu'à Z pour être sûr que vous n'êtes pas en train de frauder soi disant.

C: Il y a une suspicion de fraude de toutes façons; si vous venez et que vous êtes mariée avec un français, il y a une suspicion de fraude tous les deux sauf si vous êtes blanc aux yeux bleus ou les deux.

F.T: Maintenant si c'est un étranger blanc aux yeux bleus américain ou canadien machin bidule et qu'il se présente pour se marier avec un français on va jamais considérer qu'il triche.

J: Lui il ne triche pas, il est amoureux

C: Vous avez demandé sur les pièces abusives

J: Oui c'est ça; est-ce que vous avez l'impression qu'il y a des personnes à qui on demande, on redemande ... Mais c'est un petit peu ce que vous êtes en train de dire.

C: Dans la même veine il y a les parents d'enfants français qui sont terriblement harcelés surtout s'ils n'habitent pas avec l'enfant s'il ne s'entend pas avec l'autre parent.

J: Pourquoi sont ils harcelés?

F.T: Moi j'ai actuellement un client qui a fait valoir qu'il est parent d'enfants français depuis...

C: Parce qu'ils ont le droit à un titre de séjour automatique.

F.T: Oui automatique mais il faut démontrer en qualité de parent qu'on assure l'entretien, l'éducation des enfants au moins depuis deux ans ou depuis (?) c'est le texte qui le dit mais à partir de là si on ne vit pas avec la mère de l'enfant ou plutôt si on ne vit pas avec l'enfant ça peut arriver, il y a une suspicion en particulier pour savoir si c'est vraiment le père ou s'il ne s'intéresse pas du tout à l'enfant et pareil pour la mère si elle n'est pas avec l'enfant si elle ne s'intéresse pas. Pourquoi? Parce qu'il ne verse pas l'argent; en même temps s'ils sont en situation irrégulière comment peuvent-ils verser une pension alimentaire s'ils ne travaillent pas

C: en fait on les maintient dans une situation irrégulière, on maintient sous récépissé pendant très longtemps avant de leur donner le titre du coup ça les maintient dans une situation de précarité du coup ils ont des difficultés à verser l'argent à supposer...

J: Qu'ils aient l'autorisation de travailler.

C: Même avec l'autorisation de travailler et avec un récépissé de trois mois c'est quand même compliqué. Si le texte dit : "contribution à l'entretien et l'éducation de l'enfant" en fait le texte renvoie au code civil; normalement on devrait dire que le père ou la mère doit contribuer à l'éducation; si le juge décide que vous n'avez pas à verser de pension parce que vous n'avez pas suffisamment de ressources eh bien ça ne vous empêche pas d'être parent d'enfant français sauf que la préfecture dévoie cette disposition en exigeant toujours des justificatifs d'achat, de versements d'argent!

F.T: Tant que deux ans ne sont pas passés de versement, de justificatif réguliers c'est deux ans d'instruction, ils ne reçoivent pas de titre de séjour.

C: Donc il faut tenir pendant deux ans avec des tickets d'achat en gros...

J: Pourquoi deux ans?

F.T: Parce que le texte dit qu'il faut justifier deux ans de participation à l'entretien de l'enfant.

C: Donc les gens peuvent rester pendant deux ans sans titre et sachant aussi que la notion de participation à l'éducation eh bien quand il y a des petits en gros vous n'avez pas les bulletins de notes, vous n'avez rien pour peu que certes vous avez un droit de visite mais que l'autre parent ne vous le laisse pas exercer ou que vous n'avez pas fait des photos avec votre enfant on vous fait entrer dans une autre logique de preuve qui est assez compliquée à mettre en oeuvre.

J: Ca c'est dans le cas des parents séparés?

F.T: Oui parce qu'il y a présomption de participation à la vie privée enfin à l'entretien et à l'éducation quand vous vivez ensemble.

C: Ce que je veux dire c'est que même si la justice civile à trancher sur le cas de l'enfant séparé c'est à dire que les parents ont saisi le juge, la préfecture n'en fait pas cas elle exige néanmoins les preuves à fortiori si le juge n'a jamais été saisi et qu'il n'y a plus de dialogue c'est impossible; c'est le cas quand il y a conflit, il n'y a plus de dialogue.

A: Pour ce qui concerne le récépissé, il y a des lois, pour combien de temps c'est possible de renouveler le récépissé; vous avez parlé de deux ans?

C: Non c'est le temps de l'instruction du dossier.

F.T: La limite qu'il y a c'est l'administré qui la pose lui même, c'est à dire s'il fait une demande de titre de séjour et que la préfecture n'a toujours pas répondu au bout de quatre mois il peut lui l'administré considérer que c'est un refus de sa demande et saisir le tribunal pour ne pas attendre deux ans que le préfet prenne sa décision; par contre les étrangers comme ils sont en situation de vulnérabilité, de précarité, ils préfèrent attendre le plus souvent plutôt que d'aller devant le tribunal pour se battre pendant deux ans parce que l'on se trouve là dans une situation où le tribunal n'est pas obligé de statuer rapidement contrairement aux situations où il y a refus de séjour accompagné d'une mesure d'éloignement ou le tribunal est censé statuer dans les six mois; quand il n'y a qu'un refus de séjour sans OQTF le tribunal attend deux ans avant de rendre sa décision puisqu'il considère qu'il n'y a pas urgence parce qu'il n'y a pas de mesure d'éloignement. A moins de saisir le juge des référés on doit attendre deux ans ce qui est long.

C: Puis après c'est vrai que vous demandez quand les gens vous saisissent par exemple dans ce type de situation au bout d'un an les gens quand même se posent des questions; pourquoi on renouvelle le récépissé, on ne me donne pas de titre?

F.T: Pour les parents d'enfants français en particulier pour les mères d'enfants français, les mères étrangères d'enfants français il y a aussi la situation bien sûr comme c'est elles qui ont l'enfant, ils ne se posent pas la

question de savoir si elle participe à l'entretien et l'éducation puisque c'est elles qui l'élèvent mais dès que dans le dossier il apparaît la situation de fait que la mère ne vit pas avec le père de l'enfant, avec le père français de l'enfant, à ce moment là la préfecture demande systématiquement au parquet d'engager une enquête pour vérifier si la paternité est vraie ou fausse c'est à dire dès que si...

J: La l'enfant n'est pas avec la mère?

F.T: Non avec le père. Si l'enfant ne vit pas avec le père français de l'enfant, il y a une suspicion de reconnaissance de paternité frauduleuse par le père français.

C: On en revient au truc qu'on disait sur la version policière.

J: C'est quoi l'enquête sur la paternité?

F.T: Eh bien le parquet demande au père de s'expliquer: "vous avez reconnu machin bidule..."

C: Sauf si le couple revient ensemble et démontre qu'il entretient des liens, qu'il n'y a pas de soucis mais en gros si le ...

J: Ca c'est le père étranger .

C: Non ça c'est le père français et la mère étrangère c'est que la mère est parent d'enfant français et que le père a déclaré l'enfant mais qui n'est pas forcément dans le circuit.

F.T: J'ai vu aussi un cas où la mère avait été entendue à une date "x" en indiquant à la police : "voilà j'ai eu un enfant avec un Monsieur "y" qui habite à Lyon; il est marié; c'est une relation adultère, c'est la raison pour laquelle on ne vit pas ensemble"; c'est très "théâtre" comme situation elle dit également à la police à cette date où elle est entendue : "mon adresse est celle ci mais je vais changer d'adresse dans les deux mois qui viennent;" et passe le temps, passe le temps et elle vient me voir et me dit : "je ne sais pas , il y a un problème parce que ça fait un an que j'ai demandé un titre de séjour en tant que parent d'enfant français et je n'ai toujours pas la réponse de la préfecture" Je me dis alors que je vais aller demander au TGI s'il n'y a pas une action en contestation de la paternité de cet enfant et effectivement il y avait une assignation qui avait été faite par le parquet de Toulouse.

C: A la mauvaise adresse.

F.T: A l'adresse à laquelle elle avait été convoquée la première fois et faisait état dans l'assignation que madame n'avait pas vraiment répondu à la deuxième convocation de la police pour la vérification de l'ADN alors que le père à Lyon lui avait répondu à la convocation ; il s'était donc prêté au prélèvement d'ADN et il ne manquait plus que le prélèvement d'ADN de la mère plutôt de l'enfant pour vérifier si c'était bien le fils de Monsieur ; et comme la mère n'avait pas répondu à la convocation ils estimaient que ce n'était pas le père du coup à l'audience...

C: C'est plié quoi...l'histoire du changement d'adresse...Voilà.

F.T: Comme elle n'avait pas eu connaissance...

J: Le père a reçu chez lui la police?

F.T: Oui une convocation de la police

C: Oui de toutes façons on étale tout: on étale la maladie, la vie privée, dans le genre déballage c'est comme pour les couples mariés on les reçoit, on leur demande quelles sont leurs vies, quelles sont leurs habitudes pour vérifier.

F.T: Quand la police va faire des enquêtes sur les vies communes, ils vont regarder la salle de bains, la chambre à coucher ou les affaires des uns et des autres se trouvent pour faire leur rapport d'enquête.

C: Là on sort du sujet mais c'est vrai que c'est sur instruction de la préfecture.

F.T: Le policier dans le contrôle policier de l'étranger c'est toujours comme ça c'est à dire que la police est arrivée à la conclusion qu'il n'y avait pas de vie commune parce qu'il n'y avait qu'une seule brosse à dents dans l'appartement.

C: Il n'y avait pas de photos du couple.

F.T: Sur la base déjà de ça on a un refus et ensuite pour cette dame à la fin de l'histoire il a fallu faire deux expertises ADN.

J: Deux?

F.T: Deux expertises ADN on arrive à la conclusion que c'était bien le père français de l'enfant et tout ça à cause d'une convocation que le parquet avait adressé à la mauvaise adresse.

J: Et pendant ce temps la femme du Monsieur là

F.T: la femme elle vivait avec un récépissé qui était renouvelé tout les trois mois.

J: C'est la maman du petit?

F.T: Oui

J: Et l'épouse?

F.T: Ah l'épouse on en parle pas. On s'n fout de se que ça a pu créer comme problème dans l'autre famille.

C: C'est genre bien assis sur leur chaise.

J: Donc ça a abouti quand même de façon positive finalement?

F.T: Oui à la fin de l'histoire le parquet...

C: La dame a saisi au bon moment.

F.T: J'ai eu le clerc au greffe l'audience allait se tenir deux semaines après.

C: Si le jugement avait été rendu, ça aurait été plus compliqué.

A: Supposons une question un peu générale: Quels sont les litiges les plus récurrents que vous rencontrez par rapport à la préfecture de Toulouse?

F.T: C'est à dire?

A: Par rapport au statut, au titre de séjour, au regroupement familial, aux délais de traitement? Quels sont les litiges que vous trouvez régulièrement?

F.T: Régulièrement le refus de titre de séjour, l'OQTF; mais je dois dire que je connais une augmentation exponentielle de gens qui viennent me voir pour que je les aide à débloquer leur dossier à la préfecture; avant on ne faisait jamais ça, nous avant on disait que ce n'est pas à l'avocat de faire ce travail.

C: Ca bloquait moins c'était plus fluide.

J: C'est à dire vous instruisiez les dossiers?

F.T: Moi, parfois j'interviens dans des dossiers sans m'identifier comme avocate c'est à dire les gens viennent me voir parce qu'ils savent qu'ils vont avoir des problèmes du coup je leur prépare les dossiers sans m'identifier, je leur prépare des courriers etc... Et quand ils ont des soucis alors ils viennent me voir et là je sors mon courrier officiel auprès de la préfecture. Mais même dans des cas de renouvellement de titres qui semblent tellement facile... Ils ont peur de la préfecture ceux qui sont informés, il y a ceux qui ne sont pas informés qui peuvent avoir des problèmes avec la préfecture qui font confiance: "je peux tout leur dire" et qui se font bananer. Je viens d'avoir un cas d'un commerçant algérien qui a été loyal avec la préfecture parce qu'il leur a dit : " j'ai des problèmes avec mon co-gérant donc je vais créer une autre société" et du coup comme ça a pris du temps, la préfecture lui a dit: " comme ça prend trop de temps il faut que vous changiez de statut pour statut salarié du coup il a présenté une promesse d'embauche bidon, presque bidon et la préfecture ne a pris l'excuse pour lui refuser le renouvellement; de toutes façons vous ne pouvez pas changer de statut comme ça et alors que la création de la société était en train de se finaliser en fait s'il n'avait rien dit...

A: Si une personne se présente avec une OQTF en fait vous pouvez faire les démarches pour supprimer cette...

F.T: Moi je déconseille le recours gracieux ou hiérarchiques (?) elles se font nique; dans les voies de recours possibles quand il y a une OQTF parce que la loi très clairement ne prévoit qu'un seul recours effectif c'est l'audience du T.A.

C: En gros, si vous voulez dire qu'il y a des démarches amiables à faire.

F.T: La préfecture peut en effet faire durer; on peut envoyer en L.R. de recours gracieux dans le délai qui nous est imparti de deux mois et les gens parfois se font avoir comme ça parce qu'ils croient qu'ils peuvent négocier avec la préfecture sur la base d'une erreur manifeste sur leur situation et puis deux mois se passent et la préfecture répond: " J'ai bien vu votre recours mais finalement je maintiens ma décision et là c'est trop tard pour saisir le tribunal parce que pour saisir le tribunal c'est 30 jours et pas deux mois.

C: Déjà là elle ne donne pas une marge de manoeuvre énorme et en plus cette marge de un mois n'est pas compatible avec les délais administratifs de la préfecture et la en gros loi prévoit très clairement: "ce n'est pas parce que vous saisissez le préfet d'un recours gracieux que ça va suspendre le délai pour saisir le T.A., donc en fait soit vous faites un recours gracieux et vous faites aussi un recours devant le tribunal mais comment négocier si vous avez engagé une procédure devant le tribunal?

C: Ca arrive très rarement qu'ils enlèvent leur décision, mais pourquoi ils l'enlèvent? Pour en faire une autre; ça a un intérêt limité et puis encore une fois il n'y a pas tant de dialogue. Vous avez compris quoi ! Le dialogue qui existait avant c'était im t a dix ans.

F.T: Mais avant ça date d'avant Sarko. Dès que Sarko est arrivé le dialogue avec la préfecture c'est fini; pourquoi? Parce qu'avec Sarko il a mis en place la politique du chiffre; avant la politique du chiffre on pouvait dialoguer avec la préfecture.

J: Et ça n'a rien changé avec le changement?

F.T: Et ça n'a rien changé avec Hollande; absolument, ça n'a rien changé et ce n'est pas parce qu'on change les gens à la préfecture non plus, je pense le préfet a changé deux fois depuis mais la chef de bureau n'a pas changé et je pense même que si elle changeait il y aurait peut être un assouplissement qui nous ferait du bien à tous mais foncièrement la politique du chiffre reste.

A: Donc selon vous la principale problématique avec la préfecture que vous rencontrez au niveau général c'est le manque de dialogue?

J: C'est la politique?

C: C'est la suspicion, non c'est la suspicion qui du coup donne cet aspect policier dans la pratique, une pratique policière plus qu'une pratique administrative.

F.T: Dans ce cadre, les avocats sont considérés comme des fraudeurs, enfin d'aide à la fraude, on aide les fraudeurs et en plus moi j'ai cette impression là, je ne sais pas si ça peut être vérifié ou si toi tu l'as, j'ai l'impression que si un étranger demande à un avocat de l'aide pour la préfecture c'est pire.

C: Oui c'est pour ça que parfois comme elle l'expliquait on fait des courriers mais au nom de la personne.

F.T: Enfin moi j'ai l'impression en tout cas que si j'apparais comme étant l'auteur du courrier de untel alors la préfecture va dire: "alors ce dossier est mal barré parce qu'ils vont demander à un avocat d'intervenir; il doit y avoir un truc qu'on n'a pas vu et donc ça va mal se passer". On est là juste pour donner des conseils ou préparer un dossier et pour qu'il soit bien présenté; d'ailleurs, demandez à un juge administratif ou à n'importe quel juge, c'est beaucoup plus confortable pour un juge de travailler avec un avocat qu'avec le justiciable eux même parce que les justiciables sont bordéliques; ils n'organisent pas leur dossier et le raisonnement juridique, donc notre activité de conseil juridique est considéré par la préfecture comme une suspicion supplémentaire qu'on introduit.

J: Et donc quand il y a une OQTF, vous envoyez au T.A. c'est ça?

C: Oui avec un délai d'un mois voire 48h parfois on n'a pas le temps de les joindre.

F.T: Ca c'est une mesure d'éloignement sans délai qui est notifiée à la préfecture directement.

C: Au guichet, ils ont que 48h, dans ce cas.

F.T: Vous avez tort de dire que c'est la pire de ce qu'on peut voir, je pense que la Haute Vienne est bien plus dure que la préfecture de la Haute Garonne; à Limoges ils font vraiment n'importe quoi

C: Oui, je suis d'accord qu'ils font n'importe quoi mais c'est peut-être moins visible.

F.T: Oui c'est moins visible, ils font n'importe quoi directement.

C: Il y a quand même cet aspect qu'on voit pour les étrangers malades, le côté suspicion de fraude sur les papiers.

F.T: Au Tarn aussi il y a suspicion sur les actes d'état civil à la préfecture du Tarn.

A: Aussi au T.A. ils sont suspicieux

C: Ils ne l'étaient pas avant mais en fait ils vont dans la même sens, ils ne trouvent pas que ces arguments soient abusifs c'est à dire la façon dont l'administration traite les dossiers et exigent des pièces complémentaires finalement c'est rentré dans les moeurs; ce n'est pas jugé comme quelque chose d'abusif.

J: Jugé par les gens?

F.T: Non par le tribunal.

J: Ah! par le tribunal lui même.

F.T: Oui pour le T.A. il est de bonne guerre que le préfet parte d'une suspicion générale de fraude contre tout le monde.

A: Il n'existe pas une loi contre le harcèlement bureaucratique?

F.T: Non il y a une loi c'est même devenu un code sur la relation de l'administration avec ses administrés où on a des grands principes de loyauté...

C: Il n'y a pas vraiment de sanctions, il faut que nous après une fois que la personne a eu son titre de séjour mais qu'elle l'a eu dans des conditions particulièrement déloyales et que le tribunal a constaté que la façon dont on lui avait une première fois refusé le titre était irrégulière, il faut encore que la personne accepte de faire un recours après avoir eu le titre pour demander des dommages et intérêts pour faire constater la cause; et là elle en a tellement maré la personne qu'elle n'a pas forcément...

F.T: Elle est trop contente d'avoir son titre.

C: Elle a tellement peur aussi pour le renouvellement à nouveau maintenant qu'elle a le titre que ça se reproduise, du coup elle ne le fait pas.

A: Ca c'est le recours?

C: Ca c'est le recours en responsabilité de l'administration pour la faute qu'elle a commise en rendant la décision illégale.

F.T: Mais l'administration le sait qu'elle abuse dans le rapport de l'inspection générale de l'administration dans laquelle les avocats ont souvent été pointés du doigt comme étant les responsables d'une explosion des frais de procédure pour les préfectures ce qui est quand même cocasse parce que s'il y a explosion des frais c'est qu'il y a une explosion d'annulations, s'il y a une explosion d'annulations c'est peut être que les préfectures font de plus en plus mal leur boulot.

J: C'est quoi ce rapport?

F.T: L'inspection générale de l'administration; l'I.G.A. sur le cout de la procédure d'éloignement et dans cette inspection là et dans ce rapport là c'est en 2013 de mémoire ils disaient ça: les avocats sont responsables de l'explosion des couts et en même temps dans le rapport ils s'étonnaient que les avocats ne fassent pas plus de demandes d'indemnitaires mais en fait ce n'est pas qu'on ne veuille pas faire des demandes indemnitaires c'est que les gens ont tellement peur de la confrontation avec la préfecture qu'ils préfèrent ne pas perdre parce que le titre de séjour d'un an c'est quand même un titre de séjour précaire en tout cas pour la personne, la hantise c'est qu'il ne soit pas renouvelé.

C: Et ils ont raison.

F.T: C'est pour ça que la justice se base depuis 2014 sur un retour à la carte de 10 ans.

C: C'est mal barré.

F.T: De toutes façons on dit tout le temps il y a un défaut d'intégration des étrangers; on ne peut pas être intégrés quand on a tout le temps peur d'être expulsé; on peut être intégré mais en tout cas la précarité est là c'est à dire, les CDD, les employeurs ont peur de faire des CDI quand les employeurs ne sont pas sûrs que la personne va pouvoir rester plus d'un an.

A: Et les délais sont ils respectés par la préfecture de Haute Garonne au regard de ...

F.T: les 4 mois?

A: les délais en général?

F.T: Les délais sont respectés en ce qui concerne les délais impératifs quand ils ne sont pas impératifs non.

A: Quand ils sont impératifs ils sont respectés?

F.T: En principe oui parce qu'il y a des sanctions.

C: S'il n'y a pas de sanctions il n'y a pas de risque et encore quand le tribunal donne des délais parfois pour délivrer un titre ils nous retrouvent au tribunal, ils nous font mettre des astreintes, des choses comme ça.

F.T: La on s'est rendu compte qu'il y a un problème avec l'exécution des décisions du T.A. par la préfecture de la Haute Garonne.

C: Ce n'était pas le cas avant.

J: Depuis quand vous avez...

C: Apparemment c'est peut être un manque de personnel!

F.T: Il faudrait interroger, je dis ça mais je ne dis rien sur le Harcèlement des employés de la préfecture par leur hiérarchie.

J: On s'est posé la question.

F.T: Sur le "brun out" en fait parce qu'une fois dans le truc de Madame Pozat en train d'attendre je l'ai entendu engueuler ses subordonnés mais très violemment, ça ne doit pas être sympa de travailler sous ses ordres.

J: On s'est posé la question de comment les politiques sont appliquées, comment les personnels se sentent entre les étrangers et le... On pensait passer par la CGT; les contacts ne sont pas faits parce que ce n'est pas très facile d'avoir les données.

C: Je pense que le devoir de réserve doit donner la possibilité de s'exprimer librement et quand vous voyez qu'au guichet "demande de titre" vous avez rendez vous pour déposer votre dossier pour avoir le titre, ils ont des temps de réception qui sont de dix minutes par dossier c'est rien.

F.T: Il peut y avoir des refus au guichet à ce moment là qui auraient pu être évités si les gens prenaient le temps de dialoguer.

C: Et encore ce n'est pas le guichet 1 ou le guichet 2 ou vous avez rendez vous...

F.T: le guichet 41,42, 43.

C: Mais c'est vrai qu'ils sont là sous pression.

F.T: Il y a des préfectures où ça se passe beaucoup plus mal au niveau de l'accueil au guichet que dans la préfecture de Haute Garonne, il y a des préfectures où...

C: Il y a des endroits où c'est 5 heures du matin ou toute la nuit.

J: Oui mais alors ce qui a fait évoluer c'est internet, la queue est virtuelle et le rendez vous est impossible à avoir?

C: C'est une autre forme de blocage.

J: Ca ne se voit pas.

F.T: Ou ça se voit moins parce qu'il n'y a pas de queue; on ne peut pas avoir accès alors la préfecture vous dit...Si ça se passait comme ça pour les cartes grises par exemple ou pour les permis de conduire, ça serait bien vite réglé.

J: Est ce que vous avez des exemples à donner par rapport à ça?

F.T: On a une vingtaine de dossiers de gens qui veulent se faire naturaliser et qui ne peuvent pas.

J: C'est sur la naturalisation?

C: Mais c'est sur la demande de titre de séjour, il y a un problème c'est de se mettre dans la bonne case.

J: Alors internet allez y.

C: Le problème c'est que ...

J: Oui parce qu'on a un chapitre spécial.

C: Déjà se mettre dans la bonne catégorie parce qu'on vous demande vous êtes ceci vous êtes cela. Il faut télécharger la liste des pièces qui correspond à la catégorie.

J: le dossier qui correspond à la catégorie.

C: C'est pour le renouvellement, le problème c'est que si déjà vous maîtrisez mal le français, l'outil ou que vous n'avez pas d'accès à internet...

F.T: Moi j'ai deux ou trois clients qui sont venus me voir pour qu'on les aide.

C: Pour prendre rendez vous et pour qu'on télécharge leur dossier.

J: Ca c'est la première fois que j'entends ça.

C: Je sais que la Cimade a le même problème.

J: Ils vous disent je vais voir les associations, je vais voir mon fils...

F.T: Des gens qui ont des fils ou des filles équipés.

C: Au collègue.

F.T:Ca va mais l'étranger agé par exemple, s'ils n'ont pas une aide spéciale, ils ne peuvent pas alors la loi prévoit que ces personnes là il y a une exception et qu'on peut leur délivrer exceptionnellement un dossier papier etc etc sauf que la préfecture n'a rien prévu pour ça et elle renvoie les gens voir la Cimade.

J: Et sur la naturalisation vous avez commencé?

C: Ils n'ont pas de rendez vous voila c'est ça.

F.T: il n'y a pas de rendez vous mais seulement pour les gens de la Haute Garonne parce que la préfecture c'est une préfecture de région, pour les résidents de l'Ariège ou du Gers eux ils n'ont aucun problème.

C: Sous un mois peut être même trop rapidement.

J: Ils ont rendez vous à Toulouse la semaine d'après, donc ils n'ont pas le temps de préparer leur dossier.

F.T: Ils peuvent aussi prendre rendez vous plus tard s'ils veulent mais concrètement ceux qui ont des dossiers tout prêts pour la Haute Garonne ils n'ont jamais de rendez vous jamais jamais jamais, la Cimade justement a créé un robot pris sur la Haute Garonne.

C: Vous avez vu le robot?

J: On a vu oui j'ai vu les résultats; comment vous expliquez ça?

F.T: C'est comme pour les demandeurs d'asile: la préfecture a dit pas plus de temps de rendez vous pour les demandeurs d'asile donc à partir de là toutes les cases sont remplies donc elles sont systématiquement pleines.

C: Alors après vous avez des grosses annonces qui disent: " attention nous avons constaté que lors des rendez vous les gens n'ont pas telle pièce telle pièce telle pièce et du coup c'est la faute des gens qui bloquent les rendez vous alors que leur dossier n'est pas complet.

F.T: C'est la faute des usagers.

C: Ce n'est pas la peine de mettre plus de rendez vous parce que les gens n'ont pas les bonnes pièces quand ils viennent au rendez vous.

J: Donc la naturalisation est impossible en Haute Garonne?

C: Alors pour la demande de titre de séjour si vous voulez changer de titre alors là vous êtes mal parce que vous êtes dans aucune case, on vous demande de saisir votre ancien numéro de titre, pareil si votre ancien numéro de titre est périmé vous faites comment? C'est hyper compliqué.

J: Je voulais revenir sur l'étranger, je veux dire le maçon marocain qui maîtrise internet, celui que j'ai vu il avait un fils donc pas de souci mais mettons que votre maçon il n'ait pas de fils donc la préfecture réglementairement devrait avoir des dossiers papiers, elle n'en a pas et envoie vers la Cimade, c'est ce que vous m'avez dit?

C: Si elle en a mais elle n'a pas envie de s'embêter.

J: Donc elle ne respecte pas ce qui est prévu?

C: En gros l'étranger il ment par définition: "écoutez Monsieur vous n'avez qu'à vous débrouiller, vous n'avez pas tout essayé."

F.T: "Vous avez certainement quelqu'un qui peut vous aider pourquoi vous vous faites chier nous"

C: "On n'a pas le temps, si tout le monde fait comme vous, vous en gros on va pas faire d'exception.

F.T: Ce qui se passe c'est qu'ils passent plus de temps à palabrer sur leur manque de temps et de moyens avec les gens qui ont des problèmes qu'à leur donner...

J: Il y a un mari d'une jeune femme qui a eu sa naturalisation et elle m'a expliqué que son mari il a fait par le "robot" chaque fois il a fini par décrocher; Plus le rapport de la Cimade qu'on a vu.

C: C'est quand même stressant quand il arrive au rendez vous et qu'on vous dit qu'il manque peut être une pièce.

F.T: C'est totalement déshumanisant ce truc; c'est hyper stressant; ils vous annoncent que s'ils ont 20 minutes de retard ou qu'ils n'ont pas la pièce ça va attendre 2 ans. Je dois vous laisser mais je veux bien vous l'écrire.

J: Merci beaucoup. S'il manque une pièce il faut attendre 2 ans?

A: Mais vous avez dit qu'il n'existe pas de case pour le renouvellement pour le changement de statut, c'est ça?

C: Oui en gros quand vous renouvelez vous devez renouveler dans la même catégorie.

J: Il n'est pas prévu de changement de statut?

C: Il y a un seul changement de statut prévu je crois que c'est d'étudiant à salarié s'il y a d'autres cas c'est...il faut le vérifier mais c'est éparpillé.

J: Donc il vous arrive de jouer le rôle que jouent les associations qui aident.

C: Déjà on est un peu l'assistante sociale mais là ce n'est même plus l'assistante sociale.

J: C'est la secrétaire d'assistante sociale?

C: En plus les gens ont peur donc du coup parfois moi je leur dis: "vous pouvez demander à votre enfant ou à une assistante sociale pour que ce soit plus facile. Pour demander le rendez vous pour un renouvellement vous devez insérer votre numéro de titre de séjour, le numéro est grand et tout petit, on voit rien et si vous vous trompez d'un chiffre ça ne valide pas et vous n'avez pas votre rendez vous et vous faites comment pour aller faire 3 heures de queue lundi matin parce que votre chiffre ne rentre pas dans la case. C'est ça quoi alors je crois qu'il y a une boîte mail ou vous pouvez dire vos difficultés mais pour la naturalisation ça ne fonctionne pas, pas du tout.

J: Ce que vous dites moi j'étais étonnée, dans les enquêtes qu'on mène à l'entrée et à la sortie que les gens se débrouillent, ils ont un fils, une fille, la Cimade, ils n'ont pas de souci, c'est moins prégnant que ce que vous présentez là.

C: On voit que les soucis...

J: Et je m'étonnais.

C: J'ai vu moi sur des clients qui ont eu des titres de séjour après avoir été au tribunal qu'ils renouvellent, à chaque renouvellement, il y a une angoisse, du coup ils reviennent constituer le dossier, en plus il y a la barrière informatique, ils préfèrent assurer leurs arrières plutôt que se repayer 2 ans de contentieux, 2 ans de tribunal; c'est quand même des mauvais souvenirs, il y en a qui y laisse leur santé.

J: Vous auriez des cas précis l'une ou l'autre sur des sujets que l'on a abordés?

C: Elle en a donné quelques uns; moi j'ai le cas d'un couple d'absence d'exécution ou le cas d'un étranger malade un Monsieur qui est atteint d'une sclérodémie ou les membres se sclérosent avec la peau aussi; ce Monsieur avait un avis favorable de l'agence régionale de santé pour un titre de séjour "étranger malade"; la préfecture n'a pas voulu se fier à cet avis et elle a interrogé le consulat de France pour savoir s'il n'y avait pas effectivement de soins au Ghana et le consulat de France a brièvement indiqué: "si il y a un super hôpital" sans connaître le fonds du dossier etc;; et le Monsieur ayant eu le refus de séjour avec une OQTF a été voir une assistante sociale qui lui a dit: "Il faut refaire un certificat" et en fait le Monsieur, le temps de refaire le certificat hospitalier, il a laissé passer le délai d'un mois donc ce Monsieur se retrouvait avec une pathologie qui entretemps s'était aggravée puisque c'était une maladie dégénérative, état qui se détériore; donc on est retourné à la préfecture, on parlait d'aggravation et c'est là où j'ai du montrer les certificats médicaux; en dépit du fait que j'ai du montrer les certificats médicaux on me baladait d'un guichet à un autre en haut, en bas première demande, contentieux, au

final j'ai du aller au tribunal, le tribunal a statué soi disant dans l'urgence et a mis 4 mois à rendre une décision en disant qu'il fallait enjoindre à l'administration de délivrer un nouveau dossier et donc Monsieur a eu un nouveau dossier, un nouvel avis médical et on attend toujours le titre de séjour. En attendant l'hôpital m'appelle en disant: " j'ai peur d'engager des soins qui ne seront jamais payés" et donc en fait c'est un dialogue entre moi et l'hôpital; je dois prendre la responsabilité de leur dire: "écoutez ça devrait marcher" "- mais comment ça se fait que la préfecture ne donne pas de titre de séjour? ce Monsieur s'il ne mange pas il meurt" "- elle le sait, elle a tous les bulletins médicaux, elle a la décision du tribunal qui dit que c'est un malade avec des organes vitaux atteints, il y a urgence.

J: Donc la préfecture ne suit pas l'avis du tribuna

C: Elle le suit mais à son rythme voila l'urgence vitale qui n'existe pas. Il n'y a pas de case et il n'y a pas de prise en compte de situation particulière; pourtant je suis allée plusieurs fois à la préfecture, j'ai du me justifier auprès du tribunal, que j'ai essayé des démarches amiables de procédures, des certificats; très très dur.

A: Par rapport à la dématérialisation...

C: Ce qu'on disait tout à l'heure

A: Vous avez une histoire qui vous a marquée?

C: A part la naturalisation on a essayé justement d'avoir des (?) du tribunal qui aient des rendez vous qui soient donnés mais ça n'a pas fonctionné parce qu'il y a apparemment une jurisprudence du Conseil d'Etat qui indique qu'on ne peut pas enjoindre à l'administration d'organiser son service de telle ou telle façon en gros ça a été jugé un peu comme ça, voilà, malgré ce qu'on a démontré; l'administration en défense a dit qu'elle avait pris des mesures, que si,ça fonctionnait entre le moment ou on a déposé notre requête et le moment ou le tribunal statuait et que" si regardez maintenant ça fonctionne vous pouvez vous connecter"

J: Pour la naturalisation

C: Oui et en gros le tribunal a pris acte de ce que disait la préfecture en disant: "Ca fonctionne et en tous les cas ce n'est pas au tribunal de décider de la manière dont doit fonctionner Paris; en gros il n'y a pas d'atteinte grave au fonctionnement du service public et à l'époque il n'y avait pas encore ce robot, mais il y avait des constats d'huissier.

J: Vous êtes dans une bataille perpétuelle?

C: Oui.

J: Vous avez des rapports aussi avec la CAF, Pole Emploi?

C: La CAF c'est plus facile; la CAF contentieux c'est plus facile; pole emploi contentieux non; la CAF c'est quelque chose mais il y a les services contentieux qui sont plus à même de parler sur le même pied d'égalité que nous; là on peut discuter,;après il y a beaucoup de liens par contre avec la CAF et l'administration préfectorale qui n'hésite pas à demander communication des dossiers et sinon avec Pole Emploi non je n'ai pas vraiment de...

Sinon vous avez fait un bon rapport?

Annexe 4

Retranscription de l'entretien exploratoire

E : Étudiante

E : Enquêté ex vacataire Préfecture Haute Garonne

E : Bonjour, merci d'avoir accepté de faire cet entretien. Est-ce que tu peux me raconter ton expérience à la Préfecture de Toulouse ?

E : Oui, alors bien sûr, donc... j'étais vacataire pour la Préfecture de Toulouse dans le service des étrangers donc... du mois d'octobre 2014 jusqu'à décembre. Donc, quand je suis rentré mon travail consistait en fait à scanner les dossiers des étrangers, c'est-à-dire comment dans la Préfecture ils sont dans le cadre de la dématérialisation des dossiers et des demandes aussi, voilà mon travail c'était déjà de rattraper tout le retard qu'ils avaient, parce qu'ils avaient pas mal de retard mine de rien, et donc de scanner tous les dossiers qui étaient... qui étaient pas encore terminés. Et après, je devais scanner les dossiers en cours, voilà on fait ça au départ hem... par la suite hem... voilà comme je travaillais et que ma chef de service considérait que c'était un travail barbant et très répétitif, elle m'a proposé en fait de faire l'accueil du public. Donc une fois que j'étais à jour sur mes dossiers et que j'avais terminé sur les dossiers anciens, elle m'a proposé donc par exemple le matin de faire par exemple mes dossiers du jour, de les scanner, et l'après-midi je faisais de l'accueil du public donc je faisais de la réception de... je donnais aux gens les cartes de séjour ou pas selon la situation des gens, mais ils venaient nous voir avec leurs papiers ou leurs récépissés donc on regarde si on avait bien reçu les cartes et... et en parallèle de ça, en plus de l'accueil, j'aidais mes collègues aussi à mettre, à préparer les cartes de séjour, parce que si tu veux les cartes de séjour, une fois qu'elles sont validées, elles sont envoyées en fabrication, et après elles sont envoyées à Paris

Ça veut dire quoi en fabrication ?

Par fabrication j'entends... hem... En fait l'information des personnes étrangères sont enregistrées dans un programme informatique qui ressemble au Minitel qui s'appelle

AGEDREF, alors ça s'écrit A-G-E-D-R-E-F. Donc sur AGEDREF tu enregistres en fait toutes les données liées à la personne, fin, à la personne étrangère, à la personne qui est en demande de régularisation ou de renouvellement de sa carte de séjour et donc une fois fait ça, ces informations passent dans une machine et ce processus, qui s'appelle de fabrication, ça donne des petits cartonets avec la photo et l'information de la personne. C'est à ce point-là que ce cartonet est envoyé à Paris pour qu'on nous envoie, un mois plus tard, les cartes de séjour officielles qu'on redistribue et qu'on renvoie aux étrangers concernés... donc dès qu'on recevait les cartes de séjour par carton, on avait une espèce de liste de noms, on les passaient, on les enveloppaient, on les préparaient et on devait envoyer un SMS à la personne pour la récupération. Elle se présentait... et voilà... elle disait « j'ai reçu un sms comme quoi j'ai reçu ma carte de séjour ». Grosso modo ça rassemble à ça un peu

D'accord. Il est sorti un rapport de la Cour des comptes qui donne des avis sur le programme AGEDREF

Ah oui et il dit quoi ?

Qu'il est un peu obsolète

Ah oui, c'est un Minitel, vraiment ça a la forme d'un Minitel quand tu le regarde. Comment dire... il n'est pas, en terme de pratique, super ergonomique. Quand tu tape des annotations ça suffit, mais après il est un peu complexe à prendre en main. Au tout début, c'était galère parce que tu ne peux pas poser des questions au programme ou demander de l'aide quand tu ne sais pas comment agir pour certaines démarches. Le programme respecte les règles de la loi qui ne représentent pas forcément certaines situations présentes dans la réalité

Est-ce qu'il y a à la Préfecture un bureau dédié aux problématiques informatiques ?

Je savais que quand j'avais un souci, après je ne sais pas jusqu'à quel point, quand j'avais des problèmes de scanner parce qu'il fallait que la scannerisation soit faite dans une certaine manière, si tu veux quand tu scannes un dossier, t'as la feuille cartonnée avec l'identité de la personne et plein d'informations et en dessous tu as toutes les informations de la personne. C'est arrivé que j'avais des problèmes avec la machine et que je devais appeler le bureau informatique, après... j'ai pas des souvenirs sur ça

Tu as vécu des difficultés pendant cette expérience à la Préfecture ?

Oui oui, par exemple imaginons t'as une personne... après ça dépend aussi des personnes qui sont derrière c'est-à-dire, à moi ils sont arrivés des cas où les gens arrivés, je vais voir leur carte de séjour et je vois OQTF, c'est l'obligation de quitter le territoire français, et en fait dès que tu as un OQTF c'est un peu emmerdant parce que toi en tant qu'agent, t'es là tu fais « qu'est ce que je fais ? » surtout quand tu es vacataire, tu fais qu'est ce que je fais et beh... 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 un OQTF le logiciel bloque... oui bloque... impossible de le voir, donc tu es obligé à aller en parler avec tes collègues pour savoir s'il est bien régularisé, qu'il a pas eu des problèmes au niveau des papiers, parce que ça arrive que les gens sont en cours de régularisation, et on voit que 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... oui bordel ! Donc on cherche de 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. Si non quand on sait pas trop, on préfère répondre : « non on a pas reçu votre carte de séjour. » Dans l'incertitude moi je préférerais dire en tant que vacataire de repasser un autre jour.

Un autre problème qu'on retrouvait, c'était que certaines fois les gens ils recevaient le sms, mais les documents arrivaient effectivement de Paris deux semaine après

Est-ce qu'à l'accueil tu te rappelles s'il y a eu des personnes qui demandent de l'aide pour suivre des démarches sur internet ?

Donc tout à l'heure je suis passé à la Préfecture et j'en ai discuté avec mes collègues qui me disaient que justement de plus en plus ils ont tendance à dématérialiser, et ils disaient que le souci qui s'est posé c'était que ces personnes-là en fait, quand ils arrivent en France, hem, j'en ai parlé avec l'ancienne chef, parce qu'elle n'est plus chef maintenant, c'était la grande chef de service qui est Dominique Posà, et en discutant avec elle, du point de vue de l'informatique je lui ai dit que ça peut gêner parce qu'en fait ils sont obligés d'avoir une assistante sociale pour les aider s'ils n'ont pas forcément les outils matériels et culturels, et elle me disait du coup que quand ils venaient en France ils avaient quand même connaissance de ça, que la première chose qu'ils faisaient c'était de se rendre en Préfecture... mais après, ça, c'est sa

vision de la chose, parce qu'après, moi, je pense que c'est une difficulté quoi

Donc selon elle, ils ont toute l'aide nécessaire pour l'utilisation des outils informatiques ?

Beh ils peuvent venir à la Préfecture directement ce qui après elles, font

Ils peuvent accéder sur internet à la Préfecture ?

Alors ils n'accèdent pas à internet là-bas, en fait je pense qu'on les renvoie, on leur donne pas internet comme ça à l'intérieur des locaux, mais je pense qu'on va les rediriger vers des services qui sont, qui peuvent les aider dans ce sens là a mon avis, il faut vérifier dans la réalité, mais je pense que c'est la chose à faire normalement

Tu as jamais entendu parler de la queue virtuelle ?

Non parce que moi je devais donner les cartes de séjour, donc les personnes elles ne devaient pas prendre le rendez-vous par internet, mais il est arrivé qu'ils doivent faire la queue, prendre un ticket et attendre jusqu'à leur numéro

Ok, d'accord... tu me parlais d'un système de quota des fonctionnaires

Oui, les fonctionnaires ont une espèce de contrainte des quotas qui les poussent, je t'en avais parlé la dernière fois, par exemple mes collègues... alors... Les étrangers quand ils arrivent le matin ils viennent et prennent un ticket et ils attendent, fin caricature d'une administration pure et simple, donc ils attendent et après ils passent au guichet et etc., les fonctionnaires, l'agent donc doivent recouper le ticket et bla bla ils gèrent le dossier, donc j'avais une collègue une fois elle était super contente parce qu'elle avait réussi à faire les 50 dossiers comme si c'était sa fierté etc., il y avait des primes qui étaient liées à ça donc hem... je pense pas que c'est une prime de rentabilité mais ce sous-entendu que si tu es efficace pendant toute l'année tu as potentiellement plus de chance d'avoir une prime à la fin... voilà plus élevée etc. parce qu'elle est calculée en fonction de ça

D'accord... et... l'état d'urgence a modifié selon toi les conditions d'accueil ?

Maintenant ils ont installé des portiques , avec vigipirate, d'ailleurs à ce titre-là, ils ont beaucoup de soucis parce qu'à ce titre là, comme me disait ma chef aussi, c'est que depuis

qu'ils ont installé les portiques, elle me disait que les personnes là-bas sont beaucoup plus calme, parce que par exemple on avait le matin des queues, genre tu ouvrais à huit heures du matin, et... fin neuf heures du matin, et dès que tu ouvrais, imagines un peu la caricature des soldes, c'était un peu ça quoi, dans une moindre mesure mais... parce que le temps d'attente c'était quand même assez long et le nombre de personnel n'est pas suffisant... mais ça c'est un avis personnel bref... donc elle m'expliquait que l'installation de ce portique-là est un espèce de pallier supplémentaire qui permet de tempérer le flux des gens d'une part et aussi les comportements de personnes, parce qu'il y a les flics à neuf heures devant la Préfecture et donc ça calme un peu les gens quoi. Après dans le deuxième étage de la Préfecture il y a des box réservés aux réfugiés et demandeurs d'asile... ça serait intéressant de voir quelles conditions d'accueil on peut retrouver là-bas

Tu as jamais entendu parler de la charte Marianne ?

Non plus... mais je sais qu'ils ont un truc qualité qui s'appelle QUALIPREF, et il est sur la qualité de l'accueil, donc ça doit être sur l'accueil numérique et physique... certaines fois avec mes collègues on rigolait. Il y avait certaines situations d'accueil désastreuses : retard, manque d'information, etc., donc on se demande comment on faisait pour avoir cette certification nationale... Selon moi cette certification ressemble un peu par analogie... ressemble un peu à quand le recteur de l'école fait un jour des contrôles, tu sais, « bon les enfants aujourd'hui il faut bien se tenir ! » voilà, c'est un peu ça quoi, tu te tiens bien pour la journée et c'est suffisant, je pense que ça doit être le même principe quoi, dans le sens que pour avoir l'agrément ça suffit de bien se tenir pour un jour ou pour une brève période de temps

Qu'est-ce que tu as appris grâce à cette expérience ?

Qu'est ce que j'ai appris, alors... pas mal de choses... c'est un des boulots qui m'a le plus appris hem... j'ai appris que l'accueil du public, en fait, est l'un des postes les moins évidents... à la Préfecture tu as la barrière de la langue d'une part parce que tu peux te retrouver en face de personnes qui ont une culture et une langue complètement différente et on est pas forcément armés pour ça... beaucoup de mes collègues, ils savent pas parler anglais, moi par exemple je le comprend mais je sais pas le parler, et tu peux te retrouver dans des situations cocasses. Moi une fois j'avais devant moi un couple d'asiatiques et eux ils me

disaient oui, oui, oui, et je leur expliquait, et je leur expliquais, et quand j'ai terminé je leur ai demandé : « mais vous avez compris ? », en fait je leur expliquais qu'il y avait un petit problème parce qu'eux ils voulaient leur carte de séjour, mais il y avait un problème avec AGIDREF. En gros ils avaient un problème de dates, elles ne correspondaient pas et donc je cherchais de leur expliquer : « non pour faire telle démarche il faut faire ça et il faut faire ça », mais ils ne partaient pas, et ils me demandaient « la carte, la carte » et moi « mais je viens de vous l'expliquer »... ça a duré hem... allez! Pour moi trois quarts d'heure, parce que j'ai pris le temps. Chaque fois je me faisais piéger, comme ils me disaient mes collègues, ils me disaient que j'étais trop gentil et que je passais trop de temps à parler et à chercher d'expliquer au public. Parce que certains de mes collègues ils répondaient : « ah! mais vous ne voulez pas comprendre, ici on est France, on parle français et dégagez », ils insistaient pas plus que ça, et oui... après une semaine horrible, ce genre de choses arrivait surtout le vendredi après-midi, quand il y avait des situations d'incompréhension, mes collègues ils ne cherchaient pas à comprendre, c'était un peu ça... oui. Bon pour retourner au couple d'asiatiques, j'ai fais appel à ma chef, et elle aussi a passé trois quarts d'heure à parler avec eux pour leur expliquer.

Un autre problème c'était les incompréhensions, par exemple certaines fois les gens ils se présentaient à nous et ils nous disaient « oui bonjour j'ai besoin de ma carte parce que je dois travailler. » et ça c'est vraiment un cercle vicieux. On leur demande d'avoir un travail régulier en France mais pour avoir un contrat régulier en France ils ont besoin de la carte de séjour, donc c'est en peu le serpent qui se mord la queue un peu... ça crée des situations un peu inextricable, tu arrives et tu peux que dire « on va voir ce qu'on peut faire... » tu pries pour pouvoir faire quelque chose sinon tu es un peu démuni et tu bottes en touche et tu peux que dire « repassez dans un mois », je pense que c'est la phrase que j'ai dit le plus, je l'ai dit pas mal de fois, et oui certaines fois tu te sens vraiment impuissant parce que tu as une grande machine derrière, l'administration, qui prend pas en considération la réalité et les différents cas, elle essaie pas, et après il y a toujours des problèmes qui bloquent les démarches... voilà

Ok, mon travail de recherche se concentre sur la thématique de la dématérialisation. Est-ce que selon toi je peux parler avec quelqu'un qui travaille sur ça à la Préfecture ?

Oui comme je te disais tu peux contacter Madame Posà et lui dire que pour ton mémoire de recherche tu travailles sur la dématérialisation et sur le... fin... et sur les leviers tant pour les usagers que pour les fonctionnaires en lien avec cette thématique, et que c'est peut être utile

pour toi d'avoir un rendez-vous avec elle parce qu'il te manque des éléments de connaissance là-dessus

Ok, d'accord. Est-ce que tu veux rajouter quelque chose ?

Non, seulement que... Alors le truc c'est que moi je suis parti sans à priori, j'ai débarqué à la Préfecture, au service des étrangers, ça me parlait pas du tout, et en fait je me suis rendu compte que ce système est compliqué pour les étrangers mais autant pour les fonctionnaires

D'accord, ok... merci. Alors, l'entretien est terminé, merci beaucoup pour ta disponibilité et pour l'ensemble de ces informations

De rien, tiens-moi au courant de l'avancement de la recherche

Oui d'accord

Annexe 5

Exemple de compte rendu des réunions

Lettre OGIDE N°13

14 décembre 2016

Prochaine plénière :

Lundi 9 janvier 2017, 19 heures, rue saint Jean

(Auberge espagnole)

Nous recherchons un-e graphiste-web pour mettre en forme le rapport

Ou en sommes nous ? **Le rapport devrait faire dans les 50 pages**, il sera sous forme numérique et sous forme PDF pour un usage papier.

La forme numérique permet les hyperliens qui renverront sur =

- les rapports cités
- les extraits plus fournis
- les sites des assocés et autres partenaires...

Il aura une lecture à 3 niveaux.

- en le feuilletant on repère les chapitres, les idées clefs
- en approfondissant son regard on voit les contenus des extraits d'entretiens, le détails de témoignages
- en cliquant les hyperliens on a accès aux autres documents...

Sortie prévue fin février. Les résultats seront discutés à la réunion de section LDH le 22 février, et le 21 février dans le cadre des « mardi de la socio » [fac du Mirail]

- Les stats : Les codages se finissent (c'est toujours long !). On recevra les stats début janvier 2017.

CHAQUE AXE DOIT FAIRE REMONTER À FRED LES QUESTIONS QU'IL SE POSE POUR POUVOIR ÉTABLIR LES STATS.

Exemple de question :

Quelles sont les caractéristiques (âge, sexe, pays...) des étranger-e-s malades dans les questionnaires ?

- Qui sont les personnes contentes de l'accueil de la Préfecture ? (arrivée en France ? âge ? situation ?...)

- Par Axe : En vue de la rédaction du rapport, chaque axe choisit des extraits (courts sauf exception) des différents matériaux recueillis :

- les extraits des commentaires des enquêteurs et enquêtrices
- les propos de associations, des experts, des syndicats...
- Parfois des extraits des défenseurs des droits
- Parfois quelques extraits de travaux précédents (Cimade, France terre d'asile, Amnesty...)
- Des illustrations (exemple des étrangers malades...)

On va trouver une mise en page de manière à faire apparaître par thème ces extraits, les stats et nos analyses. D'où le fait qu'il faut réduire les extraits sauf pour quelques cas remarquables qui en eux-mêmes donne une synthèse des situations vécues par les étranger-e-s.

Faire passer par axe les résultats de ce travail.

Elisabeth (LDH) est d'accord pour assurer une relecture finale. Merci !

Prochaine plénière :

Lundi 9 janvier 2017, 19 heures, rue saint Jean

(auberge espagnole)

Joyeuses Fêtes !!!!!

Rappel des axes :

Axe 0 – groupe éphémère, **REFERENCES D'ANALYSE DU RAPPORT**

Axe 0BIs – la méthode

Axe 1 et 2 : l'accès à internet / Accès, accueil à la Préfecture

Axe 3 : La transversalité des données, le respect des données individuelles

Axe 4 : Obstacles au travail des étranger-e-s

Axe 5 : Santé, Les étrangers Malades,

Axe 6 : femme et genre (cet axe a été ajouté suite aux traitements qualis)

Axe 7 : effets des retards /Ressources (cet axe a été ajouté suite aux traitements qualis)

Annexe 6

CONFERENCE DE PRESSE

Les principes républicains bafoués par la préfecture de Toulouse

Une maltraitance institutionnalisée

CONFERENCE DE PRESSE

MARDI 21 MARS 2017, 10H30

2 RUE SAINT JEAN

La conférence de presse sera suivie d'une remise du rapport au Préfet à 12 heures

Et à des prises de parole devant la préfecture.

Pendant 6 mois, tous les jours de janvier à juin 2016, une quarantaine d'adhérent-e-s de la LDH de Toulouse et Colomiers, d'Amnesty International et d'autres associations partenaires constitué-e-s en « Observatoire de l'accueil des étranger-e-s à la préfecture de Toulouse », en lien avec des sociologues de l'Université Jean-Jaurès et du Cnrs, ont interrogé les personnes qui faisaient la queue à la préfecture Toulouse (475 questionnaires ont été remplis et analysés). Nos observations ont été enrichies des informations et exemples fournis par les syndicats, les avocat-e-s, les travailleurs sociaux et travailleuses sociales qui jour après jour accompagnent les personnes en demande de papiers.

Le constat fait par notre rapport est sévère et scientifiquement peu contestable.

Au cours de cette conférence de presse, la LDH, en présence des universitaires, rendra compte de cette enquête.

En particulier il sera démontré comment, à l'opposé des engagements pris par la préfecture dans le label Qualipref 2.0, nous avons assisté à une maltraitance et un mépris généralisés des étranger-e-s accueilli-e-s. Et ce, que ce soit dans l'accueil, le conseil ou l'instruction des dossiers.

En particulier, notre état des lieux montre :

: → un accueil non respectueux des droits humains lors des queues matinales qui pourraient facilement être évitées → une sous-formation du personnel d'accueil, → un traitement inégalitaire des dossiers. → Des pratiques sans déontologie ni éthique, Notamment le refus d'appliquer les aspects positifs des circulaires (la circulaire Valls, 2012), → Des demandes abusives de pièces. → Une absence de transparence dans les décisions → Aucun moyen d'identifier les agents → Des rendez-vous impossibles à prendre ou renvoyés à plus de 12 mois (naturalisation). → Une durée des rendez-vous qui ne permet pas l'exposition des cas complexes → Une utilisation d'internet : qui reproduit un système élitiste et inégalitaire → Pas d'accueil téléphonique pour l'accueil des étrangers → Des retards ou des procédures qui limitent le droit au travail → Un non respect des droits au traitement des malades.

En fait, cela provoque une peur généralisée des étranger-e-s

Nous interpellons Préfet, Ministre de l'intérieur et candidat-e-s aux élections législatives et présidentielles sur des modifications nécessaires des conditions locales de l'accueil, et sur des modifications législatives nécessaires pour le respect des personnes étrangères (qui à plus de 75% le matin sont liées à nos anciennes colonies).

D'ores et déjà, nous demanderons solennellement à l'Affnor de suspendre le label Qualpref 2,0 de la préfecture de Toulouse.

→ Nous saisissons le Défenseur des droits pour que face aux abus de droits constatés, il organise une médiation à Toulouse comme il l'a proposé dans son rapport de 2016.

→ La mise en place d'un réel "Comité des usagers" : aujourd'hui, à la préfecture une seule représentante des usager-e-s siège face à 11 fonctionnaires.

Ce rapport fait suite à différents rapports similaires (Seine Saint Denis, Bordeaux, Cimade, Rapport du défenseur des droits). Afin d'assurer une veille citoyenne sur les coulisses de notre République que sont les files d'attente dans les préfectures, nous appellerons les différents collectifs constitués en France à se regrouper dans un Observatoire national 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.

Annexe 7



Toulouse le 24 mars 2017

COMMUNIQUE

L'OBSERVATOIRE DE L'ACCUEIL DES ETRANGERS A ETE REÇU A LA PREFECTURE DE HAUTE GARONNE

Le 21 mars 2017, une délégation de l'observatoire des étrangers de la section de Toulouse de la Ligue des Droits de l'Homme a remis son rapport à Monsieur Stéphane DAGUIN, secrétaire général de la préfecture de la Haute Garonne. Etait également présent M. le directeur de la réglementation.

L'échange a duré une heure, et a permis de **rappeler avec vigueur** la rigueur scientifique de l'observatoire et de rappeler la liberté total des chercheur.e.s d'agir sans autorisation préalable.

Monsieur le Secrétaire général nous a assuré approuver pleinement le travail de vigie-citoyenne assuré en l'espèce par l'observatoire. Disant entendre une partie de nos critiques, il déclare n'être pas au courant de beaucoup des dysfonctionnements constatés et renvoie aussi certaines questions aux effets de la politique nationale d'accueil des étrangers. A cet égard, nous souhaitons que les critiques émises dans le rapport soient transmises aux personnes en responsabilité au plan national.

Enfin, nous avons pris acte des propositions de M. le secrétaire général :

- Ouverture de la composition du **Comité Local des Usagers** en faisant appel aux associations directement concernées par le domaine,
- Mise en place d'un « **groupe de contacts** » composé d'associations, présidé par le secrétaire général de la préfecture. Ce groupe permettrait une analyse de problématiques globales à partir de l'examen de situations anonymes de dysfonctionnement des services et l'élaboration partagée de pistes d'amélioration des procédures...

A cette fin, M. le secrétaire général s'est engagé à ce qu'un courrier soit adressé par la préfecture aux associations suite à notre entretien. Il nous a également confirmé que la préfecture saisissait le **Défenseur des droits**.

La section de Toulouse de la LDH et son observatoire se félicitent des avancées possibles et attendent la mise en œuvre de propositions qui lui paraissent aller dans le bon sens et auxquelles ils répondront de façon loyale et critique tout en maintenant leur mission de vigilance citoyenne.

RELEVÉ DE DECISIONS DE LA REUNION DU GROUPE DE CONTACT PREFECTURE DU 8 JUIN 2017 (10.30/12.30)

Présents

Associations : cercle des voisins, CGT 31 IMMIGRATION, Case de Santé, la Cimade, Amnesty International , RESF , LDH 31

Préfecture 31 : secrétaire général (Stéphane Daguin), Directeur de la réglementation (Stéphane Lalanne), Directrice du service des étrangers (Sophie Pozat), Chargée qualité (Céline Viklobsky).

◇◇◇

Sur les trois points d'ordre du jour demandés par les associations, deux ont été retenus par la Préfecture, le troisième étant reporté à une prochaine rencontre (point sur la dématérialisation et ses effets directs et pervers).

Introduction par le SG

Rappel des objectifs du groupe : recueillir et répondre aux questions soulevées par les associations, d'émettre et recueillir des avis et propositions pour un fonctionnement amélioré du service des étrangers.

1) Accès au service

11 – rôle et fonction des « services civiques » de l'accueil général :

Leur activité doit se limiter à l'orientation des personnes et au rappel des plannings et non pas procéder à des informations sur les dossiers, tri dans la distribution des tickets ou toute autre information réglementaire aux usagers.

12- Retrait des dossiers

La responsable de service explique qu'outre le document général de demande de dossier, la préfecture 31 s'est doté d'un document spécifique se rapportant à chaque typologie de demande (vie privée, travail, etc ...).

Les pièces sur ces documents sont requises dès la délivrance du dossier de demande « afin de garantir que les personnes ne vont pas préparer un dossier alors même qu'ils n'auront pas les pièces demandées en fonction de leur demande et qu'ils risquent de perdre beaucoup de temps ».

L'ensemble des associations renouvelle leur demande de délivrance systématique du dossier de demande général sans tri préalable.

2 – Traitement des dossiers : pièces demandées

21 - Contrôle de nationalité (désormais prévu dans la loi du 1/3/2016)

La responsable de service communique des informations émanant d'une circulaire ministérielle de mai 2017 ;

les pièces recevables : extrait de naissance ou attestation consulaire ou passeport (en cours de validité ou pas), etc ... pas de photo obligatoire sur le document.

Nous demandons communication de ce document : acceptée par le SG

22-Justificatif de domicile

Le service refuse désormais les attestations d'élection de domicile délivrées par les associations ou institutions habilitées, sauf pour les demandeurs d'asile.

Le SG ne voit pas ce qui pourrait interdire les attestations d'élection de domicile.

Des informations doivent être demandées auprès du ministère

3 – points divers

31 – les récépissés

Documents qui se multiplient et provoquent des stress d'attente et de saturation des services.

Lors des demandes de titre de travail, les récépissés sont délivrés sans autorisation de travail

Conclusion :

La représentante d'Amnesty rappelle qu'au-delà du droit et des textes, c'est d'humains qu'il s'agit et qu'il convient de ne surtout pas l'oublier.

Prochaine réunion : septembre/octobre 2017

Lettre à Monsieur Pascal Mailhos,

REGION OCCITANIE

Toulouse, le 12 juillet 2017

Monsieur le Préfet,

Suite à plusieurs signalements émanant de diverses sources sur la permanence de certains dysfonctionnements des services des étrangers de votre préfecture, nous avons repris nos observations sur la qualité de l'accueil des étrangers. Malheureusement, nos observations de la matinée du lundi 10 juillet 2017 confirment les réclamations que nous avons reçues. Il ne s'agit pas d'anecdotes mais d'un dysfonctionnement majeur dans l'organisation des rendez-vous avec le service, en effet :

- plusieurs étudiants dont les cartes de séjour expirent en août ou septembre n'arrivent pas à obtenir un rendez-vous pour déposer leur dossier, que ce soit via internet (la seule réponse obtenue sur internet affirme que l'accès ne sera possible qu'à partir du 3 août), que ce soit directement à la Préfecture où ces personnes sont renvoyées ... sur internet...

Pour les non-étudiants, à la date du lundi 10 juillet 2017, les premières dates de rendez-vous proposées via le site internet sont les lundi 30 et mardi 31 octobre.

Il est à noter que la prise de rendez-vous n'est possible que dans les deux mois précédant l'expiration des cartes de séjour. **L'organisation de la Préfecture 31 place donc des ressortissants étrangers en situation irrégulière.** Compte-tenu de ce qui précède, nous demandons à vous rencontrer de manière urgente. La situation concernant cet aspect n'a pas connu d'évolution favorable depuis le dépôt de notre rapport le 21 mars. Dans cette attente,

Veillez recevoir, Monsieur le Préfet, l'expression de nos respectueuses salutations

- Monsieur Jacques Toubon, Défenseur des Droits.
- CGT 31
- La Case de Santé
- La Cimade
- Le cercle des Voisins
- Amnesty International
- RESF
- FSU