DNA 28/4/17 p.38

STRASBOURG Ressortissants étrangers

La préfecture modifie son accueil

Une prise de rendez-vous via Internet est instaurée pour les demandes de titre de séjour afin d'éviter les files d'attente devant la préfecture du Bas-Rhin.

Pour les retraits de titres de séjour, entre autres, les files d'attente sont interminables devant la préfecture du Bas-Rhin. PHOTO DNA

SUR LES QUELQUE 500 personnes accueillies chaque jour par la préfecture du Bas-Rhin à Strasbourg, près de 400 sont des ressortissants étrangers. Problème : depuis plusieurs semaines, ces derniers sont contraints, notamment pour renouveler leur titre de séjour, de prendre place dans d'interminables files d'attente. Certains « sont là dès 5 h du matin », indique même Yves Séguy, le secrétaire général de la préfecture.

La situation est telle que la Cimade – comme d'autres d'associations – n'hésite pas à dénoncer une « maltraitance administrative ». En cause, entre autres : la panne en fin d'année d'un système informatique de gestion des dossiers ainsi qu'une série d'absences chez les fonctionnaires qu'il a fallu pallier par le recours à des contractuels et à des agents volontaires d'autres services.

Des matinées réservées

Reconnaissant une insuffisance du service public, la préfecture a présenté hier de nouvelles modalités d'accueil applicables à partir de ce mardi 2 mai.

Désormais, l'accueil le matin des ressortissants étrangers ne se fera plus que sur rendez-vous après inscription préalable sur le site www.bas-rhin.gouv.fr. Il ne sera, en outre, ouvert qu'aux seules personnes souhaitant demander ou renouveler un titre de séjour ainsi que modifier ledit titre ou en obtenir un duplicata. En fonction de leur requête, ces personnes bénéficieront d'un entretien de 10 à 30 mn, une durée fixée selon « une moyenne large des rendez-vous actuels », dixit Corinne Desanges, la responsable du hall d'accueil des étrangers de la préfecture. Le dispositif doit ainsi permettre l'organisation de « 80 rendez-vous par matinée », avance-t-elle encore avant de préciser qu'un « système de médiation numérique » est en place pour accompagner, si besoin, les usagers dans leur prise de rendez-vous. Réservé aux autres demandes, à l'instar du retrait d'un titre de séjour ou de voyage pour les réfugiés, l'accueil se fera sans rendez-vous, de 13 h 15 à 15 h 30, du lundi au mercredi inclus ainsi que le vendredi.

Un groupe de travail

La mise en place de ce dispositif « a été décidée en mars », souligne Milada Pantic, la secrétaire générale adjointe de la préfecture du Bas-Rhin, tout en pointant qu'il est en revanche en cours d'élaboration depuis l'été au moins. Afin de l'affiner, un bilan d'étape sera dressé au bout d'un mois avec des associations d'aide aux étrangers. Celles-ci vont également participer avec les services de l'État à « un groupe de travail dans l'objectif de simplifier encore l'information dispensée » à la préfecture et sur son site internet. La traduction des formulaires de prise de rendez-vous ainsi que celle des listes de documents à présenter pour obtenir un titre est envisagée notamment en anglais, en russe, en arabe et en turc. ■

PHILIPPE WENDLING

INFOS PRATIQUES

Les ressortissants étrangers désirant un rendez-vous peuvent d'ores et déjà le demander sur www.bas-rhin.gouv.fr. Ils vont recevoir deux mails en retour : un premier indiquant l'enregistrement de leur requête ; un second comprenant leur convocation en pièce jointe. Le même site propose aussi la liste des documents à présenter en fonction du titre demandé. La préfecture estime à seulement un tiers les dossiers qui lui arrivent complets du premier coup.