INVERSER NOS REGARDS

POUR S'OPPOSER À LA MALTRAITANCE ET AU MÉPRIS DES ÉTRANGER-E-S

Militant-e-s des droits humains, nous avons l'habitude de résister jour après jour aux nouvelles lois, aux décrets et surtout aux pratiques discriminatoires dont sont victimes les personnes qui, pour une raison ou une autre, veulent séjourner, vivre, étudier, se soigner ou travailler en France. Dans ce rapport, nous avons voulu réintroduire une analyse critique des fonctionnements démocratiques de nos services publics, en particulier quand ils concernent des personnes étrangères.

UN RAPPORT CITOYEN

Grâce à la mobilisation de 40 observateurs et observatrices qui ont questionné et écouté les personnes se rendant à la préfecture de Toulouse, un rapport a été élaboré. Il peut être qualifié de citoyen et de scientifique au sens où il est le fruit d'une collaboration entre membres de diverses associations citoyennes et chercheur-e-s du service Public. Nos observations ont été enrichies des informations et exemples fournis par les associations ,les syndicats, les avocat-e-s, les travailleurs sociaux et travailleuses sociales qui, jour après jour, accompagnent les personnes en demande de papiers.

Nous sommes dans un État de Droit et nous tenons à y rester

Le Droit, en particulier le Droit administratif ou le Droit des étranger-e-s, définit un certain nombre de principes. Les préfectures qui sont - il n'est pas inutile de le rappeler - des services publics, doivent suivre les règles liées à leur statut. Elles se sont elles-mêmes dotées d'une charte (la charte Marianne) et d'un label de qualité (Qualipref 2.0). Or, si quelques personnes se déclarent satisfaites et heureuses de l'accueil, beaucoup, beaucoup trop de personnes décrivent autre chose.

Notre objectif n'est pas de dénoncer telle ou telle personne, telle ou telle catégorie d'employé-e-s. Mais au contraire, nous voulons œuvrer à maintenir un réel service public de qualité.

Pour ce faire, outre la longue liste des dysfonctionnements de la préfecture de Toulouse déjà épinglée par d'autres associations, comme la CIMADE au printemps 2016, on trouvera dans le rapport complet des propositions d'améliorations qui, pour certaines, sont aisées à réaliser au niveau local quand d'autres demandent des modifications législatives.

475 questionnaires utilisables, une trentaine d'entretiens d'associations, d'avocat-e-s, d'experts.

Ce document reproduit quelques extraits du rapport téléchargeable sur le site de la LDH 31
http://ldh-midi-pyrenees.org

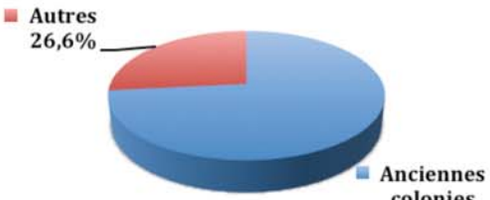
Comme il est d'usage, les propos tenus par les chercheurs n'engagent pas les organismes scientifiques auxquels ils sont rattachés.

BILAN DE 6 MOIS D'OBSERVATIONS :

Une queue qui n'a pas de raison d'être

Les statistiques parlent : 73,3 % des personnes dans la queue le matin sont issues de nos anciennes colonies ; 47 % des personnes sont en renouvellement de papiers, et parmi ceux et celles-ci, 66 % ont déjà obtenu leurs papiers à la préfecture de Toulouse.

Des démarches anciennes :
Pour 344 individus, la première demande date en moyenne de presque 9 ans ! La moitié depuis moins de 6 ans, et un quart depuis plus de 12 ans.



Origines de l'échantillon

Une queue inutile par rapport aux demandes de personnes ayant déjà un titre de séjour et dont le renouvellement pourrait être facilement systématisé – y compris par Internet.

Une queue non conjoncturelle mais structurelle

Les réfugié-e-s ou ex calaisien-ne-s ne sont pas là ! Les demandeurs d'asile viennent très majoritairement accompagnés et sur rendez-vous l'après-midi.

Est-ce le postcolonialisme qui crée l'ambiance, le style de communication ? Le mépris ?

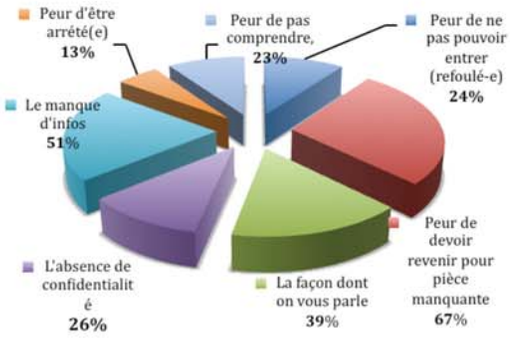
Nous avons observé un grave mépris du cadre d'un service public républicain fondé notamment sur la sûreté et l'égalité de traitement. Le label « Qualipref 2.0 » revendiqué par la préfecture elle-même n'est pas respecté.
Que ce soit dans les conditions matérielles de l'accueil :

- **L'accès à l'extérieur :** *« J'étais sous la pluie avec un bébé de trois mois ».*
- **Ou l'accès à l'intérieur :** *« Je ne comprends plus rien… »*
- **Dans l'orientation au bon guichet**
- **Le confort des espaces d'accueil**
- **L'affichage**
- **La confidentialité**
- **L'accueil et la prise en charge au guichet**

Trop de personnes se plaignent des fausses informations sur l'ouverture des guichets, de mauvais renseignements.

En fait, les usager-e-s ont PEUR :

- Outre la peur de devoir revenir pour pièce manquante **(67%),**
- 38,5% des réponses (36% des hommes et 43% des femmes, 41% des moins de 26 ans, 32% des plus de 44 ans), expriment une peur sur la façon dont on leur parle.
- 23 % des réponses abordent la peur de ne pas comprendre (17% des hommes et 32% des femmes).



Des traitements des dossiers aléatoires :
nombreux sont les témoignages de traitements aléatoires des dossiers en fonction de l'instructeur ou l'instructrice qui va recevoir l'usager-e ; il est impossible de se sentir en sécurité de traitement. Les personnes enquêtées ont apporté des témoignages qui sont aussi corroborés par les avocats : « *Car on ne sait pas, c'est selon les humeurs au guichet* », « *C'est aléatoire, cela dépend de la personne* » « *Certaines personnes ne donnent pas les bons renseignements* ».

Des pratiques sans déontologie ni éthique, une administration préfectorale inquiétante en Haute-Garonne : application étroite du droit, abus de droit fréquents. Notamment, le refus d'appliquer les aspects positifs des circulaires (la **circulaire Valls, 2012**).

Des demandes abusives de pièces. Un avocat témoigne des demandes illégales de pièces : « La préfecture exige la présentation de passeports dans des cas où cela n'est pas obligatoire. Il y a une tendance à demander plutôt des actes de naissance quand la loi exige une preuve d'identité car les actes étant faits dans les pays d'origine ils sont plus facilement contestables ».

Des rendez-vous impossibles à prendre ou renvoyés à plus de 12 mois (naturalisation). Par exemple (extrait du rapport, p.29) : « Pour une demande en février, les rendez-vous sont disponibles en avril au plus tôt. Mais attention, on ne peut pas prendre rendez-vous plus de deux mois avant la date d'expiration du titre. Ce qui est complètement kafkaïen. La préfecture fabrique, par le biais des rendez-vous, des personnes en situation illégale ! ».

Une utilisation d'Internet qui reproduit un système élitiste et inégalitaire
- 39,3 % ont utilisé Internet dont 26 % n'ont pas d'ordinateur et 50% n'ont pas d'imprimante. (Le matériel a été fourni par : 45% famille, 30% ami-e-s, 25% associations). 44 % des personnes sans revenu n'ont pas d'ordinateur.
- 32 % se sont connecté-e-s difficilement. 55% ont recommencé plusieurs fois ; en moyenne 6 fois, pour 54% le même jour. 43% ont demandé de l'aide. 38% se sont senti découragé-e-s. **26% ont eu envie d'abandonner.**

Une absence de transparence dans les décisions, mais aussi...
- **Aucun moyen d'identifier les agents**
- **Une durée des rendez-vous qui ne permet pas l'exposition des cas complexes**
- **La langue : tout est en français, y compris sur les écrans d'information**
- **Pas d'accueil téléphonique pour l'accueil des étranger-e-s**
- **Des retards ou des procédures qui limitent le droit au travail**
- **Un non respect des droits au traitement des malades**
- **Une non prise en compte des réalités des violences conjugales**
- **Une non prise en compte des textes sur les spécificités LGBT**

Effet des retards, des oublis, de la maltraitance...

Outre sur le droit au travail largement évoqué dans notre rapport, les retards ont également des répercussions graves sur les droits sociaux dévolus aux étranger-e-s en attente de régularisation :
- droit à la protection de la santé
- droit au logement et à l'hébergement d'urgence
- droit à une protection sociale
- droit aux ASSEDIC
- droit au compte bancaire

Conclusion et propositions

La préfecture de Toulouse est-elle une des pires de France ?
Un accueil des étranger-e-s qui relève de la maltraitance
Des queues d'attente inutiles... Des queues postcoloniales ?

Vers un Observatoire national de l'accueil des étranger-e-s en France

Nous avons besoin d'outils permanents pour suivre les évolutions 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.**

Une politique nationale à modifier

Actuellement une politique qui précarise les étranger-e-s, les isole, les stigmatise. Une absence d'uniformité dans l'application des textes actuels dans les différentes préfectures en France. Internet qui pourrait être un progrès devient un obstacle à l'égalité de traitement. La dématérialisation en cours, avec le traitement via Internet des dossiers, tente à cacher, sous couvert de « modernité », la paupérisation du service public.

PROPOSITIONS DE L'OBSERVATOIRE

Au niveau National

- Une autre politique d'accueil des étranger-e-s et un changement de la législation pour permettre aux étranger-e-s de vivre dans des conditions dignes, de tisser des relations sociales durables, travailler, se loger et voir leur place reconnue en France, en menant la vie de leur choix à l'endroit où ils ou elles résident.
- Une régularisation de tous les étranger-e-s, un titre de séjour unique pour tous et toutes, de plein droit et pérenne.
- Une autre politique pour les services publics, des moyens et un respect de leurs missions.

♦ **Nous allons interpeller les candidats aux élections pour connaître leurs positions sur toutes ces questions.**

Au niveau local

Nous demandons :

♦ **Une saisine du Défenseur des Droits : Face aux abus de droits constatés, nous saisissons le Défenseur des Droits pour demander sa médiation à Toulouse comme il l'a proposée dans son rapport de 2016.**

♦ **La mise en place d'un réel "Comité des usagers" : aujourd'hui, à la différence de nombreuses préfectures, UNE SEULE REPRÉSENTANTE DES USAGER-E-S SIEGE FACE À 11 FONCTIONNAIRES.**

Suspension du label Qualipref 2.0 de la préfecture de Haute-Garonne

Nous interpellons l'AFNOR (Association Française de Normalisation), le Préfet pour que le label Qualipref 2.0 soit suspendu à la préfecture de Toulouse jusqu'à une mise en conformité entre les principes énoncés et les pratiques effectives.

Nous demandons à l'AFNOR un réel contrôle de suivi du label Qualipref 2.0, comme prévu dans le cahier des charges.

Respect des principes du service public républicain par la préfecture de Toulouse

Respect des conditions d'accueil : Installations décentes pour l'accueil : auvent, sièges ; mise à disposition d'ordinateurs et d'imprimantes piloté-e-s par du personnel à l'entrée ; mise à disposition de traducteurs et traductrices, traduction du site Internet. Que l'accueil téléphonique soit aussi accessible pour le « service étrangers ».

Respect de délais décents pour les rendez-vous par Internet (actuellement plus d'un an pour les naturalisations quand l'accès est possible) et pour les réponses aux demandes de façon générale.

Formation de tout le personnel d'accueil, y compris les services civiques de 6 mois qui orientent (avec le sourire) les personnes à l'entrée ; rappel à tout le personnel des bases du droit des services public et républicain (respect des circulaires, des jugements des tribunaux, assurer la sûreté (y compris psychologique) des personnes accueillies. Que la formation intègre les droits LGBT (lesbiennes, gays, bisexuel-le-s, transgenres).

Réalisation de vraies évaluations par la mise en place d'audits indépendants.

Enfin, nous exigeons aussi à Toulouse l'arrêt de l'arbitraire dans le traitement des dossiers et, d'ores et déjà, le respect de la réglementation en vigueur.

Coordination : groupe GID de la LDH 31
Resp. scientifique : D. Welzer-Lang, Sociologue (UTJJ, Cnrs), F. Rodriguez (UTJJ)
Graphiste : http://www.natalystudiographique.com *Impression :* www.groupereprint.com
Contact : **ldh.toulouse@gmail.com**