



Ligue
des **droits de**
l'Homme

FONDÉE EN 1898



Monsieur le Premier Ministre
57 rue de Varenne
75007 Paris

Paris, le 20 mars 2018

Objet: demande de modification partielle du décret n°2016-685 du 27 mai 2016 afin de prévoir le caractère facultatif et alternatif de la saisine par voie électronique de l'administration par ses usagers et usagères.

Monsieur le Premier Ministre.

Le Syndicat des Avocats de France, le Gisti, la Ligue des droits de l'Homme et La Cimade ayant constaté de graves dysfonctionnements des « téléservices » publics dont résulte l'obligation fréquente de prise de rendez-vous par Internet pour le dépôt d'une demande de délivrance ou de renouvellement d'un titre de séjour par les ressortissant·es étranger·ères, vous demandent de bien vouloir modifier partiellement le décret n°2016-685, *autorisant les téléservices tendant à la mise en œuvre du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique*, afin de rétablir des possibilités alternatives d'accès à la prise de rendez-vous.

Le décret n°2016-685 du 27 mai 2016 autorisant les téléservices tendant à la mise en œuvre du droit des usagers et usagères de saisir l'administration par voie électronique prévoit, en son article 1^{er}, que « *les services de l'Etat et les établissements publics à caractère administratif de l'Etat sont autorisés, par le présent acte réglementaire unique, à créer des téléservices destinés à la mise en œuvre du droit des usagers à les saisir par voie électronique tel qu'il résulte des articles L. 112-8 et suivants du code des relations entre le public et l'administration* ».

Préalablement saisie pour rendre son avis sur ce texte, la CNIL avait très explicitement recommandé de rendre facultatives, pour les usagers et usagères, les saisines par voie électronique pour accomplir leurs démarches administratives :

« le caractère facultatif de l'usage de ces SVE devrait être clairement indiqué aux internautes, dès la page d'accueil du dispositif de même que les modalités pratiques permettant d'effectuer une démarche analogue sans recourir à la SVE » (Délibération n° 2016-111 du 21 avril 2016, portant avis sur un projet de décret autorisant les téléservices tendant à la mise en œuvre du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique).

Ces recommandations n'ont pourtant pas été prises en compte, le décret n°2016-685 ne prévoyant ni le caractère facultatif des saisines par voie électronique, ni le maintien de modalités pratiques alternatives pour effectuer une démarche analogue.

Nos structures accompagnent de nombreuses personnes étrangères qui demandent la délivrance ou le renouvellement d'un titre de séjour. Dans un nombre croissant de préfectures et sous-préfectures, l'accès à la procédure est conditionné à l'obtention d'un rendez-vous en vue du dépôt du dossier, via le site Internet de la préfecture. Et, sauf exception, aucune modalité alternative d'accès au service public n'est proposée aux usagers et usagères.

Or, dans de nombreux départements, très peu voire aucun rendez-vous n'est effectivement proposé sur le site Internet, en raison le plus souvent de l'insuffisance des créneaux horaires disponibles. Les personnes souhaitant accéder au service sont contraintes de multiplier les visites sur le site préfectoral, souvent sans succès ; cette étape préalable à l'accomplissement des démarches administratives dure plusieurs semaines, voire plusieurs mois.

En outre, une partie des usagers et usagères n'est pas en capacité d'utiliser Internet pour accéder à la procédure (absence de connexion, d'adresse de courriel pour réceptionner la convocation, de maîtrise de la lecture ou de l'écriture en français, handicap, etc.).

Et les personnes bloquées qui tentent d'accéder au service public par un autre moyen (téléphone, courrier, présentation physique au guichet) sont systématiquement renvoyées vers la prise de rendez-vous par Internet.

En conséquence, les usagers et usagères souhaitant se conformer à leur obligation de demander la délivrance d'un titre de séjour sont maintenus dans l'irrégularité administrative : celles et ceux devant demander le renouvellement de leur titre en cours encourent des pertes de droit au séjour, de droit au travail et de droits sociaux.

Cette situation, dénoncée régulièrement auprès des pouvoirs publics par nos structures, fait l'objet d'une veille permanente par un robot informatique (<http://aguichetsfermes.lacimade.org>) permettant de démontrer l'étendue des difficultés d'accès à la prise de rendez-vous par Internet et donc la méconnaissance du droit pour tout usager à accéder aux services publics pour faire valoir ses droits.

En conclusion, l'absence d'accès au rendez-vous par des voies alternatives à la prise de rendez-vous par Internet, pour les demandes de délivrance ou de renouvellement d'un titre de séjour :

- **rend, en fait, inaccessible le service public concerné, dès lors que les rendez-vous sont proposés en nombre insuffisant ou ne sont même pas proposés ;**
- **créé, en droit, une rupture d'égalité entre les usager·ères dans l'accès au service public, en interdisant même l'accès aux personnes incapables d'utiliser les téléservices pour leurs démarches.**

C'est pourquoi nos structures vous demandent de bien vouloir modifier le décret n° 2016-685, afin de prévoir le caractère facultatif et alternatif de la saisine par voie

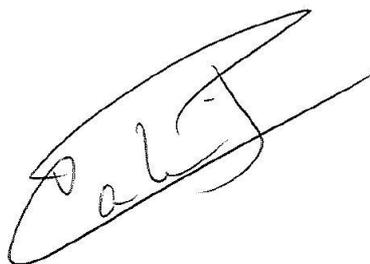
électronique de l'administration par ses usagers et usagères.

Sans réponse positive de votre part, nous nous verrions contraints de porter l'affaire devant le juge administratif afin qu'il rétablisse le droit de tout usager·ère, français·e ou étranger·ère, à accéder à nos administrations et à faire valoir ses droits devant elles.

Geneviève Jacques,
Présidente de La Cimade



Malik Salemkour,
Président de la Ligue des droits de
l'Homme



Vanina Rochiccioli,
Présidente du Gisti



Laurence Roques,
Présidente du Syndicat des Avocats de
France

