



La CIMADE PACA
8 b, rue Jean-Marc Cathala
13002 – Marseille
Tel : 04 91 90 49 70

Les conditions d'accueil

**au bureau des étrangers
de la Préfecture des Bouches du Rhône**

Rapport sur l'observation

réalisée du 15 au 31 mai 2006

Avec la participation de : Amnesty International, la Ligue des Droits de l'Homme Marseille section Nord Sud, la Pastorale des migrants

I. Présentation de la démarche

1- Les raisons de notre observation :

Au cours de nos permanences d'information et d'orientation sur les lois concernant les étrangers, nous avons depuis quelques mois écouté un certain nombre de témoignages qui nous ont décidé à entreprendre un temps d'observation avant et durant les heures d'ouverture du bureau des étrangers de la Préfecture des Bouches du Rhône

Plusieurs équipes se sont relayées à partir de 7h30 du matin -et parfois 6h, voire 2h30- pour assister aux conditions de réception de ce service de la Préfecture, et recueillir des témoignages.

Elles ont assisté au mouvement de foule au moment de l'ouverture des portes à 8h15.

Elles ont constaté l'incapacité de ce service à organiser un accès fluide et respectueux des personnes, notamment au moment de l'ouverture.

Elles ont constaté l'attente interminable et très dure imposée aux personnes qui ne comprennent pas les règles de ce fonctionnement.

Cette observation est pour nous l'occasion d'exercer une démarche citoyenne, de proposer un regard sur le fonctionnement d'une administration : la Préfecture et précisément de son bureau des étrangers ; un service qui concerne exclusivement le règlement administratif de la situation au regard du séjour des étrangers résidants dans le département des Bouches du Rhône.

2- Les observateurs :

Au total 26 observateurs et observatrices se sont relayés durant 7 jours. Bénévoles, stagiaires, militants, d'une grande diversité d'âges, d'horizons et de professions, réunis par leur engagement aux côtés des étrangers, dans plusieurs associations : Amnesty International, la LDH Marseille section Nord Sud, la Pastorale des migrants et la Cimade.

Il est pertinent de noter la profession et le statut de chaque personne afin que leur propos consignés soient perçus comme parole citoyenne : infirmière, stagiaires travail social, étudiante en droit, professeur d'anglais à la retraite, infirmier à la retraite, professeur de philosophie, assistantes sociales, étudiante en ethnologie, linguiste à la retraite, directeur d'entreprise à la retraite, secrétaire, mère de famille, urbaniste à la retraite, formatrice travail social, formatrice AFPA à la retraite, directrice d'établissement à la retraite, sociologue CNRS à la retraite.

L'observation devant le bureau des étrangers et dans les salles d'attente RdC et au 1^o étage s'est déroulée dans la semaine du 15 au 20 Mai et les 22 et 23 Mai 2006 et le 31 Mai

Dans ce même temps nous avons recueilli l'avis des personnes, à leur sortie.

Nous faisons ici une description de ce que nous avons constaté et des conséquences qui en découlent.

II. Rapport d'observation

A. Devant la Préfecture:

1- Le système du ticket :

Constats

La réception du public et l'accueil des usagers ont changé depuis le 30 septembre 2005. Le pré-accueil installé au rez-de-chaussée a été supprimé et remplacé par l'instauration de tickets donnant droit à être reçu quelque soit la demande (à part pour les personnes qui ont un rendez-vous et celles qui viennent retirer un titre de séjour). Tous les autres doivent avoir un ticket, même s'il s'agit d'un renseignement ou du retrait d'un dossier.

Le nombre de tickets délivrés varie chaque jour, 20, 70, 100, 150... Ce jeu de « yoyo » rend vaine toute tentative pour prévoir et s'organiser.

Conséquences

Le nombre de ticket ne correspondant pas au nombre d'individus voulant être reçus les personnes ont entrepris d'arriver bien avant l'heure d'ouverture (à partir de 4h du matin) pour être sûres d'obtenir un ticket pour leur demande. D'après notre échantillon de personnes interrogées, 61% arrivent avant 7h et 18% d'entre eux sont venus avant 5h du matin.

L'échec des premières tentatives amènent les gens à se rendre à la préfecture de plus en plus tôt pour éviter d'avoir à y revenir le lendemain. Cependant plusieurs essais (généralement trois) sont nécessaires avant d'obtenir un ticket, ce qui accroît artificiellement l'affluence ; autrement dit, la solution apportée aggrave le phénomène. Il faut ajouter que cela alourdit également les contraintes pour les personnes, en termes de déplacements, garde d'enfants, manquement au travail, voire risque de perte d'emploi, prolongement de la situation irrégulière, perte de temps.

« Le patron ne veut plus que je vienne tant que je n'ai pas ma nouvelle carte »

« On perd le travail pour renouveler les papiers »

« Je rate mes cours pour rien »

« Je suis là depuis 5h du matin et je ne suis pas sûr de passer »

« Pour renouveler ma carte ça fait trois fois que je viens en quinze jours, aujourd'hui c'est la date limite »

2- Dans la file d'attente :

Constats

La plupart des demandes nécessitant un ticket, qui sont en nombre limité, beaucoup de personnes se rendent tôt le matin à la préfecture espérant en obtenir un. Cependant l'affluence de tant de personnes n'étant pas matériellement prévu devant les locaux du service des étrangers, une file d'attente se constitue de manière improvisée devant les grilles et sur les marches du perron de la préfecture.

Conséquences

Comme il n'existe aucun moyen matériel permettant aux gens de se mettre les uns à la suite des autres selon leur arrivée, une foule se forme devant les portes, sans que soit distingués les hommes des femmes, des personnes âgées, des femmes enceintes, des handicapés, ou des gens venus avec des enfant en bas âge. Au moment d'entrée toutes ces personnes se retrouvent compressées dans l'appel d'air que l'ouverture des portes entraîne. Les femmes enceintes et celles avec des enfants, ainsi que quelques personnes âgées peuvent être prioritaires si elles en font la demande. Mais il ne s'agit pas d'une règle officielle et aucune annonce n'est faite dans ce sens, par conséquent beaucoup d'entre elles font la queue comme tous les autres.

✓ Il a fallu attendre le 31 mai 2006 pour que des moyens matériels organisent enfin cette foule quotidienne en une file d'attente à l'aide de barrières. On peut penser que ceci a été fait, notamment, en réaction à des articles parus tout le mois dans des journaux locaux et aux observations faite par trois associations de défense des étrangers. Cependant ce problème a dû surgir très rapidement dès la mise en place du nouvel accueil qui a eu lieu en fin septembre 2005¹. Pourquoi avoir alors attendu aussi longtemps pour installer de simples barrières ? On peut se demander quelle image de l'étranger se fait cette institution pour laisser s'instaurer, devant ces portes, une sélection à la Darwin ? Une dame commente, d'ailleurs, avec amertume, la scène qui se passe devant elle en disant « *ce n'est pas celui qui vient en premier qui rentre, mais celui qui a le plus de muscles* ».

¹ CF le communiqué de presse du caninet service communication de la Préfecture des Bouches-du-Rhône du 28 septembre 2005.

3- Une atmosphère d'humiliation :

Constats

Au moment de l'ouverture de la Préfecture, le stress et la fatigue de ceux qui sont là depuis plusieurs heures, comme de ceux qui reviennent depuis plusieurs jours, ainsi que l'inquiétude de ne pas réussir à avoir un ticket, selon le nombre incertain qui sera distribué génère une atmosphère tendue. Du coup entre ceux qui veulent conserver leur place et ceux qui espèrent en obtenir une meilleure, il se crée une bousculade en direction de la porte d'entrée que quelques policiers essaient de contenir.

Conséquences

Au cours de cette bousculade, qui se reproduit à chaque nouveau petit groupe autorisé à entrer, des personnes sont écrasées, il y a des cris, des pleurs, des évanouissements, des malaises, mais aussi des personnes qui ironisent et tournent en dérision la situation qu'ils vivent, certains entrent en négociation avec les policiers et d'autres font rires les gens autour d'eux. Ceci étant des moyens de se mettre à distance de cette réalité qui est vécue par tous comme une humiliation. Le sentiment général des personnes présentes est d'être traitées comme « des animaux ».

*« On nous accueille avec mépris, comme des esclaves »
« On va à l'abattoir »
« Ils nous prennent pour des bêtes »
« Etre obligé de vivre ça, quel déshonneur ! »
« On est pas un troupeau »
« C'est ça la France, c'est ce pays qui a créé les droits de l'homme ? »
« Pourquoi nous faire endurer ça, c'est inhumain »*

4- Risque de xénophobie :

Constats

Pour retenir entre 150 et 350 personnes selon les jours, seuls 2 à 6 policiers sont présents. Généralement, leur effort pour contenir la foule sont vains et il n'est pas rare qu'ils se retrouvent débordés par la situation.

Conséquences

Cette situation ne met pas juste en avant un manque d'organisation, elle contribue à marquer la dualité entre étrangers et français. Dans ce face à face entre policiers et étrangers qui peut être généralisé à la préfecture face aux étrangers chacun projette sur l'autre ce en quoi la situation lui est insupportable. Au lieu de s'en prendre à la manière dont les choses se passent, chacun cristallise sur l'autre ce qu'il subit. Les étrangers ont le sentiment d'être considérés comme des « animaux » et les policiers (comme les autres agents de la préfecture) ont le sentiment que les étrangers se comportent comme des « bêtes sauvages ». A plus long terme, cette situation ancre ces représentations de l'Autre dans les esprits et les comportements. Les étrangers entendent et voient dans cet accueil qu'ils ne sont pas les bienvenus, et que tout est fait pour les décourager d'obtenir des papiers. En face, les policiers et le personnel de la préfecture y voient un danger : *« on est envahis, ils sont indisciplinés et irrespectueux des règles »*.

✓ Le mouvement de panique que crée le moment de l'entrée dans la préfecture, les cris, les pleurs et les bousculades, tout cela fait oublier lorsqu'on l'observe qu'il s'agit juste, la plupart du temps, de l'accomplissement d'une formalité administrative. Il y a, en effet, un paradoxe d'exiger de personnes qu'elles fassent des démarches administratives et de ne pas leur donner les moyens logistiques de les accomplir. A ce niveau on peut se demander et certains étrangers se le demandent aussi, si le but de ce genre de fonctionnement est de créer de plus en plus d'irréguliers. Un homme dit justement en voyant la difficulté d'entrée : *« A quoi bon se mettre en règle ? »*, un autre, français, excédé par l'attente et par le fait de ne pas avoir obtenu de ticket crie en tirant sa femme *« si vous ne voulez pas que l'on fasse nos papiers il ne faudra pas venir nous les réclamer plus tard »*.

5- Individualiser les étrangers :

Constats

La limitation du nombre de ticket par jour donne le sentiment qu'il y a plus de personnes qu'avant puisque tout le monde est obligé de venir le matin à l'ouverture, alors que ceux qui ne veulent qu'un renseignement venaient, auparavant, plus tard dans la journée. Cette impression de foule mêlée à la crainte de ne pas obtenir de ticket mettent en rivalité les étrangers.

Conséquences

Tout au long de l'attente, avant l'heure d'ouverture, les gens ont le temps de s'identifier et de se reconnaître. Par conséquent une tension s'instaure entre ceux qui trichent et ceux qui respectent la règle, identifiés par les heures d'arrivées de chacun. Cette situation isole chaque individu dans son problème, ce qui amoindrie les solidarités au moment d'entrée, jusqu'à hésiter de relever une dame ayant eu un malaise de peur de perdre sa place. Cette course au ticket pousse les gens dans des retranchements qu'ils n'auraient pas en temps normal.

✓ Une jeune fille avoue un peu honteusement : « *Moi aussi j'ai du pousser une dame pour entrer* ». Un monsieur explique, quant à lui, comment il s'accommode de la situation : « *J'ai bousculé pour entrer. On prend l'habitude, quand on a pas eu de ticket une fois* ».

La bousculade prend fin avec l'annonce de l'interruption de la distribution des tickets. Annonce généralement faite par quelqu'un qui en a obtenu un et qui sort des locaux. Face aux protestations des laissés pour compte, les policiers (ou les agents de la préfecture par micro) donnent comme explication : « *Vous êtes trop nombreux !* », ce qui renvoie la responsabilité du manque de ticket sur chacun des demandeurs. Cette formulation est beaucoup plus culpabilisante et individualisée que par exemple « *il y a trop de monde aujourd'hui* », et montre bien que les conditions d'accueil et la tension qu'elles génèrent se ressentent aussi du côté des agents de la préfecture qui, comme dit précédemment, au lieu de s'en prendre à la situation en elle-même, reportent leur énervement sur ceux qui en représentent la cause le plus directement.

B. A l'intérieur de la Préfecture :

Constats

A l'annonce de la fin des tickets, la plupart des gens n'osent pas repartir de suite. Ils restent généralement une ou deux heures à tourner dans la salle d'attente en espérant obtenir soit un ticket soit ce qu'ils étaient venus chercher.

Conséquences

Les personnes n'ayant pas de tickets participent à la surpopulation de la salle d'attente où il fait très chaud. Leur désarroi les amène à questionner ceux qui attendent en créant une agitation dans laquelle des vraies ou fausses rumeurs de revente de tickets crée l'espoir pour les plus découragés.

1- L'état des lieux :

La salle d'attente du haut se compose de : 63 places assises pour des pointes de 150 à 250 personnes dans les locaux. Les fenêtres n'ont pas de poignées, ce qui ne facilite pas l'aération qui devient pourtant vite nécessaire quand il y a autant de monde. Les seules indications écrites sont très sommaires et dans un langage très administratif. Aucune affiche n'est traduite sauf celles expliquant la procédure de l'aide au retour financé par l'ANAEM. Selon où l'on se trouve dans la salle d'attente les panneaux d'affichage des numéros ne sont pas visibles. Les appels vocaux sont une fois sur deux inaudibles et toujours répétés. Il n'y a pas de toilettes, pas de point d'eau potable en libre accès, seuls des distributeurs payant sont disponibles. Il n'y a pas d'extincteur visible au premier étage, ni même d'alarme incendie, et la seule issue en cas d'évacuation est l'escalier. Il n'y a aucune décoration, les murs sont vides. Les guichets ne sont pas visibles depuis la salle d'attente, une traductrice et une « facilitatrice » sont parfois présentes dans la salle. L'une circulant dans la salle, l'autre se réfugiant dans un bureau fermé où un cadran en bois découpé dans la porte fait office de guichet d'information. Se sont les seules représentantes de l'administration. Les handicapés n'ont pas accès à cette salle d'attente, ils doivent contourner le bâtiment et attendre que quelqu'un vienne s'occuper d'eux.

Il est évident, avant tout, que les normes de sécurité nécessaires à un lieu recevant du public ne sont pas respectées, ici. En cas d'incendie ou de simples mouvements de panique, les conséquences pourraient être très grave.

De plus pour une attente pouvant varier entre 1 à 6 heures aucune condition matérielle minimale n'est mise en place pour pouvoir patienter aussi longtemps : il n'y a ni toilette, ni point d'eau.

La négligence dont cette salle semble faire l'objet, montre à nouveau l'image que cette institution se fait ou accorde au public qu'elle reçoit.

✓ L'indifférenciation des demandes contraint tout le monde au même parcours. On peut voir une signification lourde de sens à ce constat : le fait qu'il n'y ait pas de différence entre une personne qui vient d'arriver et qui demande un premier titre de séjour et quelqu'un qui vient faire renouveler son titre de 10 ans n'est pas anodin dans ce contexte d'incitation à l'intégration (via le CAI). Le fait d'avoir à affronter, à nouveau les mêmes difficultés que quelqu'un qui vient d'arriver, pour renouveler son titre, prouve qu'au regard de l'administration cette personne est un étranger au même titre que les autres (avec toutes les connotations péjoratives que ce mot contient actuellement), sans que soit pris en compte les « efforts d'intégration » qu'elle a pu faire. Moralement ce retour en arrière est considéré comme injuste et comme un manque de considération. C'est ce qu'évoque un vieux monsieur en faisant la queue à l'extérieur : « *On a pas de valeur, 25 ans que je suis en France !* ».

2- Au guichet :

Les guichets n'étant pas visibles de la salle d'attente, nous n'avons pu voir ce qu'il s'y passait. Cependant le témoignage de certains usagers et l'expérience d'autres montrent que les agents sont excédés par leur condition de travail. Cela se répercute bien entendu sur les usagers, par notamment, un traitement rapide des demandes :

*« Il n'y a pas de relation quand on est reçu »
« On entre, on nous dit « qu'est-ce qu'il y a ? Donnez ça. On vous appelle » ».
« Elle nous a même pas laissé le temps de parler »
« ça fait trois ou quatre fois que je viens et que l'on me redemande les mêmes documents, elle me répond que si on est pas content... »
« C'est la première fois que je suis accueilli. Horrible, c'est trop petit et on entend tout ce qui se dit à côté, c'est difficile à supporter »
« C'est inhumain aussi bien pour les fonctionnaires que pour les usagers ».*

✓ Une dame décrit (CF annexe) une altercation entre un guichetier et son supérieur dont elle a été témoin. Elle explique que cet employé ne supportant plus la manière dont les gens sont accueillis et l'influence que ça a sur son travail s'en est pris à son supérieur lui reprochant de ne rien faire. Policiers et traducteurs ont aussi confié leur sentiment sur l'organisation et l'accueil fait, ils n'en sont pas satisfaits, car en cas de problème, aucun interlocuteur responsable n'est là pour intervenir, donner des instructions ou prendre en charge l'utilisateur mécontent : les agents d'accueil de base sont obligés de gérer seuls le face à face avec l'utilisateur et de prendre des responsabilités qui dépassent leur fonction.

✓ Il est certain que les qualités relationnelles des agents d'accueil et leur capacité à communiquer sont des conditions essentielles pour un bon accueil. Cependant, l'approche relationnelle seule ne suffit pas pour rendre compte des facteurs de dysfonctionnement de l'accueil de la Préfecture. Les agents d'accueil ne sont que les médiateurs. S'ils ne parviennent pas à assurer un accueil de qualité, c'est généralement parce qu'ils sont insuffisamment reliés aux services gestionnaires, peu soutenus par l'encadrement, et qu'on ne leur donne pas les méthodes de travail et les outils techniques adaptés. Les problèmes rencontrés à l'accueil sont donc les symptômes de difficultés plus profondes ancrées dans toute l'organisation et liées au mode de management. Accueil, organisation et gestion des ressources humaines sont interdépendants. En cela, l'accueil est un très bon révélateur des pathologies d'une institution.

III. Conclusion

L'image qui ressort de notre observation citoyenne est affligeante pour la Préfecture, consternante pour une administration qui représente plus qu'aucune autre l'Etat français.

1. Le non-respect :

Un mot s'impose : Le non-respect, des personnes reçues tout d'abord, des normes de sécurité, et de l'Etat de Droit.

✓ Non-respect des personnes,

car elles sont soumises aux conditions climatiques, la station debout pendant des heures, la vigilance permanente pour garder sa place, la bousculade finale, les cris, les insultes, éventuellement la répression policière rendue presque inéluctable.

Dans cette logique imposée « du plus fort » et de « la lutte des places », les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes malades, les enfants -parfois en très bas âge- et d'une manière générale tous ceux et celles qui ne sont pas préparés ou qui refusent à ces conditions extrêmement dures, tant physiquement que psychologiquement, ont peu ou pas de chance d'aboutir. Cette violence généralisée est traduite par le sentiment d'être traités « comme des animaux ». Elle est ressentie comme l'expression d'une xénophobie profonde de l'administration, en tout cas de la part de ceux qui organisent ainsi ce que l'on peine à appeler un « accueil ».

✓ Non-respect des normes de sécurité,

car, sans être spécialistes, nous avons constaté une affluence pouvant avoisiner et peut-être dépasser les 250 personnes à l'étage, nous n'y avons vu aucun plan ni consignes en cas d'incendie et/ou de panique, pas plus que de double sortie, aucun extincteur visible, les WC sont dans l'autre bâtiment et par là même inatteignables sous peine de perdre sa place, pas de fontaine d'eau potable (seules les machines payantes), une très mauvaise aération...

Nous avons cherché à avoir plus de précisions sur les normes officielles régissant de tels établissements, mais elles semblent marquées du « secret d'Etat ». Les services d'hygiène et les Marins Pompiers nous ont bien indiqué l'arrêté du 25 juin 1980 (référence W), mais sur le site officiel « Légifrance », le texte lui-même n'est pas accessible.

Nous serions curieux de voir si une visite officielle de ces services compétents se traduirait par les mêmes sanctions que celles qui frappent les autres établissements.

✓ Non-respect de l'Etat de Droit,

pour deux raisons essentielles : Tout d'abord, un tel fonctionnement entrave fortement l'accès aux Droits, car il n'échappe à personne que celui-ci commence par l'accès à l'administration compétente. D'autre part, l'Etat, à travers ses représentants, ne respecte pas les règles qu'il édicte. Même s'ils n'ont pas force de loi, le communiqué de la Préfecture du 30 septembre 2005, et la charte Marianne « Pour un meilleur accueil dans les services de l'Etat », représentent à nos yeux un engagement au moins moral.

L'écart entre les promesses et les réalisations est parlant :

| <i>Promesses</i> | <i>Réalisations</i> |
|--|--|
| Communiqué du 30 septembre 2005 | |
| Un gestionnaire de file d'attente | Des heures de queue dehors et debout, sans abris, bousculades, cris, énervements... |
| Plus grand confort grâce à plus de bancs | 63 places assises pour une affluence pouvant aller jusqu'à plus de 250 personnes. Le confort n'est-il pas plus que des bancs ? |
| Meilleure confidentialité via box individualisés | C'est très relatif, car ces box donnent sur le même couloir, rendant audible de tous ce que disent les étrangers reçus. |
| Charte Marianne | |
| Accès plus facile à nos services | Il faut venir à 2 ou 3h du matin, voire y passer la nuit pour y avoir une chance d'accès, la plupart reviennent au moins 3 fois. |
| Un accueil attentif et courtois | Bousculade, cris... attente très longue, annonce du numéro ou du nom pas toujours audible... puis il faut faire vite, car d'autres attendent... |
| Une réponse compréhensible dans un délai annoncé | Aucune réponse par téléphone, mais des heures ou jours de patience ; personne ne se plaint de la qualité de la réponse, malgré des droits de plus en plus restrictifs (Cf: Réforme CESEDA) |
| Une réponse systématique à vos réclamations | Nous n'avons pas vu par qui passer pour cela. |
| A votre écoute pour progresser | Nous l'espérons ; c'est le sens de notre démarche citoyenne... |

2. Une politique sur la selette :

Nous tenons à préciser que nous portons une appréciation très négative et dure sur un fonctionnement que plusieurs ont qualifié « d'inhumain » ; au-delà, nous mettons en cause les responsables qui l'ont organisé. Il ressort en effet clairement du communiqué de la Préfecture (cf : annexes) que cette situation n'est pas le résultat d'une gabegie, mais d'un plan précis. Il organise selon nous une concentration injustifiée des étrangers, leur mise en concurrence et une suite d'embuches ayant peut-être pour objet de les décourager et de les stigmatiser, c'est en tout cas ce que beaucoup ressentent.

En contraste flagrant avec cette situation inadmissible, nous avons été tout le temps frappé par le courage et le civisme des étrangers qui font « la chaîne », comme ils disent. Certes, certain(e)s, très rares il faut le dire, essayent de « gratter » quelques places, des cris fusent parfois, mais la très grande majorité est calme et patiente ; il y a toujours une personne ou un petit noyau pour veiller à ce que tout se passe bien, sans injustice ; nous avons vu plusieurs

fois quelqu'un donner sa place à une personne âgée, un peu avant l'ouverture, ce qui signifiait pour lui, recommencer la même attente épuisante le lendemain, avec tous les risques d'échec. Même dans les moments de tension, nous n'avons jamais entendu de leur part une remarque à caractère raciste ; ça n'est jamais que la grande fatigue et le sentiment d'injustice qui fait monter le ton. Un bel exemple de civilité.

Le comportement des fonctionnaires, à quelques exceptions près, n'est pas en cause. A l'entrée, nous reconnaissons que dans l'ensemble les policiers se comportent correctement, compte tenu de la difficulté de la situation ; par ailleurs, plusieurs employé(e)s travaillant aux guichets, sont outrés par l'irrespect le plus total manifesté à l'égard des personnes (Cf : Premier témoignage), certains le qualifiant « d'inhumain ».

Nous demandons fortement qu'une autre politique soit très rapidement repensée et instaurée, répondant réellement aux principes énoncés dans la Charte Marianne. La consultation des personnes accueillies, des fonctionnaires travaillant à l'accueil du public et des associations spécialisées permettrait sans nul doute un « accueil » digne de ce nom.

Annexes :

- **Témoignages personnels sur les conditions d'accueil**
- **Communiqué de presse de la Préfecture, du 28.9.05**
- **Charte Marianne « Pour un meilleur accueil »**

A. Témoignages personnels sur les conditions d'accueil

1. Madame C.B., française mariée à un marocain :

Mon conjoint est marocain, et moi je suis française. Nous nous sommes mariés depuis environ 1 an ; cela fait plus de 3 ans que nous sommes ensemble. Nous avons envoyé par avocat un dossier à la préfecture juste après notre mariage. Nous sommes en mai 2006 et toujours pas de nouvelles de la préfecture. Les mois passent, mais notre avocat nous conseille de ne pas aller à la préfecture, le temps est sensé jouer en notre faveur. En mai 2006, nous sommes fatigués de ne pas pouvoir construire une vie stable et surtout de ne pas comprendre les tenants et les aboutissants de notre dossier. Quels sont à ce jour nos devoirs et nos droits ? Nous ne savons toujours pas.

Je décide alors d'appeler la préfecture. Je parle d'abord au standardiste puis je m'adresse à une dame qui transmet mon appel à la personne s'occupant de notre dossier. Je m'arme de patience et de politesse, je demande quelles démarches nous devons faire pour faire avancer notre dossier et surtout pour comprendre pourquoi nous n'avons pas de réponses du tout. La personne s'emporte, juste après m'avoir dit un fébrile bonjour. Elle est presque hystérique, je lui demande juste des renseignements sans insister. Elle fait des commentaires désobligeant mettant en cause ma bonne foi, puis elle raccroche en me disant que nous devons arriver bien avant l'ouverture de la préfecture, prendre un ticket et puis attendre de voir ce qu'un guichetier voudra bien nous dire. Je ne comprends pas comment une personne au guichet aurait plus de réponses que la personne en charge du dossier. C'est éprouvant de se faire traiter comme cela. Je ne veux pas imaginer ce que peuvent ressentir les personnes ne maîtrisant pas la langue française. Mon mari et moi décidons d'aller faire la queue à la préfecture comme si cette épreuve allait nous garantir des explications claires.

Nos premières visites à la préfecture rue St Sébastien ont avorté. A 8h15, heure d'ouverture de la préfecture, il n'y a plus de tickets... Les personnes que nous rencontrons nous conseillent d'arriver à 4h ou 5h du matin ; nous restons perplexes. Dès 5h du matin le lendemain, mon mari fait la queue devant les rideaux métalliques fermés de la préfecture, service des étrangers ; déjà une vingtaine de personnes attendent. Le temps passe, les gens commencent à se parler, la foule grossit. L'heure tourne, des personnes commencent à se disputer une place dans la queue qui pourtant n'a pas de forme, ni vraiment d'ordre. Il y a trop de monde.

Vers 8h, l'armée puis des policiers vêtus de bleu et des policiers en civil avec des brassards orange munis de matraque arrivent sur le site. 8h30, les grilles commencent à s'ouvrir, la tension est palpable. Des bruits courent dans la foule comme quoi le nombre de tickets distribués par jour est variable de 20 à 150 environ. La tension monte, les policiers commencent à demander à la foule de reculer. Je m'insurge de voir que les gens sont accueillis avec des matraques... Il y a trop de monde ! Une dame juste devant la porte d'entrée est, d'après les dires, arrivée à 2h du matin, elle est entourée d'hommes. Les femmes, comme moi, se tiennent à l'écart des bousculades. Je n'ai pas l'impression d'être devant un bâtiment représentant l'Etat Français. Des personnes commencent à se mettre dans la queue par les côtés. Le ton monte. La foule, les policiers sont énervés.

Les gens rentrent au compte goutte, personne ne sait combien de tickets seront distribués aujourd'hui. Mon mari rentre et m'appelle. Il est le numéro 531, le compteur commence à 500, je suis soulagée. La foule est si dense que je ne peux rejoindre mon mari à l'intérieur.

J'attends à côté des policiers et j'entends une conversation entre 2 policiers : « Tu vois il n'y plus de tickets, mais on va quand même faire rentrer tout le monde, ils verront ce qu'ils vont leur dire à l'intérieur ! ». Quelques minutes après, un handicapé monte les marches et demande s'il peut rentrer, il ne peut permettre de se faire bousculer. Le policier ne le croit pas handicapé. Cela n'aboutit à rien, c'est un dialogue de sourds. J'arrive enfin à me glisser à l'intérieur où mon mari m'attend.

La salle au premier étage est pleine, nous sommes tous les uns à côté des autres. L'affichage lumineux des numéros ne marche pas. Un haut parleur de mauvaise qualité indique un numéro de ticket correspondant à un numéro de guichet ; le son est mauvais. Nous patientons encore et essayons d'aider un vieil homme parlant mal le Français pour ne pas rater son tour, l'enjeu est de taille. Nous rentrons enfin dans un guichet. La guichetière regarde, puis nous demande à voir quelques papiers. Heureusement nous avons tout pris. Elle nous donne un numéro de dossier, puis nous tend un dossier à remplir.

Soudainement, le guichetier d'à côté de nous explose devant sa responsable hiérarchique : « C'est inadmissible de recevoir les gens dans ces conditions, si vous aviez des couilles, il faudrait recevoir les gens dès 08h15 comme on le faisait. Ce qui m'intéresse c'est de pouvoir renseigner ces gens : c'est ça le service public. Mais vous vous en foutez. J'ai envie de tout casser. Il faut que nous nous mettions en grève pour que cela change et que les gens soient renseignés normalement ? S'il faut faire cela, nous le ferons. Si vous voulez me saquer après cela, faites-le, j'ai les épaules larges. Je sais comment ça marche ici, les gens qui l'ouvrent sont saqués. ». Cela dure plus de 15 minutes environ.

Quelques minutes après, une dame rentre et s'insurge, elle veut voir un responsable, c'est la femme de l'homme handicapé mentionné plus haut : « c'est inadmissible de traiter les gens comme cela. Je travaille à l'ANPE, je suis française et j'ai honte. Un policier a traité les gens d'animaux dehors tout à l'heure. Ils n'ont pas même pas cru mon mari qui est handicapé, mais mon Dieu, vous ne voyez pas qu'il est handicapé ! ». Notons qu'aucun dispositif n'est en place pour les personnes handicapées. La responsable qui était en train de se faire incendier par un employé va voir la dame et son mari. La dame lui explique vivement leur situation : « j'ai pris une SARL au nom de mon mari sous réserve bien sûr de papiers de séjour, sa carte de séjour était alors périmé et la préfecture nous a assuré qu'il l'aurait avant avril 2006. La date de signature pour la SARL vient à échéance, je veux une réponse. »

Ces scènes sont irréelles, le flou est tel que nous avons peine à croire que nous sommes dans une institution. Personne ne comprend rien. Pourquoi ces zones d'ombres et tant de non réponses ? A qui profite cette situation ? Quelle est la position de la France par rapport aux étrangers présents sur le territoire aujourd'hui ?

2. Madame B.A.N., étrangère :

Je voudrais attirer votre attention sur des événements qui se déroulent au niveau de la Préfecture où des situations intolérables et inhumaines se passent au sein de cette structure ; des gens qui passent la nuit à la belle étoile au seuil de cette administration ; peines perdues pour ces gens, car dès l'ouverture des guichets, c'est la bousculade et le piétinement, pas de respect pour les femmes et les enfants et les premiers arrivent qui tenaient à leurs premières places se trouvaient délogées au profit d'autres.

D'autres faits qui méritent d'être signalés, c'est l'aération au niveau de la salle d'attente ; surpeuplement des gens, fenêtres fermées volontairement, pleurs des enfants et des bébés, odeurs nauséabondes, et tout ça sous le regard malveillant et mal intentionné des autorités.

Pour un simple renseignement d'une simple minute, tu dois faire une chaîne interminable qui peut aller toute une journée. Franchement, à chaque fois que je dois me présenter dans cette administration, je suis angoissée ; j'arrive pas à fermer l'œil de la nuit. Pour cela, je tiens à dénoncer ces faits pour interpeller les autorités, afin qu'ils prennent leurs responsabilités pour l'amélioration de cette situation, et pour que ses formes de discrimination disparaissent.

3. Mme B.R., militante associative :

Voilà ce à quoi j'ai assisté ce matin :

8h45 : Bousculade ; cri d'une femme ; bousculade : « *Est-ce ça l'humanité ?* », « *Où est la Police ?* » ; Quelqu'un s'écrit : « *Il y a des femmes, ce n'est pas parce que vous poussez que vous allez passer !* » ; « *On est comme des troupeaux!* »

9h05 : Plus de tickets ; seuls ceux qui ont une convocation entrent ; une centaine de personnes n'ont pas de tickets, ils repartent.

Commentaires recueillis : « *Depuis un mois, je fais des aller-retour.* »

« *Depuis deux semaines, je viens tous les jours ; le dernier ticket, je l'ai laissé à une vieille femme.* » ; « *On n'est pas des troupeaux* » ; « *c'est inhumain* ».

Des gens sont là depuis 4 heures du matin. « *On est très mal accueilli, j'étais là hier, je suis revenu, mais il y a beaucoup de monde et je n'ai pas eu de numéro.* »

« *Je prends un congé pour une journée quand je viens, même si j'arrive à 6h du matin, je passe à 14h.* » Une dame commente : « *Attendre une journée entière... assise par terre !* »

Fatalistes, certains expliquent comment ils arrivent à entrer ; « *J'ai bousculé pour entrer, on prend l'habitude. D'abord, je suis venu à 5h et je n'ai pas eu de ticket.* »

D'autres s'interrogent : « *L'accueil s'est dégradé depuis 3 ans, est-ce une manière de nous décourager ?* » ; « *On fait la queue et on est mal reçu. Pourquoi ne pas recevoir les gens dans de bonnes conditions ? Il faut changer les méthodes d'accueil !* »