



Compte rendu de recherche enquête Bouge Ta Pref 38

- Le 15 mars 2024, la Préfecture de l'Isère a réformé les conditions d'accueil des usager·ères et les modalités de délivrance des titres de séjour. Cette réforme a pour objectif de sécuriser le processus de délivrance des titres et de réduire les délais de traitement des demandes, c'est un enjeu majeur pour les usager·ères confronté·es à des démarches administratives souvent longues et difficiles. Désormais, l'accueil des usager·ères se fait uniquement sur rendez-vous pris en ligne, ce qui limite fortement les interactions physiques avec les agent·es pour les personnes sans rendez-vous. Cette mesure a pour objectif d'améliorer l'efficacité administrative en rationalisant la gestion des demandes. Les délais de délivrance des titres de séjour sont censés être compris entre 2,5 mois pour les demandes liées à l'immigration professionnelle et 7 à 8 mois pour les demandes de titres de séjour pour des motifs de vie privée et familiale.

Cette dématérialisation des prises de rendez-vous a suscité de nombreuses critiques du fait de nombreux dysfonctionnements observés. Ceux-ci révèlent des dérives dans la gestion des rendez-vous créant ainsi des inégalités d'accès aux services publics français. Dans le quartier Saint-Bruno à Grenoble, des usager·ères de la préfecture ont signalé qu'il était possible d'acheter des créneaux de rendez-vous dans certains magasins pour un prix allant de 50 à 300 euros.

En effet, face à la rareté que ces rendez-vous, des bots informatiques (Un bot informatique est un agent logiciel automatique ou semi-automatique qui interagit avec des serveurs informatiques) ont été mis en place afin d'alimenter ce marché illégal de vente de rendez-vous.

Un marché illégal d'un autre type était présent en 2023. Un agent de la préfecture et plusieurs complices vendaient des titres de séjour. Les auteurs de ce trafic ont été arrêtés. Le montant de ce trafic a été de 7 millions d'euros. Certaines démarches administratives ont ainsi été transformées en un marché lucratif.

Ces dérives ne sont toutefois pas les seuls problèmes soulevés par cette réforme. Plusieurs sociologues, dont Alexis Spire lors de son travail intitulé, *Accueillir ou reconduire, Enquête sur les guichets de l'immigration* (2008), présente les effets pervers de la numérisation des services publics. Pour Spire, si la dématérialisation des démarches est souvent perçue comme une avancée vers une administration plus fluide et moins contraignante, elle participe à renforcer les inégalités d'accès aux droits notamment pour les populations précaires qui rencontrent des difficultés d'accès aux plateformes numériques.

Spire introduit notamment le concept de fracture numérique du fait de fortes inégalités d'accès et de maîtrise des outils numériques. En partant du principe que la numérisation est une alternative viable pour toutes et tous, certaines catégories de population sont de facto exclus de ce système de prise de rendez-vous. Michel Foucault dans son ouvrage « Surveiller et Punir » (1975) définit le dispositif comme un ensemble de pratiques et de discours institués par des pouvoirs qui structurent les rapports sociaux. Dans notre situation les démarches administratives deviennent alors un moyen de régulation des usager·ères en renforçant les inégalités d'accès aux droits à travers la nécessité d'utilisation d'outils numériques dont la maîtrise et l'accessibilité est inégale.

Les associations de défense des droits des étranger·ères qui œuvrent pour la protection des droits des migrant·es et des personnes en situation irrégulière ont exprimé les risques d'exclusion et de non-respect du droit face à cette réforme. En effet, le service public a le devoir de répondre aux demandes des publics dans la prise de rendez-vous. La coordination des associations BOUGETAPREF³⁸, qui regroupe plusieurs organisations de défense des droits humains, a adressé une lettre ouverte aux autorités préfectorales dénonçant de graves dysfonctionnements dans l'accueil des usagers étrangers. Ces dysfonctionnements, d'après les associations, conduisent à des ruptures de droits, des discriminations et à une atteinte à la dignité des usager·ères.

Une lettre ouverte signée par 51 associations et soutenue par Amnesty International ³⁸ critique cette suppression de l'accueil physique qui prive les usager·ères de toutes interactions avec les agent·es, ainsi que la généralisation des démarches en ligne qui rend l'accès aux services publics particulièrement difficile pour les personnes plus démunies. Les associations soulignent aussi la difficulté extrême à obtenir un rendez-vous du fait du peu de créneaux disponibles. Des échanges réguliers avaient lieu entre les associations et la préfecture de l'Isère mais depuis la réforme leurs demandes d'échange sont restées sans réponse empêchant une collaboration essentielle pour assurer le bon fonctionnement du service étranger de la préfecture de l'Isère.

Face à ces problèmes, plusieurs associations ont engagé des actions en justice contre la préfecture en rappelant les principes fondamentaux du droit administratif et notamment le principe de continuité du service public. Ce principe instauré par le Conseil d'État en 1916 oblige les administrations à garantir l'accès aux services nécessaires à l'exercice des droits des usager·ères. Selon Pierre Bourdieu les systèmes bureaucratiques, même lorsqu'ils sont présentés comme rationnels et objectifs, peuvent produire des effets d'exclusion sociale. En effet, lorsque l'accès à un service dépend de facteurs tels que la maîtrise des outils numériques ou la disponibilité de créneaux spécifiques cela crée des inégalités d'accès aux services.

Dans ce contexte, il est important de s'intéresser aux évolutions récentes de la politique migratoire française. En 2024 le nombre de titres de séjour délivrés a augmenté. Le nombre de premiers titres de séjour et de renouvellements a progressé de 1,8 % et 2,4 % par rapport à 2023. Cette évolution est surtout due à une augmentation des demandes de primo-délivrances pour des motifs

humanitaires (+13,5 %), tandis que les renouvellements de titres économiques (+10,5 %) et étudiants (+5,7 %) ont également augmenté. On observe une diminution des titres familiaux (-2,5 %), plus généralement la présence étrangère en situation régulière sur le territoire français a augmenté de 3,9 % au 31 décembre 2024 par rapport à l'année précédente.

Au cours de ces dix dernières années les lois concernant les personnes étrangères en France ont progressivement durci les conditions de séjour et d'asile ; plus spécifiquement celles de 2016, 2018 et 2023. La loi de 2016 a introduit des titres de séjour pluriannuels et renforcé les mesures d'intégration. En 2018, les expulsions ont été facilité et les délais pour réaliser une demande d'asile ont été réduits. La réforme de 2023 quant à elle a facilité la régularisation des travailleurs sans-papiers dans les secteurs identifiés comme étant en tension, tout en limitant l'accès aux aides sociales et en renforçant les contrôles administratifs. Cette évolution législative s'inscrit dans une politique migratoire qui vise à durcir l'accès aux droits pour personnes étrangères tout en favorisant certains profils jugés comme qualifiés ou économiquement utiles.

Le 31 décembre 2024, la Préfecture de l'Isère a obtenu le label Quali-ATE. Cette certification est censée témoigner d'un service qualitatif adapté aux besoins des usager·ères. Cette initiative s'inscrit dans une logique d'amélioration continue des administrations. Cette certification est largement contestée par les associations grenobloises de défense du droit des étranger·ères. Ces dernières dénoncent des dysfonctionnements structurels et ne comprennent pas ce label qui entre en contradiction avec tous les retours des publics venant solliciter une aide associative.

La dématérialisation des démarches administratives est présentée par la préfecture et le gouvernement français comme un progrès qui permet une meilleure efficacité des services publics. Pour les personnes étrangères, elle simplifierai l'accès aux titres de séjour en réduisant les délais de traitement des demandes. Selon cette vision, l'obligation de prendre rendez-vous en ligne est censé améliorer l'organisation des services et faciliter l'accès aux usager·eres. Le motif avancé par la préfecture de Grenoble était celui de la récurrence de questions au guichet dont les réponses sont accessible sur leur site internet. Cette réponse vient invisibiliser les besoins réels pour le bon fonctionnement du service, notamment la rareté de créneaux disponibles et le manque de moyens humains pour gérer la quantité de demandes. Ce manque de rendez-vous engendre des ruptures de droits suivies de perte de travail, de logement, de droit à se déplacer hors de la France ou encore d'accès aux aides sociales. Cette inaccessibilité entretient un non-respect du droit à un accès équitable aux services publics.

Présentation de l'enquête :

Ce rapport examine les effets de la réforme des conditions d'accueil des usager·ères étranger·ères et du système de prise de rendez-vous exclusivement en ligne mise en place par la préfecture de l'Isère depuis le 15 Mars 2024, en mettant particulièrement l'accent sur les inégalités d'accès aux droits et les effets de la numérisation des démarches administratives.

Cette enquête mixte (quantitative et qualitative) a été réalisée pour la coordination BOUGETAPREF 38 avec l'aide de 42 bénévoles qui se sont relayé·es de 9h à 15h (horaire d'ouverture du pôle Accueil des étrangers) pendant dix jours, du lundi au vendredi durant deux semaines : du 10 au 21 février 2025.

879 questionnaires ont été complétés par les bénévoles en interrogeant les personnes sortantes et dont l'accès a été refusé à la préfecture. Cette enquête fait écho à une première réalisée en juin 2024 par la coordination BOUGETAPREF 38.

Dans le cadre de cette enquête, aucun test statistique de type χ^2 n'a été utilisé. Ce choix est délibéré, le matériau recueilli ne relève pas d'un échantillon représentatif au sens strict et les conditions de passation (questionnaire renseigné par des bénévoles, auto-déclaration des situations) introduisent une série de biais méthodologiques et les données recueillies présentent parfois des champs incomplets ou partiellement renseignés. Enfin, les écarts d'attente entre les usager·ères sont souvent extrêmes certain·es attendent quelques jours, d'autres plusieurs mois ce qui rend les distributions très hétérogènes et difficilement modélisables par des tests statistiques classiques. Les croisements de variables et les comparaisons observées sont présentés dans une visée illustrative, descriptive et indicative, non dans une logique de validation statistique rigoureuse. L'objectif est d'identifier des tendances à partir d'observations de terrain, plutôt que de produire des résultats généralisables à l'ensemble de la population étrangère en France. L'enjeu n'est donc pas de prouver statistiquement des inégalités, mais de rendre visibles des mécanismes d'exclusion administrative constatés de manière récurrente par les personnes concernées et les structures qui les accompagnent.

Les résultats récoltés permettent de mettre en avant les analyses suivantes :

La mobilisation des réseaux de solidarités :

Les réseaux de solidarité se manifestent sous des formes variées et constituent des ressources essentielles tout au long du parcours migratoire. L'accès à un rendez-vous administratif constitue une étape incontournable pour les personnes en situation d'exil, conditionnant leur possibilité d'obtenir ou de maintenir un statut régulier sur le territoire français.

Il existe différents types de titres de séjour permettant de séjourner légalement en France :

- Les cartes : de séjour temporaire, de séjour pluriannuel, de résident.
- Les documents spécifiques au format papier ou dématérialisé : prolongation, APS, récépissé.

L'accès à ces titres de séjour passe en premier lieu par l'obtention d'un rendez-vous en préfecture. Cette étape peut être vécue différemment selon les personnes étrangères. La réussite de cette

démarche est notamment liée à la mobilisation de leurs réseaux de solidarité personnelle et à des réseaux de solidarité présents à l'échelle locale.

Durant notre enquête, nous avons pu repérer différents réseaux et acteurs ayant été mobilisés par les usager·ères de la préfecture de Grenoble :

- Réseau de proximité : famille, amis.
- Réseau élargi : connaissance, employeur, établissement d'étude, associations.
- Réseau institutionnel : agent·e de la préfecture, maire, député·es, élu·es.
- Réseau professionnel et juridique : avocat·e, défenseur·euse des droits, assistant·es sociales, éducateur·trices spécialisé·es, employeur·euses.

Les réseaux de solidarité ne fonctionnent pas de manière hiérarchique ; ils sont complémentaire. En fonction des ressources disponibles les usager·ères peuvent mobiliser en même temps différents types de réseaux qu'il s'agisse de leur entourage personnel ou d'acteurs institutionnels. Les démarches en préfecture nécessitent différentes compétences et ressources :

- La maîtrise de la langue français (écrites et oral).
- La maîtrise des outils numériques.
- La compréhension des démarches administratives et l'accès à des appareils numériques en sont les exemples principaux.

La mobilisation des réseaux de solidarités représente donc un moyen pour compenser les manques de compétences et de ressources selon les profils des individus, mais en même temps exacerbent les inégalités d'accès aux droits, car les personnes qui disposent de contacts dans le milieu juridique ou associatif sont avantagés par rapport aux plus démunies et aux moins informées.

Dans le cas de la préfecture de l'Isère, s'ajoutent des dysfonctionnements liés aux problématiques locales et aux modalités de prise de rendez-vous mises en place. D'après notre enquête, en 2 semaines 305 personnes se sont rendues à la préfecture pour essayer d'obtenir un rendez-vous malgré l'absence d'accueil physique, la grande majorité sans résultat (15 dépôts ou retraits réussi sans rendez-vous sur 305). Lors de cette enquête, de nombreuses personnes nous ont partagé avoir été aidées dans leurs démarches ce qui nous permet d'analyser la répartition de la mobilisation des réseaux de solidarités pour obtenir un rendez-vous.

Tableau 2 : Les types de soutien mobilisés pour l'obtention d'un rendez-vous (377 réponses) :

Pourcentages des réponses : Avec un rendez-vous : 57% / En recherche de rendez-vous : 43%

Personnes accompagnées	Asso	Employeur	Famille	A.sociale	Avocat	Pref	Elus	Amis	Total
RDV	67	10	37	16	34	9	3	26	202
En recherche RDV	17	3	19	13	13	8	0	12	85

En %

RDV	33%	5%	18%	8%	17%	4%	1%	13%	100%
En recherche RDV	20%	4%	22%	15%	15%	9%	0%	14%	100%

Personnes seules

	Total	%
RDV	55	57%
En recherche RDV	42	43%
Total	97	100%

Exemple de lecture : parmi les 127 personnes toujours en recherche d'un rendez-vous, 13 (≈ 11 %) déclarent avoir mobilisé un·e avocat·e ou une assistance juridique pour tenter d'obtenir un rendez-vous.

La comparaison des deux groupes montre que les réseaux de proximité (famille, ami·es) sont sollicités dans les deux situations : autour de 15 % des répondant·es se tournent vers leur famille et près de 10 % vers leurs ami·es, avec un effet peu impactant pour déboucher sur l'obtention d'un rendez-vous.

En revanche, les associations se détachent nettement :

- 26 % des 257 personnes ayant déjà un rendez-vous ont été accompagnées par une association.
- Contre 14 % seulement des personnes encore sans créneau

Un différentiel de 12 points qui atteste de l'efficacité pratique des collectifs de soutien.

Le recours direct à la préfecture (fiches d'urgence) reste marginal : 9 usager·ères accompagnés·es par des agent·es ont décroché un rendez-vous, mais 8 autres sont toujours en attente. Cette aide hors protocole, non encadrée et peu transparente, produit une inégalité supplémentaire malgré la volonté de palier aux dysfonctionnement jugés comme à prendre en compte et résolvable par les agent·es chargés·es des entrées.

- 70 % des personnes accompagnées obtiennent un créneau.
- Contre 57 % des personnes laissées seules.

L'accès dépend donc moins du mérite individuel que de la possession d'un capital relationnel capable de réduire le temps d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous. L'aide d'un·e avocat·e, démarche coûteuse, ou même d'un·e agent·e préfectoral ne garantit rien. À l'inverse, l'aide associative, gratuite, apparaît comme le levier le plus décisif.

Ces résultats confirment l'analyse d'Alexis Spire : la dématérialisation déplace le guichet mais laisse intacte la logique de tri. Le dispositif numérique produit une bureaucratie de l'entre-deux. Sans réseau, l'usager·ère reste suspendu·e dans l'attente, tandis que ceux qui disposent d'un capital social ou financier peuvent raccourcir la file virtuelle. Ainsi se creusent de nouvelles inégalités d'accès au droit, renforçant la précarité des personnes étrangères.

Des durées d'attentes très inégales :

Lors de notre enquête nous avons pu obtenir les délais d'attente des personnes pour obtenir un rendez-vous. Selon leur type de demandes pour un échantillon non représentatif :

- 44,35% des répondant·es avec un rendez-vous : 259.
- 43,28 % des répondant·es en recherche de rendez-vous : 132.

Pour analyser ces résultats, il est important de connaître les délais d'attente moyens.

Les délais précis pour obtenir un rendez-vous ne sont pas spécifiés par la préfecture de l'Isère qui refuse également de partager ces données publiquement.

Nous nous référons donc à des chiffres publiés par les services de l'État dans le Rhône :

Première demande de titre de séjour :

- Le délai moyen d'instruction est généralement de 183 jour soit 6 mois.
- Dans le Rhône, en août 2024, ce délai était de 259 jours soit 8,5 mois.

Renouvellement de titre de séjour :

- Le délai moyen d'instruction est généralement de 60 jours soit 2 mois.
- Dans le Rhône, en août 2024, ce délai était de 121 jours soit 4 mois.

Renouvellement de récépissé :

- En octobre 2024, dans le Rhône, le délai moyen de traitement était de 25 jours.

Retrait titre de séjour ou APS :

- Après l'instruction de dossier, le délai pour retirer le titre de séjour est généralement de 1 à 2 mois.

Retrait DCEM ou TVE :

- En octobre 2024, dans le Rhône, le délai moyen de délivrance des DCEM était de 210 jours soit 7 mois.
- Pour les titres de voyage, le délai moyen était de 8 mois, plus 21 jours pour la fabrication.

Demande d'asile :

- Les délais peuvent varier considérablement en fonction de la situation individuelle et de la préfecture concernée.

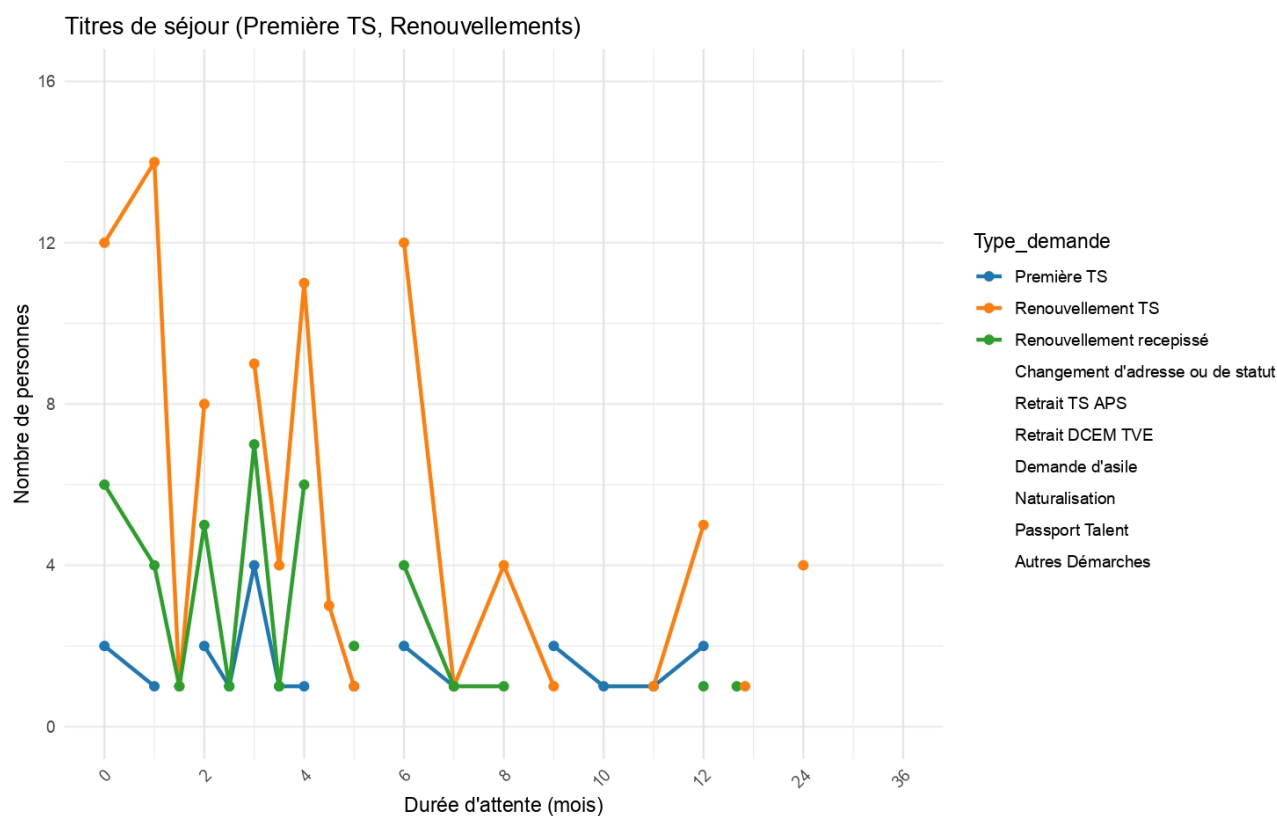
Naturalisation :

- Dans le Rhône, en août 2024, le délai moyen d'instruction des demandes de naturalisation par décret était de 514 jours soit 17 mois.

Changement de statut ou d'adresse :

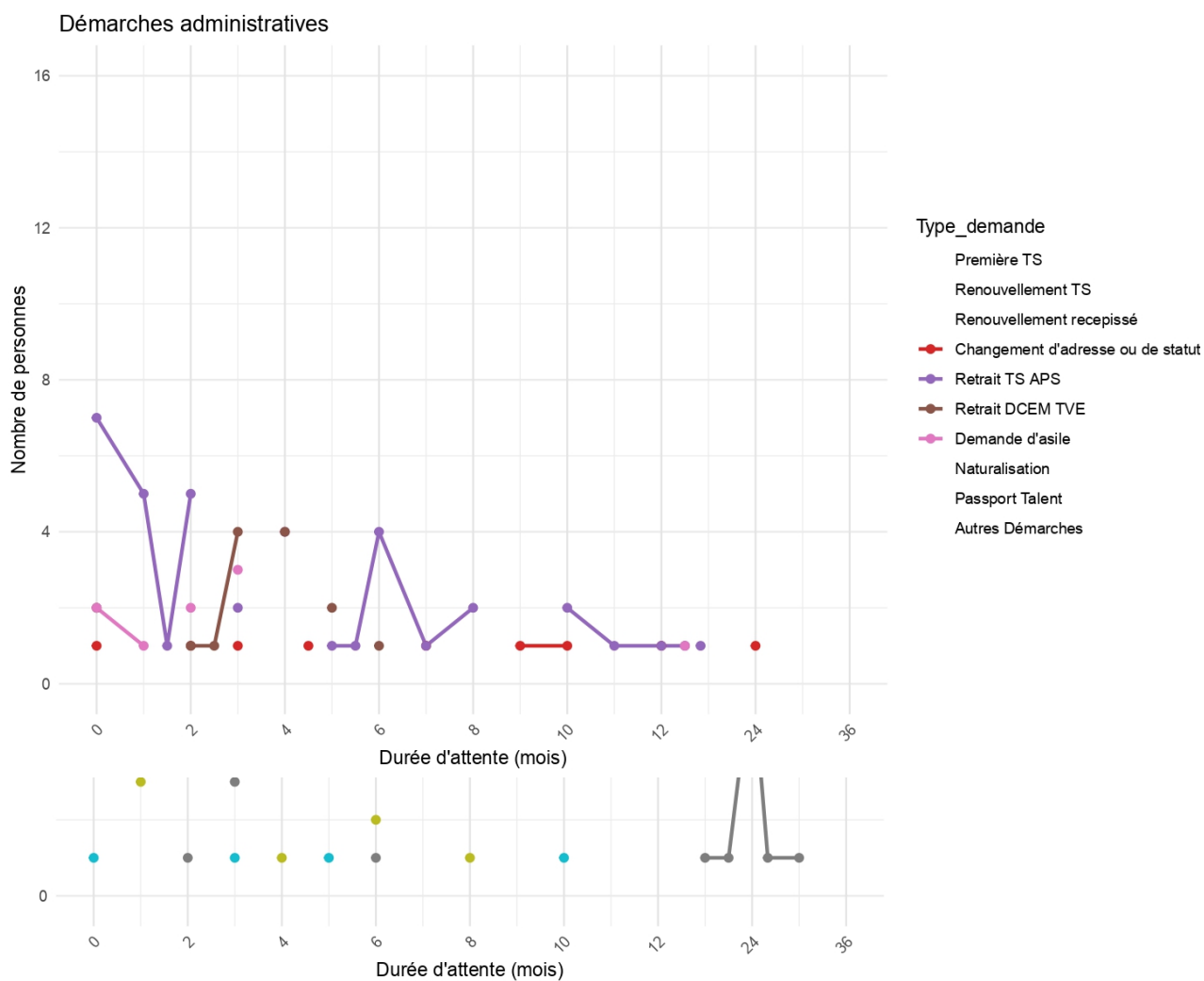
- Les délais pour ces démarches peuvent varier en fonction de la complexité du dossier et de la préfecture.

Graphiques 1 à 3 du temps d'attente selon le type de demandes pour les personnes ayant obtenue un rendez-vous :



}

Exemple de lecture : 14 personnes ont obtenu un rendez-vous pour un renouvellement de titre de séjour après une attente de 1 mois.

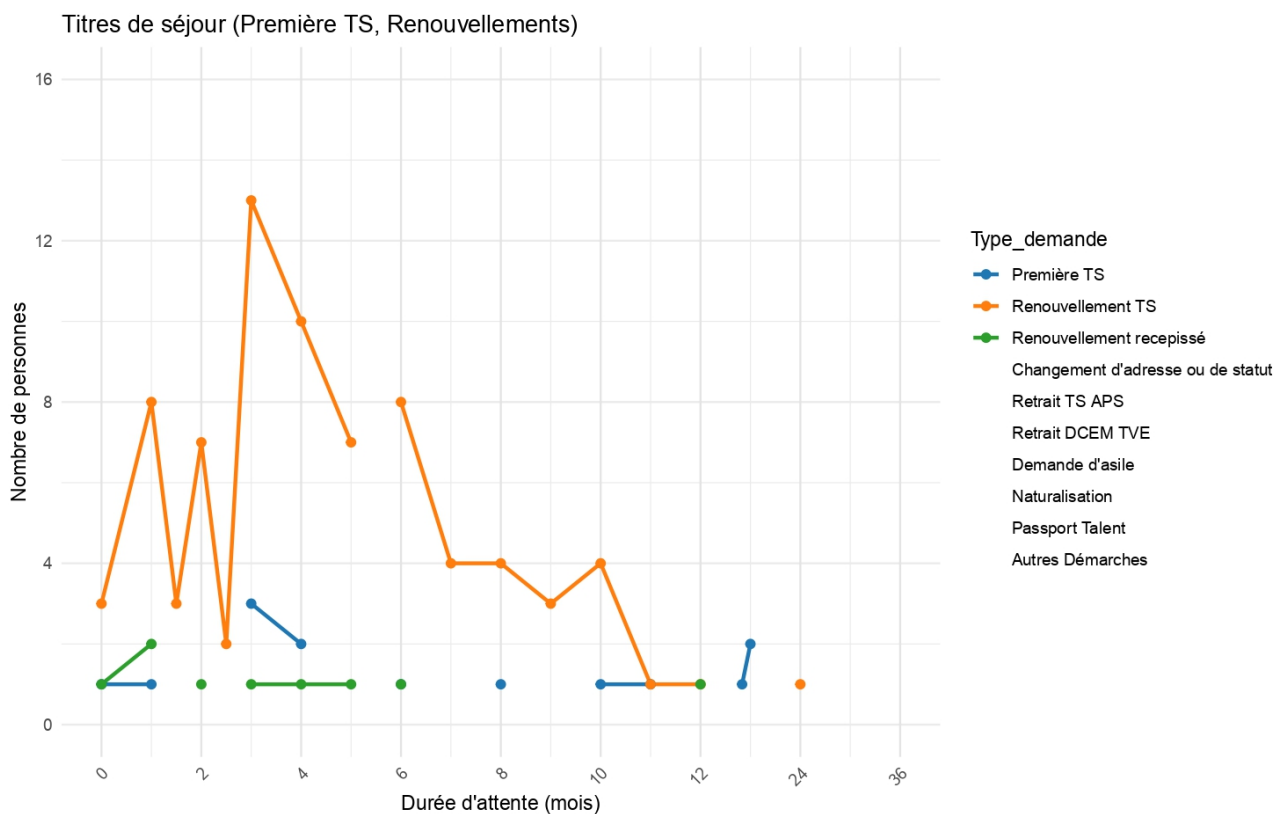


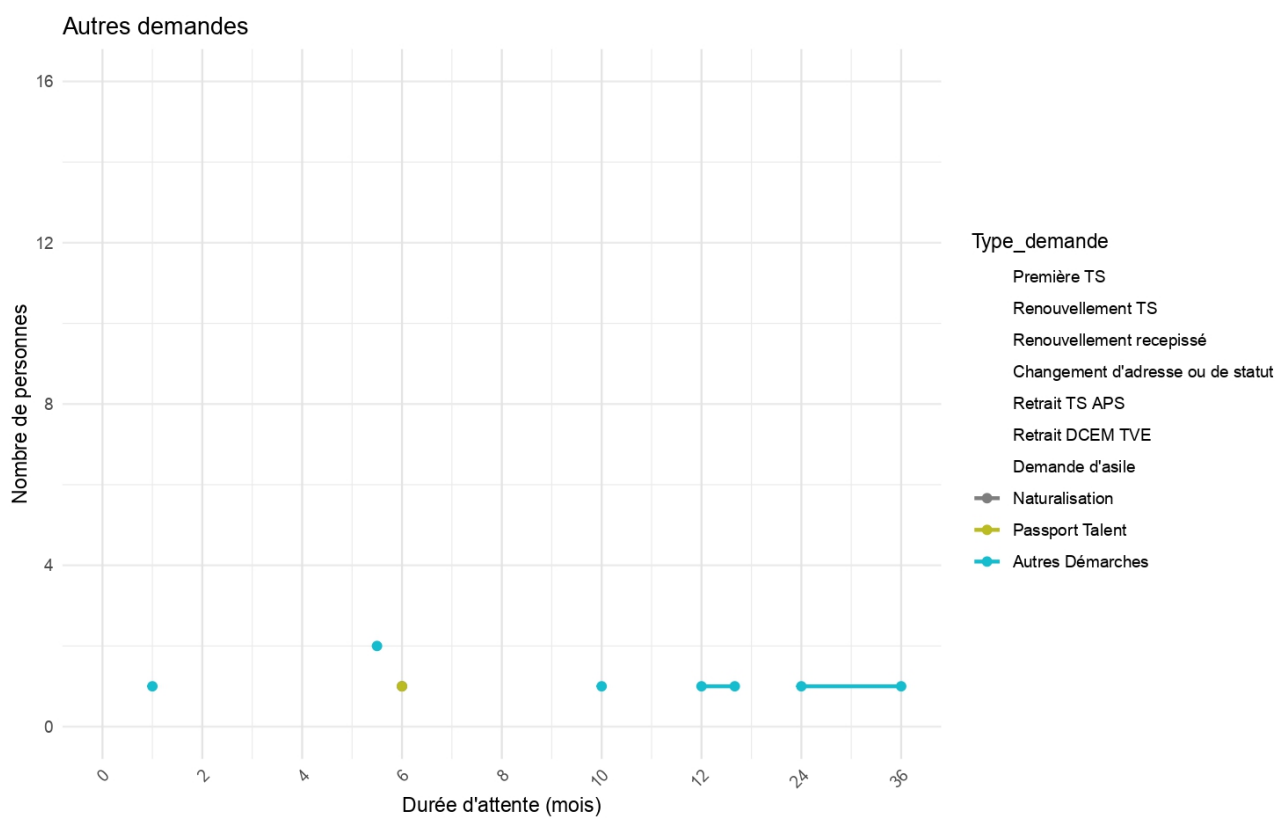
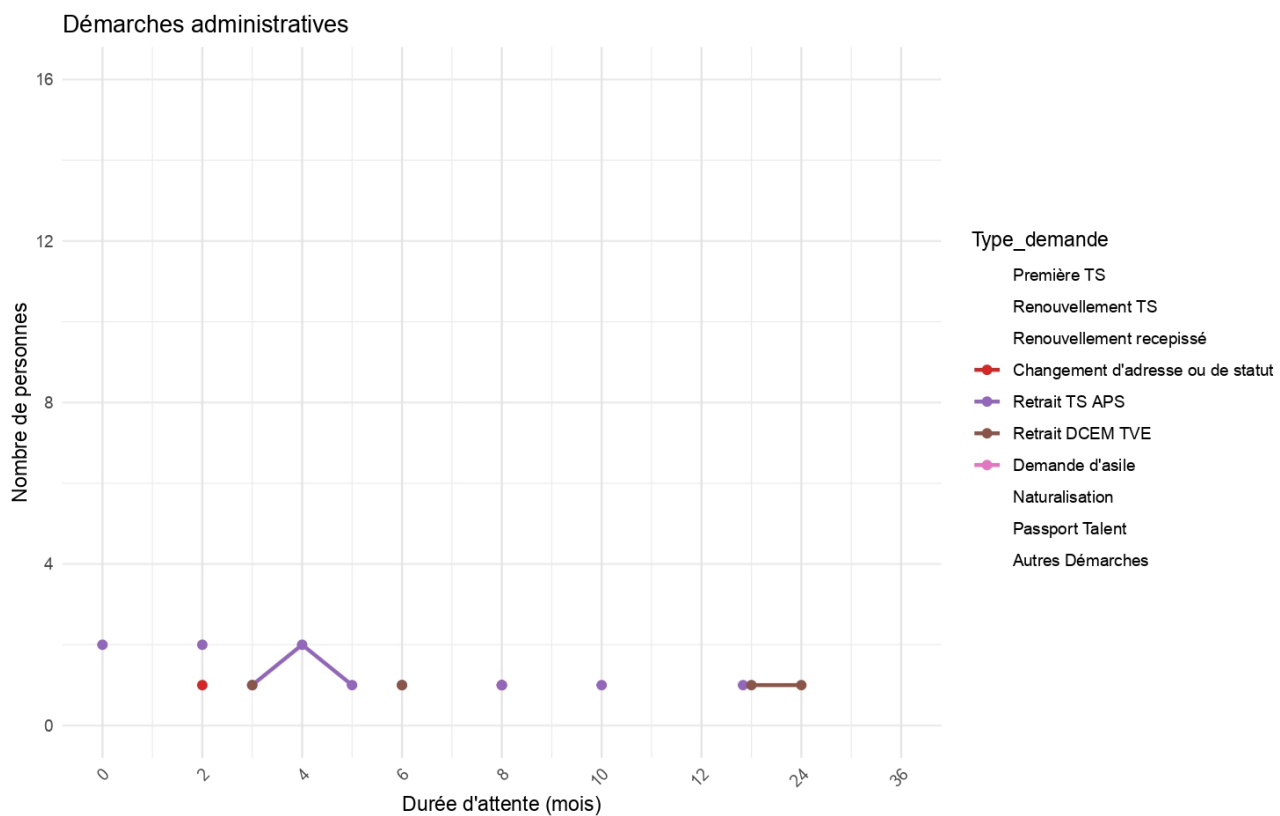
Le temps d'attente varie fortement selon les usager-ères souhaitant accéder à une demande similaire, mais cette variation est aussi très marquée selon le type de demandes :

- Première demande de titre de séjour attente de moins de 1 mois à 1 an.
- Renouvellement de titre de séjour attente de moins de 1 mois à 2 ans.
- Renouvellement de récépissé attente de moins de 1 mois à 16 mois.
- Retrait titre de séjour ou APS attente de 2 mois à 17 mois.
- Retrait DCEM ou TVE attente de 2 mois à 6 mois.
- Changement de statut ou d'adresse attente de moins de 1 mois à 2 ans.

- Demande d'asile attente de moins de 1 mois à 15 mois.
- Naturalisation attente de 2 mois à 2 ans et demi.
- Passeport talent attente de 1 mois à 8 mois.
- Autres démarches attente de moins de 1 mois à 10 mois.

Graphiques du temps d'attente selon le type de demandes pour les personnes en recherche de rendez-vous :





Comme précédemment, nous allons définir les délais d'attente partagés par les personnes en recherche de rendez-vous selon leur type de demandes :

- Première demande de titre de séjour attente de moins de 1 mois à 1 an et demi.
- Renouvellement de titre de séjour attente de moins de 1 mois à 2 ans.
- Renouvellement de récépissé attente de moins de 1 mois à 1 an.
- Retrait titre de séjour ou APS attente de moins de 1 mois à 17 mois.
- Retrait DCEM ou TVE attente de 3 mois à 1 an.
- Changement de statut ou d'adresse attente de 2 mois à 6 mois.
- Demande d'asile pas de données.
- Naturalisation pas de données.
- Passeport talent attente de 6 mois.
- Autres démarches attente de moins de 1 mois à 3 ans.

L'analyse des délais d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous en préfecture montre des inégalités marquées dans l'accès aux services administratifs. Selon le type de demande les délais d'attente sont très variables, cela qui révèle une hiérarchisation implicite des personnes, certaines sont priorisées en fonction de leur valeur économique (Passeport Talent).

L'absence de données officielles pour certaines préfectures comme celle de l'Isère témoigne d'un manque de transparence. De ce fait, les associations sont obligées de produire elles-mêmes leurs données pour justifier leur argumentaire.

Les travaux d'Alexis Spire montrent comment les guichets de l'immigration, participent à une hiérarchisation des usager·ères, où ceux disposant de ressources numériques ou sociales sont avantagé·es. Ces travaux dénoncent donc une non-neutralité des guichets. Ce processus de tri administratif est accru par la dématérialisation des démarches.

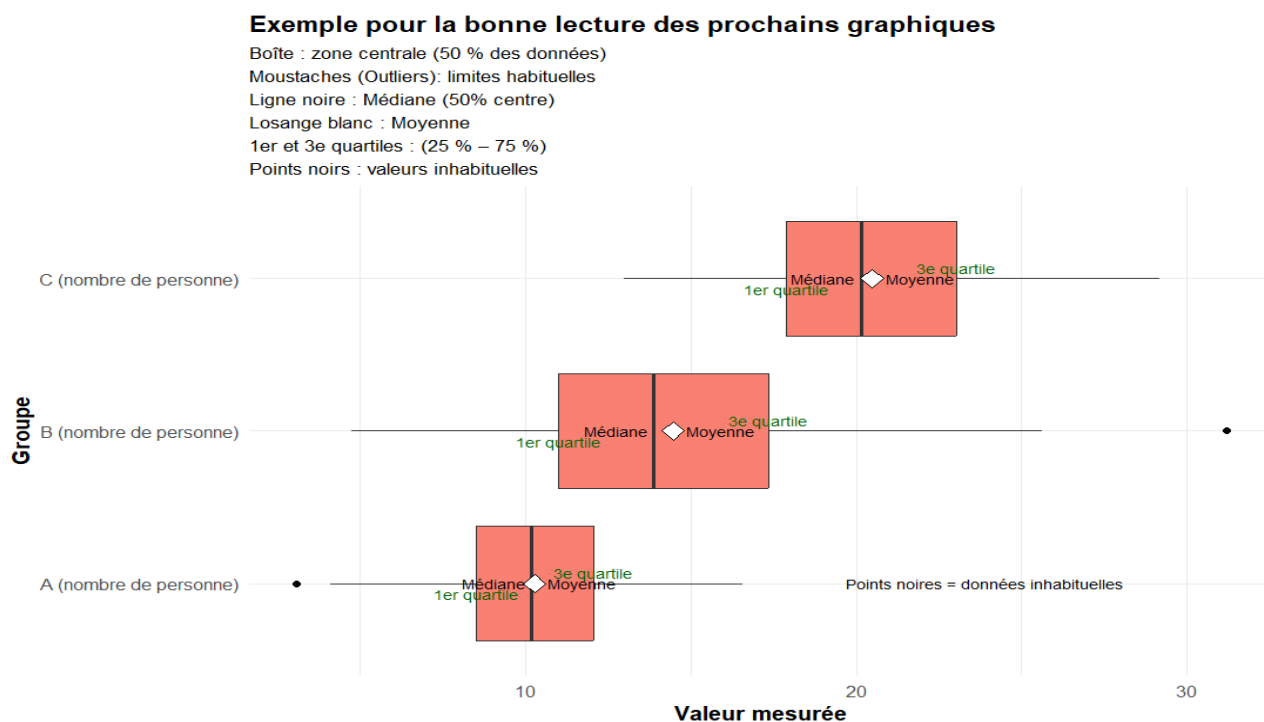
Dans notre cas, on observe que les délais d'attente ne sont pas les mêmes selon les types de demandes. Ces écarts souvent justifiés par des contraintes de gestion traduisent en réalité des logiques de contrôle et de filtrage qui impactent plus spécifiquement certaines catégories d'usager·ères.

Didier Fassin anthropologue et sociologue français présente dans *La force de l'ordre* (2011), comment l'État produit une gestion différenciée des populations selon leur statut migratoire. La variabilité des délais d'attente selon la nature de la demande s'inscrit dans cette logique. Alors que

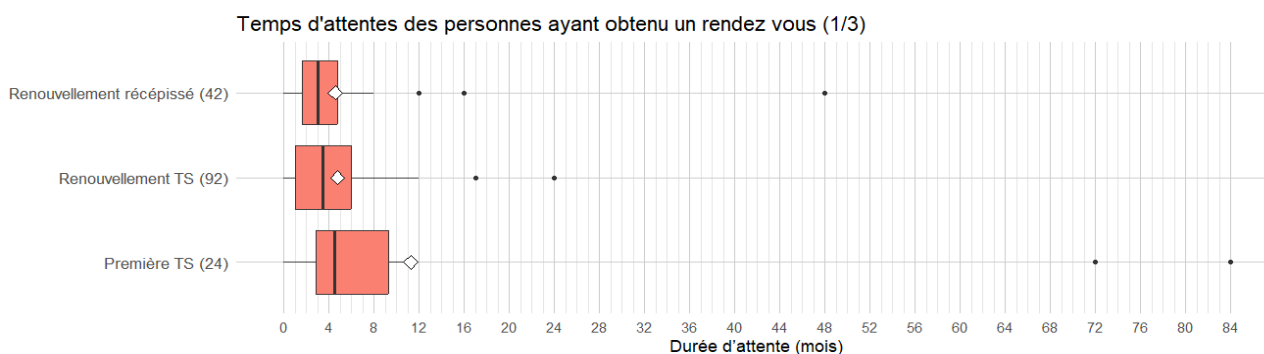
certaines titres de séjour sont obtenus relativement rapidement (Passeport Talent, destiné aux chercheurs ou avec un fort potentiel économique en 1 à 8 mois), d'autres, comme le renouvellement de titres de séjour, nécessitent parfois plus de deux ans d'attente. Cette différenciation institutionnelle participe à la hiérarchisation des étrangers sur le territoire français, favorisant certains profils au détriment d'autres.

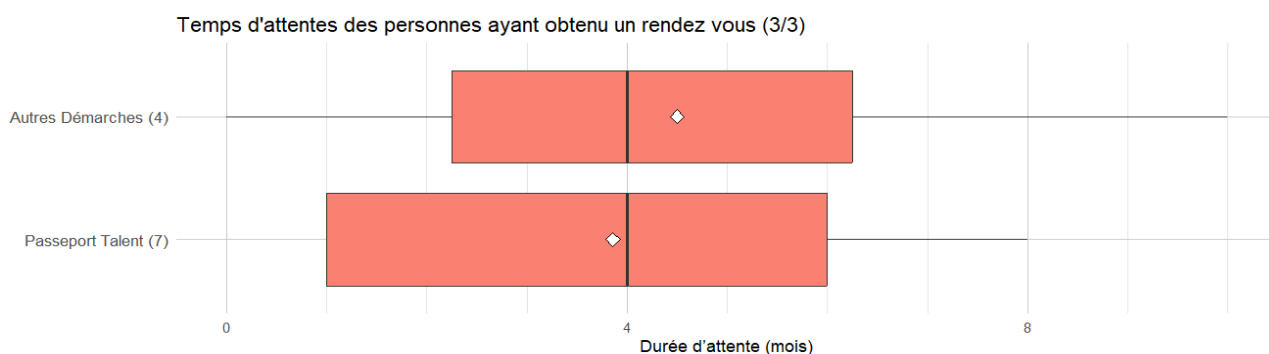
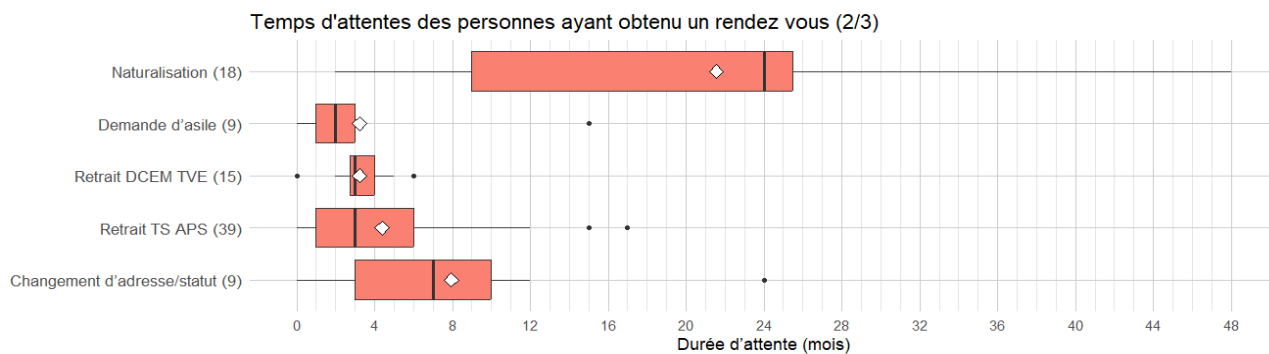
Dans son ouvrage « *Faire avec les sans-papiers* » (2017), Carolina Kobelinsky montre comment l'attente devient une véritable épreuve qui empêche les individus de se projeter dans l'avenir et les maintient dans un état d'incertitude permanente. L'attente n'est pas seulement une contrainte temporelle. Elle devient un instrument de contrôle qui fragilise l'accès aux droits et rend plus difficile l'intégration sociale et professionnelle.

L'attente, loin d'être un simple désagrément bureaucratique, est une véritable modalité de gestion des étrangers en France. Elle structure leur rapport à l'administration et participe d'une politique migratoire qui repose sur une sélection implicite des bons et des mauvais candidats à l'intégration.

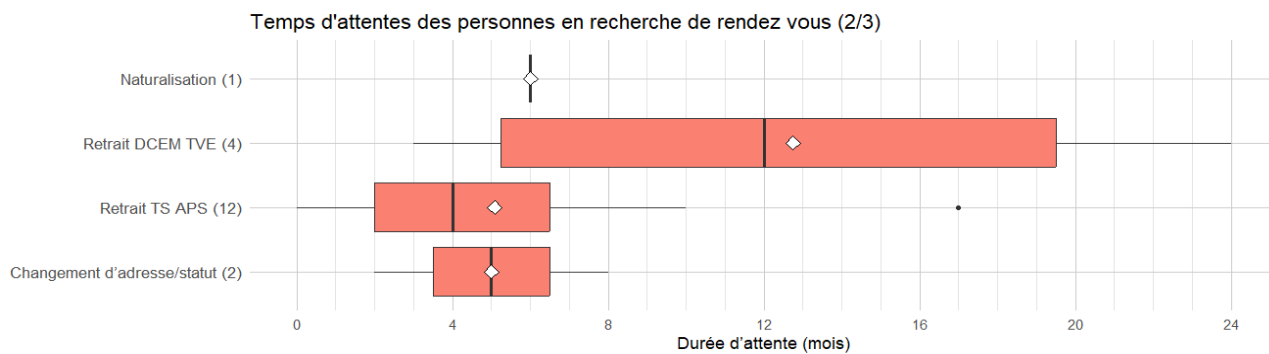
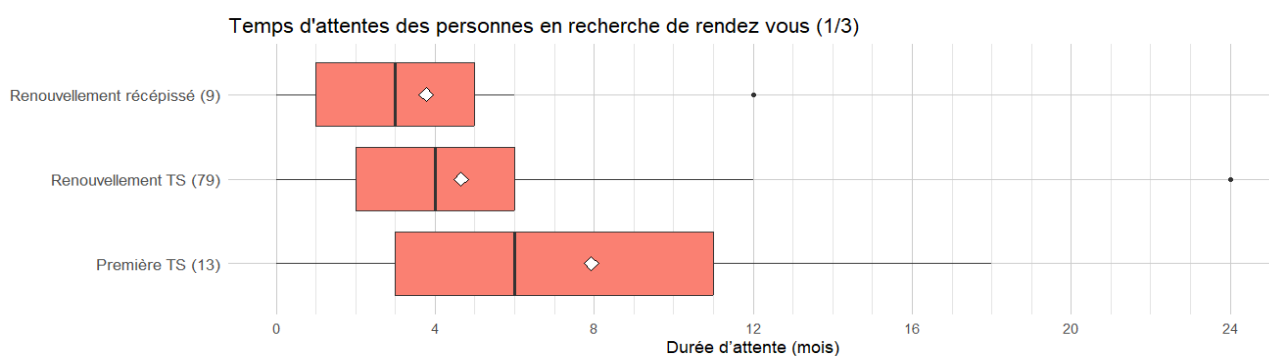


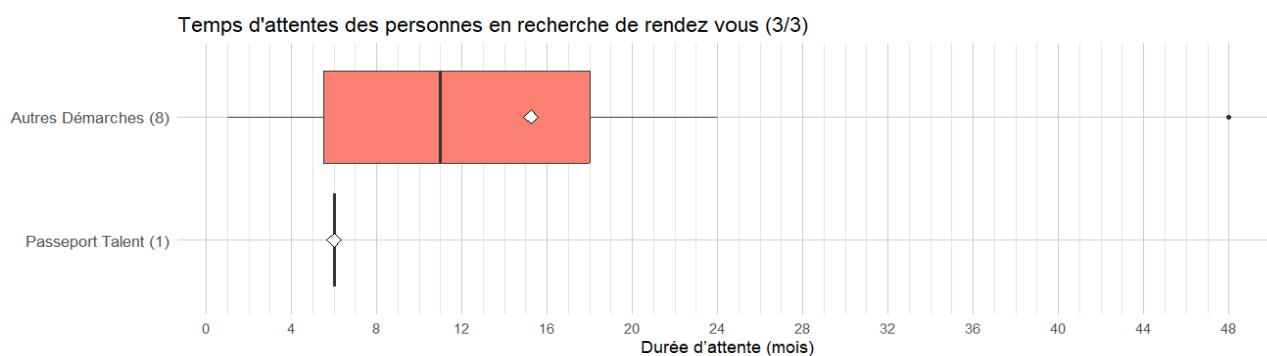
Graphiques de la durée d'attente en mois des personnes ayant obtenu un rendez-vous selon le type de demande :





Graphiques de la durée d'attente en mois des personnes en recherche de rendez-vous selon le type de demande :





Type de demande (personnes avec rdv / personnes sans rdv)	Statistiques avec rendez- vous obtenu (m = mois)	Statistiques en recherche de rendez vous (m = mois)	Lecture statistiques et sociologiques
Première demande (24 / 13)	Médiane 4 m boîte 2-6 m outliers 72-84 m	Médiane 8 m boîte 4-12 m moustache, outlier 24 m	Le module de prise de rendez-vous ne libère que quelques créneaux chaque semaine, les personnes qui parviennent à se connecter au bon moment clôturent leur parcours en médiane de quatre mois. Pour les treize répondant·es encore en recherche, la médiane atteint déjà huit mois, ce qui confirme le tri opéré par la compétence numérique décrit par Spire (2009). Les durées extrêmes de 72 à 84 mois révèlent des trajectoires où un échec initial face à l'outil numérique est suivi d'un accès à un rendez-vous très tardif .
Renouvellement titre de séjour (92 / 79)	Médiane 5 m boîte 3-9 m outliers 16-24 m	Médiane 4 m boîte 3-6 m moustache, outlier 24 m	On observe que de nombreuses personnes anticipent largement l'expiration de leur titre, la médiane des personnes encore sans rendez-vous se révèle même légèrement inférieure à celle du groupe avec rendez-vous. Toutefois, la longue traîne vers la droite dans la distribution avec rendez-vous indique qu'une fraction des dossiers n'a été validée qu'après un délai

			pouvant atteindre un à deux ans. Enfin, les valeurs anormales autour de 24 mois attestent qu'une partie des demandeur·es est passée par une phase d'irrégularité administrative avant de parvenir, finalement, à se re-régulariser.
Renouvellement récépissé (42 / 9)	Médiane 3,5 m boîte 2-5 m 0 outlier	Médiane 3 m boîte 2-5 m moustache, outlier 12 m	Cette procédure apparaît comme la plus « fluide », les délais d'obtention de rendez-vous sont globalement similaires pour les personnes qui ont déjà un créneau et celles qui en recherchent encore. Cependant, la nécessité de reprendre un rendez-vous tous les trois mois place les usager·ères dans une précarité administrative permanente, renforçant leur dépendance au système de réservation en ligne. L'enquête montre d'ailleurs que 16 % de l'ensemble des créneaux sont absorbés par ces renouvellements, illustrant ce que Kobelinsky qualifie de <i>bricolage bureaucratique</i> : un mode de gestion qui entretient délibérément l'incertitude plutôt que de la réguler.

Retrait titre de séjour / APS (39 / 12)	Médiane 4 m boîte 3-6 m outlier 18 m	Médiane 5 m boîte 3-6 m	Le titre de séjour, demeure hors de portée faute de créneau numérique, cette situation illustre l'absurdité bureaucratique du « tout-en-ligne » décrite par Spire et matérialise, au sens bourdieusien une dissonance institutionnelle où l'offre administrative se heurte aux conditions réelles d'accès.
Retrait DCEM / TVE (15 / 4)	Médiane 3 m boîte 2-4 m	Médiane 12 m boîte 5-20 m moustache, outlier 24 m	Les données relatives aux retraits de DCEM/TVE montrent que les mineurs peuvent rester bloqués près d'une année faute de créneau disponible ; l'accès effectif à ce droit dépend donc du « capital

			numérique » de leurs parents. Autrement dit, l'hospitalité due aux enfants devient conditionnelle aux compétences technologiques des adultes qui les accompagnent (Le Blanc & Brugère, 2017).
Demande d'asile (9 / 0)	Médiane 3 m boîte 2-4 m outlier 16 m	Pas de données	Les neuf personnes ayant déjà obtenu un rendez-vous respectent le délai cible fixé par l'OFPRA, c'est-à-dire un traitement inférieur ou égal à six mois. L'absence de cas « sans rendez-vous » n'a rien d'exceptionnel, pour la demande d'asile, la convocation est générée directement par la préfecture, de sorte que les usager·ères ne passent pas par la file de prise de rendez-vous en ligne.
Naturalisation (18 / 1)	Médiane 24 m boîte 12-24 m outlier 48 m	24 m (1 cas)	L'accès à la citoyenneté apparaît comme la procédure la plus longue il s'inscrit dans une logique d'« hospitalité conditionnée au mérite » telle que la décrivent Le Blanc et Brugère. Le seul répondant toujours en attente de rendez-vous montre, par sa durée d'attente identique à celle des personnes déjà convoquées, que la phase de prise de créneau ne raccourcit en rien le délai global.

Passeport Talent (7 / 1)	Médiane 4 m boîte 1-6 m	Cas unique 6 m	Catégorie à forte valeur économique : même pour les usagers restés sans rendez-vous, les délais demeurent limités, traduisant une sélection favorable aux profils dotés d'un capital humain élevé. Conformité aux impératifs économiques : les échéances sont respectées y compris lorsque le dispositif numérique présente des dysfonctionnements, témoignant d'une forme d'hospitalité "rentable" priorisant les parcours jugés profitables au marché du travail.
-----------------------------	----------------------------	----------------	--

Autres démarches (4 / 8)	Médiane 4 m boîte 2-6 m	Médiane 11 m boîte 6-17 m moustache, outlier 48 m	Ce cas illustre, une logique de « loterie » pour l'accès au guichet : pour les personnes ayant obtenu un rendez-vous, le délai demeure bref et relativement homogène, tandis que, pour celles toujours en attente, l'écart d'attente est considérable et la médiane de l'attente est multipliée par trois. Les huit répondant-es sans rendez-vous, bien que statistiquement peu visibles, illustrent une précarité forte, exposant à la perte de droit que le dispositif numérique contribue à invisibiliser.
-----------------------------	----------------------------	--	---

Demande	AVEC rdv médiane / IQR (mois)	SANS rdv médiane / IQR (mois)	Décalage médiane	Outliers marquants (mois)
Première titre de séjour	4 / 2-6	8 / 4-12	×2	AVEC : 72-84 m SANS : 24 m
Renouv. titre de séjour	5 / 3-9	4 / 3-6	−1	AVEC : 16-24 m
Renouv. récépissé	3,5 / 2-5	3 / 2-5	0,5	SANS : 12 m
Chgt statut/adr.	8 / 6-9	5 / 4-6	−3	AVEC : 24 m
Retrait titre de séjour/APS	4 / 3-6	5 / 3-6	+1	AVEC : 18 m
Retrait DCEM/ TVE	3 / 2-4	12 / 5-20	×4	SANS : 24 m
Demande d'asile	3 / 2-4	/	/	AVEC : 16 m
Naturalisation	24 / 12-24	24 m (1 cas)	/	AVEC : 48 m
Passeport Talent	4 / 1-6	6 m (1 cas)	/	/
Autres démarches	4 / 2-6	11 / 6-17	×2,75	SANS : 48 m

Réforme du 15 mars 2024 : un projet d'efficacité devenu gestion de la pénurie

En imposant la prise de rendez-vous exclusivement en ligne, la Préfecture de l'Isère a déplacé la file d'attente devant la préfecture à un agenda virtuel invisible. Dans le vocabulaire de Michel Foucault le guichet se transforme en *dispositif*. Il ne disparaît pas, il se reconfigure pour produire de nouveaux rapports de pouvoir fondés sur l'accès au temps administratif.

Le guichet matériel a cédé la place à une file numérique invisible. Le pouvoir décide qui progresse et qui attend. Pour une première demande de titre de séjour, la médiane d'attente passe de 4 mois (personnes *avec* rendez-vous) à 8 mois (*sans* rendez-vous). Le simple fait d'obtenir ou non un créneau double le délai, ces différences marquées (outliers à 72-84 mois) montrent jusqu'où peut s'étirer ce pouvoir sur le temps. Loin d'abolir le guichet, la dématérialisation l'a reconfiguré en un dispositif temporel qui classe, retarde ou accélère les parcours en distribuant inégalement la possibilité même d'exister légalement.

Tri socio-numérique et hiérarchies de légitimité :

Décalage médiane : Première titre de séjour 4 → 8 mois / Retrait DCEM 3 → 12 mois.

La simple appartenance à la file SANS fait entrer l'usager·ère dans un régime d'incertitude. Spire (2009) l'analyse comme un tri discret, l'administration ne refuse pas, elle délaisse les plus fragiles dans l'attente.

Boîtes serrées mais répétées (récépissés) :

La préfecture, en maîtrisant le rythme des démarches, contribue à maintenir une forme de précarité administrative. Kobelinsky (2017) parle à ce propos d'une « bureaucratie de l'entre-deux », cela désigne une situation dans laquelle les individus sont maintenus dans un état administratif d'incertitude et de précarité. Cela impacte les personnes faisant une demande de rendez-vous pour un récépissé mais aussi de nombreuses demandes à la base faite pour un renouvellement de titre de séjour, cela a pour effet de repousser sans cesse l'obtention d'un statut définitif, même pour des individu·es présent·es en France depuis des dizaines d'années.

Ce mécanisme crée une attente permanente, malgré l'engagement dans des procédures administratives, les usager·ères ne peuvent encore faire valoir pleinement leurs droits. Aucun refus ou acceptation claire n'est émis, mais cette suspension continue de la décision peut générer un profond sentiment d'impuissance (témoignages rapportées par des usager·ères). Cette incertitude fragilise non seulement leur situation administrative et sociale, mais entrave également leur intégration, tant professionnelle que personnelle. L'attente devient ainsi un instrument de gestion des droits, du temps et des existences, où l'accès à des droits fondamentaux dépend alors du jugements d'agent·es de la préfecture et de ressources numériques et sociales mobilisable pour accéder à un rendez-vous.

Temps d'attente et hiérarchies administratives : « hospitalité au mérite »

Les démarches les plus protectrices (naturalisation, renouvellement de titre de séjour) sont représentées par les boîtes les plus longues et les outliers les plus élevés (> 48 mois). Le Blanc & Brugère (2017) interprètent cette temporalité comme une mise à l'épreuve de la légitimité : plus l'étranger·ère revendique un droit fort, plus l'institution fait durer le temps d'attente. À l'inverse, la filière Passeport Talent valorisée par la politique migratoire de 2023 affiche une médiane de 4 mois et presque aucun outlier, démontrant que la préfecture sait réduire les délais lorsque l'intérêt économique est en jeu.

Marchandisation des rendez-vous :

Le trafic de rendez-vous atteste que l'administration produit une valeur marchande : les losanges proches de la médiane marquent ceux qui quittent le dispositif, les points noirs ceux qui restent dans le dispositif.

- 300 personnes devant la préfecture : l'espace public devient antichambre d'attente, matérialisant la dé-institutionnalisation de l'accueil.

La logique d'auto-certification (Quali-ATE) ne saisit pas cet écart extrême (0-84 m). Elle légitime un service public qui dans les faits, externalise la pénurie de rendez-vous sur l'usager·ère.

Limites et biais de l'étude :

Ce travail ne prétend pas à la scientificité au sens académique du terme. Il s'agit d'une enquête de terrain menée dans un cadre associatif, avec des moyens limités, mais une volonté de documenter au plus près les effets concrets d'une réforme sur les parcours administratifs des personnes étrangères. Ce rapport s'appuie sur des témoignages, des observations et des données empiriques recueillies auprès d'usager·ères souvent invisibilisé·es dans les statistiques institutionnelles. Il ne cherche pas à remplacer des études plus robustes mais à compléter le regard porté sur la réalité administrative, ce faisant, il contribue à éclairer des dysfonctionnements systémiques et à donner voix aux personnes directement concernées par les politiques migratoires locales.

- Échantillon non représentatif : les 879 questionnaires ont été collectés devant la préfecture sur deux semaines.
- Observateur·trices non formé·es : les questionnaires ont été complétés par des bénévoles associatifs, les questionnaires ont pu être remplis de manières incomplètes.
- Auto-déclaration : les temps d'attente et la mobilisation de réseaux, reposent sur la mémoire des enquêté·es, ils peuvent être minorés ou exagérés.

- Absence de données préfectorales vérifiées : l'Isère ne publie pas ses délais officiels ; nous avons dû recourir à cette enquête pour avoir des données.
- Variabilité locale : les conclusions valent pour la préfecture de l'Isère, d'autres départements peuvent disposer d'effectifs ou d'outils différents.
- Lecture graphique : les effectifs faibles pour certaines catégories (DCEM SANS, Naturalisation SANS) rendent l'interprétation des boîtes plus fragile.

Ces biais n'invalident pas les écarts anormaux observés mais appellent à une prudence interprétative et à la nécessité d'enquêtes longitudinales, idéalement couplées à des données administratives ouvertes.

Conclusion :

Cette réforme de la préfecture, bien qu'elle ait pour objectif de simplifier les démarches administratives, crée de nouvelles inégalités d'accès aux droits en particulier pour les personnes les plus vulnérables. L'examen croisé des données d'enquête, des graphiques de temps d'attente et des cadres théoriques de Spire, Kobelinsky et Le Blanc & Brugère confirment que la réforme iséroise de 2024–2025 substitue au guichet physique un pouvoir temporel, le droit au séjour n'est plus seulement fonction d'un dossier conforme mais d'une capacité à franchir la barrière numérique du rendez-vous. La médiane qui double ou quadruple entre AVEC et SANS rendez-vous, les boîtes élargies dans les démarches les moins prioritaires, la répétition des récépissés et la marchandisation du créneau montrent que l'attente agit désormais comme instrument de tri, de dissuasion et de précarisation. L'appropriation de ce temps par des acteurs marchands (trafic ou vente de rendez-vous) ou solidaires (associations) révèle une nouvelle inégalité : l'accès au droit dépend d'un capital numérique et relationnel que tous·tes ne possèdent pas.

Ces données illustrent aussi la plasticité du dispositif. Lorsque l'État le veut (Passeport Talent, demande d'asile) la file se contracte et la médiane retombe à quelques mois. Cela confirme que la variabilité des délais n'est pas une fatalité technique mais bien un choix politique, voire une modalité de gouvernement par l'attente.

Bibliographie :

- **Bourdieu, Pierre** (1993) : *La misère du monde*. Paris : Seuil.
Ce recueil collectif éclaire les effets des mécanismes bureaucratiques sur les trajectoires individuelles, en particulier ceux liés à la précarisation et à l'exclusion sociale.
- **Bourdieu, Pierre** (2001) : *Langage et pouvoir symbolique*. Paris : Fayard.
Ouvrage de référence sur le pouvoir institutionnel exercé à travers les mots, les normes et les pratiques administratives.
- **Fassin, Didier** (2011) : *La force de l'ordre. Une anthropologie de la police des quartiers*. Paris : Seuil.
Montre comment l'État exerce un contrôle différencié sur les populations, en particulier les personnes racisées ou en situation migratoire.
- **Foucault, Michel** (1975) : *Surveiller et punir. Naissance de la prison*. Paris : Gallimard.
Foucault y définit le concept de *dispositif*, central dans l'analyse de la transformation du guichet en système de tri administratif par la numérisation.
- **Kobelinsky, Carolina** (2017) : *Faire avec les sans-papiers. Politiques de l'hospitalité et pratiques de l'attente*. Paris : Éditions de l'EHESS.
Met en lumière l'attente comme instrument de pouvoir dans les parcours administratifs des personnes sans-papiers.
- **Le Blanc, Guillaume & Brugère, Fabienne** (2017) : *La fin de l'hospitalité*. Paris : Flammarion.
Analyse philosophique et politique de l'hospitalité conditionnée, montrant comment les dispositifs publics peuvent exclure les plus vulnérables.
- **Spire, Alexis** (2008) : *Accueillir ou reconduire. Enquête sur les guichets de l'immigration*. Paris : Raisons d'agir.
Étude pionnière sur la façon dont les guichets d'accueil administratifs participent à la sélection des étrangers, renforçant les inégalités d'accès au droit.

Annexes :

Annexe 1 : Questionnaire diffusé non rempli

Coordination BOUGETAPREF'38
Questionnaire sur l'accès à la Préfecture

Initiales du / de la
bénévole

Date :

Heure :

1/ Prise de rendez vous :

Personne sortante

Personne avec accès refusé

Combien d'essai/de temps pour obtenir un rdv :

Aide d'une personne/structure pour la prise de rendez-vous ?

(Préciser et demander si un recours a été déposé)

2/ Type de rendez vous :

1. Première demande titre de séjour
2. Renouvellement titre ou APS
3. Renouvellement récipissé
4. Changement de statut
5. Retrait de titre de séjour / APS
6. Retrait DCEM / TVE
7. Demande d'asile (préciser la demande : voir notice)
8. Naturalisation

3/ Résultat :

Accès refusé

Refus au guichet

Dépôt ou retrait réussi

Demander motif du refus :

(Préciser si au guichet / à la porte)

4/ Accueil / renseignements d'informations :

Avis sur l'accueil fait par la préfecture :

Avis sur la difficulté des démarches en ligne :

(Préciser site internet ANEF et/ou PREF 38)

Possession d'un ordinateur et
d'une connexion internet personnelle

5/ Effets directs de la mauvaise prise en charge des demandes :

Risques dû aux attentes avant l'obtention à un rdv :

Annexe 2 : Tableau inscription organisation des observationss devant la préfecture

Ecrire nom, prénom, adresse mail et association (en dessous des cases vertes). Ecrire " OUI " aux dates et horaires auxquelles vous souhaitez/pouvez être présent, es (en dessous des cases jaunes).				Ordre des observations pour l'enquête: Lundi 10 Février 2025 Mardi 11 Février 2025 Mercredi 12 Février 2025 Jeudi 13 Février 2025 Vendredi 14 Février 2025 Lundi 17 Février 2025 Mardi 18 Février 2025 Mercredi 19 Février 2025 Jeudi 20 Février 2025 Vendredi 21 Février 2025																														
Attention, les équipes sont constituées de 3 personnes. Il ne faut pas s'inscrire à une heure auxquelles 3 personnes sont déjà inscrites (Colilles jaunes)																																		
				Dates des Observations	Lundi 10 Février			Mardi 11 Février			Mercredi 12 Février			Jeudi 13 Février			Vendredi 14 Février			Lundi 17 Février			Mardi 18 Février			Mercredi 19 Février			Jeudi 20 Février			Vendredi 21 Février		
					09h Observations	11h	13h	09h Observations	11h	13h	09h Observations	11h	13h	09h Observations	11h	13h	09h Observations	11h	13h	09h Observations	11h	13h	09h Observations	11h	13h	09h Observations	11h	13h	09h Observations	11h	13h	09h Observations	11h	13h
1	REF	Prénom	Adresse mail	CHAMOE																														
2				CHAMOE	OUI																													
3				CHAMOE																														
4				AVARDOP																														
5				CIMACE																														
6				AVARDOP																														
7				CIMACE	OUI																													
8				AVARDOP																														
9				REF																														
10				AVARDOP																														
11				CIMACE	REF																													
12				AVARDOP																														
13				AMG																														
14				AVARDOP																														
15				CHAMOE																														
16				AVARDOP																														
17				CHAMOE																														
18				CHAMOE																														
19				CHAMOE																														
20				CHAMOE																														
21				CHAMOE																														
22				CHAMOE																														
23				CHAMOE																														
24				CHAMOE																														
25				CHAMOE																														
26				CHAMOE																														
27				CHAMOE																														
28				CHAMOE																														
29				CHAMOE																														
30				AVARDOP																														
31				AVARDOP																														
32				AMG																														
33				REF/38																														
34				AVARDOP																														
35				AVARDOP																														
36				CHAMOE																														
37				CHAMOE																														
38				AVARDOP																														
39				AVARDOP																														
40				CHAMOE																														
				AMG																														

Annexe 3.1 : Mode d'emploi du questionnaire

Mode d'emploi du questionnaire :

Matériels :

1 questionnaire et 1 mode d'emploi par personne
1 signe distinctif montrant que vous êtes là pour une association
des autocollants BOUGETAPREF38 seront fournis avec les questionnaires
Documents ressources pour informer les personnes des contacts utiles

Où se déroule l'enquête ?

Porte avant gauche de la préfecture

Qui questionner ?

- Personnes qui sortent de la préfecture (majorité)
 - Personnes refusées par l'agent à la porte
-

Un.e référent.e à été nommé pour chaque créneau qui se charge de prendre les documents nécessaires à l'enquête.

Des questionnaires / des modes d'emploi / des autocollants BOUGETAPREF38/ des documents ressources pour informer les personnes des contacts utiles pour les aider dans leurs démarches. Rendez vous au secrétariat APARDAP à la Maison des Associations situé au **6 rue Berthe de Boissieux**, les documents seront disponibles au **bureau numéro 108** au premier étage.

Le/La référent.e va ensuite à la préfecture et distribue les documents aux bénévoles et leur donne les consignes suivantes :

- Se tenir au plus près possible des grilles placées devant l'entrée de la préfecture
- Noter ses initiales en haut à droite du questionnaire
- Questionner les personnes sortantes et celles qui n'ont pas pu entrer
- Noter date et heure pour chaque personne questionnée
- Transmettre les questionnaires remplis ou vierges aux bénévoles suivant.es

La dernière personne référente de la journée ramène tous les questionnaires au secrétariat de l'APARDAP.

Les avocats sont prévenus de notre démarche en cas de litige avec les agents à l'entrée de la préfecture, il faut utiliser le numéro de permanence Avocats : **06 18 32 16 01**

Annexe 3.2 : Explications du questionnaire

Explications du Questionnaire :

Informations à renseigner dans le questionnaire

1/ Prise de rendez-vous :

- Les personnes sortent de la préfecture ou ont été refusées par l'agent à la porte ?
 - Combien d'essais et combien de temps pour obtenir un rendez-vous ?
 - Les personnes ont-elles eu besoin d'une aide pour prendre un rendez-vous ?
Si oui préciser ex : familles, avocats, associations ...
- Penser à demander aux personnes si elles ont déposé un recours devant le tribunal administratif.

2/ Type de rendez vous :

- Cocher le type de rendez vous demandé par la personne.

/!\ Pour les demandes d'asiles préciser si :

- Procédure Dublin
- Procédure accélérée
- Réexamen de demande
- Première demande

- Traductions des abréviations :

APS → Autorisation Provisoire de Séjour

DCEM → Document de Circulation pour Etranger Mineur

TVE → Titre de Voyage pour Etranger

3/ Résultat :

- Noter le résultat par une croix dans les cases
- Ecrire le motif de refus donné par la préfecture et entourer si le refus a été fait à la porte ou au guichet

4/ Avis accueil / renseignements d'informations

- Demander aux personnes si elles ont pu obtenir des réponses à leurs questions adaptées à leur situation. Ecrire leur réponse
- Ecrire leur avis sur l'accueil fait par la préfecture
- Ecrire leur avis sur la difficulté des démarches en lignes. Préciser si ces difficultés étaient sur le site ANEF et/ou PREF 38, entourer le/les sites utilisées.
- Cocher si la personne a un ordinateur et une connexion internet personnelle.

5/ Effets directs de la mauvaise prise en charge des demandes

- Demander aux personnes à quels problèmes elles sont exposées quand elles n'arrivent pas à obtenir un rendez vous.

Voici une liste non exhaustive collectée lors de la dernière enquête

- perte de travail + droits sociaux
- perte de travail
- droits sociaux bloqués
- déplacement hors France non possible

Si pendant vos échanges certaines informations partagées par la personne vous semblent utiles à renseigner n'hésitez pas à les écrire dans l'espace « Commentaire ».

Annexe 4 : Explication fonctionnement file d'attente devant la préfecture :



Annexe 5 : Chiffres clés de l'enquête :

Chiffres clés enquête BOUGETAPREF38 :

Nombre de questionnaires complétés : 889

Présence devant la préfecture : (889 réponses)

Avec un rendez-vous : 584, 65,69 %

En recherche de rendez-vous : 305, 34,31 %

Résultat de la démarche :

Avec un rendez-vous : (584)

Accès refusé à la porte : 7, 1,20 %

Accès refusé au guichet : 50, 8,56 %

Dépôt ou retrait réussi : 482, 82,53 %

Dépôt ou retrait non réussi : 45, 7,71 %

Sans rendez-vous : (305)

Accès refusé à la porte : 271, 88,85 %

Accès refusé au guichet : 34, 11,15 %

Dépôt ou retrait réussi : 15 (à l'entrée : 2, au guichet : 13), 4,92 %

Répartition des réponses selon le type de de rendez-vous demandé :

Pourcentages de réponses :

avec un rendez-vous : 96,58%

en recherche de rendez-vous : 95,38%

En numérique :

	Première demande de titre de séjour	Renouvellement de titre ou APS	Renouvellement récépissé	Changement d'adresse ou de statut	Retrait titre de séjour / APS	Retrait DCEM / TVE	Demande d'asile	Naturalisation	Passeport Talent	Autres Démarches
Avec rendez-vous	47	177	93	15	88	37	41	39	17	10
En recherche de rendez-vous	26	156	26	5	31	12	1	8	2	21

En pourcentage

	Première demande de titre de séjour	Renouvellement de titre ou APS	Renouvellement récépissé	Changement d'adresse ou de statut	Retrait titre de séjour / APS	Retrait DCEM / TVE	Demande d'asile	Naturalisation	Passeport Talent	Autres Démarches
Avec rendez-vous	8,05%	30,30%	15,90%	2,57%	15,10%	6,34%	7,02%	6,68%	2,91%	1,71%
En recherche de rendez-vous	8.52%	51.1%	8.52%	2.62%	10.02%	3.93%	0.328%	2.62%	0.656%	6.89%

- 34 personnes avec rendez-vous ont obtenu un récépissé ou une prolongation à la place du titre demandé.

Répartition des réponses selon le type de soutien pour l'obtention de rendez-vous (377 réponses) :

Personnes accompagnées	Asso	Employeur	Famille	Asociale	Avocat	Pref	Elus	Amis	Total
RDV	67	10	37	16	34	9	3	26	202
En recherche RDV	17	3	19	13	13	8	0	12	85

En %

RDV	33%	5%	18%	8%	17%	4%	1%	13%	100%
En recherche RDV	20%	4%	22%	15%	15%	9%	0%	14%	100%

Personnes seules

	Total	%
RDV	55	57%
En recherche RDV	42	43%
Total	97	100%

Temps d'attente en mois selon la demande des personnes (259 réponses) :

Pourcentages des réponses avec un rendez-vous : 44.35%

Avec rendez vous	- 1 mois	1 – 3 mois	3 – 6 mois	6 – 12 mois	12 – 18 mois	18 – 24 mois	24 – 36 mois	+ 36 mois
Première demande de titre de séjour	2	4	8	7	2	0	0	2
Renouvellement de titre ou APS	12	23	29	20	6	0	4	0
Renouvellement récépissé	6	11	16	6	2	0	0	1
Changement d'adresse ou de statut	1	1	2	0	1	0	1	0
Retrait titre de séjour / APS	7	11	8	10	3	0	0	0
Retrait DCEM / TVE	2	2	10	1	0	0	0	0
Demande d'asile	2	3	3	0	1	0	0	0
Naturalisation	0	1	3	1	0	2	8	3
Passeport Talent	0	3	1	3	0	0	0	0
Autres Démarches	1	0	2	1	0	0	0	0

Personnes en recherche de rendez-vous depuis ... (132 réponses) :

Pourcentages des réponses en recherche de rendez vous : 43.28%

En recherche de rendez vous	- 1 mois	1 – 3 mois	3 – 6 mois	6 – 12 mois	12 – 18 mois	18 – 24 mois	24 – 36 mois	+ 36 mois
Première demande de titre de séjour	1	3	5	4	1	2	0	0
Renouvellement de titre ou APS	3	20	30	24	1	0	1	0
Renouvellement récépissé	1	3	3	1	1	0	0	0
Changement d'adresse ou de statut	0	1	0	1	0	0	0	0
Retrait titre de séjour / APS	2	2	4	3	1	0	0	0
Retrait DCEM / TVE	0	0	0	0	0	1	1	0
Demande d'asile	0	0	0	0	0	0	0	0
Naturalisation	0	0	0	1	0	0	0	0
Passeport Talent	0	0	0	1	0	0	0	0
Autres Démarches	0	1	2	1	2	0	1	1

Usages des sites Internet pour les démarches en ligne : (278 réponses 31,27 %)

Nombre de personnes estimant que l'utilisation est :

Facile : 60 = 6,75 % des réponses totales

Difficile : 218 = 24,52 % des réponses totales

Accès aux outils numériques : (350 réponses 39,37 %)

Nombre de personne avec :

Un ordinateur et une connexion Internet personnelle : 267

Un téléphone et une connexion Internet personnelle : 63 , 7,09 % des réponses totales

Aucun des deux : 20, 2,25 % des réponses totales

Perte de droits suite au délai d'obtention de rendez-vous :

Nombres de personnes faisant état (% des réponses totales) :

De difficultés en lien avec leur logement : 27, 3.04%

D'une perte de logement : 9, 1.01%

De difficultés en lien avec leur travail : 215, 24.18%

D'une perte ou d'une suspension de travail : 93, 10.46%

De difficultés en lien avec leurs démarches administratives : 59, 6.64%

De perte d'aide financière (retraite, soins médicaux, aide à la naissance, CAF) : 36, 4.05%

De difficultés en lien avec leurs études ou formation : 22, 2.47%

D'un arrêt des études ou de la formation en cours : 4, 0.45%

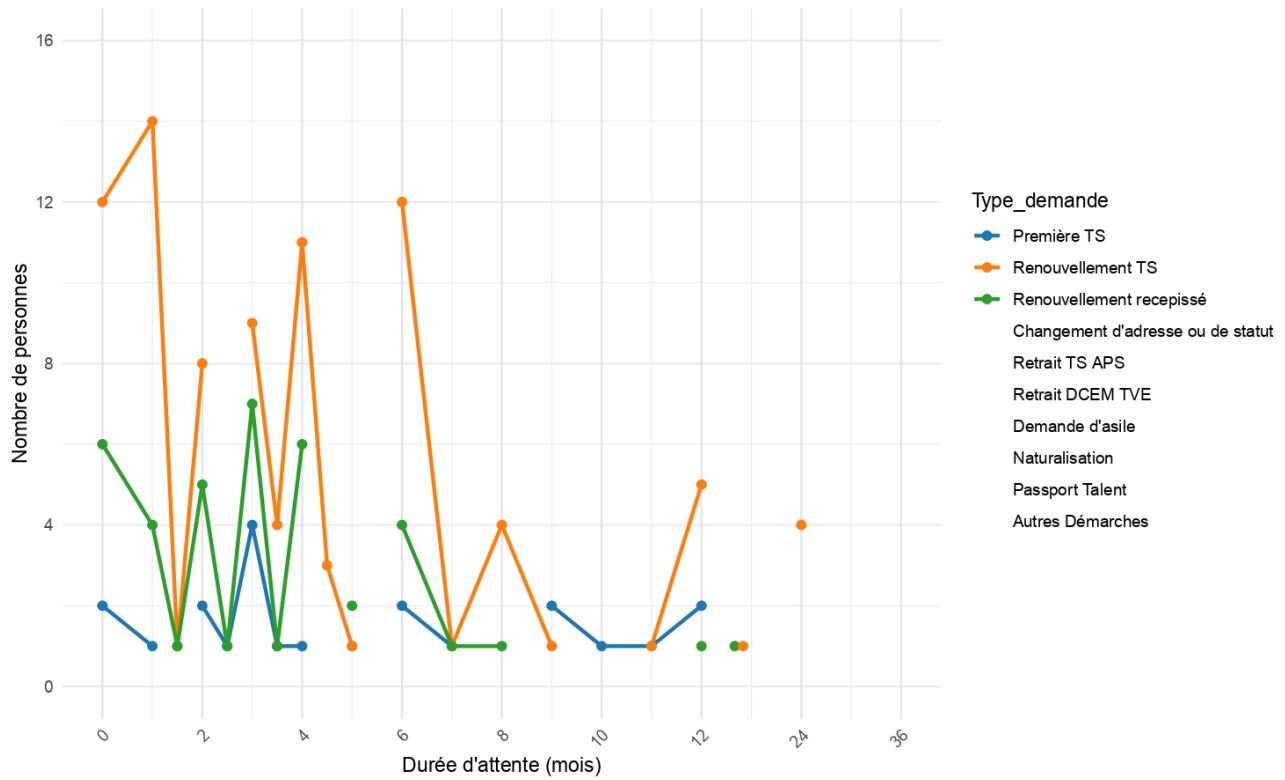
D'une impossibilité de quitter le territoire français : 27, 3.04%

D'une OQTF annulé suite au rendez vous : 2, 0.22%

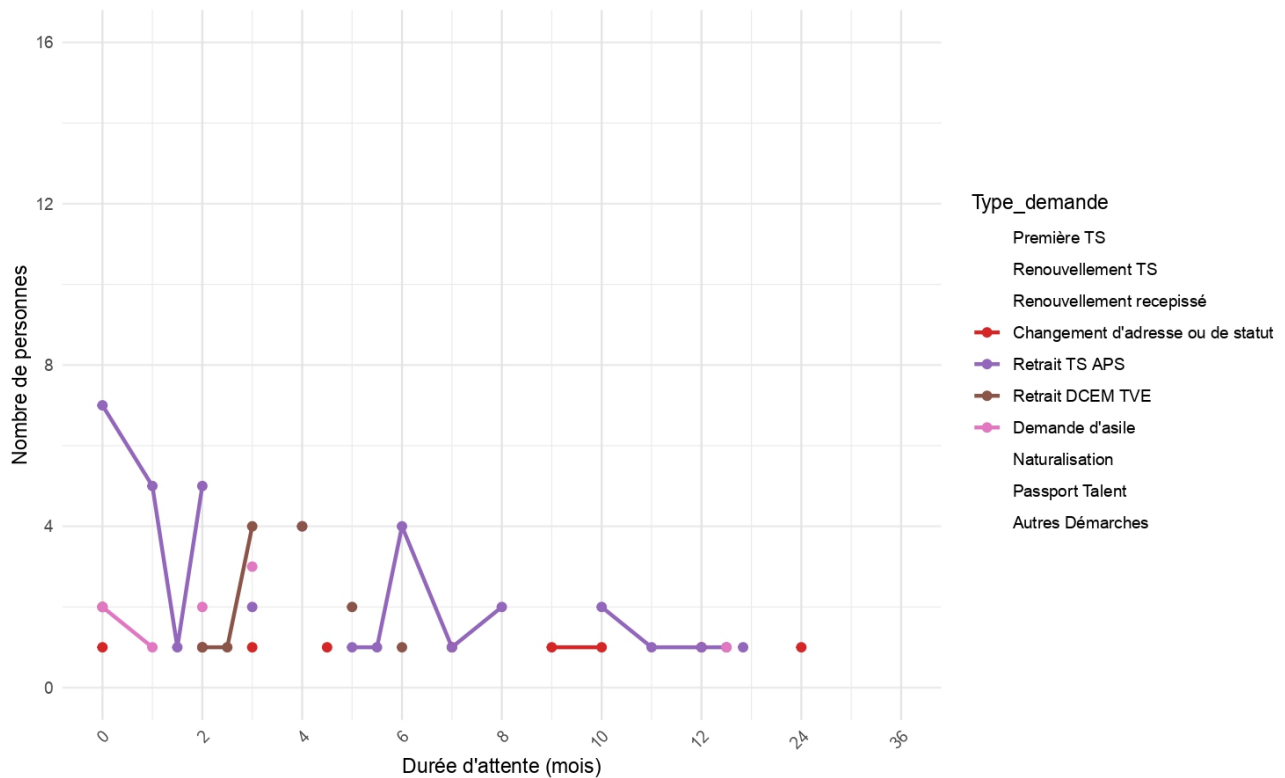
- 44 personnes (4,95 %) ont vu leur titre expiré sans prolongation ou renouvellement ni rendez donné. (1 jour à 8 mois, une personne a abandonné et reste en situation irrégulière)

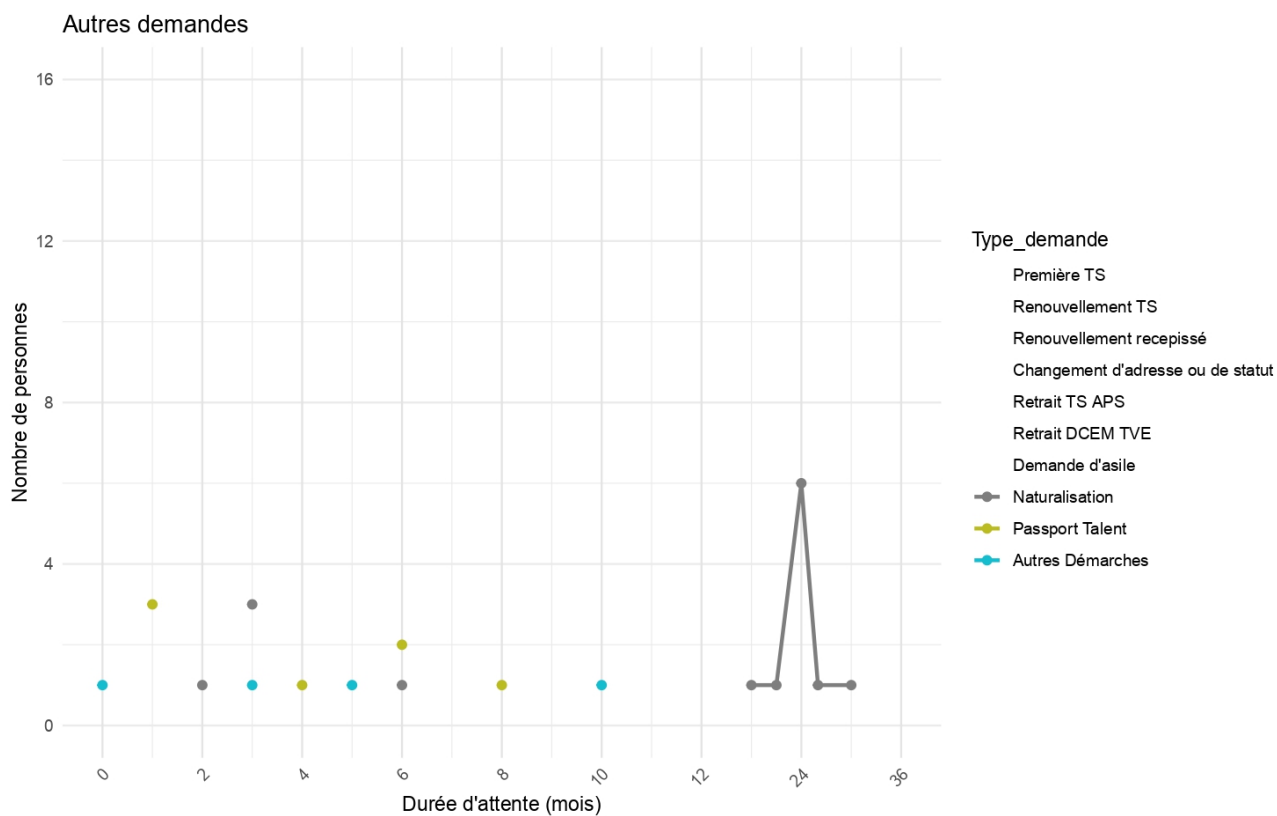
Annexe 6.1 : Graphiques 1 à 3 du temps d'attente selon le type de demandes pour les personnes ayant obtenue un rendez-vous :

Titres de séjour (Première TS, Renouvellements)

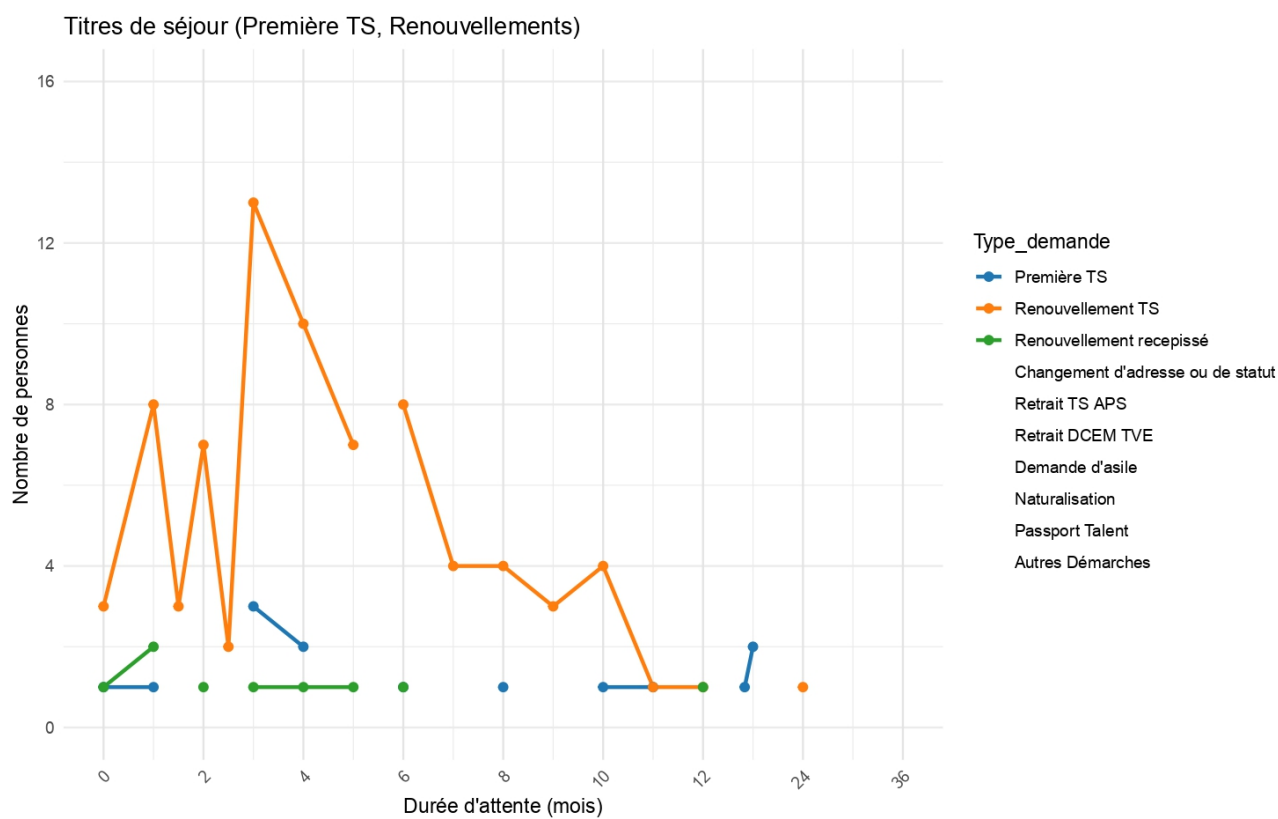


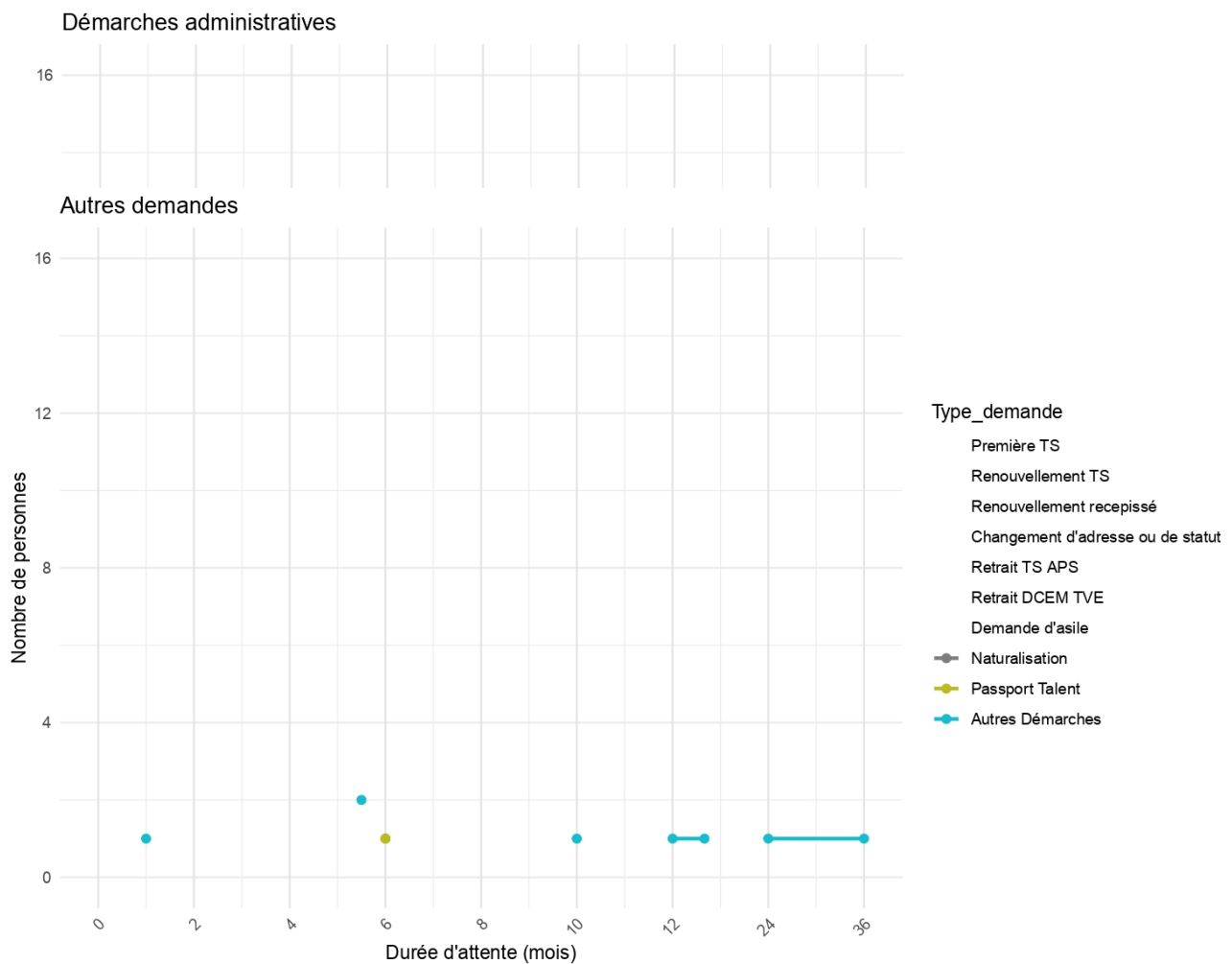
Démarches administratives





Annexe 6.2 : Graphiques 4 à 6 du temps d'attente selon le type de demandes pour les personnes en recherche de rendez-vous :





Annexe 7.1 : Exemple explicatif lecture graphique boîte à moustaches

Exemple pour la bonne lecture des prochains graphiques

Boîte : zone centrale (50 % des données)

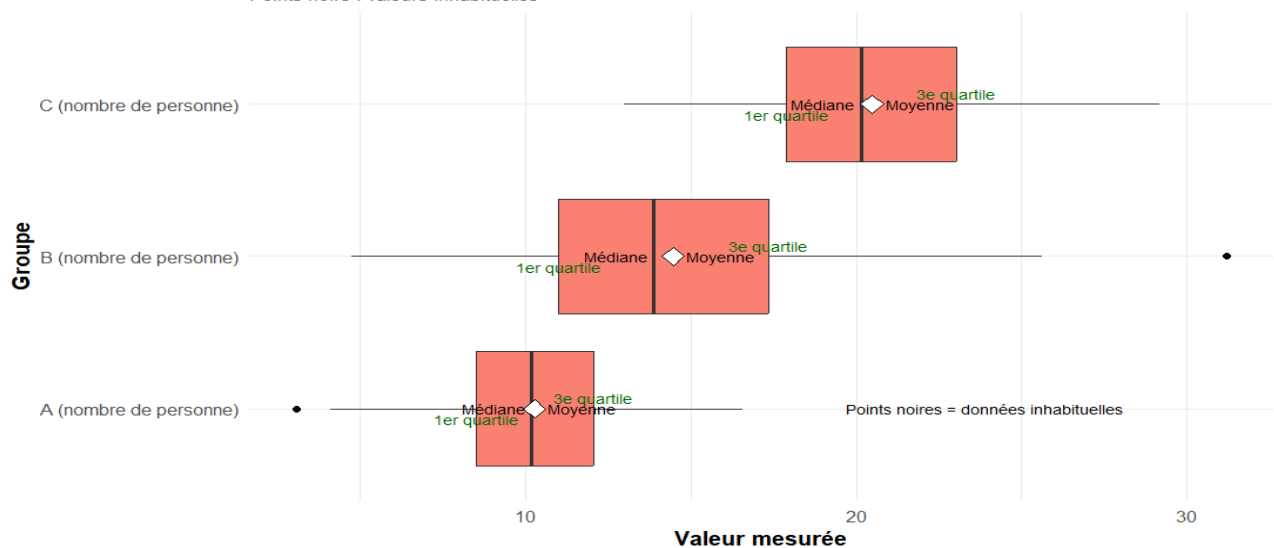
Moustaches (Outliers): limites habituelles

Ligne noire : Médiane (50% centre)

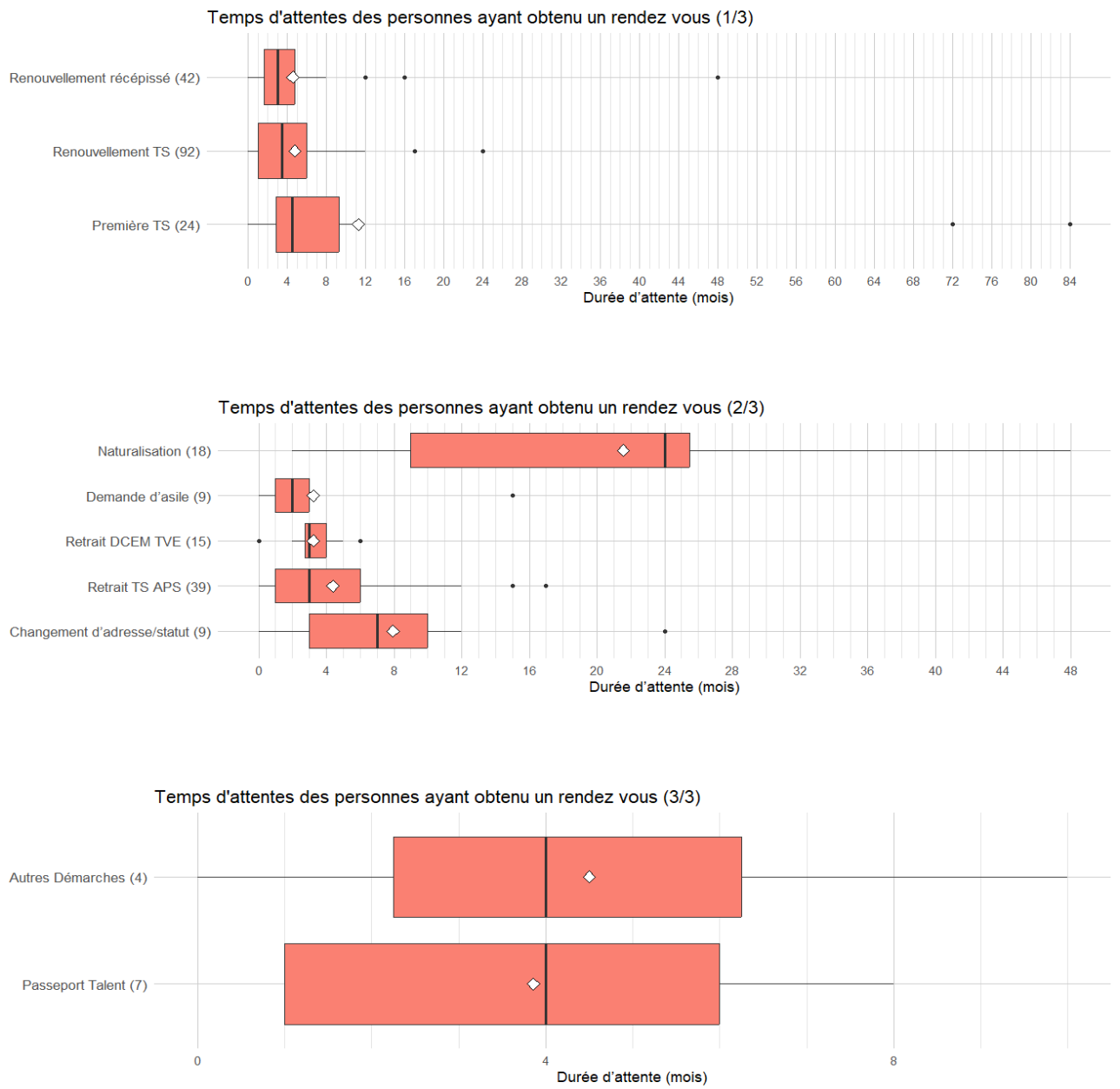
Losange blanc : Moyenne

1er et 3e quartiles : (25 % – 75 %)

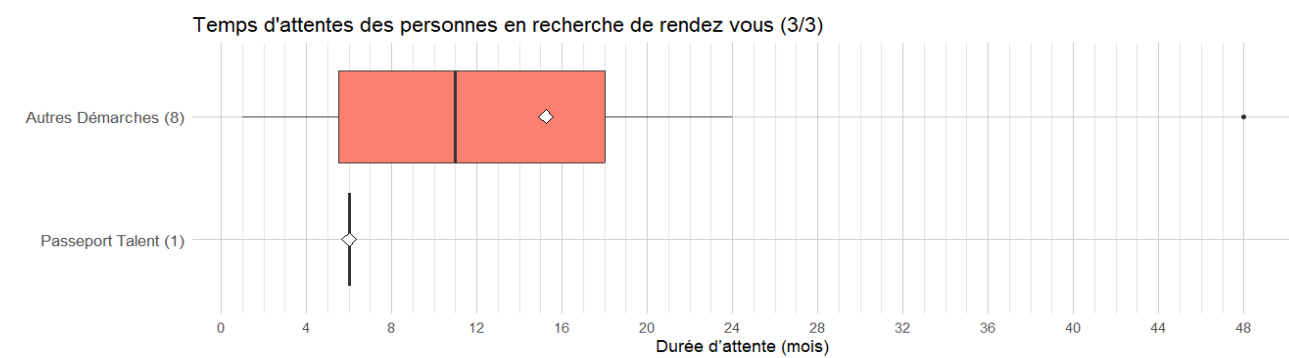
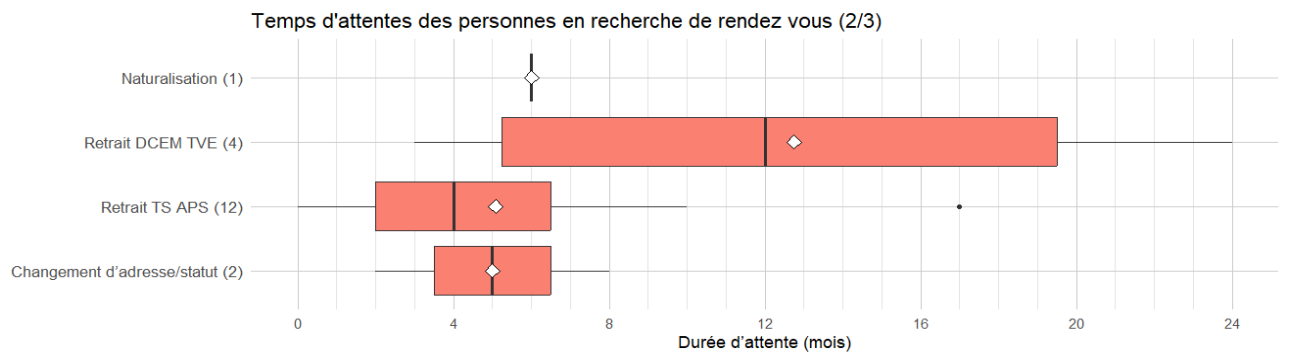
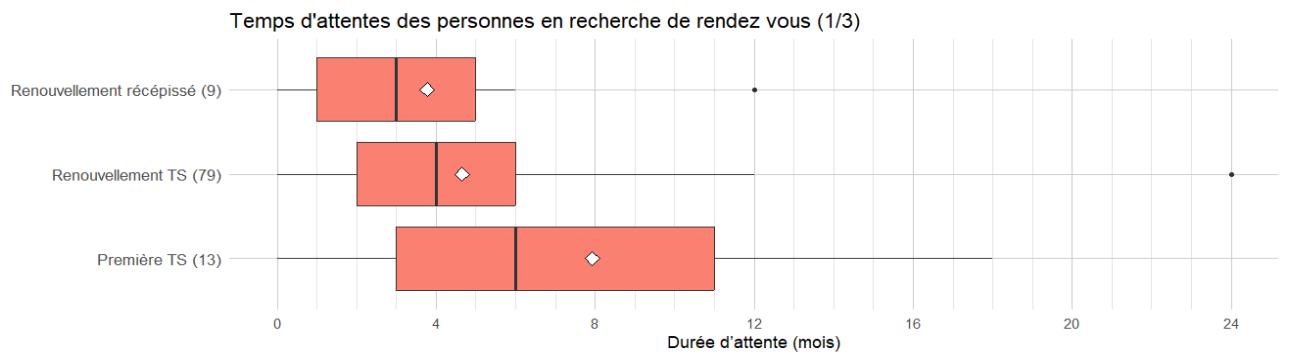
Points noirs : valeurs inhabituelles



Annexe 7.2 : Graphiques 1 à 3 de la durée d'attente en mois des personnes ayant obtenu un rendez-vous selon le type de demande :



Annexe 7.3 : Graphiques 4 à 6 de la durée d'attente en mois des personnes en recherche de rendez-vous selon le type de demande :



Annexe 8 : Tableau comparatif extraits chiffrés des graphiques :

Demande	AVEC rdv médiane / IQR (mois)	SANS rdv médiane / IQR (mois)	Décalage médiane	Outliers marquants (mois)
Première titre de séjour	4 / 2-6	8 / 4-12	×2	AVEC : 72-84 m SANS : 24 m
Renouv. titre de séjour	5 / 3-9	4 / 3-6	−1	AVEC : 16-24 m
Renouv. récépissé	3,5 / 2-5	3 / 2-5	0,5	SANS : 12 m
Chgt statut/adr.	8 / 6-9	5 / 4-6	−3	AVEC : 24 m
Retrait titre de séjour/APS	4 / 3-6	5 / 3-6	+1	AVEC : 18 m
Retrait DCEM/ TVE	3 / 2-4	12 / 5-20	×4	SANS : 24 m
Demande d'asile	3 / 2-4	/	/	AVEC : 16 m
Naturalisation	24 / 12-24	24 (1 cas)	/	AVEC : 48 m
Passeport Talent	4 / 1-6	6 (1 cas)	/	/
Autres démarches	4 / 2-6	11 / 6-17	×2,75	SANS : 48 m