



Le 7 septembre 2021

Madame la Présidente,

Le **SAPACMI** profite de ce comité technique dont le seul point à l'ordre du jour concerne la situation des ressortissants bénéficiaires du BREXIT, pour vous alerter sur la situation des services des étrangers au regard du déploiement de l'ANEF.

Vous nous avez transmis fin août l'instruction relative au dispositif e-MERAUDE dont il est indiqué que la mise en œuvre doit être pleine et entière à compter du 1^{er} novembre 2021, à moyens constants, cela va sans dire.

A une époque où on parle de déconcentration, de décisions proches du terrain, d'accompagner au plus près les réalités locales, les services et les agents, on mesure au travers de cette instruction le fossé qui sépare encore l'administration centrale des services déconcentrés et des préfectures en particulier.

Cette circulaire illustre une fois de plus que les décideurs dans notre administration ne sont pas ceux qui mettent en œuvre les décisions : ils attendent uniquement des résultats et le détail de leur mise en place ne fait pas partie de leurs préoccupations.

Certes, l'idée est bonne et l'intention louable car mettre en place un dispositif d'accompagnement numérique des étrangers en France apparaît plus que nécessaire ; mais la solution préconisée est irréaliste au regard des obstacles rencontrés :

1/ Les bugs techniques nombreux et persistants du SI ANEF :

Les préfectures ont le sentiment que l'ANEF se met en place à « marche forcée ». L'administration veut respecter le calendrier annoncé quel qu'en soit le prix. On est dans l'affichage ! Et pourtant, les problèmes techniques sont encore aujourd'hui importants et nombreux. (dossiers qui restent bloqués, système qui « mouline » pendant des dizaines de minutes, etc) Il va de soi que les difficultés rencontrées par les agents seront aussi rencontrées par les usagers et dans ce cas, que dira-t-on à l'utilisateur qui se présente à un point d'accueil numérique en préfecture et dont le dossier est bloqué dans le système ? Que l'on va faire un ticket GLPI dont le traitement prendra du temps ...?

Tout ceci est loin d'être satisfaisant et cette situation sera génératrice d'incidents dont les agents se passeraient bien !

Il est indiqué dans l'instruction du 20 août que le premier acteur de l'accompagnement e-MERAUDE est le centre de contact citoyen (CCC) de l'ANTS : voilà qui ne rassure personne dès lors qu'on sait que le CCC renvoie systématiquement les usagers vers leur préfecture lorsqu'il y a un incident technique sur leur dossier.

Le système de ticketing est lui aussi loin d'être performant et satisfaisant et il faudrait pouvoir dans des cas de titres bloqués et de façon exceptionnelle prendre la main sur le système ce qui est impossible avec l'outil ANEF qui est très verrouillé.

Tous ces dysfonctionnements sont extrêmement chronophages et impactent le rendement ce qui n'empêche pas les services de la DGEF d'adresser des messages d'alerte aux services dont le taux de traitement n'est pas conforme aux objectifs fixés par la centrale ...

Les agents font preuve de beaucoup de bonne volonté, mais comment la hiérarchie peut-elle vendre aux équipes un produit qui ne fonctionne pas ?

2/ Les problèmes liés aux modalités d'accès aux PAN e-MERAUDE

La circulaire prévoit notamment :

- que l'accès se fera sur rendez-vous et que ce dernier pourra être pris par téléphone. L'idée est louable mais inapplicable dans les faits, les

services des étrangers n'ont pas les moyens de remettre en place un standard.

- Toutes les demandes de rendez vous devront avoir une suite dans un délai maximum de quinze jours : mais on risque d'aller au devant de quantité de demandes infondées et de situations hors sujet ? comment trier les dossiers en amont ??

Les modalités d'accueil de ces usagers qui attendent un titre de séjour pose aussi question : comment installer ce PAN sachant que les guichets des bureaux d'admission au séjour sont, dans de nombreuses préfectures, sécurisés (vitrage renforcé) : faut il créer un guichet spécifique ?

Attention à ne pas recréer un pré-accueil sans la ressource correspondante. Les agents sont occupés à autre chose. Avec l'ANEF il y a certes moins d'accueil mais le back office augmente et les gains annoncés ne sont pas acquis, loin s'en faut.

Les mêmes difficultés sont rencontrées pour les naturalisations dont il aurait été intéressant à tout le moins d'avoir un retour sur les deux expérimentations qui ont été menées avant d'élargir le dispositif sur l'ensemble du territoire.

En conclusion, le **SAPACMI** vous alerte : la date du 1^{er} novembre pour une mise en œuvre pleine et entière du dispositif e-MERAUDE en préfecture n'est pas réaliste et ne sera pas possible partout.

Ne pas prendre en compte les difficultés rencontrées par les préfectures, c'est aller au devant d'usagers non satisfaits qui le feront savoir par la presse et divers collectifs. Attention à ne pas faire porter la responsabilité de ce mécontentement aux préfectures qui font face comme elles peuvent, avec peu de moyens et beaucoup de bonne volonté à des injonctions et objectifs bien peu réalistes ... !

Le **SAPACMI** vous remercie, Madame la Présidente, de bien vouloir annexer cette déclaration au procès verbal de ce Comité Technique.

