

# **Vous êtes un service public ? Vous vous demandez comment (MAL)traiter des usagers ? Et surtout les usagers qui sont « pas d'ici » ?**

## **Pour une fois, la Préf35 vous répond :**

### **Années 1990-2000 : un service public normal**

Notre préfecture était ouverte tous les jours de 9 h à 16 h. Mais la différence était que **chaque guichet était aussi ouvert de 9 h à 16 h**. Alors les gens venaient sans rendez-vous, on prenait leur dossier puis on leur répondait. On pouvait même envoyer son dossier **par courrier** et on répondait aussi ; ou encore nous **téléphoner** pour avoir des renseignements ou savoir où en était le traitement du dossier.

**C'était simple et trop d'usagers étaient contents. Ça ne pouvait plus durer ainsi.**

### **Années 2000-2010 : des files d'attente d'arabes et de noirs**

C'est à partir de 2003 qu'on a commencé à se demander comment faire moins bien et avec moins de fonctionnaires. En plus, pour le traitement des dossiers, il fallait vérifier de plus en plus de choses et, si possible, faire chier l'usager des guichets étrangers et asile pour que ses droits soient moins respectés. Alors notre préfecture a eu **plein d'idées** pour décourager l'usager « pas d'ici » : **réduire les horaires de chaque guichet**, avec le record absolu en 2013 d'ouvrir 6 h par semaine pour les guichets étrangers hors asile ; **mettre en place des quotas**, genre délivrer 15 tickets par jour pour 80 usagers ; **supprimer tout ce qui facilitait la vie des usagers**, comme le téléphone et le courrier.

Le résultat a été très efficace : pour les guichets asile-étrangers, il y avait des files d'arabes et de noirs qui attendaient dehors sous la pluie. Les gens mettaient jusqu'à 8 mois avant de pouvoir déposer leur dossier à un guichet ! Le problème, c'est qu'on disait que la préfecture était raciste...

**Il fallait être plus discret. Alors on a eu l'idée d'Internet...**

### **Depuis 2014 : Just do I(nterne)t, juste pour niker**

On a eu l'idée d'**obliger tous les étrangers qui faisaient leur 1<sup>ère</sup> demande à prendre RV par Internet** ; ou encore, pour d'autres démarches, à **les obliger à se connecter le lundi à 9 h 30 pétantes** pour se disputer quelques horaires de RV qui sont épuisés en 10 minutes. **Internet, c'est chouette car tu fais venir les gens que quand t'as de la place** et, si t'as pas beaucoup de places, ben tu les fais poireauter derrière leur ordi. Plus personne ne t'accuse de racisme et les gens ne pètent plus les plombs à la préfecture ! **Aujourd'hui, il faut jusqu'à 10 mois pour déposer ton dossier quand t'es « pas d'ici » ! Plus qu'avant la mise en place d'Internet !** Et quand les usagers ou les associations nous écrivent par mail pour râler un peu, on ne leur répond pas toujours, on les emmerde ! On a même mis en place un système de réponse automatique à laquelle tu ne peux pas répondre. Ah ah ah...

**Et depuis 2017, on a même eu l'idée de faire chier aussi les usagers des cartes grises.** Faut pas être raciste. On leur a supprimé les guichets et on leur a dit de faire leurs démarches par Internet ou de payer une boîte privée. Y en a même qui culpabilisent car ils ne savent pas utiliser Internet alors ils croient qu'ils sont nuls et nous on met en place un pauvre « pôle numérique » pour les aider.

**Du coup, les gens pensent que la préfecture s'occupe d'eux. Pas con, non ?**

Le Collectif de soutien aux personnes sans-papiers répond à la préfecture :

**On veut des services publics, pas des sévices publics !**

*Collectif de soutien aux personnes sans-papiers de Rennes – sp35.org*

*Rassemblement chaque mardi à 18 h, place de la République ( métro République ).  
Réunion ouverte chaque mardi à 18 h 45 à la MIR, 7 quai Chateaubriand ( métro République ).*