



HAL
open science

Violation des droits et maltraitance

Daniel Welzer-Lang, Monique Langevine

► **To cite this version:**

Daniel Welzer-Lang, Monique Langevine. Violation des droits et maltraitance : Rapport de l'OFII de Toulouse. [Rapport de recherche] Lisst-cers Cnrs, Ligue des droits de l'Homme,; Etats Généraux des Migrations. 2019. hal-02377141

HAL Id: hal-02377141

<https://hal.science/hal-02377141>

Submitted on 23 Nov 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



**Observatoire de l'OFII
(Office Français de l'Immigration et de l'Intégration)**

**Violation des droits et maltraitance par l'OFII de Toulouse
LE RAPPORT**



Novembre 2019

Fiche technique

Ont collaboré à cet Observatoire :

Violation des droits et maltraitance par l'OFII de Toulouse : le rapport

Des militants des Etats Généraux des Migrations 31 (EGM31), et notamment de la Ligue des Droits de l'Homme de Toulouse, du Cercle des Voisins, de la CGT et des citoyen.nes engagé.es : Claudine Sarradet, Hélène Martin, Michèle Arnaud, Nicole Cremel, Sandrine Tirelli, François Saint Pierre, Marie-Christine Perrin, Monique Langevine ...

Rédaction : Daniel Welzer-Lang, Monique Langevine

Direction scientifique : Daniel Welzer-Lang, sociologue, Lisst-Cers-Cnrs, Frédéric Rodriguez, Informaticien, LCPI - UTJJ Toulouse

Violation des droits et maltraitance par l'OFII de Toulouse : le film

Réalisation : Daniel Welzer-Lang

Images : Daniel Welzer-Lang, assisté de Marie-Christine Perrin

Aide à la réalisation : François Saint Pierre

Montage : Pascal Fayetteon

Voix : Nathalie Pagnac

Conformément à l'usage, ni le film, ni le rapport n'engagent les laboratoires d'appartenance des chercheurs.

L'OFII est un établissement public administratif placé sous la tutelle du ministère de l'Intérieur.

Ses principales missions sont :

- L'accueil et l'intégration des immigré-e-s autorisé-e-s à séjourner durablement en France et signataires à ce titre d'un contrat d'accueil et d'intégration avec l'État.
- La gestion du dispositif national d'accueil (DNA) pour les demandeurs d'asile.
- L'aide au retour et à la réinsertion des étrangers dans leur pays d'origine.
- L'examen du rapport médical pour les étrangers malades.
- Les visas pour les études.

I - INTRODUCTION : POURQUOI UN NOUVEL OBSERVATOIRE ?

Fin 2018, d'étranges bruits sur l'accueil des étranger-e-s à l'OFII (Office Français de l'Immigration et de l'Intégration) parcourent l'Assemblée Locale des EGM 31 qui regroupent plus de 35 associations à Toulouse. Comme lors de l'Observatoire de l'accueil des étranger-e-s- à la préfecture de Toulouse réalisé en 2016-2017¹, il y aurait maltraitance institutionnalisée par un service public.

Militant-e-s de l'assemblée locale EGM de Haute Garonne, du Cercle des Voisins, de la Ligue des droits de l'Homme, de la CGT et militant-e-s non affilié-e-s, assisté-e-s de chercheur-e-s du CNRS et de l'Université Jean Jaurès, sont alors allé-e-s « voir ». Ce qu'ils et elles ont observé dépassait l'entendement. Nous avons alors décidé de constituer un Observatoire et de mener une enquête par questionnaire.

Une dizaine de volontaires ont fait remplir 119 questionnaires qui ont été traités de manière statistique.

Au vu de la gravité des atteintes constatées aux Droits, du mépris des principales règles du service public, nous avons décidé de rendre public ce « rapport d'étape », un rapport donc incomplet, encore parcellaire, mais qui a le mérite de poser clairement la question de l'application du droit à l'OFII de Toulouse.

Il ne s'agit pas, bien sûr, d'incriminer les « vigiles privés » qui officient dehors, debout, sans siège disponible, qu'il pleuve ou qu'il vente, ni les personnels de l'OFII, soumis à la pression désormais généralisée dans les services publics, mais d'alerter les pouvoirs publics et nos concitoyens sur cet îlot de non-droit situé hors des regards, dans une zone d'habitation, sans indication, sur des atteintes inacceptables aux droits humains.

Pour la rédaction de ce rapport d'étape, nous avons aussi bénéficié du travail spécifique que développe le Cercle des Voisins (CdV) au sein du Centre de Rétention Administratif (CRA) de Cornebarrieu.

¹ • 2017 « Les principes républicains bafoués par la préfecture de Toulouse, *Une maltraitance institutionnalisée, Rapport de l'Observatoire de l'accueil des étranger-e-s à la préfecture de Toulouse*, Toulouse, Université Toulouse Jean-Jaurès (Le Mirail), Ligue des droits de l'Homme, Lisst-Cers (Cnrs).
<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01495488>

Comme lors des Observatoires précédents, observateurs et observatrices ont aussi été incité-e-s à rédiger ce qu'ils/elles ont vu, entendu, ressenti. Un Observatoire citoyen ne peut se limiter aux données quantitatives.

Nos révoltes, nos colères, et notre indignation, sont aussi des éléments du débat citoyen.

Nous en publions quelques extraits. De plus, en mai 2019, nous avons aussi filmé quelques minutes à la porte de l'OFII. Ce documentaire intitulé : « Violation des droits et maltraitance par l'OFII de Toulouse : le film » est une autre forme de présentation de notre colère. Il est annexé à ce rapport.

Dans ce rapport d'étape, l'analyse est centrée sur la confrontation entre les conditions concrètes de l'accueil à l'OFII, les grands principes du service public et le respect des droits fondamentaux de la personne.

Que la direction de l'OFII l'accepte ou pas [cf. ses déclarations dans le film], l'OFII, service public, est obligé d'en respecter les codes et les règles.

Comme lors de la remise du rapport sur l'accueil à la Préfecture de Toulouse, les associations toulousaines des États Généraux des Migrations sont prêtes à collaborer à une remise à plat de l'accueil à l'OFII à Toulouse afin qu'il se conforme aux lois et respecte les droits humains.

Ce travail sur l'OFII est révélateur d'autres dérives technocratiques et liberticides présentes dans un nombre croissant de services publics du fait des lois qui privilégient l'adaptation du travail des fonctionnaires à la technique, mais non aux droits des citoyen-ne-s usager-e-s.

II – METHODOLOGIE

De mars 2019 à juin 2019, après une première période de tests, une dizaine d'enquêteurs et d'enquêtrices, formé-e-s à cette tâche, dont plusieurs ont déjà participé aux Observatoires citoyens toulousains précédents, ont fait remplir des questionnaires à la porte de l'OFII.

Ces questionnaires ont été traités de manière statistique sous la responsabilité de Frédéric Rodriguez, Professeur Agrégé, Enseignant à l'Université Toulouse Jean Jaurès.

Chaque observateur ou observatrice était aussi sollicité-e pour ajouter ses propres observations qualitatives aux questionnaires. Nous en publions ici des extraits pour mieux faire comprendre en quoi consistent les violations de droits et la maltraitance mise en place par l'OFII de Toulouse.

Biais liés à notre présence :

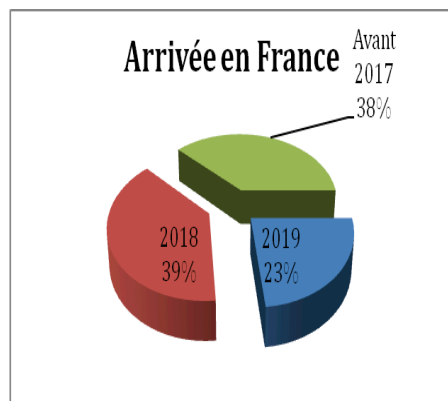
Une présence d'observateurs qui change (au début) les habitus des vigiles.

Obervateurs-trices

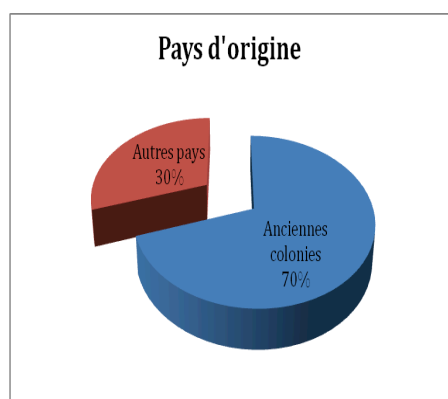
« J'ai le sentiment ce jour que le personnel de l'OFII s'est habitué à la présence des observateurs. Quelques semaines auparavant, lorsque nous apparaissions, les agents de sécurité ne demandaient plus à voir les papiers des personnes (papiers d'identité ou autres). Ce mardi, ils ne se gênaient plus pour le faire. Peut-être ai-je eu le tort de ne pas leur rappeler qu'ils n'en avaient pas le droit. Peut-être cela dépend-il de l'agent lui-même. Mon sentiment personnel est qu'ils n'ont pas une grande marge de liberté d'action. »

III – QUI SONT LES USAGER-E-S RENCONTRE-E-S ?

1 Les caractéristiques des personnes rencontrées



Seul un petit quart des personnes interrogées sont arrivées en 2019 en France, les autres, dans leur grande majorité, sont arrivé-e-s avant : 39% en 2018, 28% entre 2011 et 2018, 12% avant 2011.



41 pays sont nommés. **70% des répondant-e-s sont issu-e-s de nos anciennes colonies françaises (71,20%).**

Nous sommes loin des hordes d'albanais-e-s et de géorgien-ne-s annoncé-e-s dans les médias.

Ce chiffre est comparable aux 73,3 % des personnes accueillies à la préfecture qui étaient lié-e-s à nos anciennes colonies.

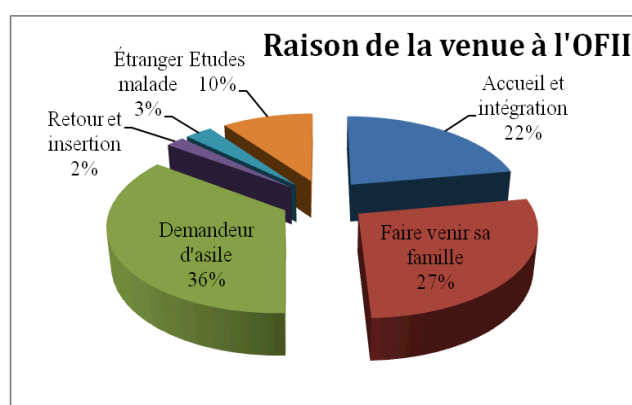
Longueur du voyage :

Les parcours migratoires sont longs ; ici les personnes signalent des durées qui varient de quelques mois à 5 à 6 années. Elles nous expliquent aussi le coût de la migration : elles ont souvent dû payer des milliers d'euros aux passeurs pour migrer.

État civil :

35% sont célibataires, les autres sont en couple, dont 18, 5% sont marié-e-s avec un-e français-e, une minorité (près de 6%) nous signalent que la famille « est restée au pays ».

2 Leurs contacts avec l'OFII



Peu d'aide au retour.

On retrouve les grandes missions de l'OFII.

Pourquoi ils et elles viennent à l'OFII ?

ACCUEIL ET INTÉGRATION : Découvrir le Contrat d'Intégration Républicaine.	22%
FAIRE VENIR SA FAMILLE : Regroupements et réunifications, démarches, procédures.	27%
DEMANDEUR D'ASILE : Dispositif National d'Accueil.	35%
RETOUR ET RÉINSERTION : Aide au retour, aide à la réinsertion.	2%
ÉTRANGER MALADE : Information au demandeur de titre de séjour pour raison de santé.	3%
VISA POUR ÉTUDES	10%

Pour votre demande actuelle, êtes-vous déjà venu-e ?

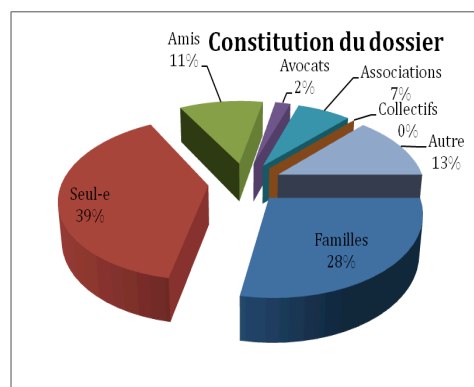
Réponse	Pourcentage
Oui	39,5%
Non	54,6%
Sans réponse	4,2%

Certain-e-s sont venus à de multiples reprises. Ce que résume cette personne :

C'est long pour obtenir les papiers et quand je téléphone pour savoir s'ils ne m'ont pas oublié, ça ne répond pas !

Des réponses à pondérer en fonction de la date d'arrivée en France

Date d'arrivée en France	Oui Je suis déjà venu-e	Non C'est la première fois
2019	12,5%	87,5%
2018	58,1%	41,9%
Avant 2017	43,2%	56,8%



Le peu de personnes aidées par des associations interpelle la visibilité donnée au phénomène associatif par les pouvoirs publics. N'ayant pas pu nous-mêmes entrer dans l'OFII pour vérifier l'information au public accueilli, nous souhaitons qu'une large information soit donnée incluant les ressources associatives gratuites.

Comment avez-vous constitué votre dossier ?

Réponse	Pourcentage
Familles	23%
Seul-e	32%
Amis	10%
Avocats	2%
Associations	6 %
Collectifs	0,00%
Autre	10 %

IV – LA VIOLATION DES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE NOS SERVICES PUBLICS

Nous avons décrit à la préfecture de **Toulouse ce que le défenseur des Droits nomme une « législation de guichet »** : une personne non dépositaire de délégation d'autorité administrative (les guichetier-e-s, personnel de catégorie C à la préfecture) ne peut légalement refuser la mise à disposition d'un dossier de demande de droits.

Sinon, nous ne sommes plus dans un service public, mais dans un dispositif où chaque agent de l'État, voire ici chaque vigile, fonctionnaire ou non, sans formation, s'autorise, sans mandat, à interpréter la loi comme bon lui semble.

Ici — et nous n'avions jamais rencontré cette situation à Toulouse dans un service public où les vigiles servent à sécuriser les locaux — **nous avons à faire avec une « législation de barrière » !**

Les principaux principes du service public bafoués par l'accueil à l'OFII de Toulouse

Comme nous avons pu malheureusement le constater à l'OFII et dans d'autres services publics, depuis quelques années, le principe fondamental, celui qui permet d'exercer ses droits, devient inaccessible sous prétexte de « modernité », de « dématérialisation ». Les autres principes se retrouvent *de facto* bafoués par ce barrage élevé à l'exercice des droits des usagers.

1 Le principe d'accessibilité

« Tout le monde peut prendre contact avec nous et avoir un rendez-vous » telle est la rengaine entendue à multiples reprises de la part du Directeur de l'OFII et encore reprise dans le documentaire qui accompagne ce rapport.

Les discours et les chiffres affirment le contraire. Seul-e-s 41% des personnes viennent à l'OFII avec un rendez-vous.

➤ *Accéder aux guichets : Une politique du refoulement de l'utilisateur*

Dans un rapport de mai 2016 du Défenseur des Droits sur les conditions d'accès à la Préfecture², il est écrit que les « **refoulements** » qui persistent à l'entrée de plusieurs préfectures « **constituent une entrave inacceptable au droit des étrangers à voir examiner leur situation.** »

La directive 2003/9/CE du Conseil du 27 janvier 2003 relative à des normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile dans les États membres prévoit en son article 7 relative au séjour et la liberté de circulation que : « Le demandeur ne doit pas demander d'autorisation pour se présenter devant les autorités et les tribunaux si sa présence y est nécessaire. »³

Et pourtant, pour accéder à l'OFII de Toulouse, la clef de la porte d'accès à l'OFII est gardée par les vigiles ; vigiles appartenant à des sociétés de droit privé.

Sans compter qu'occupés à des tâches pour lesquelles ils ne sont pas qualifié-e-s, en contradiction avec leur mission principale, les vigiles vérifient rarement les paquetages des visiteurs et visiteuses.

➤ *Accéder aux guichets : Place et rôle des vigiles*

² https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/736160170_ddd_rapport_droits_etrangers.pdf

³ Directive 2003/9/CE du Conseil du 27 janvier 2003 relative à des normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile dans les États membres. Article 7.

Des agents non assermentés accèdent aux coordonnées des usagers, à des documents nominatifs, voire médicaux, à des explications relatives à la vie privée. Des vigiles, non fonctionnaires (non soumis au secret professionnel et médical) embauchés pour sécuriser les locaux, et qu'on met en position de décision...

Il y a, pour le moins, confusion des fonctions pour les agents privés de sécurité : entre un rôle de vigiles, quand, parfois, ils vérifient les sacs, d'assistantes sociales quand, empathiques, ils essaient de consoler une dame éplorée, ou de super-agents de l'État qui écoutent, interprètent et acceptent ou non qu'une personne accède à l'accueil « officiel » de l'OFII.

Question : Quelle formation ont reçu les vigiles ?

*Réponse du directeur de l'OFII aux militant-e-s de la LDH : cela ne vous regarde pas !
[27 mai 2019]*

- *Une profession encadrée par des textes et limitée à la sécurité*

Les droits des vigiles : les vigiles peuvent : Procéder à l'inspection visuelle des bagages à main et c'est seulement avec le consentement de leur propriétaire qu'ils peuvent procéder à leur fouille. (Article 3-1 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983).

Mais, à l'OFII de Toulouse, leur rôle dépasse très largement le cadre de la sécurité : ils laissent ou pas passer la personne sans que l'on sache précisément quels en sont les critères lorsqu'il n'y a pas de rendez-vous.

Alors une question se pose pour le laisser-passer : Est-ce un pouvoir discrétionnaire ou un rôle dûment attribué ?

- *Un rôle de blocage clairement établi*

Je voulais rentrer pour expliquer tout ça, mais les vigiles ne veulent pas.

On aurait aimé parler à quelqu'un de l'OFII.

Je n'ai pas pu rentrer.

Manque de respect. Je ne comprends rien : on me dit de venir ici et je ne peux pas rentrer sans RV, je ne comprends pas bien les renseignements d'Internet et ils ne répondent jamais au téléphone.

Ce n'est pas facile de rentrer quand on n'a pas de RV, du coup, j'ai dû revenir alors que je travaille.

Mon RV de 14h a été annulé et j'accompagne un ami qui a un RV, je comptais rentrer avec lui pour demander des explications pour comprendre pourquoi je ne peux pas avoir un RV avant 15 jours suite à l'annulation de celui que j'avais à 14h.

Pourquoi on ne me laisse pas rentrer, j'ai besoin d'explications pour les démarches.

Je dois repartir dans mon pays dans 2 mois pour faire un stage et j'ai absolument besoin de cette vignette pour pouvoir revenir en France pour pouvoir continuer mes études.

Ils me disent de demander le papier à mon mari, mais il ne veut pas me voir ni me parler.

Il faut un rendez-vous à prendre par téléphone.

Tout est compliqué. Je viens de Revel, et j'apprends ce mardi à l'OFII qu'il me fallait venir un mercredi ou un vendredi pour régler mes 250 €.

Ce n'est pas normal que l'agent de sécurité ne me laisse pas entrer à l'accueil.

Observateurs-trices

« Les agents ont dit de déposer le dossier dans la boîte aux lettres ; ils lui ont dit que l'OFII allait l'appeler pour lui donner un rendez-vous.

L'agent de sécurité ne veut pas les faire rentrer et la plateforme téléphonique ne répond jamais.

Depuis son arrivée il n'a pas d'indemnités, donc d'argent pour vivre avec sa famille. »
« Il ne peut obtenir de renseignements précis ni sur le site Internet, ni par téléphone, ni sur place, toujours refoulés. »
« Refoulé une deuxième fois. »
« A changé d'adresse. On lui demande de signaler par mail le changement d'adresse. Alors qu'il vient de St Girons et qu'on refuse de le laisser entrer. »

« Juin 2019 (10h20 à 12h) :
2 vigiles seulement, dont un sympa, ancien immigré, qui a discuté un peu ; il fait ce métier depuis 3 ans ; à cette époque à l'OFII : « on laissait entrer les gens ». Concède que l'accueil n'est pas bon ; il n'y a qu'une seule personne à l'intérieur qui reçoit.
« Aujourd'hui je n'ai vu que des réfugiés (en demande, admis ou refoulés) : 5 personnes ou familles. 2 n'ont pas pu rentrer, dont une famille entière d'albanais (10h20) et un couple de kosovar/serbe avec un bébé (11h40) déjà venus sans succès. »

« M. Demandeur d'asile (Guinée Conakry)
Arrivée en France le 09/02/2019. Durée du voyage : 5 mois. Vit dans un squat.
Elle n'a pas reçu sa carte OFII au bout de 45 jours : on ne la laisse pas entrer à l'OFII, mais on lui passe à travers la grille le téléphone de l'Aide aux Demandeurs d'Asile (ADA). Elle souhaite bénéficier d'une formation. »

« K. En contact avec une avocate
Demandeur d'asile (Guinée Conakry), étranger malade : hépatite B (intervention prévue à Purpan le 15 avril), typhoïde, hernie inguinale, blessé à la cuisse en 2015 lors d'une manifestation à Conakry (souhaite se faire réopérer en France).
Détenteur d'une carte OFII, touche l'allocation.
De Guinée au Maroc par avion, puis Espagne en zodiac. En Espagne, pas de papiers donc pas de soins. Dort dans la rue depuis le 21 janvier 2019 (tente à Saint-Michel avec son compagnon et compatriote).
Est venu à l'OFII pour se renseigner sur les démarches pour obtenir un hébergement avant son opération à Purpan. Le vigile du portail l'a laissé entrer, mais il a été refoulé par le « vigile chef » qui lui a dit d'appeler le 115.
Interpellé par moi, le vigile du portail m'explique que le personnel de l'OFII est débordé.
A laissé au pays sa femme et ses deux enfants (2 et 3 ans). »
« Plusieurs personnes attendent sur le trottoir sous la pluie. Parle avec les personnes de la sécurité à travers la grille. Les personnes de la sécurité sont alors elles-mêmes sous la pluie. Un jeune homme en particulier parle longuement avec un des deux vigiles, en arabe. Il explique sa situation de manière véhémement, attend, puis revient expliquer. Il montre des papiers, entre autres une ordonnance médicale. Les paroles « carte vitale » reviennent à différentes reprises. Le vigile lui répond visiblement poliment, mais le jeune homme ne pourra pas entrer. Le vigile nous expliquera ensuite que cette situation le désole, qu'on ne peut pas laisser les gens comme ça, mais qu'il ne peut pas faire autrement, il a besoin de son job. »

- *Une délégation d'appréciation des situations : jusqu'où ?*

Ils ne voulaient pas me laisser rentrer mais je leur ai expliqué ma situation (seule avec 3 enfants dont une fille autiste et sans ressources).

J'ai expliqué la raison de ma venue et en montrant ma carte d'étudiant, ils m'ont laissé entrer.

Tout d'abord, le vigile n'a pas voulu me laisser rentrer, j'ai insisté et il a été gentil, il m'a autorisé.

Je voulais entrer pour expliquer mon problème pour toucher mon allocation. Mais je n'ai pu l'expliquer qu'au vigile, même en ayant insisté, j'ai juste été reçu à l'accueil après discussion car je n'avais pas de rendez-vous. Je n'avais pas rendez-vous, mais j'ai expliqué mon cas et ils m'ont laissé parler à une employée de l'accueil. D'abord ils n'ont pas voulu, mais je leur ai expliqué poliment que je n'arrivais pas à téléphoner pour avoir un RV, ils ont accepté. J'ai tenté d'appeler 2 fois ce matin, tôt, et ils m'ont proposé de passer directement ce matin. Je crois que j'ai eu de la chance d'avoir eu à faire à un vigile gentil.

Observateurs-trices

« L'agent de sécurité a pris la demande de la personne est revenu avec une réponse négative, l'OFII ne lui financerait pas le déplacement et ne l'a pas laissé rentrer.

La personne venait du Tarn. Elle s'est présentée de nouveau après le refus, a insisté, et, cette fois, elle a pu entrer.

Pas eu accès à l'accueil pour expliquer sa situation. Sa demande a été réglée sur le trottoir par l'agent de sécurité.

Obligation de s'expliquer avec le vigile.

Le lundi après-midi, c'est le jour des convocations pour le parcours d'intégration et les tests, donc l'accueil se passe mieux.

Toutes les personnes ont pu entrer, sauf la personne qui avait manqué le dernier jour de test et voulait prendre un nouveau rendez-vous (un ancien légionnaire renvoyé). Quels sont les critères pour laisser entrer ? Un rendez-vous ? Mais la jeune stagiaire étudiante qui est venue chercher un papier manquant sans rendez-vous, elle, a pu entrer.

Remarques des accompagnant.e.s : ils.elles (les conjoint.e.s) ne peuvent pas entrer pendant les tests. Ils.elles attendent dehors. Certain.e.s venant de très loin (St Girons).

Ils sont 2 hommes à se présenter à l'entrée de l'OFII. L'agent de sécurité leur demande d'exposer leur demande mais ces derniers parlent très peu le français. L'agent rentre dans le bâtiment et revient en leur disant qu'ils ne peuvent pas entrer. Les deux hommes s'insurgent, ils insistent. Un des deux appelle quelqu'un avec son téléphone. En fait il appelle le numéro de l'OFII pour que l'agent de sécurité explique la situation au personnel de l'OFII sur la plateforme. L'agent de sécurité regarde les papiers de la personne, transmet le numéro de carte au téléphone. On lui fait répondre la date à laquelle la personne aura ses indemnités versées. »

Le refoulement qui persiste à l'entrée de l'OFII constitue une entrave au droit des étranger-e-s à voir examiner leur situation par le service public.

➤ *Accéder aux guichets : peut-être..., mais jamais accompagné-es*

Ce triste constat ne serait pas complet si nous ne dénoncions pas aussi le fait qu'AUCUN ACCOMPAGNEMENT PAR UNE ASSOCIATION, COLLECTIF OU TOUT-E ACCOMPAGNANT-E n'est accepté dans les locaux de l'OFII. Franchir la barrière s'avère simplement impossible.

L'arbitraire y est donc possible en toute tranquillité, faute de témoignage, sauf dans quelques situations exceptionnelles au cours desquelles des militant-e-s ont pu se glisser et apporter des témoignages sur certaines pratiques de ce « service public ».

Obervateurs-trices

« Décidément, cet office n'est pas du tout accueillant ! Une maman d'origine mongole a rendez-vous avec le médecin de l'OFII. Ne parlant pas français, une amie l'accompagne pour lui servir d'interprète. Cette dame et son amie sont venues chacune avec son bébé depuis Balma.

Après avoir montré sa convocation, le gardien chargé de la sécurité ne laisse entrer que la personne convoquée, sans son bébé. L'amie accompagnatrice se retrouve donc avec 2 poussettes et 2 bébés devant la grille. Une évidente solidarité s'organise automatiquement entre les personnes "en attente" sur le trottoir. À tour de rôle, ceux qui espèrent entrer et les observateurs des États Généraux des Migrants (EGM) bercent ou promènent les bébés dans leurs poussettes. Mais il fait bien froid ce matin-là. Les bébés n'arrivent pas à s'endormir, ils ont froid, ne sont pas assez couverts. Leurs mamans n'avaient pas prévu de rester dehors. Au bout d'une heure, nous retournons vers un des gardiens pour lui demander l'autorisation de mettre ces petits à l'abri, au chaud. Il va vers le bâtiment et revient avec la maman et finalement laisse l'amie et les 2 bébés entrer au chaud. Plus personne devant la grille, le gardien va alors s'asseoir dans la voiture quelques minutes, sans doute pour avoir un peu plus chaud lui aussi. Drôle de job ! »

« Hiver 2018. Ainsi, suite à une action pour le logement de demandeurs d'asile, une militante a accompagné des familles – la période étant troublée - elle est parvenue à entrer avec les familles dans les locaux de l'OFII et même dans le bureau de la personne recevant les familles.

Une personne (cadre ou agent ?) a tout fait pour s'opposer à cette présence dans son bureau : « il est impossible de faire traduire les propos de la salariée aux familles », le service d'interprétariat étant occupé. Les réfugié.e.s ont donc signé des documents en toute absence de connaissance de cause et puis la personne s'est énervée, elle a interpellé le directeur qui est descendu et a fait appeler les vigiles afin que je sois sortie du bâtiment.

Il faut rappeler que la personne en question s'était déjà fait remarquer lors de l'évacuation du squat de l'action sus mentionnée : les familles avaient été conduites dans un bus sans explications, la personne les avait contraintes à signer des documents qu'elles ne comprenaient pas, sans interprète, sans traduction. Autre aspect inquiétant fut le refus de donner aux militant.e.s la destination du bus et ce n'est que par leur détermination à refuser de sortir du bus, qu'ils/elles purent accompagner les familles. »

➤ *Accéder aux guichets : Conditions d'accueil pour les usager-e-s et conditions de travail pour les vigiles*

Aucun abri n'est prévu à la grille et donc lorsque la météo est mauvaise, les gens qui veulent entrer et ceux qui attendent les personnes qui sont rentrées sont soit sous la pluie, soit dans le froid, soit en plein soleil et l'attente est parfois très longue pour ceux qui n'ont pas de voiture pour s'abriter ou pas d'argent pour aller dans un bistrot.

Les vigiles eux-mêmes souffrent de cette situation qui est en fait assez récente "autrefois les gens pouvaient faire la queue et accéder directement à l'accueil, mais comme, paraîtrait-il, il y a eu des bagarres dans la file des usagers, "ils" ont été "obligés" d'employer ce système !!!! ", dit un vigile qui a connu l'ancien système.

Observateurs-trices

« Jeudi 11 avril, le matin entre 10h30 et midi. Il pleut, il fait froid. »

« Une heure dans le froid d'un petit matin frisquet »

➤ *Le tout rendez-vous*

Le Directeur de l'OFII a justifié le « tout rendez-vous » en décembre 2018 lors de la première manifestation des associations contre les conditions d'accueil en affirmant :

- Se préoccuper que les usager-e-s n'attendent pas des heures,
- que le « rendez-vous » permet une meilleure accessibilité, que c'est une vision humaniste des services publics, respectueuse de l'altérité républicaine.

Ne rentrent que ceux et celles qui ont rendez-vous : c'est ce qui est dit à la barrière

Avez-vous (eu) un rendez-vous ? Oui : 41% Non 58%

Il faut souligner que pour avoir une politique du rendez-vous, encore faut-il que plusieurs conditions de base soient remplies :

- Que cette politique soit renseignée sur le site de l'OFII, ce n'est pas le cas !
- Que, comme le prévoient d'autres services de l'État (Préfecture), qu'une procédure d'urgence soit prévue.
- Que les usager-e-s puissent obtenir facilement un rendez-vous ; oui mais par quels moyens « modernes » : le téléphone, Internet ?



Droits des étrangers

L'OFII. Office Français de l'Immigration et de l'Intégration

Adresse : 7, rue Arthur Rimbaud, 31200 Toulouse. Métro La Vache

Contact : Tél. 05 34 41 72 20 Fax. 05 34 41 72 30 Mail. toulouse@ofii.fr

Horaires : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

➤ *Un téléphone quasiment inaccessible, un Internet inadapté ou quand la situation devient carrément schizophrénique !*

Une ligne téléphonique existe. Or rares sont les personnes qui obtiennent une réponse, (encore un obstacle pour les usagers d'accéder à leurs droits).

Observateurs-trices

« Le plus choquant et le plus récurrent : les personnes qui n'ont pas de RV ont très peu de chance de rentrer, on leur donne alors un numéro de téléphone pour obtenir ce fameux RV, sauf que ce numéro est quasiment impossible à joindre (un monsieur a réussi au bout du trentième appel). Or les personnes qui viennent car elles n'ont pas reçu l'Allocation de Demandeur d'Asile (ADA) n'ont plus d'argent, et n'ont plus les moyens financiers, de ce fait, de téléphoner. »

« 27 mars 2019, en 1 heure de présence, pas de réponse au téléphone des personnes qui ont essayé devant moi (elles n'avaient pas réussi par mail). »

« Un jeune homme me demande de téléphoner pour lui à ce fameux numéro de l'ADA. J'essaie, à plusieurs reprises, sans succès. Ce jeune homme est en France depuis deux mois. Il me montre un papier officiel lui indiquant qu'il devait recevoir un SMS pour toucher l'ADA au bout de 30 à 45 jours. Il n'a toujours rien reçu. Il ne pourra pas entrer à l'OFII. Il part vers le Restau du Cœur du côté de Montaudran. »

Je suis en colère, je leur explique que je n'arrive pas à avoir un RV, car je ne peux pas joindre l'OFII par téléphone et ils me répondent qu'il n'y a pas d'autre moyen pour rentrer et espérer parler à un employé, c'est fou non ?

Pas de renseignement précis sur Internet

Pas de réponse au téléphone

Pas de réponse sur place

Par mail : même situation qu'au téléphone ou alors des réponses rapides car généralistes

En synthèse : les témoignages : pourquoi n'ont-ils pas de rendez-vous ?

Téléphone	Internet
<ul style="list-style-type: none">- On a essayé de téléphoner pour des renseignements mais personne ne répond- Oui pas de réponse par téléphone, et aujourd'hui sur place on me dit encore d'attendre- Oui. Ne répondent pas au téléphone...- Oui, j'ai essayé sans relâche de téléphoner, sans obtenir de réponse. J'ai trouvé un document sur Internet, mais aujourd'hui, on ne m'a pas laissée entrer à l'OFII pour obtenir des informations à faire sur les démarches- Oui. J'ai passé des heures à téléphoner au numéro donné par l'OFII, sans obtenir quelqu'un au bout du fil. C'est pour cela que j'essaie de venir directement à l'OFII- J'ai essayé de téléphoner pour connaître l'avancée de mon dossier, mais ça ne répond jamais- On ne peut pas avoir accès à l'accueil et je n'arrive pas à avoir un rendez-vous par téléphone- Oui ! Impossibilité d'obtenir quelqu'un au téléphone. Or, la seule réponse des vigiles est de téléphoner pour avoir un rendez-vous afin de pouvoir entrer...- Oui je ne peux pas joindre l'OFII par téléphone pour reprendre rendez-vous pour le 3^{ème} jour- Impossibilité d'obtenir un rendez-vous sans téléphone, et si on n'en a pas ? j'ai essayé toute la semaine dernière au téléphone et puis hier j'ai obtenu quelqu'un qui m'a dit de passer aujourd'hui	<ul style="list-style-type: none">- Je ne savais pas- Il n'y a pas de borne ici ni quelqu'un pour nous aider [il dort dans la rue a noté l'observatrice].- Je voudrais savoir quelles démarches je dois faire pour faire venir mon mari actuellement encore au Maroc, mais sur Internet ce n'est pas très clair- C'est parfois compliqué de comprendre ce qui est demandé- Je n'ai pas réussi à remplir le dossier sur Internet, je n'ai pas compris les manipulations à faire et ce qui était demandé- Pas d'accès à Internet- Je ne suis pas à l'aise pour les démarches par Internet, je me fais aider par un ami- Oui, j'ai accès à Internet mais je préfère le face à face et avoir quelqu'un en face de moi à qui je peux poser des questions et obtenir des réponses claires- Oui, je sais me servir d'Internet mais cette attestation, ce n'est pas possible de l'obtenir comme ça- On va demander à un ami- Au début nous avons fait une erreur et ça a été très long pour arriver à corriger cette erreur- Je ne fais pas, pas d'accès

2 Principe de Mutabilité / Adaptabilité des services à l'intérêt général

Une forte ambiguïté conceptuelle se cache dans ces principes de mutabilité/adaptabilité. Un service public est censé s'adapter aux demandes de ses usager-e-s, aux formes techniques et technologiques qui pourraient améliorer la qualité des services. Bref, s'adapter à l'intérêt général.

L'autorité administrative doit prendre les mesures afin d'assurer un **accès « normal » de l'utilisateur** au service public.

➤ Un Internet inadapté

Un accès à un service public qui devrait utiliser tous les moyens à disposition aujourd'hui.

Internet constitue en 2019 une ressource informative. Or pour l'OFII, Internet, à l'heure où tous les services publics abusent de la « modernisation », via la « dématérialisation », **aucune démarche en ligne n'est possible via le site de l'OFII.**

Il nous faut souligner que l'OFII de Toulouse n'a pas de site spécifique. Le site web OFII est un site national dans lequel figurent les différentes directions territoriales. La page d'accueil du site <http://www.ofii.fr/>, est exclusivement en français et nous ne trouverons des traductions qu'à partir des 3^{ème} et 4^{ème} page. Encore faut-il que votre connaissance du français vous ait permis d'accéder à ces pages et d'avoir bien identifié votre question.

En conséquence, à la question : **Avez-vous utilisé Internet pour vos démarches ? Les réponses sont sans surprises Oui : 22% Non : 66 %.**

Et : Seul-e-s 13 % des personnes ont pu faire les démarches demandées. Moins de 20% ont eu un accès facile à Internet (16,80 %).

Et quand Internet est utilisé, il l'est pour des informations, laisser un email de demande de rendez-vous, chercher ou éditer un document.

La dématérialisation de l'accès à l'OFII est en effet source de discrimination faute de traduction mais aussi de culture administrative française. En outre, tous-toutes les usager-e-s n'ont pas accès à Internet faute de moyens pour en bénéficier ou ne maîtrisent pas suffisamment la langue des sites pour pouvoir utiliser les outils.

Or, malgré la faible teneur du site de l'OFII, nous avons questionné **quelques critères de la nouvelle version du RGAA** (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) sur les 271 présentés (Source : <https://pidila.gitlab.io/checklist-pidila/> :

- **Pi-003 Les délais de réponse aux demandes d'information sont indiqués.**

Indiquer le délai chiffré de réponse prévu pour chaque formulaire de demande d'information pour :

- Informer les utilisateurs sur les délais chiffrés de réponse.
- Limiter les risques de relance de la part des utilisateurs.
- Rassurer sur la capacité à prendre en compte les demandes.

Pas de délai indiqué et pas ou peu de réponse au mail

- **Pi-030 Pour chaque démarche en ligne, l'administration propose un accompagnement humain personnalisé.**

- Pour chaque démarche en ligne, l'administration permet aux usagers de faire appel à une aide personnalisée avec un accompagnement humain (par téléphone, dialogue en ligne, accueil physique...). L'accompagnement humain permet de comprendre la difficulté que rencontre l'usager, l'aider à réaliser sa démarche et l'orienter.
- L'usager doit trouver sur la démarche en ligne les indications lui permettant de contacter les personnes auprès desquelles il lui sera possible d'obtenir une aide ou une précision.

Uniquement des téléchargements de formulaire ; aucune démarche en ligne n'est possible

- **Pi-134 Les formulaires complexes sont précédés d'une description de leurs étapes.**

Aucun accompagnement ni descriptif, seule une mise en ligne d'un formulaire dont la complexité ne peut être appréciée qu'à l'aune de la connaissance de la langue et des modes de fonctionnement du pays.

- **Pi-147 Le pied de page comporte les liens vers legifrance.gouv.fr, service-public.fr, gouvernement.fr et france.fr.**

Aucune de ces informations ne figure en pied de page

- **Pi-160 Les icônes de navigation sont accompagnées d'une légende explicite.**

Le site fait preuve d'un classicisme extraordinaire à l'heure des pictogrammes et autres caractères ludiques désormais utilisés sur tous les supports de communication

La traduction des échanges sur les informations relatives aux conditions d'accueil :

L'article 5§2 de la Directive 2003/33 dispose que « *les États membres font en sorte que les informations prévues au paragraphe 1 soient fournies par écrit et dans une langue que le demandeur comprend ou dont on peut raisonnablement supposer qu'il la comprend. Le cas échéant, ces informations peuvent également être fournies oralement.* »⁴

On retrouve la transposition de ces dispositions dans le code de l'Entrée et du Séjour des Étrangers et du Droit d'Asile (CESEDA), notamment article L111-8, Article L741-1... La loi prévoit un droit à l'information dans une langue comprise par le demandeur étranger **à tous les stades des procédures administratives**. Lorsqu'une décision ou une information doit être communiquée à un-e étranger-e, les autorités sont tenues de s'assurer que ces informations soient communiquées dans une langue que le demandeur comprend soit au moyen de formulaires écrits, soit par l'intermédiaire d'un interprète.

39% ont signé un papier sans comprendre !!!!

Les papiers pour la visite médicale sont uniquement en français ou anglais. Beaucoup ne comprennent pas et sont obligés de signer

3 Principe de continuité

➤ *Les dysfonctionnements informatiques : les aléas de la carte de l'allocation*

On retrouve dans cette gestion l'hyper centralisation de l'établissement public ; **tous les problèmes doivent être réglés à Paris.**

Observateurs-trices

« Un homme interrogé nous a parlé du blocage des cartes et nous constatons son incompréhension. Et personne pour le lui expliquer sur place ! »

Quand on fait plus de 5 fois le code, elle se bloque. Donc quand on fait plusieurs codes faux, mais également si on retire son argent en plusieurs fois. Donc les gens doivent retirer leur allocation en une seule fois, avec les risques que cela comporte : perte, vol et en cas de contrôle et fouille, suspicions diverses. »

« Compagnon de K. Demandeur d'asile (Guinée Conakry).

Arrivé en France le 14/01/2019, par l'Italie. Durée du voyage : 4 ans par la Lybie et l'Italie (en 2017).

Arrivé à 9h15 à l'OFII, puis 2 heures d'attente (une dehors et l'autre à l'intérieur).

Est venu car lorsqu'il a voulu utiliser **sa carte OFII le 46^{ème} jour, elle était bloquée. L'OFII lui a délivré une nouvelle carte, mais qui ne sera pas utilisable avant 15 jours** (On lui dit de rappeler l'OFII s'il ne reçoit pas de message dans les deux semaines). »

L'attribution d'une carte de retrait constitue le moyen le plus simple et le moins coûteux pour l'État de verser une allocation à des personnes qui par la nature de leur situation ne sont souvent pas en mesure de disposer d'un compte bancaire.

⁴ Directive 2003/9/CE du Conseil du 27 janvier 2003 relative à des normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile dans les États membres. Article 5

➤ *Quelques rappels sur la réalité matérielle des demandeurs d'asile*

Il ne s'agit pas d'une « carte bleue » mais jusqu'au 4 novembre 2019, d'une carte de retrait qui pouvait être utilisée jusqu'à trois fois par mois par son bénéficiaire pour retirer dans un distributeur automatique de billets le strict montant de l'allocation à laquelle ce demandeur d'asile a droit.

Un rappel sur la réalité du montant de l'allocation de demandeur d'asile (ADA) : il va de 6,80 € par jour pour une personne seule à 17 € par jour pour un couple avec deux enfants. Pour atteindre 40 euros par jour, comme il est parfois écrit, il faudrait une famille de plus de 10 personnes.

Pendant tout le temps que dure le traitement de son dossier, le demandeur d'asile ne bénéficie que de l'allocation de demandeur d'asile (ADA). Il n'a droit ni aux allocations familiales, ni aux allocations logements, ni au Revenu de solidarité active (RSA). Pour prétendre au RSA, il faut avoir un titre de séjour et une autorisation de travail valable depuis 5 ans.

Le demandeur doit pour la percevoir :

- Avoir accepté les conditions matérielles d'accueil proposées par l'OFII.
- Avoir au moins 18 ans.
- Être en possession de l'attestation de demandeur d'asile.
- Avoir des ressources mensuelles inférieures au RSA (revenu de solidarité active).

Une Nouvelle carte est mise en œuvre à partir du 5 novembre 2019 : uniquement une carte de paiement.

Déjà les associations se mobilisent contre cette carte avec laquelle il sera **impossible de retirer de l'argent liquide.**

Déclaration Inter-associative contre la réforme de la carte de paiement

Le 2 août, l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) a officiellement annoncé un changement de fonctionnement de la carte bancaire qui est donnée aux demandeurs d'asile, afin de percevoir leur allocation.

« ... la carte de retrait d'espèces remise aux bénéficiaires de l'Allocation de demandeur d'asile (ADA), deviendra une carte de paiement. Elle permettra gratuitement 25 paiements, dans la limite de son solde. Au-delà, il sera décompté 0,50 € par opération. »

Pour rappel, contrairement à beaucoup de fausses informations qui peuvent circuler, le montant de l'allocation perçue est largement inférieur au RSA, qui est de 560€/ mois.

L'ADA pour une personne seule hébergée : 204€/ mois

L'ADA pour une personne seule non hébergée : 426€/ mois

Cette allocation est perçue uniquement pendant les quelques mois de la procédure, période pendant laquelle ils n'ont pas le droit de travailler.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33314>

– 25 paiements par mois est beaucoup trop juste, cela revient à un seul achat par jour (hors dimanche). Il est difficile de voir autre chose qu'un énième moyen de compliquer encore un peu plus la vie des demandeurs d'asile et de restreindre leurs droits fondamentaux. Même si les commerces sont majoritairement équipés de terminaux de paiement (TPE), certains exigent un montant minimum d'achat. Les épiceries sociales et solidaires, les brocantes, les marchés, n'en sont que rarement équipés.

– Près de la moitié des demandeurs d'asile ne se voient proposer aucune solution d'hébergement. Certains n'ont d'autres solutions que l'hébergement d'urgence, dont certains demandent un paiement symbolique. D'autres ne peuvent accéder qu'à des colocations avec paiement en liquide. Cette mesure risque donc de favoriser encore plus la précarisation des demandeurs d'asile non hébergés.

L'argument invoqué par l'Ofii, dans un mail adressé quelques jours plus tôt aux gestionnaires de centres d'hébergement, était qu'il fallait limiter les retraits, qui présentent un coût pour l'OFII.

L'argument financier semble d'autant plus discutable que ce changement de fonctionnement va lui-même engendrer des coûts importants :

L'impression de guides d'explication, dans plusieurs langues.

Les gestionnaires de centre d'hébergements, qui font payer une caution à leurs résidents, vont devoir s'équiper de terminaux de paiement (TPE).

Actuellement la carte permet 5 retraits maximum, en argent liquide.

L'argument semble discutable, la plupart des banques ne font pas payer les frais de retraits. De plus, les paiements par carte engendrent une commission interbancaire d'un montant de 0,2%. Cette commission est payée par le commerçant à la banque émettrice de la carte.

Dans le dernier rapport annuel de l'OFII, consultable ici : <http://www.ofii.fr/IMG/pdf/RAA%20OFII%202018-BD.pdf>; page 18 il est indiqué que les montants d'ADA versés correspondent à 34,8 M€ mensuels, et 417 M€ annuel.

Cela reviendrait à dire que les frais de fonctionnement de la carte ADA devraient être basculés sur les commerçants, qui vont donc reverser 69 600€ chaque mois, ou 834 000 € chaque année, à la banque qui gère cette carte ?

Pour toutes ces raisons, nous demandons à l'OFII d'annuler ce changement de fonctionnement et d'enclencher une réflexion plus pragmatique, avec les demandeurs d'asile eux-mêmes et les structures qui les accompagnent.

4 Le principe d'égalité

➤ *Un ressenti de discrimination entre les usager-e-s*

Observateurs-trices

J'ai rencontré un DRH (très pressé donc pas le temps de répondre au questionnaire !) qui accompagnait un monsieur brésilien, ayant été embauché directement par Internet par une entreprise de l'aéronautique, afin de lui faciliter l'obtention de ses papiers. Il m'a affirmé venir et rentrer régulièrement à l'OFII sans RV ! »

➤ *Un accueil sexiste ?*

"L'accueil" à la grille est confié à des vigiles d'une société privée qui ne sont pas formés pour comprendre et répondre aux diverses situations des migrants. D'autre part, cet "accueil" dépend donc du caractère des vigiles, certains étant plus ou moins bienveillants, d'autres étant plus insensibles et durs. Par exemple, il a été constaté que des personnes au "charme certain", arrivaient à rentrer grâce à un beau sourire. Les entrées sont très aléatoires et beaucoup trop assujetties au bon vouloir de ces employés et donc l'injustice règne !

Avéré ou pas, ce ressenti tend à exacerber des tensions entre les personnes qui attendent... pour rien, et les autres considérées comme favorisées, et des tensions avec les vigiles.

V- LES DROITS DE LA PERSONNE

1 Le respect de la vie privée et familiale

On peut concevoir que des fonctionnaires dûment habilités accèdent aux renseignements sur l'état de santé, la carrière de migrant-e-s et ses aléas, cela relève des droits conférés par la loi. En revanche, ces éléments ne peuvent pas être révélés à des personnes privées non assermentées, et donc non sujettes au secret professionnel.

Le respect de la vie privée est rattaché par le Conseil Constitutionnel au principe de liberté individuelle (article 66 et 2 DDHC).

Article 8 CEDH : Article 8 – Droit au respect de la vie privée et familiale.

Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile **et de sa correspondance**.

Il ne peut y avoir ingérence d'une autorité publique dans l'exercice de ce droit que pour autant que cette ingérence est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien-être économique du pays, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale, ou à la protection des droits et libertés d'autrui.

J'ai vu plusieurs fois les vigiles ouvrir et lire des courriers.

2 La dignité de la personne humaine

En dépit de la DIRECTIVE 2003/9/CE DU CONSEIL du 27 janvier 2003 relative à des normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile, à Toulouse, de nombreuses personnes attendent de longs mois pour percevoir l'ADA. Ce traitement est contraire au principe du respect de la dignité de la personne humaine qui a valeur constitutionnelle.

Des décisions de la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) (CJUE, 27 septembre 2012, Cimade et GISTI – CJUE, 27 février 2014, Federaal agentschap voor de opvang van asielzoekers c. Selver Saciri et al) précisent que l'article 1^{er} de la Charte des droits fondamentaux de l'UE s'oppose à ce qu'un demandeur d'asile soit privé après l'introduction d'une demande d'asile de la protection minimale assurée par la directive 2003/9 relative à des normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile dans les États membres. « Cette directive impose aux États membres ayant choisi d'octroyer des conditions matérielles d'accueil sous la forme d'allocations financières ou de bons, **de les fournir dès le moment de l'introduction de la demande d'asile.** Par la suite, le montant total des allocations financières doit être suffisant pour garantir un niveau de vie digne et adéquat pour la santé en permettant aux demandeurs d'asile de disposer d'un hébergement, l'État devant tenir compte, le cas échéant, de la préservation de l'intérêt des personnes ayant des besoins particuliers tels que les enfants et plus généralement les personnes vulnérables. »

Article premier de la charte des droits fondamentaux de l'UE : « *La dignité humaine est inviolable. Elle doit être respectée et protégée* ».

Ce principe revêt une valeur constitutionnelle depuis la décision du Conseil Constitutionnel n°94-343-344 DC du 27 juillet 1994 relative aux lois sur la bioéthique.

Et pourtant, il n'est pas respecté dans les droits fondamentaux des personnes à l'accueil de l'OFII de Toulouse.

➤ *Des effets dramatiques de ce non-accueil*

Observateurs-trices

Mardi 7 mai 2019, le matin entre 9h et 12h

Lorsque j'arrive, je vois un homme assis sur le trottoir devant l'OFII sur son sac de couchage, installé avec un coussin et quelques affaires. Ce monsieur, originaire du Sahara Occidental, est arrivé en France il y a trois ans. Il est demandeur d'asile. Il s'exprime assez correctement en français, mais je dois parfois lui faire répéter ce qu'il vient de me dire. Au cours de notre conversation, il me montre plusieurs papiers pour me prouver ses dires.

J'ai déduit de ces papiers qu'il était auparavant à Montauban, mais il a ensuite trouvé du travail en Vendée. Il y a travaillé plusieurs mois. Il a effectué son changement d'adresse auprès de la préfecture de Nantes. Malgré cela, une convocation à l'OFII de Toulouse lui a été adressée à son ancienne adresse de Montauban. Il ne l'a donc pas reçue, et ne s'est pas présenté à cette convocation en février 2019. **Son ADA a été bloquée, il l'a touchée pour la dernière fois en janvier 2019.**

Il est convoqué au tribunal de Paris, à la Cour Nationale pour Demandeurs d'Asile (CNDA) le 27 mai. Il vient à l'OFII pour obtenir ses billets pour se rendre à Paris. Mais les agents de sécurité ne le laissent pas entrer sans rendez-vous. Or, ce monsieur, comme beaucoup d'autres, n'obtient personne au bout du fil lorsqu'il appelle le numéro donné. **Cela fait deux jours qu'il squatte devant l'OFII pour enfin obtenir ses billets, sans pouvoir entrer.** Quand l'observatrice « de 10h30 » arrive, elle confirme l'avoir vu la veille, très énervé, accroché à la grille. Aujourd'hui, il n'est plus énervé mais fatigué, et va s'allonger à diverses reprises pour dormir. Je lui indique l'adresse du Secours Populaire. Remarque : je suis repassée le jour suivant, mercredi 8 mai, devant l'OFII ; le monsieur n'était plus là.

VI- LES USAGERS : ENTRE SATISFACTION ET INCOMPRÉHENSION FACE À L'OFII DE TOULOUSE ET À SA BARRIÈRE

➤ *Le degré de satisfaction des usagers*

Seules 55% des personnes sont satisfaites

50% n'ont pas peur, 30% des exprimé-e-s ont peur

Plus la migration est ancienne, plus les gens ont peur :

Seul-e-s 7% des personnes arrivées en 2019 déclarent des peurs, ceux et celles arrivées en 2018 sont 30% ; ceux et celles arrivées avant 2017 (le poids de l'expérience ?) sont 40% à dire leurs peurs.

Les salarié-e-s sont les plus craintifs, près des $\frac{3}{4}$ d'entre eux/elles disent leurs insatisfactions et leurs peurs.

Quelques points de vue positifs sont exprimés

Très satisfaisant, elle m'a tout bien expliqué.

J'ai été bien reçu.

Très gentil, très correct.

L'employé était gentil, mais il m'a dit que la personne qui pouvait me renseigner n'était pas en poste aujourd'hui et qu'il fallait que je prenne RV par téléphone, mais je sais que c'est difficile de les obtenir.

Nous avons été reçus à l'accueil. La dame était sympa mais c'est tout de même vite fait. Malgré tout, nous avons eu le temps de poser toutes les questions et la dame nous a même proposé de nous aider à faire la démarche sur Internet avec elle sur place.

Pour moi, j'ai été bien accueilli, seul l'argent de l'ADA est un problème

➤ **OFII/PREFECTURE : le va-et-vient des usager-e-s**

Les usager-e-s nous disent être promené-e-s entre l'OFII et la préfecture, **visiblement la coordination est absente.**

Il y a des difficultés car le traitement du dossier est très long et prend plusieurs mois pour demander des pièces complémentaires. Aujourd'hui il n'y a personne qui puisse leur dire où en est leur dossier : ni préfecture, ni OFII.

Oui ! Renvoi de la Préfecture à l'OFII. Impossible d'obtenir un rendez-vous. On n'obtient jamais de réponse au téléphone.

Manifestement, il y a des compétences réciproques à clarifier.

➤ *Face à l'incompréhension, des propositions de bon sens...*

Retenons aussi que les personnes qui viennent à l'OFII multiplient les propositions de bon sens. Encore faudrait-il les écouter.

Qu'ils construisent un endroit abrité pour attendre

Qu'on puisse rentrer pour demander des renseignements

On devrait nous laisser poser des questions à l'accueil

On devrait laisser rentrer le conjoint

On devrait rentrer directement

On devrait pouvoir avoir un accès plus facile à l'accueil

Il faudrait mettre un interlocuteur qui puisse répondre à nos questions

*Laisser rentrer au moins les personnes dans l'urgence
Quand on a un problème, on devrait pouvoir parler à un employé
Il faudrait laisser rentrer jusqu'à l'accueil pour avoir les bons renseignements
Qu'on mette de vrais interlocuteurs
Attendre à l'intérieur
Et sinon, avoir quelqu'un qui répond au téléphone à l'OFII
Donner une adresse email à laquelle nous pourrions écrire pour poser nos questions
Ça simplifierait pour avoir des réponses, ça éviterait d'avoir à téléphoner quand ça ne répond pas
ou encore d'avoir à se déplacer, surtout quand on travaille
Il faudrait plus de soutien dans les démarches et des facilités pour l'accès au logement qui est primordial
Comme personne anglophone, c'est difficile de poser toutes les questions
Un accueil pour les accompagnants.es
Il n'y a sans doute pas assez de personnel à l'OFII et c'est pour cela que les délais sont si longs.
On devrait pouvoir rentrer plus facilement pour demander des renseignements
On devrait pouvoir facilement parler à des employés compétents pour expliquer sa situation
Il faudrait des gens compétents et pouvoir accéder plus facilement à l'accueil
Il faudrait être reçu et pouvoir expliquer sa situation, même sans rendez-vous*

VII - LE SERVICE DE L'OFII AFFECTÉ AU CENTRE DE RÉTENTION ADMINISTRATIVE (CRA) DE CORNEBARRIEU

L'OFII exerce également une mission d'information, de soutien et d'écoute des étrangers-e-s dans les centres de rétention administrative (CRA). Dans ce cadre, des aides matérielles leur sont apportées afin d'assurer l'organisation de leur départ et faciliter leurs conditions de rétention.

(Source : <http://www.ofii.fr/qui-sommes-nous/nos-missions>)

Nous n'avons pas pu enquêter directement devant le CRA. Le Cercle des Voisins de Cornebarrieu nous a ouvert ses archives.

En ce mois d'Octobre 2019, le constat associatif est sévère : L'OFII ne fait plus grand chose désormais

Témoins, ces extraits de rapports internes.

-L'aide au retour prévue logiquement par la loi Asile et Immigration de septembre 2018 est désormais effective en centre de rétention, mais les conditions pour y avoir droit sont strictes : Il ne faut pas avoir d'interdiction (pénale) du territoire français. Les personnes doivent venir d'un pays pour lesquels un visa est nécessaire pour venir en France. Si les personnes donnent leur passeport elles ont un bonus de 150 euros.

-Concernant la récupération de bagages, c'est aussi inefficace. Les CRA ont une vocation nationale mais l'OFII ne récupère que sur Toulouse et les villes limitrophes. Pas de contacts avec les autres agents de l'OFII qui permettraient la récupération et l'acheminement de biens depuis d'autres départements jusqu'à Cornebarrieu.

Lorsque des bagages sont perdus, et que les personnes sont parties du CRA, ce n'est plus ni le problème ni la compétence de l'OFII du CRA.

Or, l'OFII ne respecte pas ses obligations.

Extrait en français :

Comment faire valoir vos droits acquis par le travail ?

Si vous êtes placé dans un centre de rétention administrative (CRA)

Vous devez indiquer à l'agent de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) que vous n'avez pas perçu vos salaires et vos indemnités.

L'OFII se charge de les obtenir pour vous.

Si votre employeur refuse de verser les salaires antérieurs, les heures supplémentaires, les primes ou les indemnités, vous pouvez solliciter une personne habilitée à entrer dans un CRA. Celle-ci pourra contacter l'organisation syndicale de votre choix pour assigner votre employeur ou le donneur d'ordre, devant le Conseil de Prud'hommes.

Ou :

Vous pouvez demander à contacter un avocat de votre choix.

Si vous êtes reconduit après votre placement en CRA, l'OFII transfèrera les sommes dues, dans le pays dans lequel vous avez été reconduit.

Qui peut intervenir dans un CRA ?

les agents de l'OFII,

les représentants des personnes morales habilitées,

les avocats.

(Source : Extrait du dépliant Depliantcorrigé_Droitsacquisparletravail_FR_)

Ce document est en plusieurs langues (anglais, arabe, chinois, espagnol, portugais).

Notre demande : ce document doit faire partie de l'accession aux droits.

Il faut qu'il soit donné à chaque retenu-e à son arrivée au CRA.

L'OFII ne réagit pas malgré les réclamations des associations et des syndicats. Ci-dessous l'exemple d'un courrier resté sans réponse :


Cercle des Voisins du Centre de
Rétention de Cornebarrieu
9 avenue de Versailles
31700 Cornebarrieu
contact@cercledesvoisins.org


UD31 CGT
19 Place Saint Sernin
31000 Toulouse

Toulouse, le 12 avril 2018

À

Mr le directeur de l'OFII
7 rue Arthur Rimbaud
CS 40 310
Cedex 2
31203 TOULOUSE

Objet : Demande de rendez-vous

Monsieur,

Dans le cadre de nos activités au sein de nos association et syndicat respectifs, nous sommes amenés à côtoyer des personnes étrangères ayant travaillé sans titre de séjour. Certaines sont arrêtées et placées au centre de rétention de Cornebarrieu puis parfois renvoyées dans leur pays d'origine sans pouvoir ou sans avoir le temps de récupérer leurs droits acquis par le travail.

Selon les textes de loi en vigueur, l'organisme chargé de la récupération des droits (salaires, indemnités ...) est l'OFII.

Afin de connaître plus en détails quels sont vos moyens d'action et dans le but d'apporter des conseils aux personnes avec qui nous sommes en contact, nous vous demandons de nous accorder un rendez-vous.

Avec nos meilleures salutations.

Pour l'UD31 CGT

Pour le Cercle des Voisins



D'autres courriers ont trouvé réponse, mais sans aucune considération des propositions des associations. Ainsi ici, le Cercle des Voisins demande que l'OFII accompagne les retenu-e-s, notamment ceux et celles libéré-e-s en plein nuit, sans aucun transport possible.



Cornebarrieu, le 17 juin 2015

Cercle des Voisins du centre de rétention
de Cornebarrieu
9 Avenue de Versailles
31700 Cornebarrieu

à Monsieur le Préfet de la Haute-Garonne

Objet : libérations du CRA de Cornebarrieu

Monsieur le Préfet,

Notre association qui s'est créée autour du centre de Rétention administrative de Cornebarrieu dénonce depuis plusieurs années la désinvolture avec laquelle les personnes sont libérées après un séjour contraint dans le CRA.

Les personnes libérées sont « lâchées » devant les grilles du CRA sur le bord de l'avenue Latécoère, qui n'est autre qu'une route très passante et non équipée de trottoirs pour les piétons ; nous vous rappelons que ces personnes ont été arrêtées souvent loin de Toulouse (plusieurs centaines de kilomètres parfois) ; nous vous rappelons également (si nécessaire) qu'il s'agit d'étrangers, ne connaissant pas forcément la région et ayant parfois des difficultés avec la langue française et de plus, ne disposant pas forcément d'un moyen de paiement pour acheter un titre de transport. Le seul moyen de transport disponible pour rejoindre une gare ou une station de métro à partir du CRA de Cornebarrieu est le transport à la demande de Tisséo (TAD 120) qui exige une réservation au moins deux heures à l'avance ; les libérations intervenant la plupart du temps en fin de journée, il est matériellement impossible à une personne étrangère de réserver le « transport à la demande ».

Il se trouve que notre association est sollicitée pour accompagner ces personnes à leur sortie ; vu l'heure tardive, il n'est pas rare que nous soyons amenés à héberger la personne pour lui permettre de rejoindre son domicile le lendemain. Nous avons été récemment appelés par l'OFII pour assurer cette fonction. Nous vous rappelons que nous sommes une association de bénévoles qui ne dispose d'aucune subvention ; nous essayons d'apporter une aide aux retenus et à leurs familles en concertation avec la CIMADE du CRA, mais notre association n'a pas vocation à suppléer l'OFII, organisme de l'Etat et nous trouvons parfaitement anormal que les services de l'Etat chargés d'assister matériellement les personnes enfermées au CRA n'aient pas les moyens de leur mission.

Réponse du Préfet



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA HAUTE-GARONNE

Préfecture

Direction de la Réglementation
et des Libertés Publiques

Service de l'Immigration et de l'Intégration
Affaire suivie par : Sophie PAUZAT
Téléphone : 05.34.45.34.50
Télécopie : 05.34.45.34.75

Toulouse, le 09 SEP. 2015

Monsieur le Président,

Par courrier du 17 juin 2015, vous avez appelé mon attention sur la manière dont les ressortissants étrangers sont libérés du Centre de Rétention Administrative de Toulouse Cornebarrieu et sur la nécessité que l'Etat propose à ces personnes une solution de sortie plus respectueuse en leur permettant de regagner leur domicile.

Vous indiquez également qu'en tant qu'association uniquement composée de bénévoles, il ne vous appartient pas de prendre en charge ces personnes et que l'Etat, en l'occurrence l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration, n'avait pas à vous solliciter pour ce faire, comme il l'aurait apparemment fait au cours du printemps 2015.

Je vous informe en premier lieu que j'ai contacté le responsable de la direction territoriale de l'OFII qui m'a indiqué que leurs médiateurs présents au Centre de Retention Administrative avaient pu en effet vous contacter pour des problèmes de réacheminement de retenus libérés, en précisant néanmoins que ce type de sollicitation avait été rarissime, ce que vous ne contestez d'ailleurs pas.

Je peux donc d'ores et déjà vous assurer que cette situation ne se reproduira pas, même si je constate, à la lecture de votre courrier, que vous avez déjà pris en charge des retenus à la demande de la CIMADE, autre organisme présent au Centre de Retention Administrative et dont les missions sont financées par l'Etat français.

En second lieu, et pour ce qui concerne le problème plus général que vous soulevez, il n'appartient nullement à l'Etat et plus particulièrement à l'OFII de prendre en charge les retenus à leur sortie du Centre de Retention Administrative, ce d'autant que la majorité d'entre eux sont toujours en situation irrégulière sur le territoire avec l'obligation de le quitter de leur propre initiative.

Par ailleurs, les sorties interviennent rarement en fin de journée, à l'exception des sorties mises en oeuvre suite à des décisions de justice qui doivent être appliquées sans délai dès le retour au Centre de Retention Administrative du retenu sous peine de commettre une voie de fait.

De plus, rien n'empêche ces personnes de prendre les transports en commun et si vous indiquez que ces derniers sont fort limités, il ne m'appartient pas de pallier cette difficulté, la compétence liée au transport public ne relevant pas de l'Etat.

Enfin, les retenus étant loin d'être isolés en France, rien ne les empêche de contacter leur famille ou des amis afin qu'ils viennent les chercher à leur sortie.

Bref, ces cas sont rares (*rarissimes* dit le Préfet), et ils/elles n'ont qu'à se débrouiller... seul-e-s. Et qu'importent les risques...

➤ *Récupération des effets personnels*

Deux cas pris dans les dizaines d'exemples répertoriés par le Cercle des Voisins (CDV) permettent de saisir les carences de l'OFII au CRA.

- 1^{er} exemple : les récupérations de bagages ne sont pas dans nos missions

Michele Cremoux <mich.cremoux@gmail.com> 10:20. À isabelle C. (OFII)

Bonjour,

J'ai des nouvelles de Monsieur D. qui va être éloigné prochainement vers l'Italie. Arrêté en préfecture de Toulouse, lors d'une convocation auquel il se rendait, il ne pensait pas être arrêté et se retrouve donc au CRA avec les seuls vêtements qu'il portait ce jour-là.

Pourriez-vous, s'il vous plaît, lui procurer rapidement des vêtements de rechange. Ce qu'il voudrait aussi, c'est pouvoir récupérer ses affaires personnelles restées à Montpellier.

Je pense que cela entre tout à fait dans votre mission.

Afin de vous aider, nous pouvons contacter ses amis là-bas qui pourront apporter ses affaires à l'OFII de Montpellier.

Merci de me dire si c'est possible rapidement car son éloignement peut être exécuté à tout moment.

Je mets en copie à M. Plassat, président du Cercle des Voisins.

Bien cordialement.

Mme Michèle C.

Contact par téléphone, même jour vers 14h40

Réponses de l'OFII : « les récupérations de bagages ne sont pas dans nos missions ou seulement dans un périmètre restreint, voyez cela avec la direction départementale. »

Appel de la direction départementale.

Long interrogatoire de la personne à l'accueil qui me passe une dame.

«On m'a transmis votre message. Je ne souhaite pas qu'on communique avec les médiatrices du CRA. »

« Chaque retenu est reçu par les médiatrices, uniquement sur l'agglomération toulousaine. »

« Nous effectuons un soutien moral, faisons quelques achats et nous occupons de l'aide au retour. »

« Nous ne sommes en charge de la récupération des bagages que dans l'agglomération toulousaine. »

« Pour Montpellier, peut-être peut-il se faire apporter son bagage par des amis. Peut-être pouvez-vous vous en occuper vous-même. » !

Extrait d'un document de synthèse du Cercle des Voisins (CdV)

L'OFII ne va pas au-devant des personnes enfermées pour s'enquérir de leurs besoins. Difficile, dans ce cas, pour un ou une retenu-e d'aller dans le bureau OFII pour formuler une demande, si, en plus, elle ne parle pas le français.

Le CdV apporte régulièrement des revues, des petits jeux (sudoku) (langage universel), des cahiers, de quoi écrire, des cigarettes, des biscuits, des téléphones sans caméra, des puces de téléphone...

En effet, des demandes de la part des retenu-e-s ou de la Cimade font souvent part de tous ces manques. Nombreuses sont les personnes très démunies qui ont besoin de cette aide matérielle.

Lors d'une visite récente, le CdV a rencontré 3 retenus pour leur apporter vêtements et cigarettes. Il a pu constater qu'un des retenus à qui les vêtements proposés ne convenait pas, ne connaissait pas l'OFII, il était seulement vêtu d'un short et d'un tee-shirt et n'avait rien d'autre.

Le CdV a contacté par téléphone l'OFII (pour information : conversation enregistrée), afin d'avertir que des retenus avaient besoin de vêtements et pour comprendre comment le service s'organise dans le don de vêtements. La personne qui a répondu a spécifié que le don de vêtements ne faisait pas partie des missions de l'OFII mais qu'elle **le faisait « à titre de dépannage », précisant : « ce n'est pas une activité qui rentre dans nos missions ».**

- 2ème exemple : Quand les carences de l'OFII deviennent elles-mêmes des problèmes supplémentaires pour les retenu-e-s

Mme I.R. (Georgienne)

Cette jeune femme a déjà fait 30 jours au CRA en juillet 2019. À l'audience chez le Juge des Libertés et de la Détention (JLD) fin juillet, elle dit au juge : « je ne veux plus rester, soit vous m'éloignez, soit vous me libérez ». Réponse de la juge : « ce n'est pas moi qui éloigne madame ».

Mais les diligences de la préfecture sont jugées insuffisantes et cette femme sera libérée.

Au mois d'août, elle n'a pas pu obtenir de rendez-vous à l'OFII. Après de multiples tentatives, elle finit par obtenir un RV à l'OFII pour le 03/10/2019. Malheureusement, entretemps, elle est de nouveau arrêtée et enfermée au CRA. Ce 03/10, après 48 heures de rétention, elle passe devant le JLD. La représentante de la préfecture lui reproche de ne pas avoir déféré à son OQTF **et, le comble ! De ne pas avoir fait diligence pour faire ses démarches à l'OFII.**

(Cf. Compte Rendu du JLD du 03/10/2019)

➤ La prise en charge de la santé mentale : la responsabilité du médecin du CRA et du médecin de l'OFII

La loi du 10 septembre 2018 officialise l'indépendance d'un service médical à l'OFII placé sous l'autorité d'un médecin. Or, malgré de nombreux courriers du CdV au médecin de l'OFII pour lui signaler de nombreux problèmes que vivent les retenu-e-s : aucune réponse !

Lettre du 12/07/2017 au médecin de l'OFII. Ce constat a aussi fait l'objet d'un communiqué de presse du CdV.

Le CdV rencontre des retenus-e-s qui se plaignent d'être en souffrance psychique et a pu constater leur état dégradé au parloir. Certains se plaignent du médecin du CRA qui ne prend pas en compte leurs douleurs psychiques ou physiques. Les témoignages recueillis indiquent que les médicaments donnés pour aider les personnes qui pourraient avoir des troubles psychiques sont le Seresta et le Diazepam ou le Tercian et le Diazepam, dans certains cas à raison de 3 fois par jour.

Ces prescriptions ont pour objectif d'assommer les retenus plutôt que de les soigner. Une prise sur de longues durées et à fortes doses de ces médicaments ont des conséquences sur la santé des personnes, elles peuvent avoir un effet contraire, notamment de maintenir ou d'aggraver un état dépressif, voire suicidaire.

Quand plusieurs avis de médecins se confrontent sur un état de santé compatible avec la rétention ou le renvoi dans le pays d'origine : Le médecin de l'OFII peut donner un avis contraire aux médecins psychiatres qui suivaient une personne, voire même un avis contraire au médecin du CRA. Qu'advient-il alors du « retenu-e » concerné-e ?

Une association qui se mobilise pour accompagner au mieux les retenu-e-s tout en militant pour le changement des lois, une excroissance de l'OFII qui ne remplit pas ses missions...

Il est temps d'imposer un véritable service public en direction des migrant-e-s !

VIII – CONCLUSION

L'ALERTE EST SÉRIEUSE

Nous en sommes là : observateurs et observatrices de l'OFII de Toulouse ont largement validé le constat alarmant fait par les associations des États Généraux des Migrations de Haute-Garonne :

L'OFII de Toulouse maltraite les migrant-e-s par des conditions d'accueil indignes.

L'OFII de Toulouse ne respecte pas les principes républicains des services publics.

Sans doute, les atteintes aux droits auraient été moins saillantes, nous aurions pu attendre la fin de l'enquête ordinaire et avoir des statistiques plus fouillées, notamment dans le croisement des données. Il n'empêche.

Certains faits abordés ici relèvent de l'humanité et de l'altérité dans les relations, des capacités à accueillir non toute la misère du monde, comme on a voulu nous le faire croire, mais quelques milliers de demandeurs et demandeuses d'asile, quelques milliers de personnes voulant prouver leur « intégration », quelques milliers d'étudiant-e-s ou d'étranger-e-s malades... Inutile d'évoquer ici l'aide au retour qui manifestement rencontre un succès limité. Il suffit de comparer les chiffres nationaux présentés par l'OFII aux 66,99 millions d'habitant-e-s en France pour se rendre compte de l'ampleur réelle de notre (maigre) générosité.

Des personnes vont sans doute penser que ce n'est pas grave. Après tout, il ne s'agit que d'étranger-e-s, de migrant-e-s, des autres-que-nous.

N'oublions pas que plus de 70% des personnes rencontrées à l'OFII sont liées aux anciennes colonies françaises, que notre richesse actuelle s'est largement faite sur leur appauvrissement découlant de la colonisation et du post-colonialisme actuel.

N'oublions pas non plus les leçons de notre histoire républicaine : les libertés individuelles et collectives, le respect des principes des services publics ne se découpent pas en fonction du faciès de l'un-e ou de l'autre.

Les atteintes aux droits sont d'abord expérimentées auprès des personnes vulnérables, étrangères ou non. Puis, elles s'étendent à l'ensemble des personnes qui vivent en France.

La dématérialisation des services publics et ses excès de non-prise en compte des capacités réelles des usager-e-s à utiliser les dispositifs technologiques, en est un exemple. Elle concerne tout le monde.

Reste aussi le fonctionnement ordinaire d'un service de l'État, l'OFII de Toulouse, qui se permet de fixer des règles (spécifiques à Toulouse ou répandues en France ?), en contradiction avec les règles du service public : Non-accès ; conditions dégradantes d'accueil ; missions confiées aux vigiles, ce qui d'ailleurs les empêche de jouer leur vrai rôle de sécurisation des locaux.

Les responsabilités de l'OFII national, et du Ministre de l'Intérieur sont ici engagées en tant que tuteurs de l'établissement public administratif qu'est l'OFII.

Nous les alertons solennellement.

Nous avons innové dans notre forme de compte-rendu. Le film adossé à ce rapport aura, nous n'en doutons pas, une belle carrière sur les réseaux sociaux.

De la capacité de nos concitoyen-ne-s, des associations, notamment celles réunies dans les États Généraux des Migrations, à se mobiliser pour dénoncer l'inacceptable dépendra l'avenir de ce service.

L'alerte est sérieuse.

LES CHIFFRES CLÉS 2018



ACCUEIL

109 783 demandeurs d'asile
(hors mineurs accompagnants, hors réexamens)
ont été accueillis en guichet unique (+ 12,5 %)

DISPOSITIF NATIONAL D'ACCUEIL

95 974 entrées dans l'hébergement
86 251 sorties dans l'hébergement

ALLOCATION

91 936 ménages bénéficiaires
à fin 2018 soit environ 130 000 personnes (+ 15 %)

34,8 M€

Montant mensuel moyen global versé
pour un total sur l'année de 417 M€ (+ 19 %)

378 €

Montant mensuel moyen par ménage
de l'ADA

REGROUPEMENT FAMILIAL

18 773 dossiers
ont été déposés dans les DT de l'OFII (+ 1,5 %)

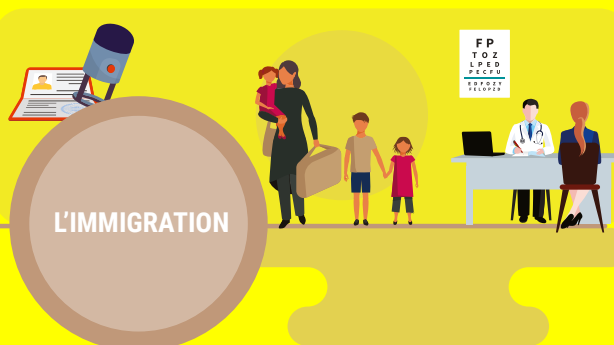
25 788 bénéficiaires (+ 1,5%)

VISITES MÉDICALES

60 240 personnes
ont bénéficié d'une visite médicale (- 7,7 %)

VISA LONG SÉJOUR VALANT TITRE DE SÉJOUR (VLS-TS)

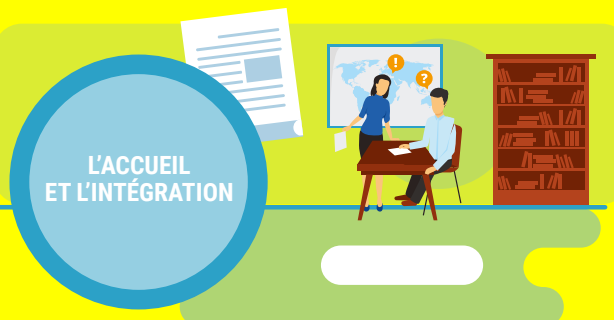
111 074
ont été validés par l'OFII (+ 0,9 %)



LE CONTRAT D'INTÉGRATION RÉPUBLICAINE

97 940 CIR signés (- 5,1 %)

47,3 % des signataires
orientés vers une formation linguistique
(- 6,2 points)



LES AIDES AU RETOUR VOLONTAIRE ET À LA RÉINSERTION



10 678 personnes

sont retournées dans leur pays d'origine
avec une aide de l'OFII (+ 50,1 %)

2 522 personnes

ont bénéficié d'une aide à la réinsertion (+ 40,0 %)

29 880 demandes reçues (- 32,0 %)

37 664 avis rendus (+ 97,2 %)

LA PROCÉDURE « ÉTRANGER MALADE »



LES MOYENS ET LES SUPPORTS

EFFECTIFS (en exécution)

1 024,35 ETP

au 31/12/2018 (+ 35 ETP)

BUDGET ANNUEL

217,2 M€ (+ 7,2 %)

PATRIMOINE IMMOBILIER

54 sites

dont **47 en France** et **7 à l'étranger**
représentant

29 128 m² (+ 1,25 %)