



## Formation - démarches dématérialisées en droit des étrangers, focus pratique de la Gironde

*Rédigée par Mandy REZEAU-MERAH*

## Sommaire

### **PARTIE I : Le cadre juridique de la dématérialisation en droit des étrangers**

#### I. Mise en oeuvre législative et jurisprudentielle des téléservices et applications

- **L'ANEF**
- **Démarches-simplifiées en Gironde**
- **Prise de rendez-vous en ligne**
- **Espace personnel OFPRA**
- **France-Visa**

#### II. Les alternatives légales et réglementaires prévues en cas de blocages

- **L'ANEF**
- **Démarches-simplifiées en Gironde**
- **Prise de rendez-vous en ligne**
- **Espace personnel OFPRA**
- **France-Visa**

### **PARTIE II : Le téléservice ANEF et les applications, en pratique**

#### I. L'accès aux téléservices et le dépôt d'une demande

##### A. Sur l'ANEF

- Accéder au téléservice
- Les étapes d'une demande / bon à savoir

##### B. Démarches-simplifiées

- Accéder à l'application
- Les étapes d'une demande / bon à savoir

#### II. Les droits invocables en cas de difficultés rencontrées (pré-contentieux et contentieux)

- **Violation des principes d'égalité d'accès aux services publics et de continuité des services publics**
- **Violation du droit à la vie privée et familiale**
- **Violation du droit à des conditions d'existence décentes**
- **Protection de l'intérêt supérieur de l'enfant**
- **Privation du droit au bénéfice des prestations familiales**
- **Droit au bénéfice des prestations familiales**
- **Atteinte à la liberté d'aller et venir**

#### III. Les principales difficultés rencontrées

##### A. Sur l'ANEF

1. Les réflexes
2. Les difficultés rencontrées

##### B. Sur démarches simplifiées en Gironde

1. Les réflexes
2. Les difficultés rencontrées

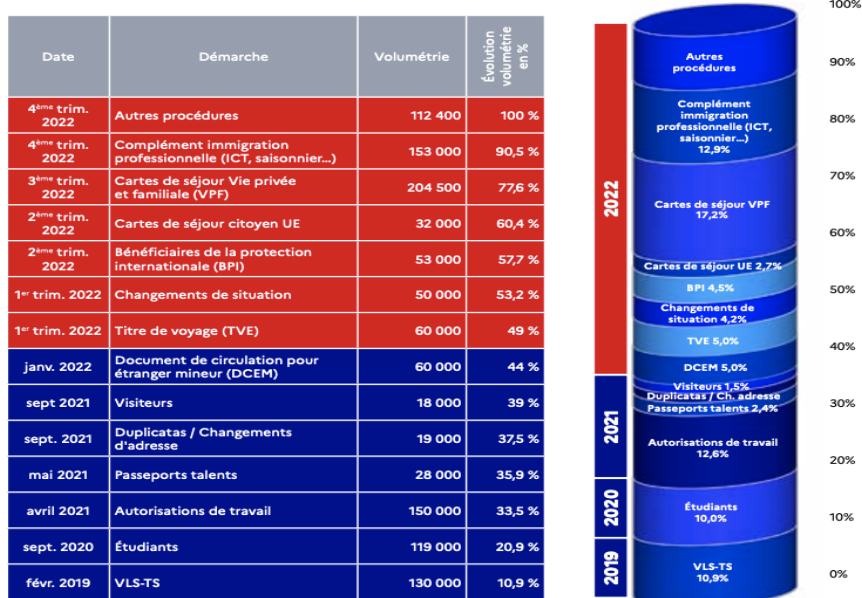
**C. Prise de rendez-vous en ligne**

## Formation - démarches dématérialisées, focus pratique de la Gironde

Cette formation a pour objet l'état actuel du droit concernant la dématérialisation des démarches en droit des étrangers, ainsi qu'un état des lieux des difficultés pratiques rencontrées, et des solutions juridiques - voire techniques - trouvées.

Les démarches des ressortissant.e.s étranger.e.s en France avaient vocation à être entièrement dématérialisées fin 2022. Le calendrier n'a pas été tenu, mais il le sera sûrement avant la fin 2023, puisqu'encore récemment, quelques démarches restantes ont été dématérialisées (parent d'enfant français, conjoint de français, ascendant à charge d'un ressortissant français, etc.).

La dématérialisation de ces démarches est un projet pensé depuis 2014, avec pour objectif une dématérialisation à 100%.



### Le calendrier de déploiement de l'ANEF – Accès à la nationalité

Date	Démarche	Volumétrie
En 2023	Autres procédures (déclaration, accès consulats)	10 000
Fin 2022	Autres procédures (francisation et RAPO)	10 000
dès publication du décret courant 2022	Naturalisation par décret généralisation	51 000
18 janvier 2022	Extension à 2 nouvelles plateformes (Lyon et Grenoble)	14 000
Juillet 2021	Naturalisation par décret (POC sur 6 plateformes pilotes)	15 000

Concrètement, cela a débuté par l'obligation d'une prise de rendez-vous en ligne pour accéder à la Préfecture. La pandémie de covid-19 a permis d'accélérer le recours à cette dématérialisation. Puis, des difficultés ont été rencontrées avec le développement d'initiatives locales des Préfectures ayant recours à l'application Démarches-Simplifiées, dont sera détaillée l'utilisation ci-après.

Face aux difficultés que cette dématérialisation soulève (accès internet, connaissance du numérique, être lecteur/lectrice, accès à du matériel type scan, ordinateur, disposer d'un e-mail, ...), les associations de défense des personnes étrangères et a fortiori le juge administratif ont joué un rôle important pour défendre les droits des personnes concernées. C'est donc également à travers la question du respect des droits des personnes étrangères que cette dématérialisation sera vue.

En effet, à l'ASTI il est important de rappeler notre positionnement face à ces difficultés. Lors des permanences que nous dispensons, les difficultés informatiques sont telles qu'elles rendent désarmées, fatiguent et épuisent. Nous finissons par tenter de pallier aux carences des services publics, et nous satisfaisons de quelques dénouements heureux par-ci, par-là. Or, nous avons à cœur de ne pas oublier, que notre positionnement est plus large que le seul dénouement du cas individuel. Nous souhaitons lutter contre ces pratiques discriminantes et qui atteignent les droits, de manière générale, des personnes étrangères. C'est aussi là, l'objet de cette formation. Trouver des moyens juridiques, contentieux, ou amiables, face aux blocages et surtout par là, les dénoncer massivement.

En première partie, nous verrons le cadre juridique de la dématérialisation des démarches pour les personnes étrangères en France. Ce cadre est important, puisqu'il oblige la Préfecture de différentes manières. Puis nous verrons les plateformes de dématérialisation existantes, les démarches dématérialisées en leur sein, et surtout, les principales difficultés rencontrées au quotidien sur ces plateformes, avec leurs éventuelles solutions.

**NB :** Les démarches liées à la naturalisation ne sont pas abordées dans cette formation.

## **PARTI I : Le cadre juridique de la dématérialisation en droit des étrangers**

Sur le terrain nous parlons de dématérialisation, de site internet, d'espace personnel en ligne, etc. Le vocabulaire juridique adapté pour désigner cet ensemble est le terme de **téléservice ou d'application**. En ce sens, dans le reste du support, ce sont ces termes qui seront utilisés pour aborder les différentes plateformes de dématérialisation des démarches des personnes étrangères.

### A. Mise en oeuvre législative et jurisprudentielle des téléservices et applications

#### **> L'ANEF**

L'ANEF est un téléservice national, obligatoire. Il s'impose à toutes les préfectures et tous-tes ses usager-e-es pour les démarches concernées. Il signifie : Administration Numérique pour les Étrangers en France.

L'ANEF a fait sa première apparition dans le quotidien des personnes étrangères depuis l'arrêté du 13 février 2019 relatif à la validation du visa de long séjour valant titre de séjour<sup>1</sup>, imposant désormais la validation du VLS-TS sur le site internet de l'ANEF.

<sup>1</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038133755>

Par la suite, il y a eu l'entrée en vigueur du décret n° 2021-313 du 24 mars 2021<sup>2</sup> relatif à la mise en place d'un téléservice pour le dépôt des demandes de titres de séjour.

Ce décret a modifié l'article R 431-2 du CESEDA, qui était désormais rédigé comme suit :

***“La demande d'un titre de séjour figurant sur une liste fixée par arrêté du ministre chargé de l'immigration s'effectue au moyen d'un téléservice à compter de la date fixée par le même arrêté. Les catégories de titres de séjour désignées par arrêté figurent en annexe 9 du présent code.***

*Les personnes qui ne sont pas en mesure d'effectuer elles-mêmes le dépôt en ligne de leur demande bénéficient d'un accueil et d'un accompagnement leur permettant d'accomplir cette formalité.(...)”*

L'annexe 9 du CESEDA mentionne ainsi les arrêtés pris en application de l'article précité. Ces arrêtés dressent la liste des démarches dématérialisées sur l'ANEF.

**Ainsi, pour savoir quelles démarches sont dématérialisées sur l'ANEF, il faut consulter cette annexe 9.**

En 2021<sup>3</sup>, ont été dématérialisées :

1° A compter du 1er mai 2021, les demandes de cartes de séjour temporaires portant la mention “ **étudiant** ” ou “ **étudiant-programme de mobilité** ”, de cartes de séjour pluriannuelles portant les mêmes mentions, de certificats de résidence algériens portant la mention “ **étudiant** ”

2° A compter du 25 mai 2021, les demandes de cartes de séjour pluriannuelles portant la mention “ passeport talent ”, “ passeport talent-carte bleue européenne ”, “ passeport talent-chercheur ” ou “ passeport talent-chercheur programme mobilité ”, les demandes de cartes de séjour pluriannuelles portant la mention “ passeport talent (famille) ”, à l'exclusion des premières demandes des membres de famille des étrangers

3° A compter du 7 juin 2021, les demandes de cartes de séjour pluriannuelles portant la mention “ passeport talent ”, les premières demandes de cartes de séjour pluriannuelles portant la mention “ passeport talent (famille) ” délivrées aux membres de famille des étrangers

4° A compter du 13 septembre 2021, les demandes de duplicatas de titre de séjour, les demandes de changement d'adresse ainsi que les demandes de cartes de séjour temporaires portant la mention “ visiteur ”, de certificats de résidence algériens portant la mention “ visiteur ”

5° A compter du 27 septembre 2021, les demandes de modification d'état civil et de changement de situation familiale ;

6° A compter du 11 octobre 2021, les demandes de documents de circulation pour étranger mineur, ainsi que les demandes de duplicatas de ces documents.

7° A compter du 21 mars 2022, les demandes de titres de voyage

8° A compter du 21 mars 2022, les demandes de titres d'identité et de voyage

9° A compter du 18 avril 2022, les demandes de cartes de résident délivrées aux étrangers auxquels la qualité de réfugié a été reconnue, les demandes de cartes de résident délivrées aux membres de familles de ce dernier

<sup>2</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043286048>

<sup>3</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000043459010>

10° A compter du 18 avril 2022, les demandes de cartes de séjour pluriannuelles délivrées aux étrangers auxquels le bénéfice de la protection subsidiaire a été accordée, de cartes de séjour pluriannuelles délivrées aux membres de familles de ce dernier, les demandes de cartes de résident

11° A compter du 28 septembre 2022, les demandes de cartes de séjour portant la mention “ Citoyen UE/ EEE/ Suisse-Toutes activités professionnelles ” ou “ Citoyen UE/ EEE/ Suisse-Non actif ” ou “ Citoyen UE/ EEE/ Suisse-Etudiant ” ou “ Carte de séjour de membre de la famille d'un citoyen UE/ EEE/ Suisse-Toutes activités professionnelles ” (uniquement pour les citoyens de l'UE, les ressortissants des autres Etats parties à l'Espace économique européen et les ressortissants de la Confédération suisse) ou “ Citoyen UE/ EEE/ Suisse-Séjour permanent-Toutes activités professionnelles ”

Eu égard aux difficultés rencontrées par les personnes étrangères, un recours en annulation près le Conseil d'Etat a été déposé par plusieurs associations<sup>4</sup> pour annuler le décret et l'arrêté précité.

Le Conseil d'Etat a rendu sa décision le 3 juin 2022. Il considère que :

- le Premier ministre avait bien compétence pour imposer le recours à un téléservice pour accomplir des démarches administratives,
- et que cette obligation ne porte pas par elle-même atteinte au principe d'égalité devant le service public.

Ainsi, le Conseil d'Etat estime que l'obligation du recours à un téléservice n'est pas contraire à la loi ou à la Constitution. Cependant, le Conseil d'Etat ajoute :

**« le pouvoir réglementaire ne peut édicter une telle obligation qu'à la condition de permettre l'accès normal des usagers au service public et de garantir aux personnes concernées l'exercice effectif de leurs droits ».**

Il y a donc des éléments et des conditions à prendre en compte afin de rendre obligatoire le recours à un tel téléservice. Les juges précisent qu'il doit notamment être tenu compte :

- de l'objet du service,
- du degré de complexité des démarches administratives en cause et de leurs conséquences pour les intéressé-e-s,
- des caractéristiques de l'outil numérique mis en œuvre,
- des caractéristiques du public concerné, notamment, le cas échéant, de ses difficultés dans l'accès aux services en ligne ou dans leur maniement

Les juges examinent ainsi les particularités du public de personnes étrangères et ont estimé, en ce sens, qu'il fallait un accompagnement des personnes concernées, et si l'accompagnement s'avère inefficace, une solution de substitution :

*“eu égard aux caractéristiques du public concerné, à la diversité et à la complexité des situations des demandeurs et aux conséquences qu'a sur la situation d'un étranger, notamment sur son droit à se maintenir en France et, dans certains cas, à y travailler, l'enregistrement de sa demande, **il incombe au pouvoir réglementaire**, lorsqu'il impose le recours à un téléservice pour l'obtention de certains titres de séjour “ :*

- **de prévoir les dispositions nécessaires pour que bénéficient d'un accompagnement les personnes qui ne disposent pas d'un accès aux outils numériques ou qui rencontrent des difficultés soit dans leur utilisation, soit dans**

<sup>4</sup> [https://www.gisti.org/IMG/pdf/reg\\_rep\\_decret-et-arrete-2.pdf](https://www.gisti.org/IMG/pdf/reg_rep_decret-et-arrete-2.pdf)

**l'accomplissement des démarches administratives.**

- **de garantir la possibilité de recourir à une solution de substitution, pour le cas où certains demandeurs se heurteraient, malgré cet accompagnement, à l'impossibilité de recourir au téléservice pour des raisons tenant à la conception de cet outil ou à son mode de fonctionnement**

Le Conseil d'État annule donc le décret du 24 mars 2021 et l'arrêté du 27 avril 2021 en tant qu'ils ne prévoient pas de telles solutions de substitution ni les modalités d'accueil et d'accompagnement imposées par l'article R. 431-2 du Ceseda.

Dans l'attente de la réglementation complémentaire exigée par le juge administratif, celui-ci ajoute que, « *si un étranger venait à se trouver confronté à l'impossibilité de déposer sa demande par la voie du téléservice, l'autorité administrative serait tenue, par exception, de permettre le dépôt de celle-ci selon une autre modalité* ».

La réglementation complémentaire est entrée en vigueur 10 mois après la décision du Conseil d'Etat. L'article R 431-2 du CESEDA a été modifié et complété par le Décret n° 2023-191 du 22 mars 2023 créant une solution de substitution au téléservice mentionné à l'article précité :

*La demande d'un titre de séjour figurant sur une liste fixée par arrêté du ministre chargé de l'immigration s'effectue au moyen d'un téléservice à compter de la date fixée par le même arrêté. Les catégories de titres de séjour désignées par arrêté figurent en annexe 9 du présent code.*

*Les personnes qui ne sont pas en mesure d'effectuer elles-mêmes le dépôt en ligne de leur demande bénéficient d'un accueil et d'un accompagnement leur permettant d'accomplir cette formalité.*

***En outre, une solution de substitution, prenant la forme d'un accueil physique permettant l'enregistrement de la demande, est mise en place pour l'étranger qui, ayant accompli toutes les diligences qui lui incombent, notamment en ayant fait appel au dispositif d'accueil et d'accompagnement prévu à l'alinéa précédent, se trouve dans l'impossibilité constatée d'utiliser le téléservice pour des raisons tenant à la conception ou au mode de fonctionnement de celui-ci.***

***Le ministre chargé de l'immigration fixe par arrêté les modalités de l'accueil et de l'accompagnement mentionnés au deuxième alinéa ainsi que les conditions de recours et modalités de mise en œuvre de la solution de substitution prévue au troisième alinéa.***

Les modalités d'accueil et la solution de substitution dont il est fait mention au dernier alinéa de l'article précité seront vues ci-après.

En 2023<sup>5</sup>, ont été dématérialisées les démarches suivantes :

1° A compter du 5 avril 2023, les demandes de cartes de séjour temporaires, de cartes de séjour pluriannuelles, de cartes de résident et de certificats de résidence algériens pour des motifs inhérents à la vie privée et familiale : conjoint-e de français-e

2° A compter du 5 avril 2023, les demandes de cartes de séjour temporaires, de cartes de séjour pluriannuelles, de cartes de résident et de certificats de résidence algériens des parents d'enfant français-e

3° A compter du 5 avril 2023, les demandes de cartes de résident et de certificats de résidence algériens des parents à charge d'un-e français-e

<sup>5</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000047396049>



4° A compter du 5 avril 2023, les demandes de cartes de résident, de certificats de résidence algériens des enfants d'un-e français-e

5° A compter du 5 avril 2023, les demandes de cartes de séjour pluriannuelles portant la mention « travailleur saisonnier »

6° A compter du 5 avril 2023, les demandes de cartes de séjour portant la mention « Carte de séjour de membre de la famille d'un citoyen UE/EEE/Suisse-Toutes activités professionnelles » (uniquement pour les ressortissants de pays tiers)

---

**Connexe** : Par ailleurs, suite à la publication du décret n° 2021-360 du 31 mars 2021 relatif à l'emploi d'un salarié étranger, des modifications importantes liées à l'emploi des ressortissants étrangers ont été entreprises : la démarche de **demande d'autorisation de travail** a été dématérialisée sur l'ANEF.

Cette procédure concerne les personnes ayant déjà un droit au séjour (travailleur temporaire salarié, saisonnier, demandeur d'asile de plus de 6 mois ...) ou les personnes résident hors de France. Elle ne prévoit pas les demandes d'autorisation de travail dans le cadre de l'admission exceptionnelle au séjour.

### ➤ Démarches-simplifiées

Démarches-Simplifiées est une application créée par une Start-Up d'État. Une Startup d'État est une équipe de quelques personnes financée par une administration et totalement autonome. Demarches-simplifiees.fr est ainsi une *“application générique qui peut être utilisée par tout organisme exerçant des missions de services publics pour une grande variété de démarches administratives”*.

Avec Démarches-Simplifiées, les préfetures peuvent décider de dématérialiser des démarches qui ne le sont pas encore sur l'ANEF. C'est ce que beaucoup d'entre elles ont fait avec cette application.

Sur ce point, le Conseil d'Etat a rendu un avis<sup>6</sup> intéressant concernant des questions posées par des Tribunaux Administratifs. Parmi ces questions étaient posées celles-ci :

- **Les préfetures peuvent-elles, sans y être habilitées par un texte législatif ou réglementaire, créer un téléservice destiné à la prise de rendez-vous et au dépôt de pièces en vue de la présentation d'une demande ?**

**Réponse** : Oui.

“16. Il appartient aux préfets, comme à tout chef de service, de prendre les mesures nécessaires au bon fonctionnement de l'administration placée sous leur autorité. Ils peuvent ainsi prendre des dispositions relatives au dépôt des demandes qui leur sont adressées, dans la mesure où l'exige l'intérêt du service, dans le respect des règles ou principes supérieurs et dans la mesure où de telles règles n'y ont pas pourvu. Il en résulte que, sauf dispositions spéciales, les préfets peuvent créer des téléservices pour l'accomplissement de tout ou partie des démarches administratives des usagers. “

---

<sup>6</sup> [https://www.gisti.org/IMG/pdf/jur\\_ce\\_avis\\_2022-06-03.pdf](https://www.gisti.org/IMG/pdf/jur_ce_avis_2022-06-03.pdf)

- **Les Préfectures peuvent-elles rendre obligatoire l'usage d'une telle application ?**

**Réponse** : Non.

“18. (...) l'obligation d'avoir recours à un téléservice résulte de l'article R. 431-2 [ *l'article faisant référence à l'ANEF* ], et s'applique aux seules demandes entrant dans son champ d'application. Dans ces conditions, avant l'entrée en vigueur du décret du 24 mars 2021, les préfets ne tenaient pas de leurs pouvoirs d'organisation de leurs services la compétence pour rendre l'emploi de téléservices obligatoire pour le traitement des demandes de titres de séjour et ne tiennent pas aujourd'hui de ces mêmes pouvoirs la compétence pour édicter une telle obligation pour les catégories de titres de séjour ne relevant pas désormais de l'article R. 431-2.”

Ces réponses découlent de l'article R. 431-3 du CESEDA :

***“La demande de titre de séjour ne figurant pas dans la liste mentionnée à l'article R. 431-2, est effectuée à Paris, à la préfecture de police et, dans les autres départements, à la préfecture ou à la sous-préfecture.***

*Le préfet peut également prescrire que les demandes de titre de séjour appartenant aux catégories qu'il détermine soient adressées par voie postale.”*

En ce sens, la personne étrangère doit toujours avoir une solution de substitution au dépôt de la demande par démarches-simplifiées, éventuellement un dépôt par voie postale ou directement en Préfecture, en cas de blocage.

➤ **Prises de rendez-vous en ligne**

Le même avis du Conseil d'Etat règle cette question. La préfecture peut permettre la prise de rendez-vous en ligne, cependant cela ne peut pas avoir pour effet de priver la personne d'accéder personnellement à ses services, en vertu de l'article R 431-3 du CESEDA précité.

➤ **Espace personnel OFPRA**

Il s'agit d'un téléservice développé par l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA), qui permet aux demandeurs et demandeuses d'asile de disposer d'un espace numérique personnel sécurisé dans lequel l'OFPRA dépose des documents individuels :

- L'avis de création du compte numérique avant introduction de la demande à l'Ofpra (Création compte) ;
- La lettre d'introduction de la demande d'asile (Introduction) ;
- La lettre des 6 mois (6 mois) ;
- Le courrier d'annulation de la convocation (Annulation convocation) ;
- Le courrier de demande de certificat médical pour les enfants mineurs faisant état d'un risque de mutilation sexuelle féminine (Certificat médical) ;
- Le courrier d'information sur le reclassement en procédure normale (Reclassement) ;
- Le courrier transmettant la transcription de l'entretien avant la prise de décision (Entretien) ;
- Le courrier informant du basculement vers la notification par voie postale (Courrier postal) ;
- Le courrier informant de la renotification de la décision (Renotification) ;
- L'accusé de réception du recours gracieux (AR Recours gracieux) ;
- L'avis de création du compte personnel du mineur « séparé » (Compte mineur) ;
- D'autres courriers, par exemple la demande de communication de l'acte de naissance d'un enfant né en France, etc... (Autre courrier).

Ce téléservice s'adresse à toutes les personnes sollicitant l'asile, à l'exception des personnes dont la demande est sous procédure Dublin et des mineur-e-s non accompagné-e-s (MNA).

Les personnes concernées se voient remettre une notice dédiée au guichet unique de demande d'asile (GUDA), dès l'enregistrement de la demande d'asile en Préfecture. Cette notice, traduite en 32 langues, comporte les identifiants de connexion au portail de l'OFPPRA.

La personne devra ainsi se rendre sur le site internet de l'OFPPRA, entrer son numéro AGDREF et la clé de connexion, ce qui lui permettra de définir un mot de passe et d'accéder pour la première fois à son espace personnel.

Dans certains cas particuliers, lorsque le demandeur établit ne pas être en mesure d'accéder au procédé électronique ou pour des motifs liés à sa situation personnelle ou sa vulnérabilité, il peut demander à sortir du dispositif, sur décision de l'OFPPRA. L'OFPPRA lui adresse alors les documents le concernant par voie postale. La personne doit être accompagnée par la SPADA (ou la structure d'accueil) pour cette demande.

Ce téléservice était déjà en service en Nouvelle-Aquitaine depuis juillet 2020. Son recours est généralisé à l'ensemble des régions métropolitaines depuis le 2 mai 2022<sup>7</sup> (Arrêté du 25 avril 2022 modifiant l'arrêté du 29 avril 2021 relatif aux départements dans lesquels est mis en place le procédé technique mentionné à l'article R. 531-17 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile).

Il est traduit en plusieurs langues.

### **Comment ça fonctionne ?**

Lorsque les documents sont mis à disposition, une alerte est envoyée par SMS et e-mail. Si la personne n'ouvre pas son document, il reste non-notifié pendant 15 jours. Passé ce délai, le document est réputé notifié et les délais afférents commencent à partir.

Le bilan de cette dématérialisation est mitigé<sup>8</sup>. En effet, les personnes sollicitant l'asile sont particulièrement touchées par le phénomène de fracture numérique, c'est à dire :

- les difficultés d'accès à une connexion internet
- les difficultés d'accès au matériel informatique
- les difficultés relatives à la connaissance du numérique

Par ailleurs, le public d'asile n'est pas nécessairement lettré ou lecteur. Cela pose des difficultés, alors même que l'offre de langues disponible sur le portail numérique n'est pas suffisante.

#### **➤ France-Visa**

France-Visa a été mis en place lors de la publication de l'arrêté du 26 septembre 2017 portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel relatif aux étrangers sollicitant la délivrance d'un visa, dénommé France-Visas<sup>9</sup>.

France-Visa désigne en réalité plusieurs choses : c'est un traitement automatisé de données à caractère personnel, un portail internet et un téléservice. C'est ces 2 derniers que les personnes étrangères utilisent.

Pour solliciter un visa pour la France, il faut remplir un formulaire Cerfa, dont le contenu dépend du type de visa sollicité, et le transmettre au centre des visas (service consulaire compétent, en fonction du lieu de résidence).

---

<sup>7</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045696224>

<sup>8</sup> La lettre de l'asile et de l'intégration n°98, octobre 2022, "Le numérique, un outil à double tranchant", France Terre d'Asile

<sup>9</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000035677398>

Pour cela, il faut créer un compte internet sur le site internet france-visa.gouv.fr puis suivre les étapes indiquées.

Il existe un simulateur<sup>10</sup> sur ce site internet permettant de déterminer le besoin ou non d'un visa, le type de visa à solliciter en fonction de la situation, les pièces demandées et le coût du visa.

Après avoir commencé la démarche, il faut vérifier les informations saisies, puis valider pour transmission au centre des visas.

Le formulaire Cerfa ainsi que le récépissé d'enregistrement d'une demande de visa sont tout de suite téléchargeables.

Il faudra alors les imprimer, rassembler les pièces nécessaires pour constituer le dossier à déposer auprès, soit :

- du prestataire privé (en charge de l'accueil des demandeurs de visa et la réception des dossiers) : par exemple, TLSContact, VFSSContact, Capago, etc.
- soit, du consulat

En ce sens, il faudra prendre un rendez-vous en ligne pour pouvoir aller déposer le dossier. Pour savoir auprès de qui prendre le rendez-vous, le site internet l'indique en fonction du lieu de résidence<sup>11</sup>.

Des tutoriels existent à chaque étape de la demande pour aider la personne.

Un descriptif de chaque étape (y compris lors du dépôt physique de la demande) existe<sup>12</sup>.

Les principales difficultés rencontrées sont pour la prise de rendez-vous auprès du prestataire privé ou du consulat. En effet, les plages de rendez-vous sont rapidement saturées ou prises.

*Ces deux derniers dispositifs de dématérialisation ne seront pas abordés dans la suite partie de la formation, celle-ci se concentrant sur les démarches liées au séjour. Toutefois, en cas de questions, n'hésitez pas à les poser en fin de formation, ou par mail [permjuriasti@gmail.com](mailto:permjuriasti@gmail.com).*

## B. Les alternatives légales et réglementaires prévues en cas de blocages

Concernant l'**ANEF**, nous devons attendre l'arrêté fixant les modalités de la solution de substitution imposée par l'article R 431-2 du CESEDA.

*Il est probable que cette solution de substitution s'apparente à celle déjà mise en place pour le dépôt des demandes d'acquisition de la nationalité française. En effet, un arrêté<sup>13</sup> fixe les modalités de la solution de substitution pour ces demandes et indique :*

- *Que les personnes qui rencontrent des difficultés à déposer en ligne leur demande relative à la nationalité peuvent avoir recours à une assistance téléphonique et/ou un formulaire de contact*

<sup>10</sup> <https://france-visas.gouv.fr/web/france-visas/ai-je-besoin-d-un-visa>

<sup>11</sup> <https://france-visas.gouv.fr/web/france-visas/lieu-de-residence?caller=depotVisas>

<sup>12</sup> [https://france-visas.gouv.fr/fr\\_FR/web/france-visas/depot-et-traitement-de-la-demande](https://france-visas.gouv.fr/fr_FR/web/france-visas/depot-et-traitement-de-la-demande)

<sup>13</sup> Arrêté du 3 février 2023 pris pour l'application de l'article 5 du décret n° 93-1362 du 30 décembre 1993 fixant les modalités d'accueil et d'accompagnement des usagers pour l'accomplissement, par voie électronique, des formalités nécessaires aux demandes relatives à la nationalité française : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047091082#:~:text=Les%20usagers%20%C3%A9trangers%20peuvent%20b%C3%A9n%C3%A9ficier.de%20la%20constitution%20du%20dossier%20d%C3%A9mat%C3%A9rialis%C3%A9>.

- *Elles peuvent bénéficier d'un accueil physique : L'accueil physique est pris en charge par les points d'accueil numérique installés dans les préfectures et les sous-préfectures disposant d'un service chargé des étrangers. Ces points d'accueil numérique assurent l'accompagnement numérique au dépôt des dossiers d'acquisition de la nationalité française ou pour l'accomplissement de toute autre formalité nécessaire à une demande relative à la nationalité. **Mais** : les modalités de prise de RDV dans ces centres sont déterminées par le préfet/la préfète.*
- *Lorsque, malgré l'accompagnement proposé, la personne étrangère ne parvient pas à déposer sa demande, il peut avoir recours à un mode de dépôt par voie postale. Pour cela il faudra prouver que la démarche en ligne n'est pas possible.*

L'accompagnement dont il est fait mention à l'article R 431-2 du CESEDA existe d'ores et déjà. Il s'agit du service support de l'ANEF via le Centre Contact Citoyen (CCC), que l'on peut contacter via un formulaire de contact, ou appeler directement.

« Centre de Contact Citoyen » (CCC) : [formulaire de contact en ligne](#), ou 0806 001 620 (appel gratuit depuis un poste fixe ou si le forfait mobile comprend les appels vers un téléphone fixe).

Ce service support peut voir où la demande en est vis-à-vis de la Préfecture, renseigner la personne et résoudre les problèmes uniquement informatiques/pratiques. Elle n'a aucune main mise sur l'instruction en elle-même du dossier par la Préfecture. Cela n'est pas sa compétence.

Dans l'attente de la solution de substitution, la Préfecture a pris un arrêté préfectoral<sup>14</sup> le 15 mai 2023. Celui-ci indique que la personne confrontée à l'impossibilité de déposer sa demande de titre de séjour sur l'ANEF peut envoyer son dossier par voie postale.

En ce sens, la Préfecture devrait a minima mettre à disposition les formulaires correspondant aux demandes, en version imprimable, pour envoyer le dossier par voie postale en cas de difficulté. C'est apparemment en cours<sup>15</sup> (par ailleurs, l'algorithme Sirius de la Préfecture de la Gironde n'a pas toujours indiqué un lien de téléchargement du dossier papier).

Ainsi, pour l'instant, il faut imprimer le formulaire correspondant à la démarches via Sirius (en passant par un autre motif - explication dans la partie II du support).

Concernant **Démarches-simplifiées**, il n'y a pas de solution de substitution légalement prévue, puisque le recours à un tel téléservice ne peut pas être rendu obligatoire par la Préfecture. En ce sens, la Préfecture doit normalement indiquer qu'en cas de difficulté, la personne pourra déposer sa demande par voie postale ou directement en Préfecture. Or, cela n'est pas toujours (voire jamais) le cas. Le détail sera abordé en partie II du support.

Concernant **la prise de rendez-vous en ligne**, la même conclusion s'applique que celle pour Démarches-Simplifiées. L'alternative sera donc soit amiable, soit contentieuse. Le détail sera abordé en partie II du support.

Concernant **l'espace personnel OFPRA**, en cas de difficulté, l'interlocuteur principal du demandeur ou de la demandeuse d'asile sera la SPADA ou le structure d'accueil, lesquels peuvent être en lien avec l'OFPRA de façon plus aisée et rapide pour résoudre le problème. Sinon, la personne concernée peut aussi choisir de contacter directement l'OFPRA via le mail de la division responsable de sa demande, figurant sur sa convocation OFPRA.

<sup>14</sup>

<https://www.gironde.gouv.fr/contenu/telechargement/67085/499932/file/Modalit%C3%A9s+alternatives+de+d%C3%A9p%C3%BAt+des+demandes+de+titres+de+s%C3%A9jour+-+arr%C3%AAt%C3%A9+du+15+mai+2023.pdf>

<sup>15</sup>

<https://www.gironde.gouv.fr/Demarches/Immigration-et-integration/Demandes-de-titres-de-sejour-les-modalites-alternatives>

Concernant **France-Visa**, en cas de problème dont la réponse n'existerait pas dans la FAQ, il existe un formulaire de contact<sup>16</sup>. Si le problème concerne la prise de rendez-vous au centre des visas, donc auprès du prestataire privé, c'est lui qu'il faut contacter. Cela peut s'avérer très compliqué, car ils sont généralement injoignables. Pour connaître leur coordonnées de contact, il faut aller sur la page "choix du pays ou du territoire"<sup>17</sup>, puis cliquer sur le lieu de résidence, et lorsque la page suivante s'affiche, cliquer sur l'onglet "Assistance". Cela étant, ce n'est pas assuré qu'une réponse efficace sera apportée, si tant est qu'une telle réponse le soit.

## PARTIE II : Le téléservice ANEF et les applications, en pratique

Dans cette partie seront abordés l'aspect purement pratique de l'accès au téléservice de l'ANEF et à l'application démarches-simplifiées (I), puis les réflexes et les blocages-types rencontrés et leurs éventuelles solutions (II).

### IV. L'accès aux téléservices et le dépôt d'une demande

*NB : article R-431-5 du CESEDA → les demandes de titres de séjour à déposer sur l'ANEF doivent s'effectuer entre le 120e et le 60e jour précédant l'expiration du titre.*

#### A. Sur l'ANEF

*NB : Dans tous les cas, il faudra que la personne dispose d'une adresse mail. Cela est particulièrement problématique pour les personnes qui n'en ont pas ou qui ne sont pas lectrices.*

##### ➤ Accéder au téléservice

Il y a plusieurs cas de figure pour accéder au téléservice de l'ANEF concernant des démarches, notamment liées au séjour :

- **La personne ne dispose ni d'un compte ANEF ni d'un titre de séjour mais est reconnue BPI (réfugiée ou bénéfice de la protection subsidiaire)**

Dans ce cas, il faut créer un compte à partir du numéro étranger et de l'identité de la personne concernée. Son numéro étranger est visible sur l'attestation de demande d'asile. Il se compose de 10 chiffres.

**Chemin ANEF** : ANEF → Je demande ou renouvelle un titre de séjour → moi-même (à partir de 16 ans) → Et je suis titulaire d'un numéro étranger sans titre de séjour → renseigner les champs

<sup>16</sup> [https://france-visas.gouv.fr/fr\\_FR/web/france-visas/formulaire-de-contact](https://france-visas.gouv.fr/fr_FR/web/france-visas/formulaire-de-contact)

<sup>17</sup> <https://france-visas.gouv.fr/web/france-visas/lieu-de-residence?caller=depotVisas>



**Première visite? Créez votre compte.**

Votre numéro Étranger :

Le numéro de visa ou de titre de séjour ?

Nom :

Prénom :

Votre date de naissance :

Approximative

Jour Mois Année

JJ Mois AAAA

Pays de naissance

Sélection menu déroulant

Nationalité

Sélection menu déroulant

[Créer un compte](#)

La personne devra ensuite renseigner son adresse mail. Un e-mail sera envoyé, il faudra alors cliquer sur le lien pour vérifier l'adresse mail indiquée et créer un mot de passe.

La qualité de réfugié ou le bénéfice de la protection subsidiaire est normalement déjà connue et enregistrée sur l'ANEF. C'est ce qui permet la création du compte.

*Des bugs interviennent parfois, en ce que cette transmission de donnée n'a pas été faite, et dès lors le dépôt de la demande en qualité de BPI n'est pas possible.*

*Dans ce cas, il faudra contacter l'ANEF pour informer de la difficulté. Si la réponse obtenue indique qu'il faut se rapprocher de la Préfecture, il faudra alors envoyer la demande de titre de séjour par voie postale, avec le formulaire disponible à cette adresse → <https://www.gironde.gouv.fr/contenu/telechargement/57231/382618/file/741+-+DMI-BASE-DC-+Formulaire+4-DEMANDE+TITRE+DE+SEJOUR+BENEFICIAIRE+PROTECTION+INTERNATIONALE+ET+MEMBRES+DE+FAMILLE-202105.pdf>*

*Il peut également arriver qu'une personne dispose de deux numéros AGDREF (numéro étranger). Ils seront annotés par l'agent préfectoral qui a édité la première attestation de demande d'asile, ou dans le formulaire de demande d'asile à envoyer à l'OFPRA. Généralement, il sera annoté au-dessus ou en dessous du numéro imprimé, à la main, avec la mention "Alias".*

- **La personne dispose déjà d'un compte ANEF**

Dans ce cas, il suffit de se connecter et choisir la démarche souhaitée.

- **La personne ne dispose pas d'un compte ANEF mais possède un titre de séjour**

Cela concerne par exemple les personnes qui ont un titre de séjour dont le renouvellement est à présent dématérialisé (ex: conjoint-e de français-e), les personnes qui sollicitent un DCEM, un titre de voyage, etc. Il faudra donc créer un compte avec les informations disponibles sur le titre de séjour. La même procédure s'appliquera ensuite, il faudra renseigner une adresse mail, valider le

lien envoyé sur cette adresse afin de confirmer l'adresse mail et créer un mot de passe.

OU

**Première visite? Créez votre compte.**

Numéro de votre visa ou votre numéro étranger :

?

Date de début de validité :

Jour	Mois	Année
JJ	Mois <span style="font-size: 0.8em;">v</span>	AAAA

Date de fin de validité :

Jour	Mois	Année
JJ	Mois <span style="font-size: 0.8em;">v</span>	AAAA

Créer un compte

*Je demande ou renouvelle un titre de séjour → et je suis titulaire d'un titre de séjour / VLS-TS  
(Les informations demandées pour la création du compte dans ce cas)*

**NB :** Cette situation peut être bloquante car lorsque le titre est expiré d'un seul jour par exemple, ou lorsque la personne séjourne sous couvert d'un récépissé de renouvellement de titre de séjour, l'ANEF ne reconnaît pas les informations renseignées, et empêche la création d'un compte.

- **La personne ne dispose pas de compte ANEF, ni d'un titre, ni d'un visa**

La personne doit se rendre sur l'accueil de l'ANEF, sélectionner "je demande un premier titre - sans numéro étranger, sans visa -" et créer un compte à partir d'une adresse mail. Un courriel lui sera envoyé, où il faudra cliquer sur le lien pour valider la création du compte. La personne pourra poursuivre sa procédure.

Pour le séjour, il faudra ainsi suivre :





Je demande un premier titre -sans  
numéro étranger, sans visa-

### Compléter les renseignements suivants pour accéder à vos services.

Les champs marqués d'un \* sont obligatoires

Adresse email \* :

Confirmation de l'adresse email \* :

Valider

- **Cas spécifique des demandes de DCEM**

→ Si le parent est titulaire d'un titre de séjour

Le parent sélectionne la démarche concernée, et se connecte ou crée un compte ANEF à partir des informations sur son titre de séjour. Puis il re-sélectionne la démarche concernée.

La page récapitulative des démarches apparaît. En ce sens, il faut suivre les étapes, qui sont détaillées ci-après dans le support.

Après avoir validé le dépôt de la demande, une attestation de confirmation de dépôt d'une demande de DCEM peut être téléchargée via le compte du parent demandeur.

**Un mail** est également envoyé sur l'adresse mail du parent demandeur. **Un second mail** est également envoyé, avec des codes de connexion à l'espace personnel de l'enfant mineur pour qui

la demande est faite, **si celui-ci ne possède pas déjà** un numéro étranger et donc un compte ANEF.

**Lorsque l'administration envoie des notifications :**

- un message d'alerte est envoyé à l'adresse mail du parent demandeur
- ladite notification est consultable via le compte ANEF de l'enfant mineur pour qui la demande est faite

→ Si le parent n'est pas titulaire d'un titre de séjour (usager français, représentant légal autre que le parent, structure de prise en charge MNA, parent ressortissant de l'UE, etc.)

C'est la même procédure qui s'applique, cependant, la personne devra créer un compte à partir d'une adresse mail (cf. point précédent).

---

**NB :** *Pour une demande déposée sur l'ANEF dans le cadre d'un changement de statut ou d'un renouvellement de titre de séjour, il faut déposer sa demande entre les 4 mois et 2 mois précédents l'expiration du titre.*

➤ Les étapes d'une demande / bon à savoir

Après avoir sélectionné la procédure souhaitée, une page explique les prochaines étapes à suivre. Selon que la demande soit une première demande ou une demande de renouvellement, une étape en amont s'ajoute : celle de la situation de la personne, afin de définir le fondement exact de sa demande.

**Exemple:** *pour les premières demandes de titre de séjour en raison des attaches familiales et privées en France, il faudra déterminer en amont s'il s'agit d'une demande en qualité de conjoint de français-e, de parent d'enfant français-e, etc.*

Par ailleurs, sur cette page explicative des étapes figure un lien pour télécharger la liste des pièces justificatives qui seront demandées.

## Demander un titre de séjour

**Votre démarche en ligne**

Ce site vous permet d'effectuer une demande de titre de séjour Vie Privée et Familiale :

- **en tant que conjoint de Français**

Avant de commencer votre démarche, veuillez prendre connaissance des différentes étapes qui la composent.  
Si vous souhaitez signaler des observations à l'administration, vous pourrez le faire à l'étape Dépôt de la demande dans le champ « Observations à destination de l'administration ».

**DÉPOSEZ VOTRE DEMANDE EN 5 ÉTAPES**

- 1. Informations personnelles**  
Vérifiez et complétez les informations relatives à votre identité et vos informations de contact.
- 2. Motif de séjour**  
Décrivez votre projet et renseignez les ressources dont vous bénéficiez.
- 3. Justificatifs**  
Joignez les documents justifiant votre situation.
- 4. Dépôt de la demande**  
Confirmez et déposez définitivement votre demande.
- 5. Confirmation**  
Le dépôt de votre demande est confirmé.

📌 Votre saisie est sauvegardée à la validation de chaque étape. Si vous quittez la télé-procédure, vous pouvez la reprendre ultérieurement à la dernière étape enregistrée.

Vous devez joindre :

- l'ensemble des documents, photographiés ou numérisés (formats : JPG, PNG, PDF, TIFF, BMP)
- l'ensemble des documents vous permettant de justifier votre situation
- une e-photo. Pour connaître les photographes agréés près de chez vous, vous pouvez consulter la [carte de géolocalisation](#).

[Télécharger la liste des pièces justificatives.](#)

[Abandonner la demande](#) [Quitter et revenir plus tard](#) [Je continue](#)

**OU**

Vous êtes ici : [Accueil](#) > Demander un titre de séjour

## Demander un titre de séjour



✓ **Merci, nous avons bien pris en compte votre situation.**

- Vous sollicitez pour la première fois un titre de séjour
- Vous êtes un membre de famille d'un citoyen français
- Vous êtes conjoint

[Modifier ma situation](#)

### Votre démarche en ligne est à 20% terminée

- 🕒 Plus que **15 minutes** pour finir votre démarche
- 📌 Votre saisie est sauvegardée à la validation de chaque étape.  
Si vous quittez la télé-procédure vous pourrez la reprendre ultérieurement à la dernière étape enregistrée.

#### PRÉPARER LES DOCUMENTS À FOURNIR :

- 📄 Un numéro e-photo  
Pour connaître les photographes agréés près de chez vous, vous pouvez [consulter la carte de géolocalisation](#).
  - 📄 Tous les documents justificatifs demandés selon votre situation.  
Les documents doivent être lisibles, en français, sous forme numérique (.jpg, .pdf, .png, .tiff, .bmp), et ne pas dépasser une taille maximale de 10 Mo par fichier. [Consulter la liste des photographes agréés.](#)
- 📄 [TÉLÉCHARGER LA LISTE DES PIÈCES JUSTIFICATIVES.](#)

Les étapes suivantes sont sensiblement toujours les mêmes :

- **Étape 1 : les informations personnelles**

Si la personne a créé son compte à partir d'un numéro étranger, alors certaines informations seront déjà pré-remplies, et ne pourront pas être modifiées.

**NB** : une zone de saisie libre est affichée à la fin du dépôt de la demande (étape récapitulatif).  
Un message pourra éventuellement être laissé à ce niveau pour faire une remarque ou indiquer

*une erreur.*

L'adresse de résidence de la personne est également sollicitée. Il faut alors indiquer l'adresse et un menu déroulant apparaît, où la personne doit choisir la bonne adresse lui correspondant.

Cette étape est très importante car c'est en fonction de l'adresse renseignée (et du justificatif de domicile produit) que la Préfecture compétente sera désignée.

Par ailleurs, dans le cas d'une personne qui renouvelle son titre de séjour et qui aurait déménagé, il faut d'abord effectuer le changement d'adresse sur l'ANEF via le démarche "je déclare un changement de situation" avant de renouveler le titre de séjour en ligne.

- **Etape 2 : Motifs du séjour (ou autre si demande de DCEM ou de titre de voyage)**

Cette étape n'existe pas pour les personnes BPI.

Pour toutes les autres personnes, il faudra remplir les informations liées au fondement de la demande.

- **Etape 3 : pièces justificatives**

A cette étape, il est également possible, pour certaines démarches, de télécharger la liste des pièces demandées.

**NB** : Par ailleurs, pour certaines demandes, il est possible de joindre plusieurs justificatifs par onglet "joindre un document". Le cas contraire et si la personne a plusieurs documents à joindre, il faudra utiliser une application de fusion de PDF, ex : [ilovepdf.com](http://ilovepdf.com)

**NB2** : beaucoup de démarches nécessitent un code e-photo. Un code e-photo est utilisable pour une seule démarche en ligne et sa validité est de 6 mois. Si la personne l'a déjà utilisé pour une autre démarche ou que sa validité est dépassée, elle devra refaire une e-photo. Selon la cabine photo ou le photographe agréé, la récupération des informations (photo + signature) vers le site « Etrangers en France » peut prendre 24 à 48 heures.

- **Etape 4 : récapitulatif / dépôt de la demande**

Pour certains types de demande, une page récapitulative des informations et documents transmis apparaît. A cette étape, comme à celle de la confirmation pour "déposer la demande", une zone de saisie libre est présente pour indiquer toute remarque à l'administration.

**NB** : à chaque étape, la personne peut abandonner ou quitter la procédure en sauvegardant sa demande.

- **Etape 5 : Attestation de dépôt ou API**

La personne pourra télécharger (article R. 431-15-1 à R. 431-15-4 du CESEDA) :

- Attestation de prolongation d'instruction (délivré pour les BPI par exemple) : autorise le séjour en France, éventuellement autorise à travailler
- Attestation de confirmation de dépôt : par exemple, d'une première demande de titre de séjour (pour les personnes qui ne disposaient pas d'un droit au séjour en déposant la demande, par exemple, parent d'enfant ayant le statut de BPI), d'une demande de DCEM, etc.

- Attestation de confirmation de dépôt d'une pré-demande (par exemple, pour les premières demandes en qualité de parent d'enfant français-e sans titre de séjour).

- **Etape 6 : mail de confirmation**

La personne reçoit un mail confirmant le bon dépôt de la demande. Elle pourra alors suivre l'état d'avancement de sa demande sur son compte ANEF.



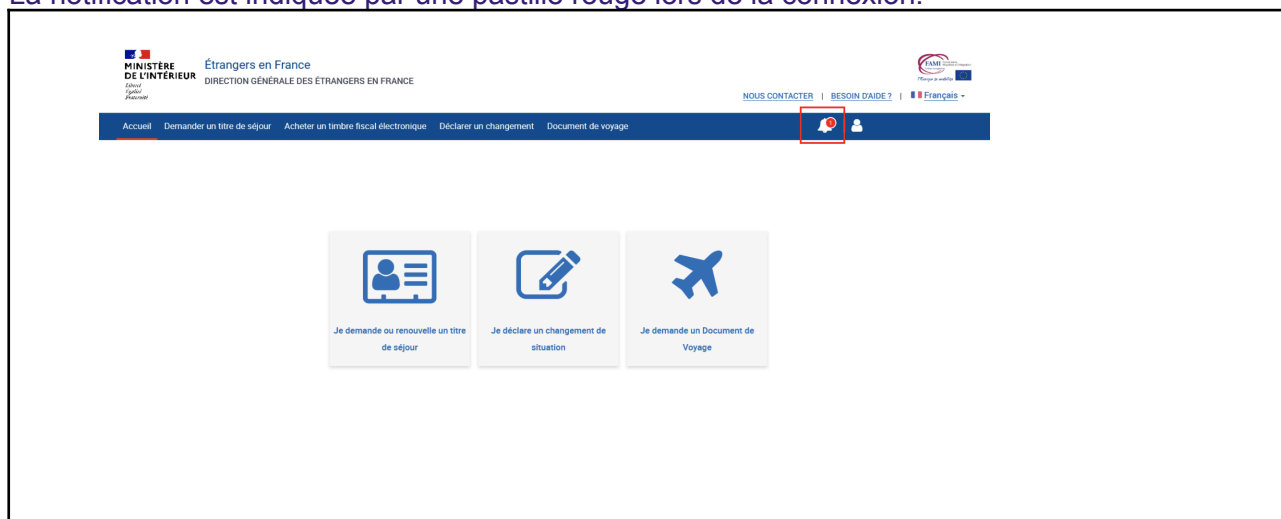
- **Dépôt de la demande** : le dépôt de la demande a été pris en compte.
- **Instruction en cours** : l'administration a pris connaissance de la demande, son traitement est en cours. Il convient de patienter jusqu'à ce que l'administration prenne une décision ou clôture la demande.
- **Décision prise** : la demande a été traitée, une décision a été prise.
- **Titre de séjour disponible** : en cas de décision favorable, un titre sera fabriqué. Celui-ci est disponible. Un SMS informe des modalités pour le récupérer.

- **Etape 8 : réception d'une notification de la part de l'administration**

La personne devra surveiller ses mails et se connecter régulièrement afin de ne pas louper d'éventuelles notifications de la part de l'administration. Il pourra s'agir :

- d'une demande de pièces complémentaires ou
- une notification de décision sur la demande.

La notification est indiquée par une pastille rouge lors de la connexion.



## B. Démarches-simplifiées en Gironde

*ASTI BORDEAUX - démarches dématérialisées en dorit des étrangers, focus pratique de la Gironde - 2023*

*NB : article R-431-5 du CESEDA → les demandes de titres de séjour à déposer sur Démarches-simplifiées ou par voie postale doivent s'effectuer dans les 2 mois précédant l'expiration du titre.*

➤ Accéder à l'application

Pour déposer un dossier sur démarches-simplifiées.fr, il est nécessaire de disposer du lien de la démarche concernée. Ce lien ressemble à un lien de cette forme :

*<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/xxxxxxxxxxxxxx>*

Ce lien est, en principe, communiqué par l'administration compétente pour la démarche, généralement sur son site internet, par courrier ou e-mail.

C'est le cas notamment avec les demandes de pièces complémentaires que la Préfecture de la Gironde sollicite. En effet, elle utilise cette application pour que les personnes déposent en ligne les pièces demandées (souvent, c'est le cas quand les demandes de titre de séjour ont été déposées par voie postale par exemple). Le lien pour effectuer ce complément ne peut être trouvé en ligne, c'est la Préfecture qui le communique directement à la personne concernée.

Cela étant, plusieurs liens peuvent se retrouver via SIRIUS.

**Exemple** : C'est le cas du lien de la démarche "salarié" ou "travailleur temporaire" pour une personne titulaire d'un VLS-TS qui sollicite un premier titre de séjour portant la mention "salarié" ou "travailleur temporaire" → <https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/cdi-cdd>  
C'est également le cas des personnes sollicitant le titre de séjour "entrepreneur / profession libérale" → <https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/entrepreneur>

Par ailleurs, le lien permettant l'accès au renouvellement d'un récépissé ou d'une Attestation de Prolongation d'Instruction est également accessible sur le site internet de la Préfecture → <https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/recepisse-v2>

Il existe une page, de l'application démarches-simplifiées<sup>18</sup>, qui recense toutes les démarches dématérialisées via cette application, pour chaque préfecture. **Mais, la Préfecture de la Gironde n'y figure évidemment pas...**

Il faudra ainsi **créer un compte**, avec une adresse mail. Il est possible de se connecter avec des identifiants France Connect.

➤ Les étapes d'une demande / Bon à savoir

Lorsque la personne possède le lien pour sa démarche, il ne reste qu'à suivre les étapes et renseigner les informations sollicitées.

S'il n'est pas possible de mettre plusieurs fichiers dans un seul onglet, il faut penser à fusionner les PDF (avec un outil tel llovePdf.com).

Une fois la demande déposée, une attestation de dépôt est envoyée par mail et disponible sur l'application. D'ailleurs, il est possible de télécharger en version PDF tout le dossier déposé, ainsi que les échanges de la messagerie.

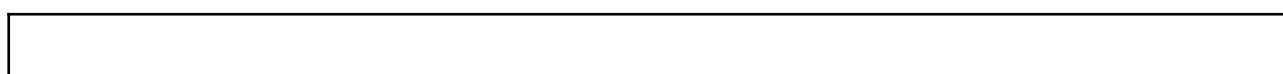
---

<sup>18</sup><https://doc.demarches-simplifiees.fr/listes-des-demarches/demarches-relatives-aux-titres-de-sejour-pour-le-s-etrangers>

Il est également possible de déposer plusieurs démarches en même temps, en dupliquant des dossiers.

En amont de la démarche, il est possible de télécharger le formulaire en PDF. Cela peut être utile pour voir les documents et informations qui seront demandés.

<b>Cette démarche est gérée par</b> Bureau de l'admission au séjour des étrangers, Préfecture de la Gironde - Direction des migrations et de l'intégration, 2, esplanade Charles de Gaulle 33000 BORDEAUX  <b>Poser une question sur la démarche</b>  Directement par courriel : xx@xx  Par téléphone au 0556906060 Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 08h30 à 14h45	<b>Cadre juridique</b>  demarches-simplifiees.fr : 36 mois   Texte cadrant la demande d'information  Voir les statistiques de la démarche	<b>Dématérialisation</b>  <a href="#">Télécharger le formulaire PDF</a>   <b>Être accompagné dans votre démarche</b>  
--	--	--



Le service support de démarches-simplifiées ne peut pas renseigner sur l'avancée du traitement d'un dossier. Pour contacter la Préfecture en charge de la démarche il est possible de :

**1. passer par la messagerie du dossier afin de contacter les services compétents**



**2. prendre contact avec la Préfecture via l'onglet "poser une question sur votre dossier /**

## la démarches”

### Cette démarche est gérée par

Bureau de l'admission au séjour des étrangers, Préfecture de la Gironde - Direction des migrations et de l'intégration,  
2, esplanade Charles de Gaulle  
33000 BORDEAUX

### Poser une question sur la démarche

Directement par courriel : xx@xx

Par téléphone au 0556906060

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 08h30 à 14h45

### Cadre juridique

demarches-simplifiees.fr : 36 mois [🔗](#)

Texte cadrant la demande d'information

Voir les statistiques de la démarche

### Dématérialisation

Télécharger le formulaire PDF [📄](#)

Être accompagné dans votre démarche



Accessibilité : partiellement conforme | Mentions légales | Gestion des cookies

Sauf mention contraire, tous les contenus de ce site sont sous [licence etalab 2.0](#) [🔗](#)

Pour tout problème purement technique (par exemple, non réception du mail de confirmation de l'application démarches-simplifiées), il faut contacter par mail l'application : [contact@demarches-simplifiees.fr](mailto:contact@demarches-simplifiees.fr) . Un formulaire de contact existe également : <https://www.demarches-simplifiees.fr/contact>

Les principaux téléservices, applications et leurs étapes de fonctionnement ont ainsi été présentés. Pour la suite, seront abordés les principaux problèmes informatiques rencontrés et leurs solutions éventuelles.

## II. Les droits invocables en cas de difficultés rencontrées (pré-contentieux et contentieux)

Le pré-contentieux représente toutes les démarches effectuées avant de finir par saisir le juge (contentieux) en l'absence de solutions satisfaisantes de la part de l'administration. Il s'agira ainsi :

- des courriers recommandés avec accusé de réception envoyés à la Préfecture,
- des e-mails envoyés à la Préfecture
- des démarches effectuées pour tenter de contacter la Préfecture et en savoir plus sur la situation (typiquement, l'utilisation de la démarche "renouvellement de récépissé" via démarches-simplifiées, pour débloquer une situation et avoir une réponse de la Préfecture),
- etc.

Dans ces démarches, il est utile **d'informer la préfecture des violations des droits** des personnes que le blocage informatique engendre. Au-delà de l'information pure et simple, cela permettra, en cas de saisine du juge, **de démontrer la bonne foi de la personne** qui aura tenté d'expliquer sa situation et d'avoir l'argument que la préfecture était au courant des préjudices personnels causés par les blocages.

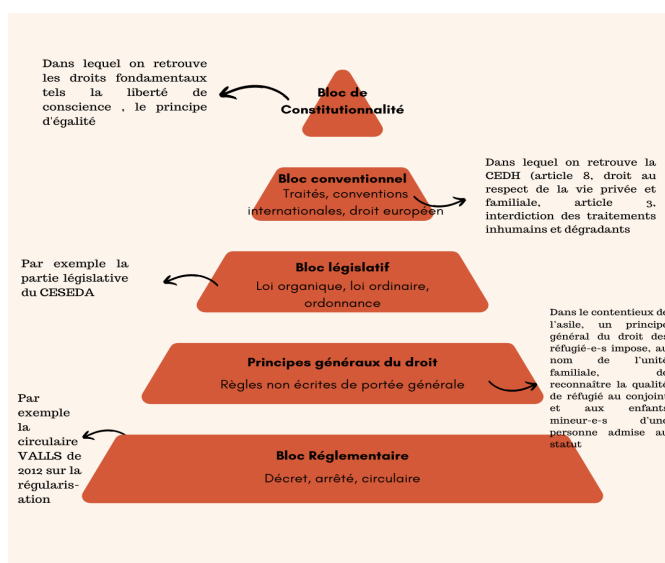
A ce titre, voici ci-après une liste non exhaustive des arguments juridiques que vous pouvez évoquer dans les courriers ou correspondances avec l'administration, à mettre en lien avec la situation personnelle de la personne.

**Rappel : Pyramide des normes en France pour mieux comprendre l'articulation des droits**

**ASTI BORDEAUX - démarches dématérialisées en dorit des étrangers, focus pratique de la Gironde - 2023**



## internationaux, européens et nationaux entre eux.



### 1. Violation des principes d'égalité d'accès aux services publics et de continuité des services publics

#### ➤ Fondement :

Corollaire du principe d'égalité devant la loi consacré par l'article 1er de la Constitution de 1958, le Conseil Constitutionnel a conféré au **principe d'égalité devant le service public** une valeur constitutionnelle (*voir sa décision : CC, 29 juil. 2002, n°2002-461 DC Loi d'orientation et de programmation pour la Justice*).

Le Conseil d'Etat juge de la même sorte que le **principe d'égal accès devant les services publics** constitue un principe général du droit (*voir ses décisions : CE, Section, 20 novembre 1964, Ville de Nanterre, requête numéro 57435, rec. p. 562 ; CE, ass, 1er avril 1938, Sté L'alcool dénaturé*).

Or, d'une part, **les difficultés d'accès** pour certaines catégories de personnes, à internet, sont soulignées régulièrement par le Défenseur des droits (*voir l'avis du Défenseur des droits n°21-03 du 28/04/2021 relatif aux moyens consacrés par les préfectures à l'instruction des demandes de titres de séjour*).

D'autres part, **la non-maîtrise** du français est également un obstacle important pour certaines personnes..

Enfin, un **paramètre financier** entre en jeu, en ce que toute personne n'a pas nécessairement les moyens d'avoir une connexion internet.

Ces fondements sont à mettre en lien avec **l'obligation, pour le pouvoir réglementaire, de permettre l'accès normal des personnes au service public et de leur garantir l'exercice effectif de leurs droits**.

Ainsi, il faut expliquer en quoi, en l'état actuel, la personne n'a pas cet accès.

#### ➤ Exemple d'utilisation :

**ASTI BORDEAUX - démarches dématérialisées en dorit des étrangers, focus pratique de la Gironde - 2023**

Ces arguments peuvent être utilisés lorsque la personne accompagnée a loupé une notification (par exemple, pour les demandes de DCEM, lorsque les enfants ont un compte propre qui leur est créé, mais que les parents ne s'en rendent pas compte - complexité de la procédure), que sa demande a été clôturée car elle n'avait pas compris ce qui était demandé (document complémentaire sollicités par la Préfecture notamment), erreur de remplissage car incompréhension, etc.

## 2. Violation du droit à la vie privée et familiale

### ➤ **Fondement :**

L'article 8 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'Homme (CEDH) dispose :

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

Ce droit englobe deux notions intéressantes pour les personnes étrangères : la vie privée (i) et la vie familiale (ii).

#### i. La vie privée

Selon la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'Homme, ce droit est invocable pour défendre tout ce qui recouvre l'intégrité physique et **morale** de la personne et peut « englober de multiples aspects de l'identité physique et **sociale** d'un individu »<sup>19</sup>. De plus, l'article 8 protège le droit à l'épanouissement personnel, que ce soit sous la forme du développement personnel ou sous celle de l'autonomie personnelle.

En ce sens, la Cour a pu juger que des mesures restreignant le droit d'une personne de séjourner dans un pays peuvent, dans certains cas, donner lieu à une violation de l'article 8 **s'il en résulte des répercussions disproportionnées sur la vie privée de l'intéressé**<sup>20</sup>.

La Cour a considéré que les autorités nationales ont porté atteinte au droit à la vie privée d'un immigré apatride en négligeant pendant des années de régulariser son statut de résident et en le laissant dans une situation de précarité. L'État n'a pas rempli son obligation positive de mettre en place une procédure – ou une combinaison de procédures – effective et accessible, qui aurait permis au requérant d'obtenir sur son séjour et sur son statut en Croatie une décision tenant dûment compte de ses intérêts liés à sa vie privée au regard de l'article 8.

### ➤ **Exemple d'utilisation :**

Dans le cas où les blocages informatiques **empêchent une personne d'accéder à sa régularisation**, ou le **maintiennent dans une situation irrégulière**, son droit au respect de sa vie privée est nécessairement atteint. En ce sens, certains droits en découlant le sont également :

- le droit au travail (perte d'emploi, menace légitime de licenciement, etc.)<sup>21</sup>
- le droit à l'accès aux soins
- le droit à l'éducation (études bloquées, contrat d'apprentissage impossible à signer sans TS, etc.)
- ...

<sup>19</sup> CEDH, Denisov c. Ukraine, 2018, n° 76639/11, § 95 ; S. et CEDH, Marper c. Royaume-Uni, 2008, n° 30562/04 et 30566/04, § 66

<sup>20</sup> CEDH Hoti c. Croatie, 2018, n° 63311/14, § 122

<sup>21</sup> CEDH, 28 mai 2009, Bigaeva c. Grèce, n° 26713/05)

**NB** : Article L. 433-3 du CESEDA : pour la personne étrangère titulaire d'une carte de séjour pluriannuelle d'une durée de quatre ans, d'une carte de résident ou d'un titre de séjour d'une durée supérieure à un an prévu par une stipulation internationale, en demande le renouvellement, son séjour est considéré régulier dans la limite de 3 mois après l'expiration du titre. Pendant les périodes définies au présent article, l'étranger conserve l'intégralité de **ses droits sociaux** ainsi que son droit d'**exercer une activité professionnelle**. + liste fixée par arrêté pour certains départements concernant des cartes de séjour temporaire et CPS - de 4 ans.

## ii. La vie familiale

Selon la jurisprudence de la Cour européenne des Droits de l'Homme, la composante essentielle de la vie familiale est **le droit de vivre ensemble** de sorte que des relations familiales puissent se développer normalement<sup>22</sup> et que les membres d'une famille puissent être ensemble<sup>23</sup>.

L'article 8 garanti en ce sens la préservation - ou à défaut la recherche - de l'unité familiale et celle de la réunion de la famille si séparation<sup>24</sup>.

La notion de « **famille** » visée par l'article 8 concerne :

- la famille nucléaire : parents et enfants mineurs
- les relations fondées sur le mariage,
- d'autres liens « familiaux » de fait, lorsque les parties cohabitent en dehors de tout lien marital ou lorsque d'autres facteurs démontrent qu'une relation a suffisamment de constance<sup>25</sup>
- les liens entre frères et soeurs<sup>26</sup>
- les liens avec les grands-parents<sup>27</sup>
- les relations entre parent et enfants même majeurs lorsque des éléments de dépendance existent<sup>28</sup>

### ➤ **Exemple d'utilisation :**

Les blocages informatiques empêchant le dépôt d'une demande de titre de séjour ou de renouvellement de titre de séjour peuvent maintenir la personne dans l'irrégularité et l'exposer à un risque d'être éloignée de sa famille.

Cela peut également l'empêcher de subvenir aux besoins matériels de sa famille (perte d'emploi), ce qui porte directement atteinte au droit de mener une vie familiale normale.

## **3. Violation du droit à des conditions d'existence décentes**

### ➤ **Fondement :**

Pour certains juristes, ce droit découle de l'article 25 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948 (*texte non contraignant*):

*“Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation, l'habillement, le logement, les soins médicaux ainsi que pour les*

<sup>22</sup> CEDH, Marckx c. Belgique, 1979, § 31

<sup>23</sup> CEDH, Olsson c. Suède (no 1), 1988, § 59

<sup>24</sup> CEDH, Strand Lobben et autres c. Norvège [GC], 2019, § 205

<sup>25</sup> CEDH, Paradiso et Campanelli c. Italie [GC], 2017, § 140, et CEDH, Oliari et autres c. Italie, 2015, § 130

<sup>26</sup> CEDH, Moustaquim c. Belgique, 1991, § 36 ; CEDH, Mustafa et Armağan Akın c. Turquie, 2010, § 19

<sup>27</sup> CEDH, Marckx c. Belgique, 1979, § 45 ; Bronda c. Italie, 1998, § 51 ; T.S. et J.J. c. Norvège (déc.), 2016, § 23

<sup>28</sup> CEDH, Belli et Arquier-Martinez c. Suisse, § 65 ; CEDH, Emonet et autres c. Suisse, § 80 ; et dans le contexte de l'immigration, CEDH, Savran c. Danemark [GC], § 174

*services sociaux nécessaires ; elle a droit à la sécurité en cas de chômage, de maladie, d'invalidité, de veuvage, de vieillesse ou dans les autres cas de perte de ses moyens de subsistance par suite de circonstances indépendantes de sa volonté."*

Ce droit doit être invoqué via le droit au respect de la vie privée (cf. article 8 CEDH, texte contraignant).

La jurisprudence administrative a repris ce droit et reconnu aux étrangers en situation régulière le **droit à des conditions d'existence décentes**<sup>29</sup>.

➤ **Exemple d'utilisation :**

Dans l'hypothèse où le blocage informatique empêche la personne de voir sa demande instruite, et la maintient dans une situation précaire alors qu'elle pourrait accéder à des droits sociaux conférés par un titre de séjour, ou à un emploi.

#### **4. Protection de l'intérêt supérieur de l'enfant**

➤ **Fondement :**

La Convention internationale des Droits de l'Enfant, que la France a signé et ratifié, consacre 4 principes généraux fondamentaux, à savoir : le principe de non-discrimination, le droit à la vie, à la survie et au développement, le respect des opinions de l'enfant, et enfin **la primauté de l'intérêt supérieur de l'enfant sur toute autre considération**.

L'article 3 de la CIDE énonce :

*1. Dans toutes les décisions qui concernent les enfants, qu'elles soient le fait des institutions publiques ou privées de protection sociale, des tribunaux, des autorités administratives ou des organes législatifs, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale.  
2. Les Etats parties s'engagent à assurer à l'enfant la protection et les soins nécessaires à son bien-être, compte tenu des droits et des devoirs de ses parents, de ses tuteurs ou des autres personnes légalement responsables de lui, et ils prennent à cette fin toutes les mesures législatives et administratives appropriées. (...)*

➤ **Exemples d'utilisation :**

Pour l'enfant mineur directement → dans les cas d'une demande de DCEM ou de titre de voyage pour réfugié par exemple, en expliquant le besoin de ce document

Via le parent → lorsque le blocage informatique de la situation du parent, notamment maintenu en situation irrégulière, impacte la vie de l'enfant (absence de ressources, perte des droits sociaux en lien avec des enfants à charge, etc.).

#### **5. Privation du droit au bénéfice des prestations familiales**

➤ **Fondement :**

Au visa de l'article L. 512-2 du code de la sécurité sociale :

*(...) Bénéficient également de plein droit des prestations familiales dans les conditions fixées par le présent livre les étrangers non ressortissants d'un Etat membre de la Communauté européenne, d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse, titulaires*

<sup>29</sup> Tribunal administratif de Marseille, 15/05/2017, n°1703422

*d'un titre exigé d'eux en vertu soit de dispositions législatives ou réglementaires, soit de traités ou accords internationaux pour résider régulièrement en France.(...)*

Ainsi, toute personne étrangère en situation régulière, qui remplit les conditions, doit pouvoir bénéficier des prestations familiales.

➤ **Exemple d'utilisation :**

Ce droit peut être violé lorsque la personne étrangère rencontre un blocage pour renouveler son titre de séjour en ligne, et ne peut plus prouver la régularité de son séjour auprès des organismes compétents.

Par exemple, auprès de la CAF, laquelle s'assure de la régularité du séjour des allocataires. Or, la circonstance par laquelle la personne ne justifie plus d'un séjour régulier en France peut être indépendante de sa volonté tant les blocages informatiques sont présents.

## **6. Sur la violation de la liberté d'aller et venir**

➤ **Fondement :**

La liberté d'aller et venir est reconnue comme **une liberté fondamentale** par la jurisprudence tant au regard du droit interne que des textes internationaux. Elle est par ailleurs reconnue comme un principe de valeur constitutionnelle (*CC, 12 juillet 1979, DC n°79-107*).

L'article 5 de la Convention européenne des droits de l'Homme prévoit :

*1. Toute personne a droit à la liberté et à la sûreté. Nul ne peut être privé de sa liberté sauf dans les cas suivants (...).*

L'article 2 du Protocole n° 4 du 16 septembre 1963 à la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, reconnaissant certains droits et libertés autres que ceux figurant déjà dans la Convention et dans le premier protocole additionnel à la Convention énonce :

*1. Quiconque se trouve régulièrement sur le territoire d'un État a le droit d'y circuler et d'y choisir librement sa résidence.  
2. Toute personne est libre de quitter n'importe quel pays, y compris le sien.  
3. L'exercice de ces droits ne peut faire l'objet d'autres restrictions que celles qui, prévues par la loi, constituent des mesures nécessaires, dans une société démocratique, à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au maintien de l'ordre public, 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.  
4. Les droits reconnus au paragraphe 1er peuvent également, dans certaines zones déterminées, faire l'objet de restrictions qui, prévues par la loi, sont justifiées par l'intérêt public dans une société démocratique.*

➤ **Exemple d'utilisation :**

Lorsqu'en absence de titre de séjour ou a minima, de récépissé, la personne court un risque en se déplaçant - risque de contrôle, d'arrestation, de placement en rétention et risque d'éloignement du territoire - de telle manière que ses déplacements ne sont plus libres.

---

Il existe d'autres droits que les personnes étrangères peuvent invoquer à l'appui d'un

échange avec la Préfecture. Ceux-ci se décèlent notamment après échange avec la personne concernée sur les impacts que de tels blocages ont sur sa vie de manière générale, et celle de ses proches.

### **III. Les principales difficultés rencontrées**

Seront vus les réflexes à avoir en cas de blocage, et les principaux blocages sur l'ANEF (A), sur l'application **démarches-simplifiées (B)** et pour la **prise de RDV en ligne (C)**. Ce recensement n'est pas exhaustif. A nous de compléter (questions lors de la formation / en réunions PJ-PA Asti), et même de solliciter le concours des personnes directement concernées. Elles ont sans aucun doute trouvé des solutions à certains problèmes.

#### **A. Sur l'ANEF**

##### 1. Les réflexes

En cas de difficulté rencontrée sur l'ANEF, il y a plusieurs réflexes à avoir :

- **Toujours faire une capture d'écran du message d'erreur ou de blocage apparaissant**

Même si la personne saisit le service support via le formulaire de contact, l'ANEF répondra quasi-systématiquement de lui envoyer une capture d'écran du message d'erreur s'affichant. Envoyer directement cette capture permet ainsi de perdre moins de temps.

- **En cas d'appel du numéro support (CCC), il faut demander à l'interlocuteur ou l'interlocutrice d'envoyer un mail récapitulatif de l'échange, afin d'avoir une trace des réponses données**

Dans les cas où le service de l'ANEF ne peut résoudre la question, la personne devra toujours se tourner vers la Préfecture. Sans message concret de la part des services de l'ANEF, les échanges avec la préfecture risquent d'être infructueux.

Par ailleurs, ces preuves d'échanges serviront également en cas de saisine du juge. Ils sont très importants.

- **En cas de blocage, il faut penser que la demande DOIT alors se faire par voie postale. C'est l'actuelle solution de substitution, sans autres solutions apportées par la Préfecture.**

En ce sens, il faut essayer de trouver le formulaire de demande de titre de séjour (car les blocages concernent souvent des demandes de titre de séjour) afin de le télécharger et de le remplir.

**Exemple** : Pour toutes les premières demandes Vie Privée et Familiale → formulaire de l'admission exceptionnelle au séjour ; pour les demandes de renouvellement VPF → renouvellement → carte de séjour → oui → CST → autres motifs → n'importe quel lien)

Il faudra ajouter à ce dossier papier, la capture d'écran du message d'erreur, les échanges avec l'ANEF notamment lorsque le service support indique de prendre contact avec la Préfecture s'ils ne peuvent débloquer la situation.

Il est conseillé de placer en première page du dossier une lettre, courte (si possible), et claire, indiquant en gros/gras/surligné/rouge un **"PROBLÈME ANEF"**. En effet, cela évitera que la Préfecture renvoie le dossier en indiquant de déposer la demande sur l'ANEF.

- **Toujours faire remonter les blocages existants : informer la Préfecture et l'ANEF**



Il est conseillé de doubler les prises de contact, par mail et par courrier recommandé avec accusé de réception.

D'une part, cela permet d'informer la Préfecture des difficultés rencontrées, de prouver la bonne foi de la personne concernée, et servira de preuves en cas de contestations de la Préfecture.

D'autre part, cela permet de contribuer à faire des retours et améliorer, tant que cela est possible, l'expérience utilisateur des personnes concernées, impulser des changements ou rectification dans les fonctionnalités de l'ANEF et la Préfecture.

- **Possibilité de saisir le défenseur des droits**

Si le blocage porte particulièrement préjudice à la personne concernée, il est tout à fait possible de réaliser une saisine du Défenseur des Droits, soit directement sur le site internet<sup>30</sup>, soit via un-e délégué-e de la région<sup>31</sup> soit par courrier<sup>32</sup> (envoi gratuit).

## 2. Les principaux blocages

Les principales difficultés rencontrées concernent :

- **Site en maintenance**

Un des tout premier obstacles que l'ont peu noter est que le site est régulièrement en maintenance. Si, effectivement, cela peut être pour résoudre des bugs informatiques, cela représente un obstacle de taille, notamment quand les personnes ont besoin d'assistance (assistant-e social-e, association d'aide aux personnes étrangères) et qu'elles ont pris un RDV pour se faire aider. La démarche est dès lors inaccessible. Or, on sait que la temporalité des démarches est importante, puisque tout est question de délais.

- **adresse introuvable dans le menu déroulant**

Parfois l'adresse n'apparaît pas dans le menu déroulant. Il faut dans ces cas, renseigner une autre adresse de la ville de résidence - il est important qu'il s'agisse de la même ville et du même code postal. Une fois la "fausse" adresse sélectionnée, des champs complémentaires apparaissent. Il faut alors effacer le mauvais numéro et nom de rue, pour les remplacer par les bons.

Par ailleurs, il est important d'envoyer un message à l'ANEF via le formulaire de contact pour faire remonter l'absence de figuration de l'adresse concernée. Cela leur permettra, on l'espère, de mettre à jour le menu déroulant et de faire remonter les problématiques.

**NB:** Parfois, l'adresse de la personne est pré-enregistrée dans le système de l'ANEF. Ainsi, après avoir déposé la demande, une API (Attestation de prolongation d'instruction) ou ADD (Attestation de dépôt) est générée et mentionne une mauvaise/ancienne adresse, alors même que celle-ci a été rectifiée à l'étape 1. Dans ce cas, il faut informer l'ANEF via le formulaire de contact et la Préfecture par courrier RAR afin d'éviter tout problème ultérieur.

- **impossibilité d'effectuer plusieurs démarches en même temps**

Lorsqu'une personne dépose une demande de titre de séjour, elle ne peut plus solliciter un changement de situation via l'ANEF. Il faudra attendre qu'une décision soit prise sur la demande initiale. En cas de grosses difficultés dues à ce blocage, il est important d'en faire part à

<sup>30</sup> <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/saisir>

<sup>31</sup> <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/office>

<sup>32</sup> Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

l'administration (ANEF et Préfecture) afin qu'elle prenne en compte les problèmes que cela engendre. En effet, si plusieurs situations similaires sont dénoncées en ce sens, peut-être que l'administration procédera à une modification de l'algorithme.

- **Certaines Attestation de Prolongation d'Instruction sont générées sans photos**

Cela pose des soucis avec d'autres administrations (type CAF, CPAM, etc.) et préjudicie les droits des personnes concernées. Il n'y a pas d'autres solutions que d'informer l'ANEF et la Préfecture afin de solliciter une modification le plus rapidement possible. Il est possible d'y joindre les messages de refus de prise en compte de l'API en l'état, par les différentes administrations (type CAF, CPAM, etc.).

- **Impossibilité d'annuler une demande en cas d'erreur**

Lorsqu'une demande est déposée, il est impossible de la modifier ou de l'annuler.

*Par exemple : une personne a perdu son titre de séjour et a fait une demande de renouvellement de titre de séjour, au lieu de déclarer la perte. La notion de renouvellement a été mal comprise par Monsieur. Impossibilité d'annuler la demande de renouvellement.*

Dans ces cas, il n'y a pas d'autres solutions que d'informer l'ANEF et la Préfecture.

- **Indications erronées de la part de Sirius (Préfecture Gironde)**

Pour certaines demandes, SIRIUS indique que celles-ci se déposent via l'ANEF, or l'ANEF ne permet pas d'entamer une telle démarche. A l'inverse, Sirius indique que la demande s'effectue par voie postale, mais indique également que la demande s'effectue en ligne sur l'ANEF.

***Exemple** : pour les demandes de titre de séjour en raison d'un PACS avec un-e ressortissant-e français-e, SIRIUS indique qu'il faut déposer la demande sur l'ANEF. Or, l'ANEF ne permet pas de sélectionner le motif PACS. Seul le motif MARIAGE apparaît.*

*En ce sens, il faut alors faire une capture d'écran du site internet de l'ANEF, et du site de SIRIUS, puis télécharger le dossier papier du titre de séjour concernant le motif PACS (soit en fouillant sur SIRIUS, soit en téléchargeant le formulaire pour une demande d'admission exceptionnelle au séjour), et envoyer avec une lettre le dossier à la Préfecture, en expliquant l'erreur.*





## Votre démarche

### Renouvellement d'un VLS-TS

La demande de renouvellement s'effectue par voie postale.

⚠ Pour être renouvelable, votre VLS-TS doit avoir été validé en ligne sur [administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/particuliers/](https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/particuliers/)

Conjoint de français, Parent d'enfant français, **PACSE** avec un ressortissant français : Votre démarche s'effectue en ligne sur [administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr](https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr)

← Précédent  Enregistrer ✓

- **Obligation de remplir tous les champs d'informations**

Les soucis des formulaires à remplir en ligne réside souvent dans le fait qu'il n'est pas possible de laisser un champ vide, ou d'indiquer un commentaire sur ledit champ pour expliquer une circonstance.

S'il faut renseigner une date, seule une saisie sous la forme XX/XX/XXXX sera acceptée par exemple.

En ce sens, il faut pouvoir s'adapter.

**Exemple** : pour une demande de DCEM, il faut renseigner la date d'entrée en France de l'enfant. Si cette date n'est pas connue, il est possible de renseigner le premier jour du mois et de l'année si ces deux informations sont connues (ex: 01/05/2023), ou le premier jour de l'année si seule l'année est connue (01/01/2023).

- **Impossibilité de télécharger le document mis à disposition sur l'ANEF (API, ADD, notification)**

Il n'y a pas d'autres solutions que d'informer l'ANEF et la Préfecture afin de rectifier ce bug le plus rapidement possible. Possibilité de faire des captures d'écran afin de prouver la bonne foi, dans le cas où le document mentionnerait un délai.

- **Mauvaise adresse mentionnée sur le récépissé (API, ADD)**

Parfois, l'adresse de la personne est pré-enregistrée dans le système de l'ANEF. Ainsi, après avoir déposé la demande, une API (Attestation de prolongation d'instruction) ou ADD (Attestation de

dépôt) est générée et mentionne une mauvaise/ancienne adresse, alors même que celle-ci à été rectifiée à l'étape 1. Dans ce cas, il faut informer l'ANEF via le formulaire de contact et la Préfecture par courrier RAR afin d'éviter tout problème ultérieur.

En cas de difficultés atteignant les droits de la personne, il faut alors saisir un avocat.

## B. Sur démarches-simplifiées de la Préfecture de la Gironde

### 1. Les réflexes

Les réflexes à avoir sont sensiblement les mêmes. En cas de blocage, il faut solliciter la Préfecture et démarches-simplifiées si ce blocage est purement technique.

- **Toujours faire remonter les blocages existants : informer la Préfecture**

Il est conseillé de doubler les prises de contact, par mail et par courrier recommandé avec accusé de réception.

D'une part, cela permet d'informer la Préfecture des difficultés rencontrées, de prouver la bonne foi de la personne concernée, et servira de preuves en cas de contestations de la Préfecture. D'autre part, cela permet de contribuer à faire des retours et améliorer, tant que cela est possible, l'expérience utilisateur des personnes concernées, impulser des changements ou rectification dans les fonctionnalités de l'ANEF et la Préfecture.

Pour solliciter la Préfecture, plusieurs moyens : courrier RAR, cf. Partie I du support concernant la prise de contact :

**1. passer par la messagerie du dossier afin de contacter les services compétents**

The screenshot shows the user interface of the 'demosimplifiees.fr' website. At the top, there is a search bar for 'Numéro de dossier'. Below that, the 'Votre démarche' section is visible, showing 'Dossier n° XXXXX - Déposé le 05 février 2019'. There are three tabs: 'Résumé', 'Demande', and 'Messagerie', with 'Messagerie' being the active and highlighted tab. A button 'en instruction' is located in the top right of this section. Below the tabs, there is a button 'Inviter une personne à modifier ce dossier'. The main content area shows a message from the administration: 'Bonjour, Votre administration vous confirme la bonne réception de votre dossier n° XXXXX. Celui-ci sera instruit dans le délai légal déclaré par votre interlocuteur. Bonne journée, L'équipe demarches-simplifiees.fr'. Below the message is a 'Répondre ici' text area with a file upload option 'Choisir un fichier' and a character limit 'taille max : 20 Mo'. A blue 'Envoyer le message' button is at the bottom right of the response area.

## 2. prendre contact avec la Préfecture via l'onglet "poser une question sur votre dossier"

### Cette démarche est gérée par

Bureau de l'admission au séjour des étrangers, Préfecture de la Gironde - Direction des migrations et de l'intégration,  
2, esplanade Charles de Gaulle  
33000 BORDEAUX

### Poser une question sur la démarche

Directement par courriel : xx@xx

Par téléphone au 0556906060

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 08h30 à 14h45

### Cadre juridique

demarches-simplifiees.fr : 36 mois ↗

Texte cadrant la demande d'information

Voir les statistiques de la démarche

### Dématérialisation

Télécharger le formulaire PDF ↗

Être accompagné dans votre démarche



Accessibilité : partiellement conforme | Mentions légales | Gestion des cookies

Sauf mention contraire, tous les contenus de ce site sont sous [licence etalab 2.0](#) ↗

Pour tout problème purement technique (par exemple, non-réception du mail de confirmation de l'application démarches-simplifiées), il faut contacter par mail l'application : [contact@demarches-simplifiees.fr](mailto:contact@demarches-simplifiees.fr) . Un formulaire de contact existe également : <https://www.demarches-simplifiees.fr/contact>

- **Faire des captures d'écran des blocages**

Afin de les joindre lors des prises de contact avec la Préfecture ou le service support.

- **Possibilité de télécharger le formulaire en PDF pour impression**

Bon à savoir, il est possible en cliquant en bas à droite de l'écran du dépôt de la demande (cf. capture d'écran), de télécharger le formulaire de la demande en PDF.

demarches-simplifiees.fr

Se connecter Aide FR

Revenir en arrière

**Commencer la démarche**  
Se créer un compte avec FranceConnect

FranceConnect est la solution proposée par l'État pour sécuriser et simplifier la connexion aux services en ligne.

Se connecter avec FranceConnect

Qu'est-ce que FranceConnect ?

OU

Créer un compte demarches-simplifiees.fr

J'ai déjà un compte

**Demande de rendez-vous pour [renouvellement/changement de statut] "entrepreneur, profession libérale" ou "commerçant"**

Temps de remplissage estimé : 46 mn

Votre titre de séjour ou votre VLS-TS arrive à terme dans moins de 4 mois.

Vous pouvez solliciter ici un renouvellement de titre de séjour ou un changement de statut.

Vous pouvez également solliciter la délivrance d'une première carte de séjour de 10 ans à titre accessoire.

CONSEIL

De nombreux documents et justificatifs vont être nécessaires pour instruire votre demande. Ces pièces justificatives (pièce d'identité, justificatif de domicile ...) doivent être fournies au format numérique.

Pour numériser ces documents, utilisez :

- Un scanner
- Un smartphone avec une application type camscanner

Toute pièce non lisible sera refusée et le délai de traitement sera alors rallongé.

Merci de préparer l'ensemble de vos justificatifs électroniques en vous aidant du site internet : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/n110>

Si vous rencontrez des difficultés pour numériser vos documents vous pouvez prendre rendez-vous au point d'accès numérique de la préfecture.

Poser une question sur votre dossier  
Directement par courriel : xx@xx  
Par téléphone au 05 56 90 60 60  
Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 08h30 à 14h45  
Voir les statistiques de la démarche

Cadre juridique  
demarches-simplifiees.fr : 36 mois, L7  
Texte cadrant la demande d'information  
Voir les statistiques de la démarche

Dématérialisation  
Télécharger le formulaire PDF à imprimer  
Être accompagné dans votre démarche

- **Utiliser la démarche “demande de renouvellement de récépissé” pour débloquer une situation**

Parfois, pour débloquer une situation dans laquelle on ne sait pas si le dossier de la personne est en cours d’instruction, est accepté, a bien été enregistré, il peut être utile de déposer une demande de récépissé via l’application. La Préfecture répond généralement à la demande en expliquant le motif de refus ou d’acceptation.

Ce motif sera disponible dans la messagerie du dossier de la demande.

- **Saisine du DDD**

Pareillement que pour l’ANEF, si le blocage porte particulièrement atteinte aux droits de la personne, alors possibilité de saisir le DDD.

## 2. Les principaux blocages

Les principales difficultés rencontrées concernent :

- **La clôture des demandes sans demande de complément de la part de la Préfecture (ou classement sans suite)**

Cela a régulièrement lieu pour les demandes de renouvellement de titre de séjour de changement de statut vers salarié/travailleur temporaire/entrepreneur-profession libérale.

En effet, l’agent instructeur peut parfois clôturer la demande du jour au lendemain, pour une raison valable ou non, mais sans avoir au préalable demandé à la personne de “régulariser” son dossier.

**NB** : a ce titre, il est important d’informer les personnes concernées que pour solliciter le renouvellement ou le changement de statut, il faut s’y prendre le plus tôt possible (donc dans les 2 mois précédant l’expiration du titre via démarches-simplifiées), afin d’éviter de se retrouver :

- avec un titre de séjour expiré
- une nouvelle demande de renouvellement ou de changement de statut déposée tardivement car la précédente a été clôturée
- sans récépissé, le temps d’instruction de la demande

L’article L. 114-5 du Code des relations entre le public et l’administration énonce :

*Lorsqu’une demande adressée à l’administration est incomplète, celle-ci indique au demandeur les pièces et informations manquantes exigées par les textes législatifs et réglementaires en vigueur. Elle fixe un délai pour la réception de ces pièces et informations.(…)*

En ce sens, la préfecture doit normalement solliciter un complément. Dès lors, il y a la possibilité de saisir un-e avocat-e, notamment pour les demandes de renouvellement de titre de séjour.

- **Des demandes refusées sans motifs valables**

Normalement, lorsque l’administration prend une décision de refus, elle doit expliquer le motif du refus. C’est pourquoi l’onglet “messagerie” existe sur démarches-simplifiées.

Or, parfois, la Préfecture refuse la demande, mais le champ réservé au motif du refus reste vierge.

Il y aura écrit “pour le motif suivant : …” et rien n’est indiqué.

Ou alors, pour les demandes de récépissés qui sont refusées car le récépissé a été envoyé par

voie postale, la Préfecture indique “votre récépissé a été envoyé par voie postale sous le numéro de suivi suivant : ...” et aucun numéro de suivi n’est indiqué, pas plus que ledit récépissé a été réceptionné.

Dans ces cas, il convient de conserver ces messages, de faire des captures d’écran et de contacter la Préfecture directement par mail ou courrier recommandé avec accusé de réception. Le recours à un avocat se fera au cas par cas là également.

### C. Pour la prise de rendez-vous en Préfecture de la Gironde

La seule difficulté est l’impossibilité de prendre un rendez-vous par manque de plage horaire disponible. Il faudra avoir le réflexe, bien connu maintenant, de :

- récolter des preuves d’impossibilité de réserver un rendez-vous en Préfecture (environ 6 semaines mais le Conseil d’Etat a pu estimer qu’une semaine d’essais infructueux caractérisait l’urgence<sup>33</sup>). Ces preuves sont des captures d’écran où figure l’adresse URL, la date et l’heure et le message d’absence de places disponibles.
- les preuves de contact (mails, courriers) avec la Préfecture pour informer de la difficulté et
- l’absence de réponse ou de solution donnée.

Par la suite, il faudra donc tenter un référé mesures-utiles auprès du juge administratif.

---

**Dans tous les cas, si la Préfecture ou l’administration en général, ne donne pas de solution satisfaisante, et si les droits des personnes concernées sont atteints, il est important - bien que cela soit long et usant - de saisir la justice. Ces blocages doivent être portés à la connaissance de ceux qui les créent/perpétuent, en masse, afin que les téléservices et applications soient, au moins, fonctionnels pour celles et ceux qui sont contraint-e-s de les utiliser.**



---

<sup>33</sup> <https://www.conseil-etat.fr/fr/arianeweb/CE/decision/2020-06-10/435594>