

Les demandeurs d'asile face à la dématérialisation des lettres de l'Ofpra

Une plate-forme a été mise en place pour accélérer les délais. Mais les associations soulignent les risques de fracture numérique

LeMae 20/05/22

Paris, 20^e arrondissement. Hélène Barbier fait défiler une page Internet. La directrice de l'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA) du Groupe SOS Pyrénées déchiffre une nouvelle plate-forme : l'espace usager de l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (Ofpra). Ses sourcils se froncent à intervalles réguliers. « J'avoue ne pas encore en comprendre toutes les subtilités. »

Comme c'était prévu dans la loi du 10 septembre 2018, les correspondances envoyées par l'Ofpra sont désormais dématérialisées. Et cela pour toutes les demandes enregistrées en métropole après le 2 mai. Fini les lettres recommandées. Tout candidat à l'asile recevra sa convocation à l'entretien et la décision uniquement sur son espace usager. Sauf exception pour les mineurs non accompagnés, les demandeurs dépendant d'un autre pays de l'Union européenne et les autres décisions de l'Ofpra.

Ce basculement, les opérateurs du HUDA Pyrénées se sont préparés à y sensibiliser les demandeurs. Mais Hélène Barbier doute. « Ça risque d'occasionner plus de blocages. » L'objectif de l'Etat demeure d'accélérer les délais de traitement d'asile. « Sans délai d'acheminement du courrier, sans délai d'édition, tout peut aller au bénéfice des demandeurs », explique Julien Boucher, directeur général de l'Ofpra. Une généralisation qui fait suite à deux expérimentations depuis juillet 2020, en Bretagne et Nouvelle-Aquitaine.

A Limoges, l'Association de réinsertion sociale de Limousin (ARSL) en tire un bilan « mitigé ». Pour certains, un espace en ligne a pu être

benéfique. « Ceux qui maîtrisent l'informatique, et qui n'habitent pas dans le département où ils reçoivent leur courrier, ont pu devenir plus autonomes », dit la cheffe de service de l'ARSL, Blandine Planté. Mais selon elle, ceux-ci ne dépasseraient pas le cinquième des résidents suivis par l'association.

Dans une grande partie des cas, la barrière numérique ne fait que rehausser celle de la langue. Au centre d'accueil des demandeurs d'asile (CADA) du Groupe SOS de Dax-Biscarosse (Landes), l'expérimentation a occasionné des ratés selon sa directrice, Soumia El Yousfi : « Si on parle de fracture numérique pour des gens nés et éduqués en France, elle touche encore plus le migrant dans un système si complexe ». Le tout dans une langue pas ou peu maîtrisée, et souvent sans matériel adapté.

Rôle des opérateurs locaux

L'été 2021, l'équipe de Soumia El Yousfi a dû pousser jusqu'au recours dans le cas d'un jeune algérien débouté. A cause d'un téléphone perdu, le mois de délai pour contester la décision devant la Cour nationale du droit d'asile (CNDA) est passé, sans qu'il ait pu en prendre connaissance. « Comme nous sommes une région test, la CNDA a fait preuve de flexibilité et il a eu gain de cause, raconte la directrice. Mais il faut imaginer l'impact psychologique. »

Pour prévenir ces difficultés, le directeur général de l'Ofpra insiste sur le rôle des opérateurs locaux, souvent associatifs. Structure du premier accueil des demandeurs d'asile (Spada), CADA, HUDA... « Des dispositifs y sont organisés pour ne pas laisser les personnes seules face au numérique

ni face au sens des correspondances », souligne Julien Boucher. Grâce à l'expérimentation, une vingtaine de langues sont ajoutées (lingala, swahili, pachto...). Des bornes de consultation, des tablettes et du personnel en Spada sont financés. Un accès aux notifications du demandeur est donné aux accompagnants.

Conséquence : la relation entre demandeurs d'asile et opérateurs a pu parfois pâtir de ces nouvelles missions. Comme au CADA du Groupe SOS de Bordeaux. Au-delà du côté chronophage, « les travailleurs sociaux se sentent beaucoup plus responsables », déplore sa directrice, Emel Zghidi. Avant, la personne pouvait récupérer son recommandé à la poste, et même parfois comprendre la conclusion de l'Ofpra par elle-même. « Aujourd'hui, c'est davantage nous qui donnons la décision aux personnes quand elles viennent consulter leur portail. » Ce qui a pu encore accroître la méfiance des demandeurs.

Comme pour toute transition, des efforts devront être faits. Mais Julien Boucher l'affirme : « Dans la durée, cela facilitera la vie des accompagnants. L'électronique réduit leur rôle de conciergerie papier, et permet plus de suivi. » Face à la dynamique de dématérialisation des démarches administratives, certaines structures comprennent le mouvement. « C'est aussi inscrire les demandeurs dans un principe de réalité », concède Blandine Planté, de l'ARSL. Mais si elle reconnaît que ce dispositif fonctionne s'il est bien accompagné, une situation l'inquiète : celles des demandeurs d'asile pas ou peu suivis. ■

PIERRE KRON

