

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR ET DES OUTRE-MER

**Arrêté du 1<sup>er</sup> août 2023 pris pour l'application de l'article R. 431-2 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile fixant les modalités d'accueil et d'accompagnement et les conditions de recours à la solution de substitution des usagers du téléservice « ANEF »**

NOR : IOMV2311395A

**Publics concernés :** ressortissants étrangers ; services administratifs en charge de l'administration du droit au séjour des étrangers.

**Objet :** modalités d'accueil et d'accompagnement pour aider à l'utilisation du téléservice relatif aux titres de séjour.

**Entrée en vigueur :** le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

**Notice :** le présent arrêté détermine les modalités d'accueil et d'accompagnement des étrangers pour l'utilisation du téléservice relatif au dépôt et à l'instruction des demandes de titres de séjour des étrangers. Il apporte en outre des précisions, en cas de recours nécessaire à une solution de substitution après usage infructueux des modalités d'accueil et d'accompagnement, sur les modes de preuve du dysfonctionnement technique qui s'est opposé à l'usage de ce téléservice.

**Références :** le texte est pris en application de l'article R. 431-2 du CESEDA.

Le ministre de l'intérieur et des outre-mer et le ministre délégué auprès du ministre de l'intérieur et des outre-mer, chargé des outre-mer,

Vu le code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, notamment son article R. 431-2 ;

Vu le code des relations entre le public et l'administration, notamment son article L. 112-9 ;

Vu les avis du comité technique ministériel des préfetures en date du 3 novembre et du 21 novembre 2022 ;

Vu les avis du comité social d'administration du réseau des préfetures et des secrétariats généraux communs départementaux en date du 5 juin et du 22 juin 2023 ;

Vu la saisine du conseil exécutif de Saint-Barthélemy en date du 25 mai 2023 ;

Vu la saisine du conseil exécutif de Saint-Martin en date du 25 mai 2023,

Arrêtent :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Lorsqu'en application de l'alinéa 1<sup>er</sup> de l'article R. 431-2 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, les ressortissants étrangers présents en France rencontrent des difficultés dans le cadre du dépôt en ligne de leur demande de titre de séjour, ils peuvent bénéficier d'un accueil et accompagnement mentionnés au même article et fixé par le présent arrêté.

**Art. 2.** – L'accompagnement des personnes rencontrant des difficultés dans le cadre du dépôt en ligne de leurs demandes de titre de séjour repose :

- sur une assistance téléphonique et un formulaire de contact ; et
- sur un accueil physique.

L'assistance téléphonique ou via un formulaire de contact est mise en œuvre par le « centre de contact citoyens » de l'Agence nationale des titres sécurisés. Le centre de contact citoyens est joignable via un numéro téléphonique dédié et gratuit. Ses téléconseillers assistent l'utilisateur dans le dépôt de sa demande, le renseignent sur le suivi de son dossier, identifient les anomalies et les transmettent à la direction générale des étrangers en France. Ils assurent également un rôle de relais vers les usagers bloqués pour lesquels une solution a été trouvée à la suite du signalement.

L'accueil physique est pris en charge par les points d'accueil numérique installés dans les préfetures et les sous-préfetures disposant d'un service chargé des étrangers. Ces points d'accueil numérique assurent l'accompagnement numérique au dépôt des demandes de titres de séjour.

**Art. 3.** – Les usagers étrangers bénéficient dans les points d'accueil numérique d'une aide à l'utilisation de l'outil informatique, d'informations générales sur les démarches les concernant, d'une aide à la qualification de la demande et d'un accompagnement à la constitution du dossier dématérialisé. Les agents des points d'accueil numérique ne vérifient pas la complétude des dossiers.

Dans le cas où la saisine du centre de contact citoyens n'aurait pas abouti au dépôt de leur dossier en ligne, les usagers peuvent être orientés vers un point d'accueil numérique de leur département de résidence.

Les modalités de prise de rendez-vous au point d'accueil numérique, qui comprennent au moins deux vecteurs, sont déterminées par le préfet.

**Art. 4.** – La solution de substitution mentionnée à l'article R. 431-2 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile est réservée aux usagers n'ayant pu déposer leur demande via le téléservice mentionné au même article malgré leur recours au dispositif d'accueil et d'accompagnement décrit à l'article 2 du présent arrêté. Les modalités de mise en œuvre de cette solution de substitution sont fixées par le présent arrêté.

Le dossier n'est recevable que si l'utilisateur est invité par la préfecture territorialement compétente à bénéficier de la solution de substitution, après constat de l'impossibilité technique du dépôt de sa demande via le téléservice. Par exception, l'utilisateur peut bénéficier de la solution de substitution s'il produit, à l'appui de sa demande, un document du centre de contact citoyens attestant de l'impossibilité de déposer sa demande en ligne.

La demande de titre est alors effectuée auprès de la préfecture ou d'une sous-préfecture du département de résidence, ou, à Paris, de la préfecture de police de Paris. Un rendez-vous physique individuel est systématiquement proposé à l'étranger autorisé à déposer sa demande de titre selon cette modalité. Les modalités de prise de rendez-vous, qui comprennent au moins deux vecteurs, dont l'un n'est pas numérique, sont déterminées par le préfet.

Le préfet peut également prévoir, si l'étranger en fait la demande, le recours à un dépôt par voie postale ou par une adresse électronique destinée à recevoir les envois du public.

**Art. 5.** – Le présent arrêté est applicable à Saint-Barthélemy et à Saint-Martin.

La référence à la préfecture ou à la sous-préfecture du département est remplacée par la référence aux services de la représentation de l'Etat dans les collectivités de Saint-Barthélemy et de Saint-Martin.

**Art. 6.** – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 1<sup>er</sup> août 2023.

*Le ministre de l'intérieur  
et des outre-mer,*  
GÉRALD DARMANIN

*Le ministre délégué auprès du ministre de l'intérieur  
et des outre-mer, chargé des outre-mer,*  
PHILIPPE VIGIER