



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Plateforme téléphonique OFII

Question écrite n° 25554

Texte de la question

Mme Stella Dupont attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur la plateforme téléphonique gérée par l'OFII (Office français de l'immigration et de l'intégration) permettant d'obtenir des rendez-vous en préfecture pour les demandeurs d'asile. En Île-de-France, les personnes qui souhaitent demander l'asile doivent obligatoirement contacter une plateforme téléphonique gérée par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) qui leur donne un rendez-vous dans un guichet unique pour demandeur d'asile (GUDA) en préfecture. Depuis la mise en place de ce numéro, l'accès à l'asile est entravé à cause de la saturation de la plateforme. Pour cause, les rendez-vous sont distribués non en fonction du volume de demandes mais en fonction d'un nombre fixé au préalable par les préfectures. De plus, ce numéro est payant, pour un appel de 45 minutes, durée moyenne pour obtenir une réponse, le montant facturé équivaut à 6,75 euros. Le 26 novembre 2019, le tribunal administratif de Paris a constaté les difficultés pour les demandeurs d'asile pour accéder à la plateforme téléphonique de l'OFII et ainsi à faire enregistrer leurs demandes eu égard à l'insuffisance du nombre de rendez-vous fixés en GUDA. Dans le même temps, le tribunal administratif a constaté le coût élevé des appels à cette plateforme, celui-ci constituant un obstacle réel au dépôt des demandes d'asile. Le juge des référés a ainsi estimé que ces circonstances constituaient une atteinte manifestement grave et illégale au droit de l'asile et que l'urgence était établie. Dans cette même décision le juge des référés a ordonné à titre provisoire d'augmenter le nombre de rendez-vous au GUDA de Paris en le faisant passer de 81 à 100 à partir du 2 décembre 2019. Il a aussi enjoint à l'OFII de reprendre ses négociations avec l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) afin d'assurer la gratuité des appels vers sa plateforme téléphonique. Cette décision fait suite à d'autres décisions du même ordre et à des plaidoyers d'associations inquiètes pour les risques de précarisation des demandeurs d'asile et d'atteinte à l'effectivité du droit d'asile. Aussi, elle souhaiterait interroger le Gouvernement sur le devenir de cette plateforme et les éventuelles pistes d'amélioration pérennes prévues par celui-ci pour pallier cette situation.

Texte de la réponse

La plateforme téléphonique de l'office français de l'immigration et de l'intégration (O.F.I.I.) a été mise en place en mai 2018, à l'issue d'une concertation entre les autorités administratives et les acteurs sociaux chargés de l'enregistrement des demandes d'asile, qui ont souhaité qu'elle puisse concerner toutes les structures de premier accueil d'Ile de France et non uniquement de la ville de Paris. Il s'agissait alors de mettre un terme aux files d'attente des usagers patientant jour et nuit sur la voie publique et occasionnant des troubles à l'ordre public, en raison de rixes et de marchandages de rendez-vous. Lors de la création de la plateforme, un numéro vert gratuit a été mis en place. Il est toutefois apparu que les cartes prépayées d'opérateurs étrangers n'étaient pas compatibles avec ce numéro. L'O.F.I.I. a en conséquence saisi l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) afin qu'elle interroge les opérateurs concernés sur les raisons pour lesquelles ils n'assuraient pas l'accès à ces numéros. L'O.F.I.I. a également saisi la Commission interministérielle de la coordination des réseaux et des services de communication électronique (CICRESCE) pour la défense et la sécurité publique pour demander l'attribution d'un numéro d'urgence gratuit. Celle-ci ne s'y

est pas montrée favorable, en rappelant que la commission européenne demandait régulièrement que le recours à ces numéros d'urgence, au nombre de 13 en France, soit réduit. De facto, la mise en place de la plateforme a permis de fluidifier l'accès aux structures du premier accueil des demandeurs d'asiles (SPADA), garantissant par voie de conséquence un accès effectif à la procédure d'examen d'asile au sens de l'article 6 §1 de la directive 2013/33 du 26 juin 2013. La plateforme téléphonique a permis d'améliorer substantiellement les conditions de prise en charge et d'accueil des demandeurs d'asile, notamment de ceux présentant une vulnérabilité. Entre mai 2018 et décembre 2020, 154 898 rendez-vous ont été octroyés aux demandeurs d'asile dans les neufs SPADA d'Ile de France. Le délai d'enregistrement des demandes d'asile qui était de 27 jours en moyenne à la fin de l'année 2017 a été réduit à 3 jours en Ile de France.

Données clés

Auteur : [Mme Stella Dupont](#)

Circonscription : Maine-et-Loire (2^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25554

Rubrique : Réfugiés et apatrides

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [24 décembre 2019](#), page 11285

Réponse publiée au JO le : [6 avril 2021](#), page 3053