Fédération des acteurs de la solidarité

ESPACE
Centre de ressources pour les acteur·rice·s de l'intégration

Blocage ANEF
Que faire ?

1. Vérifier le blocage avec l'usager·ères

2. Prendre la capture d'écran du blocage avec URL et date visibles

3. Prise de contact avec service ANEF par le formulaire de contact CCC "*Nous contacter*" ou directement par mail à l'adresse suivante : *dgef-support@interieur.gouv.f*

4. Appeler le service ANEF avec le numéro de référence du mail (garder la capture d'écran de l'appel)

ASSISTANCE ANEF PARTICULIERS	ASSISTANCE ANEF PRO
0 806 001 620	**0 806 001 624**

5. Prise de rendez-vous blocage ANEF à la préfecture
(Faire des captures d'écran sur une semaine si pas de rendez-vous disponible)

6. Mail au service concerné de la Préfecture, en précisant toutes les démarches effectuées

7. Se **rapprocher** d'un·e juriste, du.de la délégué·e du défenseur des droits le plus proche ou d'un·e avocat·e

Fédération des acteurs de la solidarité

ESPACE
Centre de ressources pour les acteur·rice·s de l'intégration

Cas particuliers :

1) Compte ANEF non à jour

Certains blocages ne sont pas dus à un problème technique mais à une **absence de mise à jour des informations** par la préfecture et peuvent être résolus plus rapidement par la préfecture en envoyant un mail. (Exemple : « *l'administration ne connait pas la date de remise de votre titre* » ou « la personne *ne résulte pas bénéficiaire de la protection internationale* ».

En l'absence de réponse, suivez les étapes classiques de résolution des blocages sur la plateforme ANEF.

2) La récupération du mot de passe et/ou l'adresse mail irrécupérable

La personne est déjà titulaire d'un compte ANEF mais ne dispose pas de son mot de passe. Vous avez effectué la procédure de récupération du mot de passe mais cela ne fonctionne pas. Elle ne connait pas l'adresse mail lié au compte.

Première étape : Contacter le CCC

Appeler le Centre de Contact Citoyen (CCC) par téléphone.

Demander quelques informations sur l'adresse mail associée au compte afin de vérifier si la personne peut récupérer l'accès.

Si l'accès au mail est irrécupérable :

Rédiger un courrier destiné à l'ANEF (Agence Nationale des Titres Sécurisés) demandant le changement de l'adresse mail associée au compte. Indiquer la nouvelle adresse mail souhaitée. Joindre à ce courrier une copie du titre de séjour de la personne (ou un autre document d'identité en cas d'absence de titre).

Envoyer la demande :

Envoyer la demande au CCC en utilisant la rubrique « Nous contacter » sur le site de l'ANEF, ou par mail à dgef-support@interieur.gouv.fr. Un numéro de référence sera attribué à la demande.

Suivi de la demande :

Après environ une semaine, appeler le service ANEF professionnels, en mentionnant le numéro de référence, et demander si une accélération du traitement du dossier est possible.

Et continuer avec les étapes classiques du blocage ANEF