

Blocage ANEF

Rappel général

- 1 Vérifier le blocage avec l'utilisateur
- 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.fr
- 4 Appeler le service ANEF avec le numéro de référence du mail (garder la capture d'écran de l'appel)

ASSISTANCE ANEF PARTICULIERS

0 806 001 620

ASSISTANCE ANEF PRO

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

Sur les modalités de saisine de la demande sur le site de l'ANEF voir les guides en ligne : <https://www.bouches-du-rhone.gouv.fr/Demarches/Accueil-des-etrangers/Je-demande-un-titre-de-sejour/Je-demande-un-premier-titre-de-sejour-hors-AES#!/particuliers>

Attention :

- Dès création d'un compte, l'ANEF envoie un courriel de validation sur l'adresse mail correspondante, bien cliquer dans ce courriel sur le lien (bleu) pour rattacher l'adresse mail au compte ANEF sinon risque d'inaccessibilité.
- Le mot de passe provisoire ne fonctionne pas ou n'est pas inscrit dans le contenu du courriel de création du compte = cliquer sur MDP oublié pour réinitialiser.

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 connaît 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 connaît 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

Cas particuliers de la demande pour étranger·ères malades :

1) Certificat médical (CM) OFII non mis à disposition ou inaccessible sur l'ANEF

La demande « étranger malade » a été enregistrée (1ère demande ou renouvellement) mais le KIT OFII (certificat médical vierge à faire remplir par les médecins) n'est pas mis en ligne dans le mois qui suit.

1^{ère} étape : Remplir le formulaire de contact via le compte ANEF de la personne (capture écran à faire pour preuve de démarches faites au préalable).

2^{ème} étape : Appel à l'ANEF PRO (appel au bout de 7 jours).

3^{ème} étape : Si le certificat OFII n'est toujours pas disponible sur le compte 5 jours après l'appel, mail à adresser à la Préfecture (adresses mails génériques) pour solliciter une convocation pour la remise du KIT OFII en main propre ou la mise en ligne.

Vérifier la boîte mail en vue de la réception de courriel de la Préfecture ou notification ANEF.

2) **La personne est bénéficiaire d'une Autorisation Provisoire de Séjour (APS) en tant que « personne étrangère malade adulte » et souhaite renouveler son titre de séjour pour raison médicale (demande de carte de séjour vie privée et familiale / résidence en France depuis plus d'un an)**

1^{ère} étape : Création d'un compte numérisé sur l'ANEF avec le N° AGDREF mentionné sur l'APS sans faire aucune demande à partir de ce compte.

Si cette 1^{ère} étape ne peut pas être réalisée, passer à la 2^{ème} étape.

2^{ème} étape : Création d'un 2^{ème} compte ANEF sans N° AGDREF avec une nouvelle adresse mail et procéder à l'enregistrement de la demande comme une première demande (« *Je demande un premier titre sans numéro étranger et sans visa* »)

[Guide pas à pas disponible ici](#)

3^{ème} étape : Inscrire dans l'item « *Observation à destination de l'administration* » lors de la demande ANEF en ligne (voir fin 2^{ème} étape) que « la personne est bénéficiaire d'une APS en cours de validité et dispose déjà d'un N° AGDREF » afin que la demande puisse être fusionnée avec le dossier préfectoral déjà existant (quoiqu'il en soit la fusion des deux dossiers doit avoir lieu au moment de la prise des empreintes).

Capture écran à effectuer pour preuve de la demande de fusionnement des comptes.