



L'ANEF : une transformation numérique au service des métiers et des usagers !

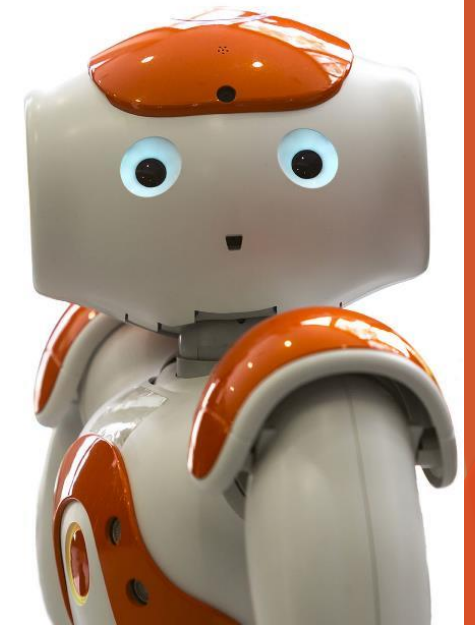
**Présentation aux représentants des
organisations syndicales
Lundi 31 mai 2021**

L'ANEF : c'est quoi ?

C'est un programme qui a pour objectif d'ici 2022 la dématérialisation de tous les process étrangers : asile, séjour et accès à la nationalité française.

Organisé en équipe intégrée (DGEF/DNUM) au plus proche des experts métiers (à Garance), il développe en mode « agile » (= au fur et à mesure) des briques pour chacun des métiers (ex : naturalisation par décret)

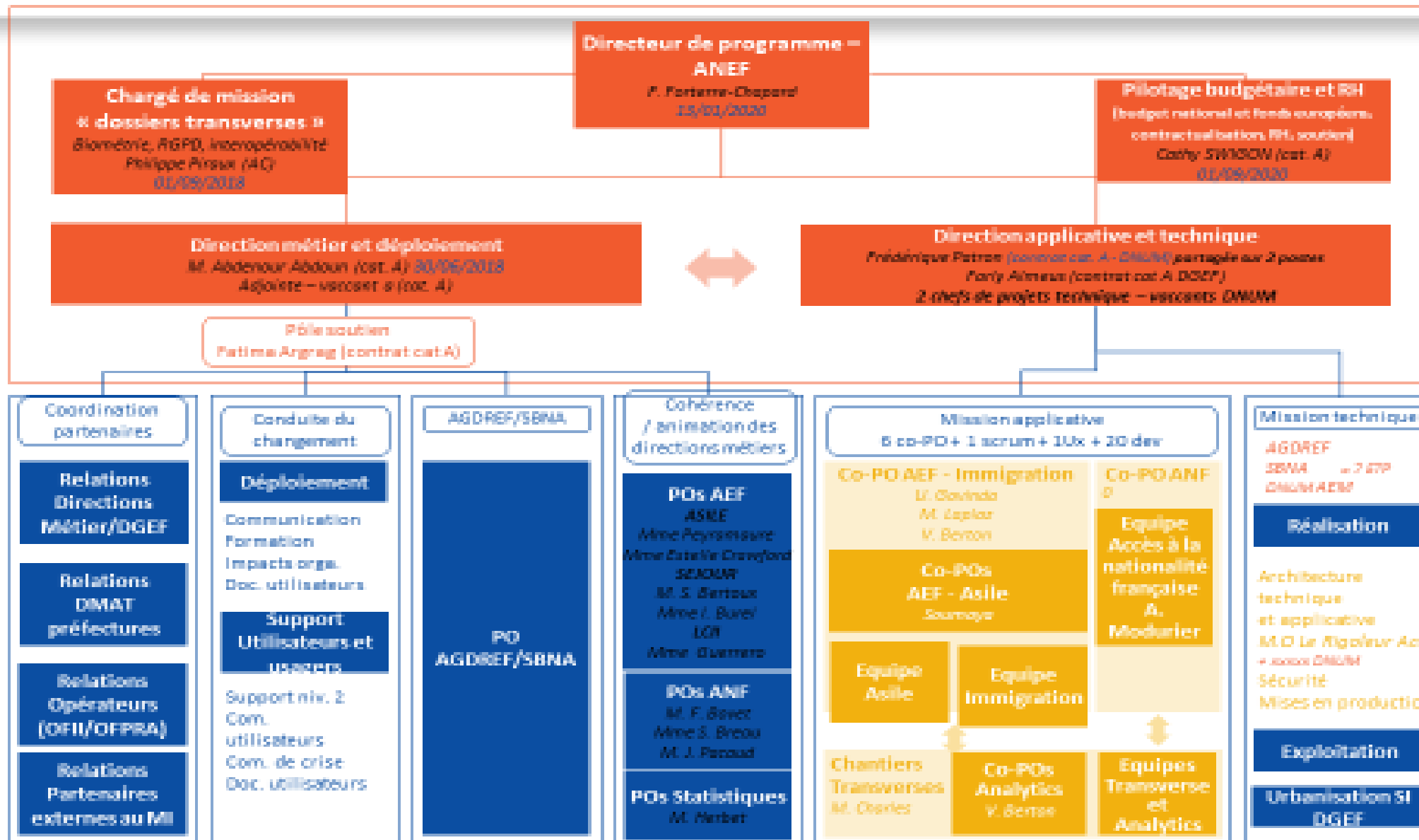
Deux systèmes d'information : AEF (immigration et asile) et ANF/NATALI (accès à la nationalité française) et des outils communs : TABLEAU (= pilotage de l'activité) par exemple





Organisation DP ANEF

Direction
 Equipe Interne
 Prestataire



L'ANEF : quels principes ?

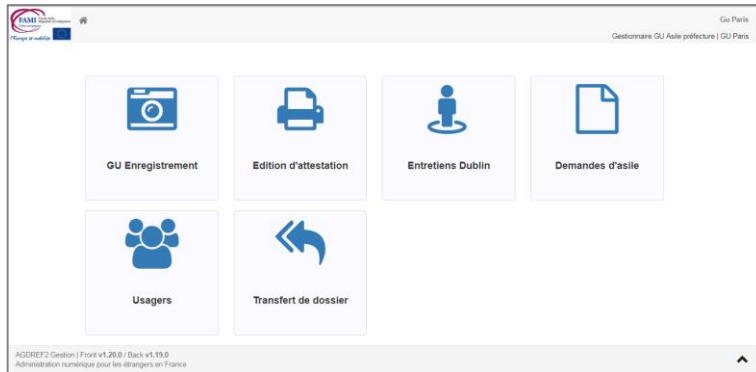
L'ANEF appartient aux futurs utilisateurs : usagers étrangers, agents de préfecture, agents de consulats, de DREETS, agents de l'OFII...

- Dématérialisation du processus en plaçant l'utilisateur au cœur du dispositif
- Etre agile et rester frugal !
- Expérimenter sur des pilotes avant généralisation
- Urbaniser les SI : ANEF et France-Visas et autres partenaires (OFII, OFPRA, police/GN...)
- Utiliser les nouvelles technologies dont l'intelligence artificielle pour répondre aux besoins métiers et irritants
- Etre « fournisseur d'identité numérique »
- Respecter le « Dites-le nous une fois », grâce notamment aux échanges de données entre administrations, Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, Justice (casier judiciaire ...) ; DGFIP (revenu fiscal de référence, nombre de parts, bordereau de situation fiscale, ...) ; Sécurité sociale (CAF, Pôle emploi, déclaration sociale nominative, ...) ...

Un suivi automatique et une qualification des dossiers usagers arrivés !

Portail Agent ASILE : Première version utilisable (gestion des demandes d'asile hors réexamens) novembre 2015
Fév. 2017 – 2019 mise à disposition de fonctionnalités supplémentaires (Réexamen, Dublin, loi IMDAEIR du 10 septembre 2019...)

Aujourd'hui déployé en SPADAs, GUDAs, PRD, préfectures
Echanges de flux avec OFII et OFPRA



A screenshot of the ASILE portal search results page. The page title is 'Demandes d'asile' and the breadcrumb is 'Gu Paris > Demandes d'asile'. The top right shows 'Gestionnaire GU Asile préfecture | GU Paris'. There are buttons for 'Extraire la liste' and 'Afficher la recherche avancée'. A search bar contains 'Filter...' and a dropdown shows '12 résultats par page'. On the right, there are 'Vue' and 'Locale' buttons, and a 'Total: 756 résultat(s)' indicator. A pagination bar shows page numbers 1, 56, 57, 58 (selected), 59, 60, 63. The main content area displays a grid of nine search results, each with a document icon, a title, a description, and a 'Droit expiré' status. The results are:

N°	Nom	Description	Statut
1209	Rin Samiop	Première demande d'asile NORMALE congolaise (rdc)	Droit expiré
1210	Al Samiop	Première demande d'asile NORMALE congolaise (rdc)	Droit expiré
1213	Louette Pinar	Première demande d'asile NORMALE turkmène	Droit expiré
1252	Hinde ELHOUSNI	Première demande d'asile NORMALE marocaine	Droit expiré
5349	Anabelle Pinar	Première demande d'asile NORMALE nigérienne	Droit expiré
5357	Zior Zjean	Première demande d'asile NORMALE afghane	Droit expiré
5371	ZTEST ZTESTConnexion	Première demande d'asile NORMALE afghane	Droit expiré
5447	Karim Habas	Première demande d'asile NORMALE syrienne	Droit expiré
5475	Souha Badia	Première demande d'asile ACCELEREE syrienne	Droit expiré

Une facilitation du travail de l'agent instructeur !

The screenshot shows the 'Entretien Dublin' form in the AGDREF 2 application. The form is titled 'Entretien Dublin' and includes instructions: 'A cette étape, vous allez remplir le formulaire d'entretien individuel pour la Procédure Dublin et éditer le résumé de l'entretien.' The form contains several sections: 'N° Eurodac' and 'N° étranger' (both with input fields), 'Langue(s) comprise(s)' (with a dropdown menu showing 'malgache'), 'Informations du traducteur' (with fields for 'Nom du traducteur' and 'Prénom(s) du traducteur'), and 'Identification' (with fields for 'Nom *', 'Nom à la naissance si différent', 'Nom d'usage', and 'Prénom(s) *').

Enquête réalisée en mai 2018

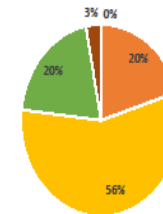
Environ 100 agents ont répondu (67% = agents de préfecture et 33% = agents de GUDA)

80 agents utilisent quotidiennement l'appli.

Résultats :

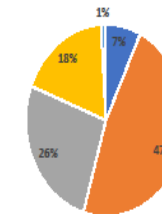
- 76% trouvent que l'application facilite leur quotidien
- 87% qu'elle est facile d'utilisation

Estimez-vous que l'application AGDREF 2 facilite votre travail au quotidien ?



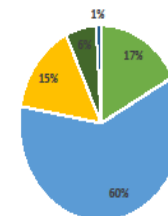
• Tout à fait d'accord
• Ni en accord ni en désaccord
• Pas du tout d'accord
• Plutôt d'accord
• Plutôt pas d'accord

Trouvez-vous que l'application AGDREF 2 fonctionne correctement (stabilité, absence d'anomalie) ?



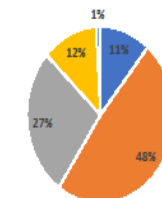
• Tout à fait d'accord
• Ni en accord ni en désaccord
• Plutôt d'accord
• Plutôt pas d'accord
• Pas du tout d'accord

Estimez-vous que l'application AGDREF 2 soit facile d'utilisation ?



• Tout à fait d'accord
• Ni en accord ni en désaccord
• Plutôt d'accord
• Plutôt pas d'accord
• Pas du tout d'accord

Comment estimez-vous le temps de réponse de l'application AGDREF 2 ?



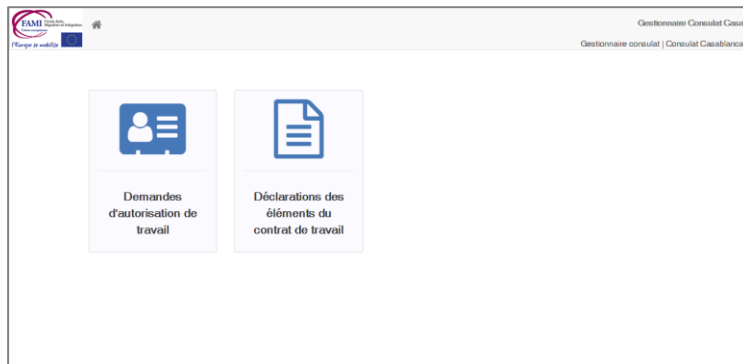
• Rapide
• Plutôt rapide
• Ni rapide, ni lent
• Plutôt lent
• Lent

Des systèmes d'information partenaires connectés ou des administrations différentes utilisant le même outil !

- ▶ L'ANEF c'est plus de 30 partenaires à terme qui s'échangent des informations à différents niveaux et de différentes façons : échanges de flux, échanges de fichiers, portail de consultations

OFII, OFPRA, forces de sécurité (PN, GN, DGSI), systèmes VISA, CJN, DGFIP, organismes de protection sociale, pôle emploi ...

- ▶ L'ANEF c'est aussi la mise à disposition d'applications utilisées par d'autres administrations que le MI, consulats, SCEC...



Numéro	Entreprise	Nom	Prénom
345	Walmart	ZITOUNI	Rayan
347	Leroy Merlin	BOUZID	Malik
349	Leroy Merlin	SAIDI	Amine
351	Amazon	BOUZID	Mohamed
353	Walmart	ZITOUNI	Sofiane
355	Walmart	SAADI	Malik
357	Google	MANSOURI	Mohamed
359	Google	PETIT	Amir
361	Samsung	BOUMAZA	Naesim
363	Amazon	ZITOUNI	Amir
365	Walmart	BOUMAZA	Sofiane

Des outils de pilotage de l'activité !

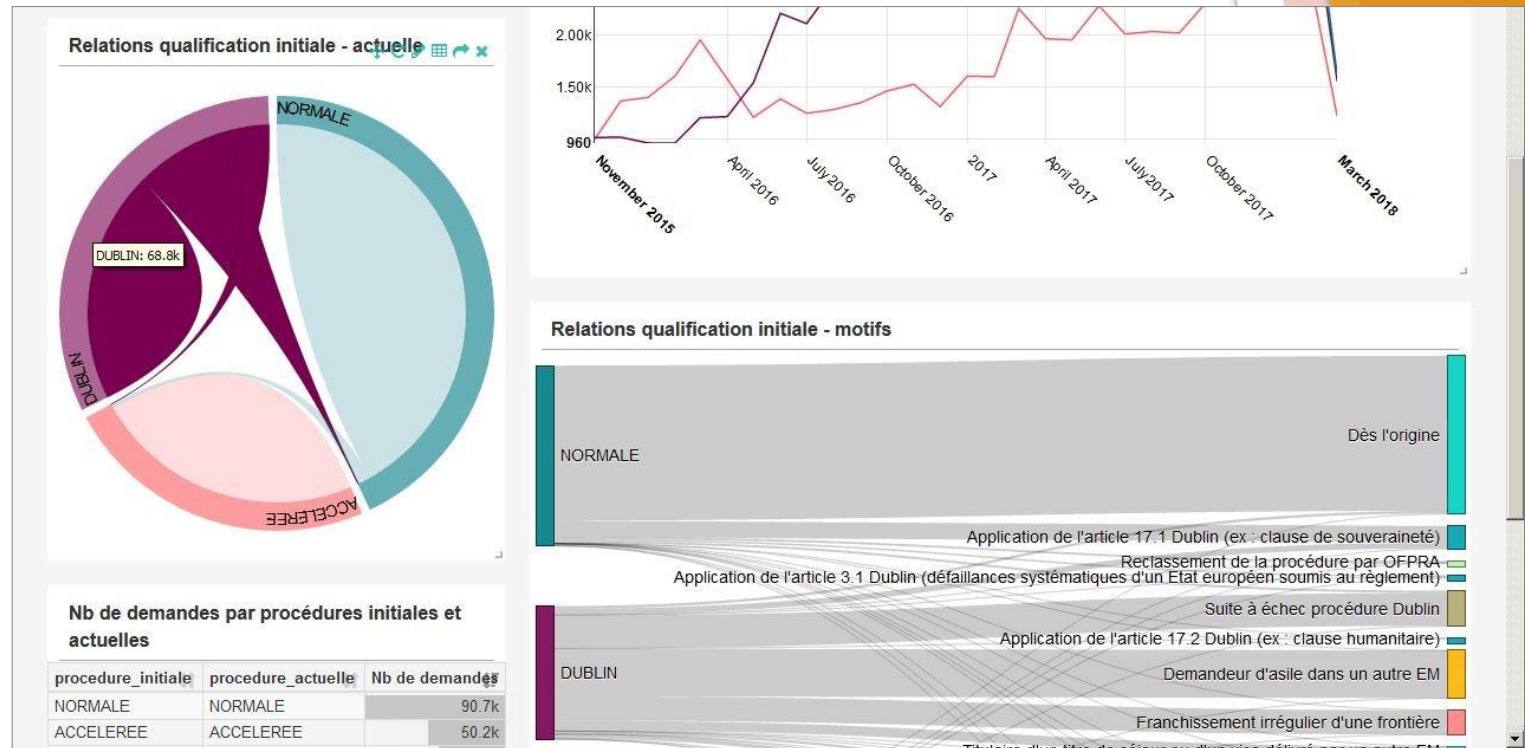
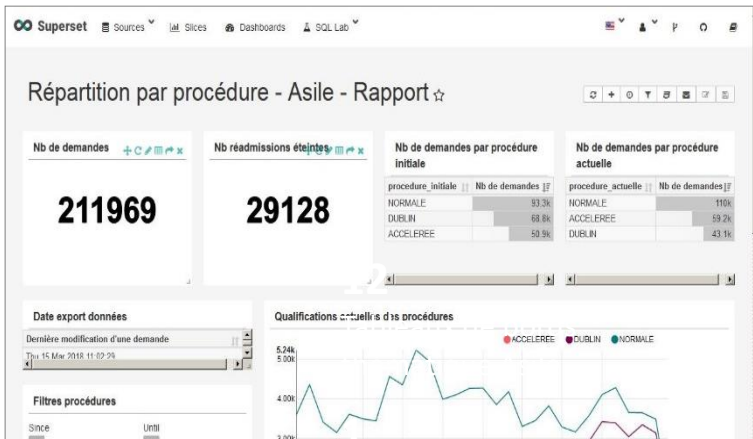
TABLEAU

Juil. 2017 : Première version disponible sur un serveur Garance

Jan. 2018 : Tableaux de bords thématique Asile sur le Cloud Pi

2018-2019 : Fin du développement des tableaux de bord asile
travail sur tableaux de bord séjour

2021 développement des tableaux de bord naturalisation



L'ANEF : quels gains ? *Pour les usagers ?*

- Un portail WEB pour les usagers : demande de titres, demandes de naturalisation, demande liées aux compétences de l'OFII (CIR, ADA)

Compte personnel suivant l'utilisateur dans ses démarches avec les administrations

Facilitation des démarches

Un lien internet « <https://administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr> » (mise en service le 18/02/2019)

- Un portail qui utilise les nouvelles technologies pour personnaliser au mieux l'information

Des écrans conçus selon le principe de l'UX (« *user experience* ») et testé « in vivo » auprès des usagers avant mise en service

- Un portail qui va chercher les info de l'utilisateur dans les autres applications de l'Etat (c'est le principe de l'Etat plateforme ou du « Dites-le nous une fois »)

Utilisation du « bouton » France-Connect

- Un soutien usager « professionnalisé »

Avec l'expérimentation auprès du CCC (centre de contact citoyen) de l'ANTS (formulaire de contact + ligne téléphonique dédiée + courriels)

Vous êtes ici : Accueil



TITRE DE SÉJOUR

Je demande ou renouvelle un Titre de Séjour

Motifs disponibles : Étudiant, Passeport Talent, Visiteur, Salarié, Membre de famille, Bénéficiaire de la Protection Internationale, Citoyen de l'UE, Jeune au pair, Retraité, Humanitaire

[ACCÉDER À LA DÉMARCHÉ >](#)



AUTORISATION DE TRAVAIL

Je demande une Autorisation de Travail

[ACCÉDER À LA DÉMARCHÉ >](#)



NATIONALITÉ FRANÇAISE

Je demande l'accès à la Nationalité Française

Motifs disponibles : par Décret, par Déclaration, demande de Francisation, Réintégration

[ACCÉDER À LA DÉMARCHÉ >](#)



VLS-TS

Je valide mon Visa Long Séjour valant Titre de séjour (VLS-TS)

[ACCÉDER À LA DÉMARCHÉ >](#)



CHANGEMENT DE SITUATION

Je déclare ou signale un changement de situation

Motifs disponibles : Signaler la perte, le vol ou la détérioration d'un titre, déclarer un changement d'état-civil, de domicile, ou de situation familiale

[ACCÉDER À LA DÉMARCHÉ >](#)



CIRCULATION

Je demande ou renouvelle un DCEM ou un TVE

Motifs disponibles : Titre de voyage pour étranger bénéficiaires de la protection internationale (TVE), Document de circulation pour étranger mineur (DCEM)

[ACCÉDER À LA DÉMARCHÉ >](#)


9:41 AM 100%

Menu

Accès à la nationalité française
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
DIRECTION GÉNÉRALE DES ÉTRANGERS EN FRANCE

Connexion Inscription

Avec France Connect

 S'identifier avec FranceConnect

Qu'est ce que France Connect ?

OU

Avec mon compte

Email

[Identifiant oublié ?](#)

Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)

Garder ma session ouverte

Me connecter

9:41 AM 100%

Menu

Accès à la nationalité française
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
DIRECTION GÉNÉRALE DES ÉTRANGERS EN FRANCE

Vous êtes ici : Accueil > Déposer ma demande

Déposer ma demande

Etape 1/5 Saisie de ma demande

Taux de complétion
15 %

Mes informations Parents et fratrie ✓ Ma situation

Titre du texte explicatif
Lorem ipsum dolor sit amet, conseti adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo.

▸ **ÉTAT-CIVIL**

▸ **ÉTUDES ET LANGUES**

▸ **SITUATIONS PARTICULIÈRES**

[< Revenir à l'étape précédente](#)

Enregistrer et reprendre plus tard

Passer à l'étape suivante >

9:41 AM 100%

Menu

Accès à la nationalité française
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
DIRECTION GÉNÉRALE DES ÉTRANGERS EN FRANCE

Vous êtes ici : Accueil > Déposer ma demande

Déposer ma demande

Etape 1/5 Saisie de ma demande

Taux de complétion
15 %

Mes informations Parents et fratrie ✓ Ma situation

Titre du texte explicatif
Lorem ipsum dolor sit amet, conseti adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo.

- **ÉTAT-CIVIL**

Les champs marqués d'un * sont obligatoires

Nom de naissance *

Nom marital

Avez-vous effectué un changement de nom ? *

Oui Non

Prénom(s)

[+ Ajouter un prénom](#)

Sexe *

Vous êtes ici : [Accueil](#) > [Mes demandes](#) > Prendre rendez-vous

Suivi de mes demandes

Demandes liées à mon état-civil

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo.

Je veux consulter mes effectuées

DEMANDE DE NATURALISATION



Le 10 juin 2018

Demande déposée

Accusé de réception



Le 15 juin 2018

Correction demandée

Corriger ma demande

- Documents à modifier
 - [Acte de naissance - Parent 2](#)
- Informations non concordantes entre les informations déclarées et les justificatifs
 - [Etat-civil](#)

Demande complétée




Demande déclarée complète et recevable par l'administration.

Vous êtes ici : [Accueil](#) > [Mes demandes](#) > État de ma demande

Prendre rendez-vous

Je prends rendez-vous pour l'entretien d'assimilation.

CHOISIR MON CRÉNEAU

Sélectionner une date 	Sélectionner une plage horaire 	Sélectionner un créneau disponible 																																																																	
<p>< Juin 2018 ></p> <table><thead><tr><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td></tr><tr><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td></tr><tr><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	L	M	M	J	V	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	31			<p>Matin (08:00 – 12:00) ▼</p>	<p>< Juin 2018 ></p> <table><thead><tr><th>Lundi 01</th><th>Mardi 02</th><th>Mercredi 03</th><th>Jeudi 04</th><th>Vendredi 05</th></tr></thead><tbody><tr><td>09:00</td><td></td><td>09:00</td><td>08:00</td><td>09:00</td></tr><tr><td>09:30</td><td></td><td>09:30</td><td>08:30</td><td>09:30</td></tr><tr><td>11:30</td><td></td><td></td><td>09:00</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>09:30</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>11:30</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>11:30</td><td></td></tr></tbody></table>	Lundi 01	Mardi 02	Mercredi 03	Jeudi 04	Vendredi 05	09:00		09:00	08:00	09:00	09:30		09:30	08:30	09:30	11:30			09:00					09:30					11:30					11:30	
L	M	M	J	V																																																															
1	2	3	4	5																																																															
8	9	10	11	12																																																															
15	16	17	18	19																																																															
22	23	24	25	26																																																															
29	30	31																																																																	
Lundi 01	Mardi 02	Mercredi 03	Jeudi 04	Vendredi 05																																																															
09:00		09:00	08:00	09:00																																																															
09:30		09:30	08:30	09:30																																																															
11:30			09:00																																																																
			09:30																																																																
			11:30																																																																
			11:30																																																																

MON RENDEZ-VOUS

À la **Préfecture de Nantes**
6 Quai Ceineray
44000 Nantes

Le **Mercredi 17 Décembre**

à **09:00**

Prendre rendez-vous

[Voir sur le plan](#)

Quel calendrier ?

- ▶ **ACCES A LA NATIONALITE FRANCAISE 2021 (débuté en 2018)**
 - ▶ Mise en service de l'expérimentation sur plateformes pilotes de Nantes, Nanterre, Rennes, Toulouse, Clermont-Ferrand et Créteil en juin 2021: dématérialisation de la demande de naturalisation par décret
 - ▶ Généralisation de la dématérialisation de la brique naturalisation par décret en fonction du RETEX et de l'assise juridique.
- ▶ **DEMANDE DE TITRE DE SEJOUR**
 - ▶ 17 septembre 2020 : étudiant
 - ▶ 06 avril 2021 : autorisation de travail
 - ▶ 25 mai 2021 : passeport talent
 - ▶ Juillet 2021 : visiteur, changement de situation, duplicata
 - ▶ Octobre 2021 : réfugié, protégé subsidiaire, + famille, DCEM, TVE,
 - ▶ Décembre 2021 : conjoint, parent et enfant de français, renouvellement VPF, citoyen UE + famille, carte de résident

Quel calendrier ?

▶ ASILE (débuté en 2015) - Priorités 2021 :

- ▶ orientation régionale,
- ▶ dématérialisation ATDA,
- ▶ Dublinet,
- ▶ interruption des délais d'enregistrement,
- ▶ Dublin entrant
- ▶ chantier « département d'action » au profit des outils statistiques

La conduite du changement

- ▶ **Conduite du changement ANEF (débuté en 2018) : la mise en place d'un soutien homogène entre les différents métiers (séjour, naturalisation) mais adaptée à chaque métier.**
 - ▶ Soutien usager : expérimentation avec le VLS-TS auprès du CCC (centre de contact citoyen) de l'ANTS (boîte fonctionnelle, contact téléphonique, formulaire de contact)
 - ▶ Soutien utilisateurs : réalisé par la DP ANEF (niveau 1) et la direction métier (niveau 2) via les outils DNUM (GLPI)
 - ▶ Formation : construction des formations avec la DRH/SDRF et DMAT
 - ▶ Communication : bâtie avec la MICOM DGEF et DICOM sur chaque « brique » : CP, flyer, tweet, affiche

FOCUS sur la transformation de la mission étrangers

La dématérialisation des procédures va entraîner la transformation des missions :

- moins d'accueil des usagers
- évolution de la relation à l'utilisateur : de l'accueil physique à la relation numérique

Cette transformation des missions est actuellement analysée afin d'en mesurer l'impact en termes :

- d'organisation
- de missions
- de charges de travail

Un enjeu d'accompagnement au changement est identifié :





- la mission d'accompagnement numérique des usagers apparaît essentiel pour réussir cette évolution (détaillée slides 22 et suivantes)
- un travail est en cours pour préciser cette mission qui doit tenir compte :
 - ✓ - de la spécificité et de la complexité de la mission étrangers (réglementation et diversité des situations de droit au séjour)
 - de l'articulation avec l'offre existante en matière de médiation numérique

ZOOM sur la situation actuelle de la mission étrangers : moyens et performance





Les services des étrangers (toutes missions confondues : séjour, naturalisation, éloignement, asile et contentieux) font l'objet chaque année de renforts en vacataires très conséquents afin de faire face à une activité qui reste élevée :

- en 2021, dès janvier, 20 ETPT ont été alloués pour absorber la charge de travail supplémentaire liée au BREXIT. A la mi-mai, 122 ETPT ont été de nouveau notifiés soit 1464 mois vacataires pour renforcer les équipes étrangers en général, avec des renforts ciblés également pour les plateformes de naturalisation.

Évolution de la performance des services étrangers (séjour)

	Efficienc (Dossiers/ETPO / Trim.)	Délais traitem ent premières demandes (Jours)	Délais traitem ent renouvellem ents (Jours)	Stock (Equivalen t jours)
T4 2020	266	93	51	103
T1 2021	252	97	64	94
Evolution				
Cible	240	90	30	60

Évolution de la performance des services étrangers (naturalisations)

	Efficiéncé (Dossiers/ETPO / Trim.)	Délaís d'insécution des demandes décret (Jours)	Délaís de traitemént des déclaratíons (Jours)	Stock (Équivalent jours)
T4 2020	56	394	285	548
T1 2021	71	418	392	480
Évolución				
Cible	69	270	180	270

ZOOM sur la situation actuelle de la mission étrangers : moyens et performance

L'ANEF constitue l'opportunité de redéployer les gains de temps permis par la dématérialisation au profit de l'amélioration de la performance des services étrangers :

- pour réduire les délais d'instruction
- pour résorber les stocks
- pour accompagner les usagers étrangers éloignés des procédures dématérialisées : médiation numérique
- pour faciliter et améliorer l'accueil des étrangers détenteurs d'un titre de séjour
- pour réduire les délais d'instruction des demandes d'acquisition de la nationalité française
- pour améliorer la mission d'éloignement des étrangers en situation irrégulière
- pour renforcer la lutte contre la fraude

La conduite du changement: l'accompagnement des agents et des usagers

Une stratégie mettant en œuvre des actions
de communication...
de formation...
de soutien

La conduite du changement: l'accompagnement des agents

❖ La communication **interne** :

- Séquences de présentation générale du programme ANEF (avec la DRH/SDRF) : informations par les formateurs internes de la SDRF (formés par la DP ANEF) lors des programmes d'« *Accueil des publics étrangers* » et de « *Prise de poste des nouveaux chefs de bureau des étrangers* ». Egalement auprès des SG
- Actions spécifiques programmées ou prévues pour chaque module déployé ou en cours de réalisation du programme ANEF :
 - Tests usagers sur chaque « brique »
 - Tests en réel sur 3 à 5 préfectures avant chaque mise en service (ex : séjour étudiant, tests en réel en juillet et septembre à la PP (2 fois), Lille, Versailles et Laon)...
 - RETEX systématique à l'issue avec les préfectures par visio
 - Formation du CCC à Charleville Mezière 1 mois avant l'ouverture de chaque brique par DP ANEF et métier (ex : 28 mai pour NATALI)

L'accompagnement du changement pour les services séjour

- ▶ Des référents ANEF séjour (un par site) régulièrement informés (à chaque mise en production ou incident)
- ▶ L'organisation de retour d'expérience pour prendre en compte les retours utilisateurs
- ▶ La mise à disposition d'un guide de préconisations d'organisation
- ▶ L'accès à un module pilotage et statistiques (Tableau)

L'accompagnement des services : le dispositif de communication

Des kits de communication sur chaque « brique », préparé en lien avec la MICOM et la DICOM, est diffusé pour chacune des nouvelles téléprocédures mises en service. Il se compose de:

- ▶ Un communiqué de presse, permettant de relayer localement l'information du déploiement de la nouvelle téléprocédure.
- ▶ Un tweet pour une diffusion lors de l'ouverture.
- ▶ Des affiches et flyers qui permettent de diffuser largement l'information sur les sites internet des préfectures et dans les parties accueillant du public.

L'accompagnement des usagers séjour : le dispositif de soutien de l'ANTS

- ▶ Le centre de contact citoyen (CCC) de l'ANTS est mobilisé pour répondre aux questions des usagers.
- ▶ Les usagers peuvent contacter le CCC via un formulaire de contact en ligne, directement accessible depuis le portail usager, ou via un numéro de téléphone gratuit leur permettant d'échanger avec un téléconseiller.
- ▶ L'ANTS, grâce à une formation assurée par la DP ANEF et la SDST et la construction d'une base de connaissances (Wiki), peuvent répondre à la grande majorité des questions .
- ▶ Pour les questions nécessitant une assistance de la DP ANEF, un ticket est créé par le CCC et orienté selon le cas.
- ▶ Un point bimensuel est organisé entre la DP ANEF, la SDST et le CCC pour suivre les dossiers en cours.

L'accompagnement des usagers séjour : le dispositif d'accompagnement numérique

- ▶ Des travaux en cours avec la DMAT pour assurer une Mission d'accompagnement numérique des usagers étrangers en préfecture.
- ▶ Mission prévue pour répondre aux besoins de plusieurs types d'utilisateurs :
 - ▶ L'utilisateur étranger qui n'est pas à l'aise avec les usages du numérique et/ou qui ne dispose pas du matériel nécessaire
 - ▶ L'utilisateur étranger autonome dans l'utilisation des outils numériques mais qui n'est pas ou ne se pense pas être en capacité de réaliser seul ses démarches administratives
 - ▶ L'utilisateur étranger autonome dans l'utilisation du numérique et dans les démarches administratives mais connaissant une situation bloquante ou étant en demande de conseil sur sa procédure ou d'information sur son avancée

L'accompagnement des agents pour les téléprocédure séjour : le dispositif de formation

- ▶ Un dispositif de formation construit en partenariat avec la SDRF dès 2019
- ▶ Une stratégie de formation s'appuyant sur des formateurs internes occasionnels (FIO) issus des préfectures et ayant une bonne connaissance du métier
- ▶ Des formations pouvant, au besoin, se dispenser en classe virtuelle.
- ▶ Un e-learning disponible
- ▶ La mise à disposition d'un guide utilisateurs
- ▶ La mise à disposition de fiches métier pour aider à l'instruction des demandes.

L'accompagnement des services séjour : le dispositif de soutien par ticketing

- ▶ Les référents ANEF séjour ont à disposition une chaîne de soutien via un système de ticketing (GLPI) - outil DNUM
- ▶ La DP ANEF traite les questions fonctionnelles et redirige les questions métier vers une boîte fonctionnelle dédiée de la SDST.

L'accompagnement des agents pour la mise en place de NATALI: le dispositif de formation

- ▶ Un dispositif de formation construit en partenariat avec la SDRF depuis l'automne 2020
- ▶ Une stratégie de formation s'appuyant sur un binôme de formateurs relais désigné au sein de chaque plateforme (interlocuteurs de proximité).
- ▶ Des formations pouvant, au besoin, se dispenser en classe virtuelle.
- ▶ Des formateurs ayant une bonne connaissance du métier, garantissant une approche globale et opérationnelle de l'outil.
- ▶ La mise à disposition d'un guide métier.

L'accompagnement des agents pour la mise en place de NATALI: le dispositif de soutien par ticketing

- ▶ Des référents NATALI ont été identifiés au sein de chaque plateforme pilote. Ils seront chargés de faire remonter les signalements et seront destinataires des informations (évolutions, correctifs) relatives au SI.
- ▶ Les référents NATALI utiliseront la chaine de soutien via le système de ticketing -outil DNUM
- ▶ La DP ANEF traitera les questions fonctionnelles et redirigera les questions métier vers les correspondants désignés.

L'accompagnement des usagers NATALI: le dispositif de communication

Le kit de communication, préparé en lien avec la MICOM et la DICOM se composera de:

- ▶ Un communiqué de presse, permettant de relayer localement l'information du déploiement de la nouvelle télé procédure.
- ▶ Un prêt à publier, reprenant les éléments de langage et d'information utiles aux usagers souhaitant déposer une demande.
- ▶ Un flyer qui permettra de diffuser largement l'information sur les territoires concernés par la phase d'expérimentation.

L'accompagnement des usagers NATALI: le dispositif d'accompagnement numérique

- ▶ Mission d'accompagnement numérique des usagers étrangers en préfecture, dont pourront bénéficier les demandeurs d'accès à la nationalité française.
- ▶ Mise à disposition sur les sites internet des préfecture d'une vidéo didactique en motion design qui permettra à l'utilisateur de bien se repérer dans le déroulé des grandes étapes de son dossier et notamment de le guider dans toute la phase préparatoire du dépôt de sa demande

L'accompagnement des usagers NATALI: le dispositif de soutien de l'ANTS

- ▶ Le centre de contact citoyen (CCC) de l'ANTS sera mobilisé pour répondre aux demandes des postulants à la nationalité française.
- ▶ Les demandeurs pourront contacter le CCC via un formulaire de contact en ligne, directement accessible depuis le portail usager, ou via un numéro de téléphone gratuit leur permettant d'échanger avec un téléconseiller.
- ▶ L'ANTS, grâce à une base de connaissance transmise en amont, pourra répondre directement à grand nombre de questions techniques ou fonctionnelles.
- ▶ Pour les questions nécessitant une assistance métier (très rarement), un ticket sera créé et adressé à la SDANF.