



# PRÉFET DES PYRÉNÉES- ATLANTIQUES

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

---

### LANCEMENT DE L'EXPÉRIMENTATION « POINT D'ACCUEIL NUMÉRIQUE AUGMENTÉ » (OU « PAN+ ») EN PRÉFECTURE DES PYRÉNÉES-ATLANTIQUES

à Pau, le 18 octobre 2022

L'élargissement et la diversification des conditions d'accueil du public en préfecture sont identifiées comme une priorité du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer pour la période 2022-2025.

Dans un contexte de dématérialisation croissante des procédures, la préfecture des Pyrénées-Atlantiques a été sélectionnée pour expérimenter l'élargissement de l'offre de services des points d'accueil numériques créés en 2017.

L'objectif de cette expérimentation est de renforcer l'accompagnement des usagers en rupture avec le numérique ainsi que celui des usagers qui sont confrontés à problèmes complexes lors de l'accomplissement d'une démarche en ligne.

L'expérimentation doit permettre d'identifier la meilleure organisation possible avant d'envisager la généralisation du dispositif à l'ensemble des préfectures et sous-préfectures.

**Après une phase de conception et de préparation, le point d'accueil numérique augmenté des Pyrénées-Atlantiques a été officiellement inauguré ce mardi 18 octobre 2022.** Afin de répondre aux besoins des usagers et de garantir au mieux leur satisfaction, l'expérimentation repose sur les principes et innovations suivantes :

**1 – Les horaires d'ouvertures sont élargis :** le point d'accueil numérique augmenté est ouvert le matin (9h-12h) et l'après-midi (13h30-16h00), **tous les jours de la semaine.**

---

#### Cabinet du préfet

Bureau de la représentation de l'État  
et de la communication interministérielle

Tel : 06 26 14 12 79

Mél : [pref-communication@pyrenees-atlantiques.gouv.fr](mailto:pref-communication@pyrenees-atlantiques.gouv.fr)

Astreinte communication en soirée, de 18h30 au lendemain 8h  
et le week-end, du vendredi 18h30 au lundi 8h, merci de contacter :  
Tel : 06 15 20 31 38

Mél : [pref-astreinte-communication@pyrenees-atlantiques.gouv.fr](mailto:pref-astreinte-communication@pyrenees-atlantiques.gouv.fr)

---

2 rue du Maréchal Joffre, 64 021 Pau Cedex

Tel : 05 59 98 24 24

[www.pyrenees-atlantiques.gouv.fr](http://www.pyrenees-atlantiques.gouv.fr)

@prefet64    

2 – Afin de permettre aux usagers qui le souhaitent de planifier leur venue et d’avoir davantage de visibilité sur leur horaire de passage, **des créneaux sur rendez-vous sont ouverts les mardi après-midi et vendredi matin.**

La prise de RDV peut s’effectuer en ligne sur [www.pyrenees-atlantiques.gouv.fr](http://www.pyrenees-atlantiques.gouv.fr) ou par téléphone au 05 59 98 21 75.

3 – Ce point d’accueil numérique a pour mission **d’accompagner les usagers dans la réalisation de l’ensemble des démarches en ligne relevant de la préfecture et, à terme, du ministère de l’Intérieur.**

Le principe est le suivant : **toute démarche en ligne proposée par la préfecture doit pouvoir faire l’objet d’un accompagnement personnalisé en préfecture.**

Sont notamment concernées :

- Les procédures relatives aux titres sécurisés (ANTS) : pré-demande de carte nationale d’identité et passeports, certificats d’immatriculation, permis de conduire, etc. ;
- Les procédures qui concernent les personnes de nationalité étrangère présentes sur le territoire national : titres de séjour, changement de situation, documents de circulation, titres de voyage, etc.
- De nouvelles procédures avec par exemple : les déclarations de manifestations sportives, procurations électorales, demandes de médailles d’honneur du Travail, création de comptes « armes », etc.

Dans une deuxième phase de l’expérimentation, l’extension à d’autres démarches en ligne est étudiée (paiement des amendes, désignation de conducteurs, etc.).

#### **4 – Trois modalités d’accueil sont expérimentées.**

La nouvelle organisation spatiale repose sur trois modalités d’accueil sur lesquelles l’avis des usagers sera systématiquement demandé :

- Un **espace ouvert et lumineux**, au sein de l’espace d’accueil des usagers ;
- Un **bureau fermé avec un haut niveau de confidentialité**, accessible depuis l’espace ouvert ;
- Un **espace « guichet »**.

L’objectif de l’expérimentation est d’identifier les modalités d’accueil qui satisfont le mieux les usagers en fonction de leur situation.

#### **5 - Le point d’accueil numérique est animé par trois nouveaux médiateurs numériques.**

Cette nouvelle équipe a été formée grâce au recrutement d’une nouvelle agent et de deux personnes volontaires du service civique placée sous sa responsabilité. Ses membres ont été formés à partir de début septembre à l’ensemble des téléprocédures concernées.

## **6 – Le point d'accueil numérique augmenté renforce sa coordination avec les autres services d'accueil du public de proximité, notamment les France Services.**

L'offre de service du PAN+ est différente de celle des France Services car elle est limitée aux procédures relevant de la préfecture ou du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer. Cependant, la coordination des deux entités est indispensable afin de ne pas brouiller les parcours des usagers et de participer à la simplification des démarches.

Dans cet objectif, le PAN+ et les France Services du département ont d'ores et déjà entamé un travail pour partager des outils communs et des bonnes pratiques (fiches réflexes, recueil de bonnes pratiques, annuaire, etc.).

Dans l'hypothèse où un usager se présente au PAN+ alors que sa démarche n'en relève pas, il sera systématiquement redirigé vers la France Services la plus proche de chez lui, et les médiateurs numériques pourront l'accompagner dans sa prise de RDV.