

Formation à COMDALO

Spécifique IDF

Niveau Expérimentés

6 octobre 2014

Module 1 :

Enregistrement et gestion de la complétude








MINISTÈRE
DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES
ET DU LOGEMENT
www.territoires.gouv.fr






MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET DE L'ÉNERGIE
www.developpement-durable.gouv.fr

La formation est destinée aux administrateurs locaux et aux gestionnaires « expérimentés » souhaitant améliorer leur pratique de Comdalo

Ce que cette formation est :

-  Un support pour les administrateurs locaux et/ou les gestionnaires qui ont un usage régulier de l'outil
-  Un zoom et des focus détaillés pour les utilisateurs qui souhaitent utiliser des fonctionnalités avancées de l'outil
-  Un rappel des nouvelles fonctionnalités de l'application suite aux dernières mises en production
-  Une étude de quelques cas pratiques auxquels les utilisateurs sont souvent confrontés
-  Une mise en perspective de certaines problématiques métier et réglementaires qui interagissent avec les fonctionnalités de Comdalo

Ce que cette formation n'est pas :

-  Un guide utilisateur pas à pas de l'outil
-  Un guide de saisie a minima
-  Un cours dispensé par un formateur sans interactivité avec les utilisateurs
-  Une formation outil totalement déconnectée de certains aspects réglementaires et métier
-  Une formation « métier » déconnectée de l'utilisation de Comdalo

Programme de la journée



9h45 – 12h30

AR et gestion de la complétude

- **Création du dossier**
- **Interface Comdalo-SNE**
- **Fonction homonymie**
- **AR et gestion de la complétude**
- **Point sur les courriers**



13h30 – 16h00

Cas pratiques

Créer un dossier de recours DALO, en accuser réception et gérer sa complétude (4 cas distincts)

Recours gracieux

Saisie et accusé de réception d'un recours gracieux

Ordre du jour

Création du dossier

Utilisation des « secteurs administratifs »
Import à partir du Numéro Unique

Fonction homonymie

Repérer les doublons
Accès à la fonction homonymie
Champs concernés par la recherche d'homonymes

AR et gestion de la complétude du dossier

Délai d'instruction
Les règles sur les pièces obligatoires à fournir par le requérant
Système d'alertes : dossiers en attente d'AR
Les quatre cas de figure de la complétude des dossiers
Système d'alertes : dossiers complets/incomplets
Correction des erreurs sur les dates de dépôt et d'AR

Point sur les courriers

Paramétrage des courriers d'AR
Les courriers liés aux pièces obligatoires
Les courriers de demandes de pièces complémentaires hors formulaire

Cas pratiques

Créer un dossier de recours DALO, en accuser réception et gérer sa complétude (4 cas distincts)

Recours gracieux

Saisie et accusé de réception d'un recours gracieux

Gestion des secteurs administratifs (1/2)



Profil « Administrateur local »
Menu « Administration »
Sous-menu « Gestion des secteurs administratifs »

Création des secteurs administratifs



Critères de recherche pour secteurs administratifs

critères

Code :

Libellé court :

Libellé long :

 Chercher  Ajouter

La liste des « secteurs administratifs » ayant été saisie par l'administrateur, le gestionnaire pourra alors affecter chacun des recours à un secteur donné.



Trucs et astuces

Cette fonction a été créée pour pouvoir regrouper des recours par arrondissement territorial, mais la création de pseudo secteurs administratifs permet également de gérer des dossiers par instructeur

Gestion des secteurs administratifs (2/2)



Profil « Gestionnaire »
Menu « Gestion des recours »
Sous-menu « Recours »

L'affectation d'un dossier à un secteur administratif peut se faire à la création du dossier ou à tout moment de son instruction.

Création d'un recours

Création Dossier

Enregistrer le recours Rétablir Annuler

Identification Dossier

Recours

* Objet du recours : Exercice de Rattachement : 2014

* Date de dépôt (JJ/MM/AAAA) : calendrier **Secteur administratif :**

Recours inexploitable : Oui Non

Numéro Unique

Numéro Unique : 013 Appel Numéro unique

1 - Identité du requérant

* Civilité : Nom de jeune fille :

* Nom : * Prénom(s) :

* Date de naissance (JJ/MM/AAAA) : calendrier Situation familiale :

Recherche d'un dossier

Critères de recherche des recours

Pour effectuer une recherche sur un numéro de dossier, il faut saisir le numéro de dossier de la manière suivante: AAAA-DDD-CCCCC ou DDDAAAACCCCC CCCCC pour le numéro chrono du dossier. Exemple : 2007-076-000001 ou 0762007000001

critères

Numéro dossier : Objet :

Exercice de rattachement : Mois de dépôt :

Année de dépôt : En attente de pièces :

Etat du dossier :

Nom du requérant : Prénom du requérant :

Code postal Courrier : Présence de recours gracieux :

Date de naissance : calendrier **Secteur administratif :**

Chercher Ajouter

Les critères de recherche des recours permettent de générer des listes de dossiers par secteur administratif

L'import depuis Numéro Unique (1/3)



Profil « Gestionnaire »
Menu « Gestion des recours »
Sous-menu « Recours »

Message d'alerte au moment de l'enregistrement d'un recours logement dans le cas où le numéro unique du requérant n'a pas été saisi

Le Numéro Unique doit être saisi avant d'enregistrer. La demande de logement social est une démarche préalable obligatoire sauf dans le cas de situations exceptionnelles dûment justifiées. Cliquer sur Appel Numéro Unique pour Importer les données renseignées dans le SNE



Point d'attention

Le dépôt ou le renouvellement d'une demande de logement social constitue la démarche préalable la plus évidente pour la plupart des requérants DALO. Cette démarche n'est cependant rendue obligatoire par la loi que pour les personnes qui fondent leur recours sur le délai anormalement long.

Toutefois, **le décret du 11 février 2014** prévoit que le dépôt d'une demande de logement social attesté par le numéro unique sera un préalable nécessaire au dépôt d'un recours DALO sauf dans le cas de situation exceptionnelle justifiée par le requérant (ex : cas des personnes en habitat indigne ayant fait des démarches auprès du propriétaire des locaux)

L'import depuis Numéro Unique (2/3)

La saisie du numéro unique est indispensable au bon fonctionnement des interfaces avec le SNE

Profil « Gestionnaire »
Menu « Gestion des recours »
Sous-menu « Recours »



Point d'attention

Sauf situation exceptionnelle justifiée, les secrétariats des commissions de médiation doivent pour chaque dossier :

- saisir le numéro unique du requérant
- utiliser la fonction « Appel Numéro Unique » afin de vérifier sa présence dans le SNE

Au moment de la création du dossier, le numéro unique et la fonction « Appel Numéro Unique » sont disponibles au niveau des données de base du recours. Le dossier ayant été créé, ils apparaissent désormais dans le cadre « Démarches préalables et demandes de logement locatif social »

Création Dossier

Enregistrer le recours Rétablir Annuler

Identification Dossier

Recours

* Objet du recours : Exercice de Rattachement : 2014

* Date de dépôt (JJ/MM/AAAA) : calendrier Secteur administratif :

Recours inexploitable : Oui Non

Numéro Unique

Numéro Unique : 013 Appel Numéro unique

1 - Identité du requérant

* Civilité :

* Nom : Nom de jeune fille :

* Prénom(s) :

* Date de naissance (JJ/MM/AAAA) : calendrier Situation familiale :

L'import depuis Numéro Unique (3/3)



Profil « Gestionnaire »
Menu « Gestion des recours »
Sous-menu « Recours »



Point d'attention

En cas de différence entre les données du formulaire Cerfa DALO et celles issues de l'appel à Numéro Unique, il convient de privilégier les données du formulaire DALO.

Interface avec Numéro Unique

Valider Annuler

Détermination des informations à récupérer de Numéro Unique - 211 1210 259456 94037

1 - Identité du requérant

Information	Mise à jour	Valeur Numéro Unique
* Civilité	<input checked="" type="checkbox"/>	M
* Nom	<input checked="" type="checkbox"/>	LEMOINE
Nom de jeune fille	<input type="checkbox"/>	
* Prénom	<input checked="" type="checkbox"/>	CHRISTOPHE
* Date de naissance (JJ/MM/AAAA)	<input checked="" type="checkbox"/>	12/10/1984
Situation familiale	<input checked="" type="checkbox"/>	Célibataire

2 - Nationalité du requérant

Information	Mise à jour	Valeur Numéro Unique
Choix de la nationalité	<input checked="" type="checkbox"/>	Français(e)

3 - Coordonnées et informations relatives au logement actuel

Adresse du local ou du logement dans lequel vous vivez

L'appel à numéro unique permet

- de récupérer automatiquement un grand nombre des informations du dossier :
 - identité du requérant
 - nationalité du requérant
 - coordonnées et informations relatives au logement actuel
 - personnes à loger
 - ressourceset donc de gagner du temps au moment de l'enregistrement du dossier

- de faire fonctionner les interfaces avec le SNE

Ordre du jour

Création du dossier

Utilisation des « secteurs administratifs »
Import à partir du Numéro Unique

Fonction homonymie

Repérer les doublons
Accès à la fonction homonymie
Champs concernés par la recherche d'homonymes

AR et gestion de la complétude du dossier

Délai d'instruction
Les règles sur les pièces obligatoires à fournir par le requérant
Système d'alertes : dossiers en attente d'AR
Les quatre cas de figure de la complétude des dossiers
Système d'alertes : dossiers complets/incomplets
Correction des erreurs sur les dates de dépôt et d'AR

Point sur les courriers

Paramétrage des courriers d'AR
Les courriers liés aux pièces obligatoires
Les courriers de demandes de pièces complémentaires hors formulaire

Cas pratiques

Créer un dossier de recours DALO, en accuser réception et gérer sa complétude (4 cas distincts)

Recours gracieux

Saisie et accusé de réception d'un recours gracieux

Fonction homonymie : repérer les doublons

Pourquoi procéder à la recherche d'homonymes ?

La recherche d'homonymes vise à repérer les doublons sur des procédures en cours

Quels sont les différents cas d'homonymie ?

- Cas 1 : plusieurs dépôts à différents endroits
- Cas 2 : dépôts différés dans le temps (la situation du requérant ayant évolué)
- Cas 3 : dépôts abusifs (à répétition)
- Cas 4 : dépôt logement et dépôt hébergement réalisés par le même requérant (la restitution de l'objet du recours apparaît dans la recherche d'homonymie)

Que faire des cas d'homonymie repérés ?

- Tout dossier doit être traité par l'utilisateur de Comdalo, même s'il repère un doublon
- C'est à la commission de rejeter un dossier considéré comme un doublon (le cas échéant)

Accès à la fonction homonymie (1/2)

1. Dans le menu « Recours » : au moment de l'enregistrement du recours

La recherche d'homonymes se déclenche automatiquement lorsque l'on enregistre le nouveau recours après un clic sur le bouton « Enregistrer le recours »

Enregistrer le recours Rétablir Annuler

Identification Dossier

Recours

* Objet du recours : [dropdown] Exercice de Rattachement : [2013]

* Date de dépôt (JJ/MM/AAAA) : [calendar] Secteur administratif : [dropdown]

Recours inexploitable : Oui Non

Numéro Unique

Numéro Unique : [057] Appel Numéro unique

1 - Identité du requérant

* Civilité : [dropdown]

* Nom : [text] Nom de jeune fille : [text]

* Prénom(s) : [text]

* Date de naissance (JJ/MM/AAAA) : [calendar] Situation familiale : [dropdown]

Enregistrer le recours Rétablir Annuler



Trucs et astuces

Comment gérer un nombre important d'homonymes ?

- 1^{er} tri : utilisation des filtres dans les colonnes pour repérer ceux qui vous concernent vraiment
- 2^{ème} tri : après ce premier tri, clic sur le lien hypertexte pour avoir accès aux informations plus détaillées

Éléments saisis

Titre : Mme Nom : COMDALO Nom de jeune fille : CORBEAU

Prénom(s) : Marie

Date de naissance (JJ/MM/AAAA) : 16/02/2012

N° de voie, type de voie, nom de la voie :

Nom du conjoint :

Prénom du conjoint (1) :

Code postal : Ville :

ur identifier les homonymes, le système recherche, pour l'ensemble des départements de France, les informations d'identification d'une personne qui sont les suivantes : le titre, le nom, nom de jeune fille, les 3 noms et la date de naissance. Cette recherche s'effectue aussi sur le nom du conjoint du requérant (si la personne est identifiée comme "épouse", "époux", "concubinage" et "pacsé" dans les personnes du foyer).

Accès à la fonction homonymie (2/2)

2. Dans le menu « Recours » : après l'enregistrement du recours

La recherche d'homonymes se fait en sélectionnant l'icône correspondante



Enregistrer le recours Rétablir Annuler **Homonymes**

Pièces Instructions Retrait

Recours

Etat du recours : Hors délai 1
Objet du recours : Logement
Date de l'accusé de réception : 18/01/2008
Secteur administratif : [dropdown]

Date de dépôt (JJ/MM/AAAA) : 08/01/2008
Date d'expiration du délai : 17/07/2008
Date de recours contentieux :

Précédents passages en commission

Ce dossier n'est jamais passé en commission.



Point d'attention

- Lors de la recherche d'homonymes, vous avez accès à tous les dossiers
- La recherche d'homonymes porte sur la France entière

Champs concernés par la recherche d'homonymes (1/2)

Nom du requérant

La recherche d'homonymes concernant le nom du requérant est accessible dès l'enregistrement du recours

Nom de jeune fille

La recherche d'homonymes concernant le nom de jeune fille est accessible dès l'enregistrement du recours

Nom du conjoint

La recherche d'homonymes étendue au conjoint est accessible à partir du moment de l'enregistrement du formulaire (personnes à loger)

Exemple

Nom de jeune fille

Le système a trouvé 2 dossiers à l'état non clôturé déposés par des homonymes du requérant saisi.

Éléments saisis

Titre : Mme Nom : COMDALO **Nom de jeune fille : CORBEAU**

Prénom(s) : Marie

Date de naissance (JJ/MM/AAAA) : 16/02/2012

N° de voie, type de voie, nom de la voie :

Nom du conjoint :

Prénom du conjoint (1) :

Code postal : Ville :

pour identifier les homonymes, le système recherche, pour l'ensemble des départements de France, les informations d'identification d'une personne qui sont les suivantes : le titre, le nom, nom de jeune fille, les 3 prénoms et la date de naissance. Cette recherche s'effectue aussi sur le nom du conjoint du requérant (si la personne est identifiée comme "épouse", "époux", "concubinage" et "pacsé" dans les personnes du foyer).

Liste des dossiers

Dossier	Requérant	Conjoint	Date dépôt	Etat dossier	Objet du recours	Adresse	Dpt
2-023-000013	Mme Patrice COMDALO		16/02/2012	Mis à disposition de la commission	Logement		23
2-023-000014	Mlle Sylvie RENARD (CORBEAU)		16/02/2012	Recu	Logement		23

Champs concernés par la recherche d'homonymes (2/2)

Synthèses des combinaisons pour lesquelles la recherche d'homonymes s'effectue entre le dossier en cours de traitement par un utilisateur et les autres dossiers

Synthèse des combinaisons possibles		Dossiers de Comdalo sur lesquels s'effectuent la recherche d'homonymes		
		Nom du requérant	Nom de jeune fille du requérant	Nom du conjoint du requérant
Dossier en cours de traitement par l'utilisateur dans Comdalo	Nom du requérant	Oui	Oui	Oui
	Nom de jeune fille du requérant	Oui	Oui	Non
	Nom du conjoint du requérant	Oui	Non	Oui

La recherche d'homonymes se fait à l'aide d'un algorithme croisant des critères mathématiques et phonétiques

Ordre du jour

Création du dossier

Utilisation des « secteurs administratifs »
Import à partir du Numéro Unique

Fonction homonymie

Repérer les doublons
Accès à la fonction homonymie
Champs concernés par la recherche d'homonymes

AR et gestion de la complétude du dossier

Délai d'instruction
Les règles sur les pièces obligatoires à fournir par le requérant
Système d'alertes : dossiers en attente d'AR
Les quatre cas de figure de la complétude des dossiers
Système d'alertes : dossiers complets/incomplets
Correction des erreurs sur les dates de dépôt et d'AR

Point sur les courriers

Paramétrage des courriers d'AR
Les courriers liés aux pièces obligatoires
Les courriers de demandes de pièces complémentaires hors formulaire

Cas pratiques

Créer un dossier de recours DALO, en accuser réception et gérer sa complétude (4 cas distincts)

Recours gracieux

Saisie et accusé de réception d'un recours gracieux

Délai d'instruction (« délai 1 »)

Le décret n°2010-398 du 22 avril 2010 relatif au DALO modifie la date de départ du délai imparti à la commission de médiation pour rendre sa décision (« délai 1 »)

Avant le décret

C'est la délivrance de l'accusé de réception qui fait partir le délai imparti à la commission de médiation pour rendre sa décision : « délai 1 ».
Ce délai n'est pas suspendu.



Après le décret

- Le « délai 1 » débute à la date de dépôt du dossier par le service
- La suspension du délai en cas de dossier incomplet est également indiquée au requérant



Point d'attention

Tout dossier, complet ou incomplet, doit faire l'objet d'un accusé de réception (AR) et passer en commission.
Dans le cas d'un dossier incomplet, le courrier de demandes de pièces obligatoires fait office d'AR.

Les règles sur les pièces justificatives à fournir par le requérant

Envoi des pièces dans le délai requis pour compléter le dossier

- Si le formulaire n'est pas complètement rempli ou si des pièces justificatives obligatoires font défaut, le service instructeur envoie à l'intéressé un courrier qui récapitule les informations à renseigner ou les pièces à produire
- Le service instructeur lui fixe un délai pour l'accomplissement de ces formalités
- Le délai au terme duquel la commission doit rendre sa décision est suspendu pendant le délai imparti au demandeur pour produire les pièces requises
- La production de ces pièces avant l'expiration du délai fixé met fin à cette suspension. Un courrier est alors envoyé au demandeur pour l'informer du nouveau terme du délai imparti à la commission pour rendre sa décision

Non envoi des pièces dans le délai requis

- En l'absence de production des pièces dans le délai requis, le délai d'examen par la commission, suspendu par la demande de pièces obligatoires, reprend à l'expiration du délai fixé au demandeur
- L'absence de production des pièces obligatoires ne constitue pas un motif automatique de rejet
- La commission peut prendre, si elle estime le dossier insuffisant du fait de l'absence d'éléments obligatoires, une décision de rejet. Mais ce n'est pas une obligation.
- En l'absence de décision, un rejet implicite sera constitué à l'expiration du délai qu'avait la commission pour rendre sa décision

Le système d'alertes : dossiers en attente d'AR

Le système d'alertes en page d'accueil permet d'avoir une vision synthétique de l'état des dossiers en attente de traitement

Le système d'alertes permet en particulier de dénombrer et d'accéder aux dossiers en attente d'édition d'un AR (accusé de réception « standard » ou courrier de demandes de pièces obligatoires)

Liste des dossiers prêts/non prêts à être mis en commission : [Accès aux dossiers](#)

Dossiers reçus en attente sans accusé de réception ou sans courrier de demandes de pièces obligatoires		
Hébergement :	Pas d'alerte	Logement : 1 alerte
Délivrance d'une décision : Alertes sur "Délai 1"		
Hébergement :	Pas d'alerte (J - 0)	Logement : 3 alertes (J - 75)
Délivrance d'une décision : Alertes sur "Délai Recours Gracieux"		
Hébergement :	Pas d'alerte (J - 0)	Logement : 1 alerte (J - 30) - 1 alerte (dépassé)
Délivrance d'une proposition de relogement : Alertes sur "Délai 2"		
Hébergement :	Pas d'alerte (J - 0)	Logement : 77 alertes (J - 120) - 151 alertes (dépassé)
Structure Hébergement et RHVS :		
Logement de transition, Logement-foyer résidence sociale, Logement-foyer autre :	Pas d'alerte (J - 0)	
Dossiers incomplets : délai de production expiré - courrier d'information de dossier incomplet non édité		
Hébergement :	Pas d'alerte	Logement : 2 alertes
Dossiers complets : requérants non informés		
Hébergement :	Pas d'alerte	Logement : Pas d'alerte
Demande de traitements		
Traitée : 0 demande	En attente : 0 demande	En erreur : 0 demande
Demandeurs radiés issus de N° Unique pour relogement		
A traiter : 0 dossier		
Demandeurs caducs issus de SYPLO (bénéficiaire plus à reloger et plus d'offre)		
A traiter : 0 dossier		

Profil « Administrateur local » et
« Gestionnaire »
Page d'accueil

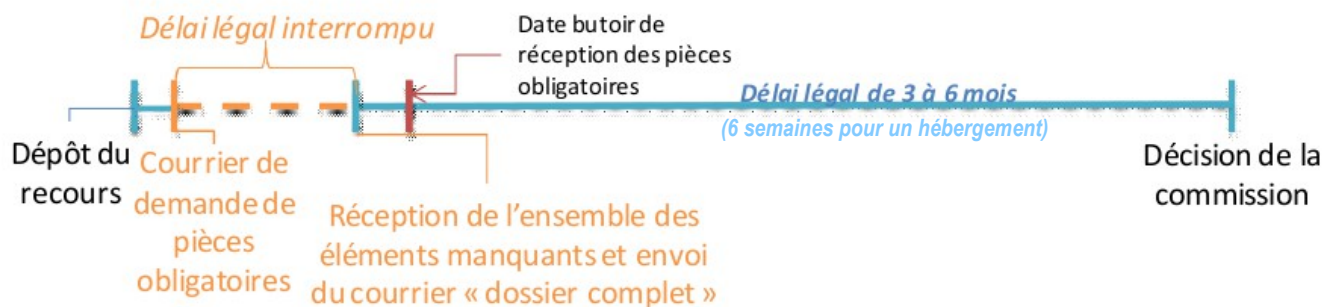
Les quatre cas de figure de la complétude du dossier (1/4)

Cas 1 : le dossier est complet dès le dépôt (cas prévu par les textes réglementaires)



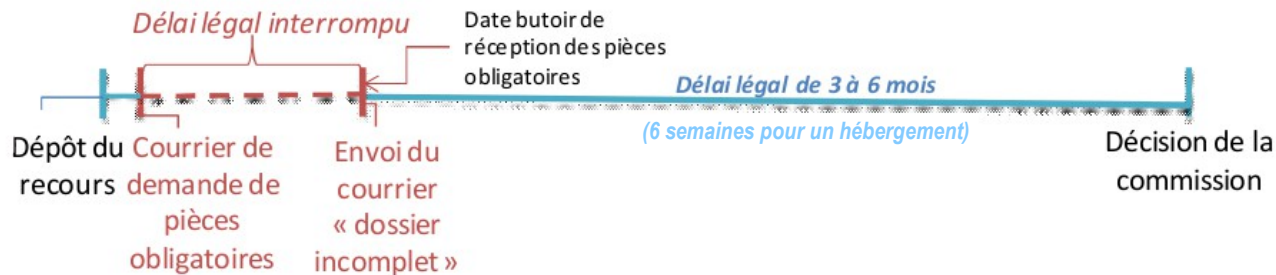
Les quatre cas de figure de la complétude du dossier (2/4)

Cas 2 : le dossier est incomplet au dépôt mais complété par la suite (cas prévu par les textes réglementaires)



Les quatre cas de figure de la complétude du dossier (3/4)

Cas 3 : le dossier est incomplet au dépôt et les pièces obligatoires ne sont pas réceptionnées avant la date butoir (cas prévu par les textes réglementaires)

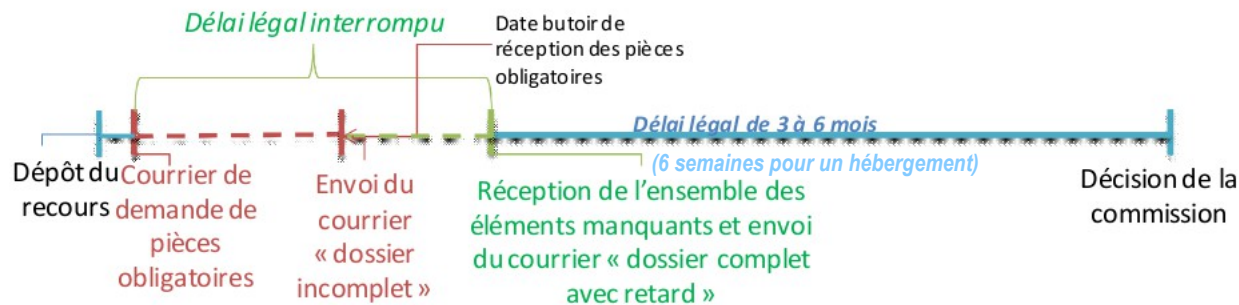


Point d'attention

La date butoir de réception des pièces manquantes est indiquée sur le courrier de demande de pièces obligatoires et est paramétrable par le gestionnaire pour chaque recours

Les quatre cas de figure de la complétude du dossier (4/4)

Cas 4 : le dossier est incomplet au dépôt et les pièces obligatoires sont réceptionnées après la date butoir (cas pouvant se présenter et prévus dans Comdalo)



Point d'attention

La date butoir de réception des pièces manquantes est indiquée sur le courrier de demande de pièces obligatoires et est paramétrable par le gestionnaire pour chaque recours

Enregistrement des pièces hors délai

Comdalo permet d'enregistrer les pièces fournies hors délai, pour ne pas pénaliser le requérant. En contrepartie de leur prise en compte, le délai de réception se trouve repoussé du retard d'envoi du requérant afin de ne pas pénaliser le travail d'instruction

Le système d'alertes : dossiers complets/incomplets

Le système d'alertes en page d'accueil permet d'avoir une vision synthétique de l'état des dossiers en attente de traitement

Profils « Administrateur local »
et « Gestionnaire »
Page d'accueil

Le système d'alertes permet en particulier de repérer et de traiter* les dossiers ayant fait l'objet d'une demande de pièces obligatoires et...

... restant incomplets après expiration de la date limite de production

... complétés par le requérant

* dans les 2 cas, il convient d'informer le requérant de la reprise du délai 1 (au moyen du courrier adapté)

Liste des dossiers prêts/non prêts à être mis en commission : [Accès aux dossiers](#)

Dossiers reçus en attente sans accusé de réception ou sans courrier de demandes de pièces obligatoires		
Hébergement :	Pas d'alerte	Logement : 1 alerte
Délivrance d'une décision : Alertes sur "Délai 1"		
Hébergement :	Pas d'alerte (J - 0)	Logement : 3 alertes (J - 75)
Délivrance d'une décision : Alertes sur "Délai Recours Gracieux"		
Hébergement :	Pas d'alerte (J - 0)	Logement : 1 alerte (J - 30) - 1 alerte (dépassé)
Délivrance d'une proposition de relogement : Alertes sur "Délai 2"		
Hébergement :	Pas d'alerte (J - 0)	Logement : 77 alertes (J - 120) - 151 alertes (dépassé)
Structure Hébergement et RHVS :		
Logement de transition, Logement-foyer résidence sociale, Logement-foyer autre :	Pas d'alerte (J - 0)	
Dossiers incomplets : délai de production expiré - courrier d'information de dossier incomplet non édité		
Hébergement :	Pas d'alerte	Logement : 2 alertes
Dossiers complets : requérants non informés		
Hébergement :	Pas d'alerte	Logement : Pas d'alerte
Demande de traitements		
Traitée :	0 demande	En attente : 0 demande En erreur : 0 demande
Demandeurs radiés issus de N° Unique pour relogement		
A traiter : 0 dossier		
Demandeurs caducs issus de SYPLO (bénéficiaire plus à reloger et plus d'offre)		
A traiter : 0 dossier		

Correction des erreurs : dates de dépôt ou d'AR (1/2)



Point d'attention

Après édition de l'accusé de réception ou du courrier de demande de pièces obligatoires, le dossier passe de l'état « reçu » à l'état « en cours d'instruction ».

Les dates de dépôt et d'AR du recours ne sont plus modifiables avec le profil de gestionnaire.

En cas d'erreur de saisie sur une de ces dates, l'administrateur local a la possibilité, sous certaines conditions précisées en page suivante, d'apporter les corrections utiles.

Pièces Instructions Retrait

Recours

Etat du recours : En cours d'Instruction
Objet du recours : Logement
Date de l'accusé de réception : 06/09/2013
Secteur administratif : IB -

Date de dépôt (JJ/MM/AAAA) : 06/09/2013
Date d'expiration du délai : 27/03/2014
Date de recours contentieux :

Précédents passages en commission

Ce dossier n'est jamais passé en commission.

1 - Identité du requérant

* Civilité : M.
* Nom : test
* Prénom(s) : olivier
* Date de naissance (JJ/MM/AAAA) : 03/05/1973
Nom de jeune fille :
Situation familiale : Marié(e)

Correction des erreurs : dates de dépôt ou d'AR (2/2)



Profil « Administrateur local »
Menu « Administration »
Sous-menu « Correction des erreurs »

Les dates de dépôt et d'AR sont modifiables sous réserve que le dossier n'ait pas eu de décision saisie et qu'il ne soit pas « hors-délai 1 »

Le dossier en cours d'instruction peut être supprimé tant qu'aucune décision (ou « non décision ») n'a été saisie et qu'aucun recours gracieux ou contentieux n'a été renseigné

[Administration](#) >> [Sélection du dossier à corriger](#) >> [Correction des erreurs](#)

Correction des erreurs

Dossier
Numéro : 2013-013-004107
Requérant : M. Eddy GUYOT
Date de naissance : 03/08/1984
Objet du recours : Logement
Etat du recours : En cours d'instruction
Date de dépôt : 02/09/2013
Date de l'accusé de réception : 02/09/2013

Courrier
N°, étage, couloir, escalier : 35 RUE FORBIN
Entrée, bâtiment, immeuble, résidence :
N° de voie, type de voie, nom de la voie :
Poste restante, BP, lieu-dit :
Code postal et ville : 13002 MARSEILLE

Liste des décisions
Pas de décisions

[Autre dossier](#) [Modifier date AR](#) [Modifier date dépôt](#) [Supprimer](#)

[Administration](#) >> [Sélection du dossier à corriger](#)

Correction des erreurs - Sélection du dossier

Suppression effectuée du dossier : 2013-013-003836

Saisie du numéro de dossier

Numéro de dossier : 2013-013-003836

[Chercher](#)

Ordre du jour

Création du dossier

Utilisation des « secteurs administratifs »
Import à partir du Numéro Unique

Fonction homonymie

Repérer les doublons
Accès à la fonction homonymie
Champs concernés par la recherche d'homonymes

AR et gestion de la complétude du dossier

Délai d'instruction
Les règles sur les pièces obligatoires à fournir par le requérant
Système d'alertes : dossiers en attente d'AR
Les quatre cas de figure de la complétude des dossiers
Système d'alertes : dossiers complets/incomplets
Correction des erreurs sur les dates de dépôt et d'AR

Point sur les courriers

Paramétrage des courriers d'AR
Les courriers liés aux pièces obligatoires
Les courriers de demandes de pièces complémentaires hors formulaire

Cas pratiques

Créer un dossier de recours DALO, en accuser réception et gérer sa complétude (4 cas distincts)

Recours gracieux

Saisie et accusé de réception d'un recours gracieux

Paramétrage des courriers d'AR (1/2)

Le paramétrage des références locales permet de personnaliser les courriers d'AR et de demandes de pièces obligatoires

Profil « Administrateur local »
Menu « Références locales »
Sous-menus « Commission », « Services » et « Tribunal administratif »

Éléments de courrier personnalisables

Entête du courrier
+
Formule de politesse

Adresse du secrétariat de la commission
+
Identité et qualité des membres du secrétariat

Coordonnées du Tribunal administratif

Sous-menu concerné

« Commission »

« Services »

« Tribunal administratif »

Entête de courrier de la commission : COMMISSION DE MEDIATION DU BAS RHIN

Autorité de tutelle de l'état : Préfet du Département du Bas Rhin

Formule de politesse : Veuillez agréer, \$civilite, l'assurance de ma considération distinguée.

Ajouter \$civilite pour le titre de

Gestion du tribunal administratif

Désignation du tribunal : []

* Libellé du tribunal : TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE MARSEILLE

Adresse

Civilité, titre, prénom, nom : []

N°, étage, couloir, escalier : []

Entrée, bâtiment, immeuble, résidence : []

N° de voie, type de voie, nom de la voie : 22, rue Breteuil

Poste restante, BP, lieu-dit : []

Code postal : 13281 Ville : Marseille Cedex

Adresse du Secrétariat

Civilité, titre, prénom, nom : []

N°, étage, couloir, escalier : []

Entrée, bâtiment, immeuble, résidence : []

N° de voie, type de voie, nom de la voie : -

Poste restante, BP, lieu-dit : BP 83612

Code postal : 66666 Ville : PERUBIGNAN

Liste des agents du secrétariat

Liste des agents du secrétariat

Nom	Prénom(s)	Téléphone	Fax	Fonction	Qualité
LAMENACE	Max			Pi/Le responsable du secrétariat	Chef de bureau

Paramétrage des courriers d'AR (2/2)

Le paramétrage des références locales permet de personnaliser les courriers d'AR et de demandes de pièces obligatoires

Profil « Administrateur local »
Menu « Références locales »
Sous-menus « Services »

Paramétrage des agents du secrétariat

Les agents du secrétariat peuvent se voir attribuer la fonction de « chef de bureau », « adjoint », « secrétaire » ou « autre ». Le champ « fonctions pour signature », composé de 4 parties, permet de saisir les informations du « timbre » du signataire

Saisie d'un agent

Définition de l'agent

Identification l'agent

* Nom : M. LAMENACE

Prénom : Max

Téléphone :

Fax :

Courriel : max.lamenace@pereubu.gouv.fr

Bureau (pièce) :

Fonctions pour signature: P/Le responsable du secrétariat de la commission de médiation

Fonction : Chef de bureau

Profil « Administrateur local »
Menu « Administration »
Sous-menus « Gestion des signataires »

Paramétrage des signataires

La page « signataires » présente les signataires sous forme d'un tableau par type de documents à signer. Les listes déroulantes sont alimentées à partir des fonctions et qualités enregistrées lors de la création des membres de la commission et des agents du secrétariat.

Signataires

Choix des Signataires

Liste des agents

Liste des agents habilités	
Type de document	Nom
Accusé réception	LAMENACE ; Agent ; Chef de bureau
Courrier d'AR de recours gracieux	LAMENACE ; Agent ; Chef de bureau
Courrier d'accompagnement d'AR	LAMENACE ; Agent ; Chef de bureau
Décision	LAMENACE ; Agent ; Chef de bureau
Courrier d'accompagnement de décision	LAMENACE ; Agent ; Chef de bureau
Courrier de demande de pièces (AR2) ou Courrier d'information pour dossier complet	LAMENACE ; Agent ; Chef de bureau
Courrier de réception de pièces (AR3) ou Courrier d'information pour dossier incomplet	LAMENACE ; Agent ; Chef de bureau
Courrier de réception des pièces en retard	LAMENACE ; Agent ; Chef de bureau
Courrier de non réception des pièces	LAMENACE ; Agent ; Chef de bureau
Courrier de demande de pièces non obligatoires	LAMENACE ; Agent ; Chef de bureau

Les courriers liés aux pièces obligatoires (1/4)

Les courriers de demandes de pièces obligatoires valent accusés de réception

- Il n'est donc pas nécessaire d'éditer un accusé de réception classique dans le cas où un courrier « d'incomplet » est envoyé
- Mais la possibilité existe tout de même dans Comdalo lorsque les utilisateurs n'ont pas le temps d'examiner la complétude dès réception du recours



Points d'attention

- L'édition de ce courrier fait apparaître les onglets « Instructions » et « Retrait »
- Il est très important de cocher oui dans le champ « Courrier de demande envoyé » car :
 - seule cette action permet de déclencher le calcul des délais légaux à partir de la date du dépôt du recours
 - ce courrier n'est comptabilisé dans les statistiques qu'à partir du moment où il est envoyé
- Une pièce justificative peut être reçue – cochez « oui »; non reçue – cochez « non », ou non nécessaire – cochez « sans objet »

Menu « Gestion des recours »
Sous-menu « Recours »
Second onglet « Pièces »

Modification du formulaire

M. 2013 000003 **Pièces** dernière modification : le 11/01/2013 à 15:04 par

Pièces obligatoires
Ci-dessous se trouve la liste des éléments à vérifier pour savoir si le dossier est bien complet, et générer le courrier contenant les éventuels éléments manquants.
Cochez les éléments **présents** ou **valides** dans le dossier.

	Oui	Non	Sans objet
Section 1 - Identité			
La section est correctement remplie	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Copie d'une pièce justifiant de l'identité	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Copie d'une pièce justificative de la situation familiale (si possible)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Section 2 - Nationalité du requérant			
La section est correctement remplie	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 2.3 - Le requérant est Titulaire d'une carte de résident ou d'un certificat de résidence algérien de 10 ans	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Copie de cette carte ou ce certificat	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Références aux renseignements du formulaire

Références aux PJ transmises

Editer la demande de pièces obligatoires

Rappel des sections/pièces concernées par la demande

Sections non correctement remplies : néant
Pièces manquantes :- Un justificatif de la situation familiale

* Date de demande des pièces : [] calendrier
* Date limite de production des pièces : [] calendrier
* Courrier de demande envoyé : Oui Non

Retour Valider

Les courriers liés aux pièces obligatoires (2/4)

Gestion de suivi des pièces obligatoires et courriers associés

Le tableau « Suivi – Saisie des dates » permet de renseigner la date de réception des pièces obligatoires réclamées au requérant à mesure que celles-ci arrivent (ou de cocher « sans objet » si une pièce demandée s'avère finalement inutile)

Suivi - Saisie des dates					
Section/Pièce	Date de la demande	Date limite de production	Demande	Date de réception des pièces	Sans objet
Section 1 - Identité	Dépôt			13/12/2012	
Copie d'une pièce justifiant de l'identité	11/01/2013	31/01/2013	1ère		<input type="checkbox"/>
Section 2 - Nationalité du requérant	Dépôt			13/12/2012	
Copie de la carte de résident ou du certificat de résidence algérien de 10 ans	Dépôt			13/12/2012	
Section 3 - Coordonnées	Dépôt			13/12/2012	
Section 4 - Démarches préalables	11/01/2013	31/01/2013	1ère		<input type="checkbox"/>
Attestation d'enregistrement de la demande de logement locatif social ou de son renouvellement	11/01/2013	31/01/2013	1ère		<input type="checkbox"/>
Section 5 - Personnes à loger	Dépôt			13/12/2012	
Copie d'une pièce d'identité pour chacune des personnes à loger	11/01/2013	31/01/2013	1ère		<input type="checkbox"/>
Section 6 - Ressources	Dépôt			13/12/2012	
Copie des pièces justificatives de l'ensemble des ressources mensuelles sur les trois derniers mois	11/01/2013	31/01/2013	1ère		<input type="checkbox"/>
Section 7 - Informations relatives au lieu de travail ou d'activité	Dépôt			13/12/2012	
Section 8 - Motifs du recours amiable	Dépôt			13/12/2012	
Copie du jugement prononçant l'expulsion	11/01/2013	31/01/2013	1ère		<input type="checkbox"/>
Copie du dernier document reçu relativement à la procédure d'expulsion	11/01/2013	31/01/2013	1ère		<input type="checkbox"/>
Copie du plan d'apurement de la dette de loyer	11/01/2013	31/01/2013	1ère		<input type="checkbox"/>
Section 9 - Soutiens éventuels	Dépôt			13/12/2012	
Section 11 - Signature	Dépôt			13/12/2012	

Enregistrer Rétablir Retour



Menu « Gestion des recours »
Sous-menu « Recours »
Second onglet « Pièces »
« Suivi – Saisie des dates ».



Point d'attention

Tant que vous ne renseignez pas la date de réception des pièces obligatoires dans Comdalo et que vous n'envoyez pas le courrier d'information de dossier complet :

- le dossier reste incomplet ;
- le requérant n'est pas informé que le délai légal d'instruction du dossier repart.

Les courriers « dossier complet » et « dossier incomplet » (disponible le lendemain de la date butoir du délai) ne sont éditables qu'une seule fois.

Les courriers liés aux pièces obligatoires (3/4)

Illustration : écrans de suivi des courriers

Editer la demande de pièces obligatoires

Rappel des sections/pièces concernées par la demande

Sections non correctement remplies : néant

Pièces manquantes :- Copie d'une pièce justifiant de votre identité (carte nationale d'identité, passeport, livret de circulation, carte de séjour, carte de résident ...)
 - Attestation d'enregistrement de la demande de logement locatif social ou de son renouvellement
 - Copie d'une pièce d'identité pour chacune des personnes à loger
 - Copie des pièces justificatives de l'ensemble des ressources mensuelles sur les trois derniers mois

Courrier de demande envoyé : Oui Non

Confirmez-vous l'édition de la demande de pièces obligatoires ? Cette action ne rendra plus possible la modification de l'information relative aux pièces et sections indiquées comme non fournies/remplies.

Oui Non



Point d'attention

La demande de pièces obligatoires ne peut suspendre le délai 1 qu'une seule fois. Il convient donc de vérifier les pièces et renseignements demandés avant de l'envoyer.

Délai accordé par le gestionnaire

Le tableau «Historique-Visualisation» permet de ré-éditer le courrier de demande de pièces

Demande	Date de la demande	Date limite de production	Section/Pièce	Date de réception des pièces	Ré-édition
Dépôt			Section 1 - Identité Section 2 - Nationalité du requérant Section 3 - Coordonnées Section 4 - Démarches préalables Section 5 - Personnes à loger Section 6 - Ressources Section 7 - Informations relatives au lieu de travail ou d'activité Section 8 - Motifs du recours amiable Section 9 - Soutiens éventuels Section 11 - Signature	16/02/2012	
1ère	17/02/2012	18/02/2012	Copie d'une pièce justifiant de l'identité Attestation d'enregistrement de la demande de logement locatif social ou de son renouvellement Copie d'une pièce d'identité pour chacune des personnes à loger Copie des pièces justificatives de l'ensemble des ressources mensuelles sur les trois derniers mois		

Les courriers liés aux pièces obligatoires (4/4)

Gestion de suivi des pièces obligatoires et courriers associés

Lorsque la date limite de production des pièces obligatoires est dépassée ou que les pièces ont été fournies, trois cas de figure peuvent se présenter et aboutissent à l'envoi de trois courriers différents, disponibles dans la rubrique « Suivi - Saisie des dates »

- Si les pièces sont transmises par le requérant dans le délai imparti, un « courrier d'information de dossier complet » doit être édité.

L'icône apparaît quand l'ensemble des pièces demandées a été indiqué comme « fourni »

- Si la date limite de production des pièces est dépassée et que celles-ci n'ont pas été reçues, un « courrier d'information de dossier incomplet » doit être édité.

L'icône apparaît automatiquement lorsque la date est dépassée.

- Si les pièces sont transmises par le requérant après la date limite de production des pièces, un « courrier d'information de dossier complet » différent de celui proposé dans le premier cas peut être édité



Point d'attention

- Tout recours doit faire l'objet d'un accusé de réception et passer en commission
- Un formulaire non signé ou non daté est tout à fait exploitable, il s'agit d'une section qui doit être remplie comme le reste du formulaire et peut donc faire l'objet d'un courrier d'incomplet
- Le délai ne peut être suspendu qu'une seule fois, et uniquement pour demander des pièces obligatoires ou pour compléter le document Cerfa



Point d'attention

- Si vous demandez dans ce même courrier des pièces facultatives (même celles listées dans le formulaire comme l'avis d'imposition) et que seules les pièces obligatoires sont retournées, le délai doit repartir.
- Les utilisateurs peuvent faire d'autres demandes de pièces mais elles ne suspendent pas le délai en cours :
 - oubli de pièces obligatoires la première fois
 - demande de pièces jugées facultatives

Les courriers de demandes de pièces complémentaires hors formulaire

Gestion de suivi des pièces complémentaires et courriers associés

- Après avoir saisi la date de demande et le libellé des pièces puis validé, vous pouvez imprimer le courrier des pièces complémentaires
- A réception de la pièce demandée, il faut sélectionner la demande en cochant la case « sélection » dans le tableau puis renseigner la date de réception
- Il est également possible de saisir des pièces fournies non demandées

Menu « Gestion des recours »
Sous-menu « Recours »
Second onglet « Pièces »
Rubrique « Autres pièces complémentaires »

Pièce complémentaire

Saisie de la pièce complémentaire

Date de demande (JJ/MM/AAAA) : calendrier

Date de réception (JJ/MM/AAAA) : calendrier

* Libellé de la pièce :

Numéro de la demande :

Valider Rétablir Annuler

Date de demande	Date de réception	Libellé	Numéro	Sélection	Retirer
20/04/2010		Id			<input type="checkbox"/>
21/04/2010		PERMIS DE CONDUIRE			<input type="checkbox"/>
22/04/2010		livret de famille			<input type="checkbox"/>

Ajouter une demande de pièce complémentaire Imprimer le courrier des pièces complémentaires demandées

Saisie Date de réception

Date de réception : calendrier Valider

Enregistrer Rétablir Annuler



Point d'attention

- Il s'agit de pièces hors formulaire
- Elles n'entraînent pas de suspension du délai
- Leur absence ne peut être un motif de rejet

Ordre du jour

Création du dossier

Utilisation des « secteurs administratifs »
Import à partir du Numéro Unique

Fonction homonymie

Repérer les doublons
Accès à la fonction homonymie
Champs concernés par la recherche d'homonymes

AR et gestion de la complétude du dossier

Délai d'instruction
Les règles sur les pièces obligatoires à fournir par le requérant
Système d'alertes : dossiers en attente d'AR
Les quatre cas de figure de la complétude des dossiers
Système d'alertes : dossiers complets/incomplets
Correction des erreurs sur les dates de dépôt et d'AR

Point sur les courriers

Paramétrage des courriers d'AR
Les courriers liés aux pièces obligatoires
Les courriers de demandes de pièces complémentaires hors formulaire

Cas pratiques

Créer un dossier de recours DALO, en accuser réception et gérer sa complétude (4 cas distincts)

Recours gracieux

Saisie et accusé de réception d'un recours gracieux

Cas pratiques

Quatre « dossiers logement » sont à traiter :

Vous recevez trois plis :

- Le recours déposé par M. Modeste Hépar-Fey, complètement renseigné et accompagné de l'ensemble des pièces obligatoires.
- Les pièces obligatoires manquantes du dossier de M. Jérémie Hanrtard (vous lui aviez notifié, trois semaines plus tôt, la réception du recours et précisé les pièces manquantes en lui laissant deux semaines pour les produire)
- Les pièces obligatoires manquantes du dossier de M^{lle} Raiponce Justatand (vous lui aviez notifié, dix jours plus tôt, la réception du recours et précisé les pièces manquantes en lui laissant deux semaines pour les produire)

En outre, trois semaines plus tôt, vous aviez demandé sa carte d'identité à M^{me} Eva Pallardonnet, avec un délai de production de deux semaines. Or, vous venez de vous rendre compte que vous l'aviez déjà. Par contre, vous réalisez qu'il manque le dernier avis d'imposition, que vous n'aviez pas demandé, ainsi que la signature au bas du formulaire.

Enregistrez ces quatre dossiers dans Comdalo et accusez réception en transmettant, dans chaque cas, le(s) bon(s) courrier(s) au requérant. Vous veillerez à ne pas créer de dossier en doublon.

Quels sont les dossiers que vous allez traiter en priorité ce matin ?

Ordre du jour

Création du dossier

Utilisation des « secteurs administratifs »
Import à partir du Numéro Unique

Fonction homonymie

Repérer les doublons
Accès à la fonction homonymie
Champs concernés par la recherche d'homonymes

AR et gestion de la complétude du dossier

Délai d'instruction
Les règles sur les pièces obligatoires à fournir par le requérant
Système d'alertes : dossiers en attente d'AR
Les quatre cas de figure de la complétude des dossiers
Système d'alertes : dossiers complets/incomplets
Correction des erreurs sur les dates de dépôt et d'AR

Point sur les courriers

Paramétrage des courriers d'AR
Les courriers liés aux pièces obligatoires
Les courriers de demandes de pièces complémentaires hors formulaire

Cas pratiques

Créer un dossier de recours DALO, en accuser réception et gérer sa complétude (4 cas distincts)

Recours gracieux

Saisie et accusé de réception d'un recours gracieux


Recours gracieux

Profil « Gestionnaire »
Menu « Gestion des recours »
Sous-menu « Saisie Recours gracieux »

Point d'attention

- A compter de la notification de la décision, le requérant dispose d'un délai de 2 mois pour déposer auprès de la commission de médiation un recours gracieux contre la décision
- Le requérant peut déposer un recours gracieux et/ou un recours contentieux pour excès de pouvoir (REP)

M. 2014-054-000032 Motif(s) Dossier Décision(s) **Recours gracieux**

* Date de dépôt (JJ/MM/AAAA) : 01/10/2014  calendrier







courrier libre

* Libellé de la pièce :

Numéro de la pièce :

Date d'accusé de réception du recours gracieux :

Motivation du recours gracieux :

 Enregistrer  Supprimer  Rétablir  Annuler  Homonymes  Editer l'accusé de réception

Trucs et astuces

L'édition de l'AR du recours gracieux fait basculer le dossier dans le module « Recours ». Le dossier n'est plus accessible pour la saisie d'un contentieux REP. Inversement, si un recours contentieux REP a été saisi, le dossier ne sera pas accessible via le module « Recours gracieux ».