

ANNEXE N°4 : Guide instructeurs – Services déconcentrés de l'Etat

Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves

Ce guide détaille les étapes de l'instruction d'un dossier sur demarches-simplifiees.fr. Le site offre une plateforme et des échanges sécurisés entre les établissements déclarants et les services de l'Etat, en charge de l'instruction et du suivi des dossiers (DDETS ou UD DRIHL).

Quel est l'objet de la démarche ?

En application de l'article L.331-8-1 du code de l'action sociale et des familles, les structures sociales et médico-sociales et les lieux de vie et d'accueil soumis à autorisation ou déclaration ont l'obligation d'informer les autorités administratives compétentes de tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées.

A qui s'adresse la démarche ?

L'obligation de déclaration, via ce formulaire, concerne les établissements suivants :

- ✓ Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)
- ✓ Centre d'hébergement d'urgence hors CHRS (HU)
- ✓ Centres du Dispositif national d'accueil (DNA)
- ✓ Centres d'hébergement des BPT Ukraine
- ✓ SAS régionaux
- ✓ Délégués aux prestations familiales (DPF)
- ✓ Mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM)

Qui doit déclarer ?

Ce formulaire de signalement des événements indésirables graves s'adresse au directeur de l'établissement, du service, du lieu de vie ou du lieu d'accueil ou, à défaut, au responsable de la structure concernée par l'évènement à déclarer (article R.331-8 du code de l'action sociale et des familles).

Sommaire

1. Accès et gestion de l'espace instructeur	3
1.1. Comment accéder à la démarche ?	3
1.2. Ai-je la possibilité de modifier la composition du groupe d'instructeurs de mon département en ajoutant ou en supprimant des membres ?	4
1.3. Comment réaffecter un dossier vers un autre département, en cas d'erreur dans la déclaration ?	5
2. Organiser le tableau de suivi des dossiers	5
2.1. A quoi correspondent les différentes catégories de dossiers ?	5
2.2. Comment personnaliser les colonnes du tableau de suivi des dossiers ?	7
2.3. Comment filtrer les dossiers pour n'afficher que ceux qui m'intéressent ?	7
3. Instruire un dossier	8
3.1. Suivre un dossier	8
3.1.1. <i>Comment s'attribuer le suivi d'un dossier ?</i>	8
3.1.2. <i>Comment m'assurer de recevoir une notification automatique lors du dépôt d'un nouveau dossier ou d'une mise à jour d'un dossier suivi ?</i>	8
3.2. Présentation des différents onglets d'un dossier	11
3.2.1. <i>Demande</i>	11
3.2.2. <i>Annotations privées</i>	11
3.2.3. <i>Avis externe : comment transférer un signalement à un partenaire public (ARS, conseil départemental, etc.) ?</i>	12
3.2.4. <i>Messagerie</i>	14
3.2.5. <i>Personnes impliquées</i>	14
3.3. L'établissement ou le service déclarant peut-il modifier ou apporter des précisions à sa déclaration après l'avoir déposée ?	15
4. Finaliser l'instruction	17
4.1. Accepter un dossier	17
4.2. Archiver un dossier	19
5. Récapitulatif de l'activité – extraire les dossiers	19
5.1. Comment obtenir une extraction des données des dossiers ?	19
5.2. Comment télécharger les dossiers et leurs pièces-jointes ?	22
5.3. Statistiques de traitement	22
6. Expiration et suppression des dossiers	23

1. Accès et gestion de l'espace instructeur

1.1. Comment accéder à la démarche ?

Les dossiers déposés sur Démarches Simplifiées sont automatiquement répartis entre les différents groupes d'instructeurs, en fonction de la région et du département indiqués par l'établissement ou le service déclarant.

Pour le lancement du formulaire, les personnes responsables de l'instruction des EIG au sein des DDETS (ou UD-DRIHL) ainsi que celles chargées de leur suivi au niveau des DREETS (ou de la DRIHL) et les seront ajoutées directement par l'administration centrale. Après cette phase initiale de lancement, chaque groupe d'instructeurs pourra gérer de manière autonome ses membres en ajoutant, ou supprimant des personnes (voir section 1.2, p.4).

Un instructeur nommé pour la première fois reçoit une invitation par e-mail :



Dès réception de ce message, connectez-vous à Démarches Simplifiées :

- **Si vous n'avez pas encore de compte**, créez-en un en suivant ce lien : https://www.demarches-simplifiees.fr/users/sign_up
- **Si vous disposez déjà d'un compte associé à cette adresse e-mail**, connectez-vous à votre espace à l'aide de vos identifiants habituels.

Important : Il est fortement recommandé, pour des raisons de sécurité et de traçabilité des accès, que chaque instructeur utilise une **adresse mail professionnelle nominative**, et non générique. Cette précaution permettra, par ailleurs, d'anticiper la mise en place du système de double authentification (mail + téléphone) prévue par Démarches Simplifiées.

Une fois connecté, le formulaire de signalement des EIG s'affichera automatiquement sur votre interface, dans l'onglet « en cours », présenté comme suit :



The screenshot shows a dashboard titled "Démarches". At the top, there are three tabs: "1 en cours" (highlighted with a red box), "0 en test", and "0 terminée". Below the tabs, a message states: "L'onglet « en cours » regroupe les démarches publiées ainsi que les démarches closes ayant encore des dossiers à traiter." Underneath, it says "1 démarche". A card for the procedure "Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves - n°98768" is shown with the French Republic logo. Below the card, a row of statistics is displayed: 0 à suivre, 0 suivi, 0 traité, 0 dossier, 0 supprimé, 0 expirant, and 0 archivé.

En cliquant sur le nom de la procédure, celle-ci s'ouvre, par défaut, sur les dossiers à instruire dans votre département ou région (voir section 2 : « Organiser le tableau de suivi des dossiers », p.5).

1.2. Ai-je la possibilité de modifier la composition du groupe d'instructeurs de mon département en ajoutant ou en supprimant des membres ?

Seules les personnes désignées au sein du groupe d'instructeurs de votre région et département peuvent consulter et traiter les dossiers déposés. Pour connaître les membres de votre groupe ou des groupes auxquels vous êtes affecté, accédez à votre espace, puis cliquez sur "Gestion de la démarche", puis sur "Gestion des instructeurs".



The screenshot shows the "Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves - n°98768" interface. The "Gestion de la démarche" menu is open, and "Gestion des instructeurs" is highlighted with a red box. Other menu items include "Administrateurs de la démarche", "Gestion des notifications", "Statistiques de la démarche", and "Historique des dossiers supprimés". The main interface shows "Suivi des dossiers" with "2 à suivre" and "0 au total", along with "0 expirants", "à archiver", and "corbeille".



The screenshot shows the "Gestion des Groupes" page. Under the heading "Liste des groupes", there is a table with one entry: "Haute-Garonne". A "voir" button is highlighted with a red box next to the entry.

Pour chaque groupe d'instructeurs, vous pouvez visualiser l'ensemble des personnes qui y sont affectées. Tous les membres d'un groupe ont la possibilité d'ajouter un nouvel instructeur ou d'en retirer un, à tout moment :

Gestion des instructeurs

Affecter un nouvel instructeur

Adresse électronique *

Format attendu : adresse@mail.com

Instructeurs affectés

elise.corbes@dihal.gouv.fr	<input type="button" value="Retirer"/>
----------------------------	--

1.3. Comment réaffecter un dossier vers un autre département, en cas d'erreur dans la déclaration ?

Si le déclarant fait une erreur en sélectionnant son département, son dossier sera dirigé vers le mauvais groupe d'instructeurs. Vous avez la possibilité de réaffecter ce dossier au bon groupe. Pour ce faire, cliquez sur le dossier à réaffecter, puis dans l'onglet « réaffectation » sélectionnez le département à qui vous souhaitez le transmettre :

Dossier n° 20428338

[Suivre le dossier](#) [Repasser en construction](#) [Instruire le dossier](#)

[Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves](#) [Imprimer](#) [Télécharger](#)

EN INSTRUCTION

Ce dossier est en instruction, il n'expirera pas

[Demande](#) [Annotations privées](#) [Avis externes](#) [Messagerie](#) [Personnes impliquées](#) **[Réaffectation](#)**

Réaffectation du dossier n° 20428338 du groupe « 38 – Isère »

Vous pouvez réaffecter le dossier n° 20428338 à l'un des groupes d'instructeurs suivants.

01 – Ain	<input type="button" value="Réaffecter le dossier à ce groupe"/>
02 – Aisne	<input type="button" value="Réaffecter le dossier à ce groupe"/>
03 – Allier	<input type="button" value="Réaffecter le dossier à ce groupe"/>

2. Organiser le tableau de suivi des dossiers

2.1. A quoi correspondent les différentes catégories de dossiers ?

Les dossiers sont classés selon leur stade de traitement : à suivre, suivi, traité, au total, supprimé récemment, expirant et archivé.

← Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves - n°98768

Suivi des dossiers Gestion de la démarche v Accompagnement des usagers v Téléchargements v

Suivi des dossiers ? Que regroupent les onglets ?

2 à suivre 0 suivis par moi 37 traités 55 au total 0 expirants à archiver corbeille

Ces différents stades de traitement correspondent à :

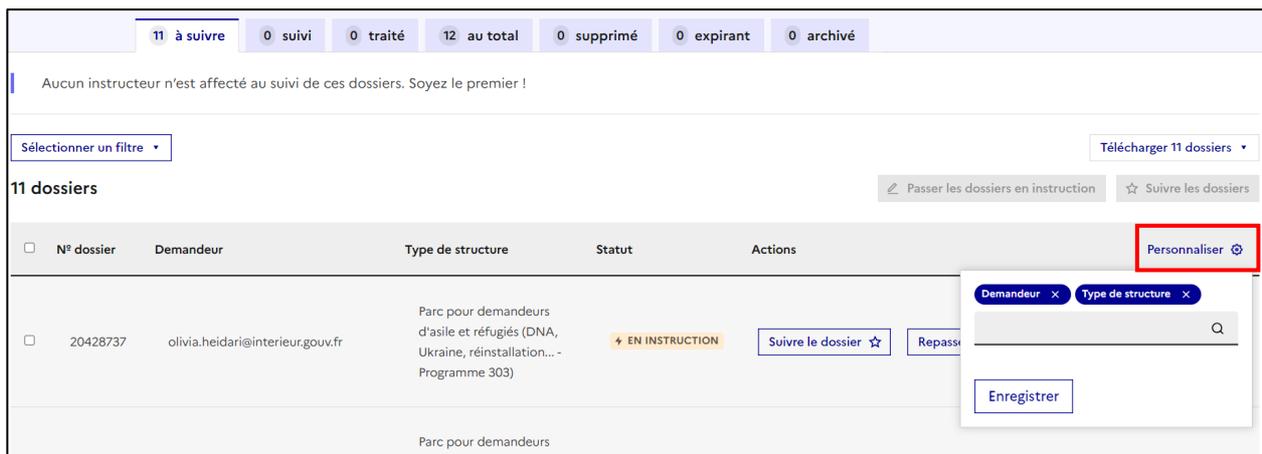
- ✓ **A suivre** : Cet onglet contient tous les dossiers qui ne sont encore suivis par aucun instructeur. Pour s'assigner un dossier, il suffit de cliquer sur « suivre le dossier » (voir section 3.1.1 « Attribution du suivi d'un dossier », p.8).
- ✓ **Suivis par moi** : Cet onglet liste uniquement les dossiers suivis par l'instructeur connecté. Lorsqu'un instructeur suit un dossier, celui-ci disparaît des dossiers « à suivre » pour les autres instructeurs du département. Ils devront accéder à l'onglet « au total » pour retrouver ce dossier.
- ✓ **Traités** : Cet onglet regroupe les dossiers clôturés par les instructeurs.
- ✓ **Au total** : Cet onglet comprend l'ensemble des dossiers de votre région/département, y compris ceux suivis par d'autres instructeurs que celui actuellement connecté.
- ✓ **Expirants** : **les dossiers ont une durée de conservation maximale de 12 mois.** Les dossiers qui arrivent prochainement à expiration apparaissent dans cet onglet. Passé ce délai, les dossiers expirent définitivement (voir section 6 « Expiration et suppression des dossiers », p.23)
- ✓ **A archiver** : Cet onglet contient les dossiers qui étaient anciennement dans l'onglet « traités » (ils ont été déplacés par un instructeur dans cet onglet « à archiver »). La messagerie usager est automatiquement désactivée sur le dossier dès qu'il est « à archiver ». Ces dossiers seront supprimés lorsque leur délai de conservation dans demarches-simplifiees.fr sera expiré. Pour sauvegarder et archiver vos dossiers sur votre serveur, vous devez les télécharger.
- ✓ **Corbeille** : Cet onglet regroupe :
 - les dossiers dont le délai de conservation a expiré ;
 - les dossiers « traités » qui ont été mis à la corbeille par les instructeurs.

À partir de la date à laquelle les dossiers ont été mis dans la corbeille, vous disposez d'un délai de 7 jours pour les télécharger / restaurer / étendre leur durée de conservation d'un mois. Passé ce délai, ces dossiers seront supprimés définitivement.

2.2. Comment personnaliser les colonnes du tableau de suivi des dossiers ?

Le tableau de suivi des dossiers est paramétrable afin de modifier ou d'ajouter des colonnes faisant figurer des champs relatifs à la procédure : le nom de l'établissement/du service, le type de dispositif (CHRS, DNA, etc.), ...

Pour ce faire, cliquez sur le bouton « Personnaliser » situé en haut à droite, puis cliquez sur le champ de recherche et sélectionnez le champ que vous souhaitez faire apparaître en tant que colonne. Enfin cliquez sur le bouton « Enregistrer » comme indiqué ci-dessous :



The screenshot shows a dashboard with a top navigation bar containing status counts: 11 à suivre, 0 suivi, 0 traité, 12 au total, 0 supprimé, 0 expirant, 0 archivé. Below this is a message: "Aucun instructeur n'est affecté au suivi de ces dossiers. Soyez le premier !". A filter dropdown "Sélectionner un filtre" and a "Télécharger 11 dossiers" button are visible. The main table has columns: N° dossier, Demandeur, Type de structure, Statut, Actions. A "Personnaliser" button is highlighted in red. A modal is open over the "Personnaliser" button, showing a search bar and two selected columns: "Demandeur" and "Type de structure". An "Enregistrer" button is at the bottom of the modal.

2.3. Comment filtrer les dossiers pour n'afficher que ceux qui m'intéressent ?

Par ailleurs, il est possible de filtrer les dossiers à l'aide des champs présents dans la procédure ou de la date de dépôt pour n'afficher que les dossiers qui vous intéressent. Ex : les dossiers relevant du parc généraliste (P.177), ou ceux du parc pour demandeurs d'asile et réfugiés (P.303).

Pour cela, il faut cliquer sur le bouton « Sélectionner un filtre », sélectionner un champ (ex ; type de structure), puis une valeur associée à ce champ (ex : parc généraliste) et cliquer sur le bouton « Ajouter un filtre ».



The screenshot shows the same dashboard as above. The "Sélectionner un filtre" dropdown is open, showing a search bar and a list of columns: "Type de structure". Below the search bar, a "Valeur" field contains "Parc généraliste (veille sociale, hé)". The "Ajouter le filtre" button is highlighted in red. The table below shows the filtered results, with columns "Type de structure" and "Statut".

Les filtres sont individuels : vous pouvez appliquer des filtres sur votre compte sans que cela affecte les autres instructeurs. Ils sont enregistrés et restent présents lorsque vous fermez la page.

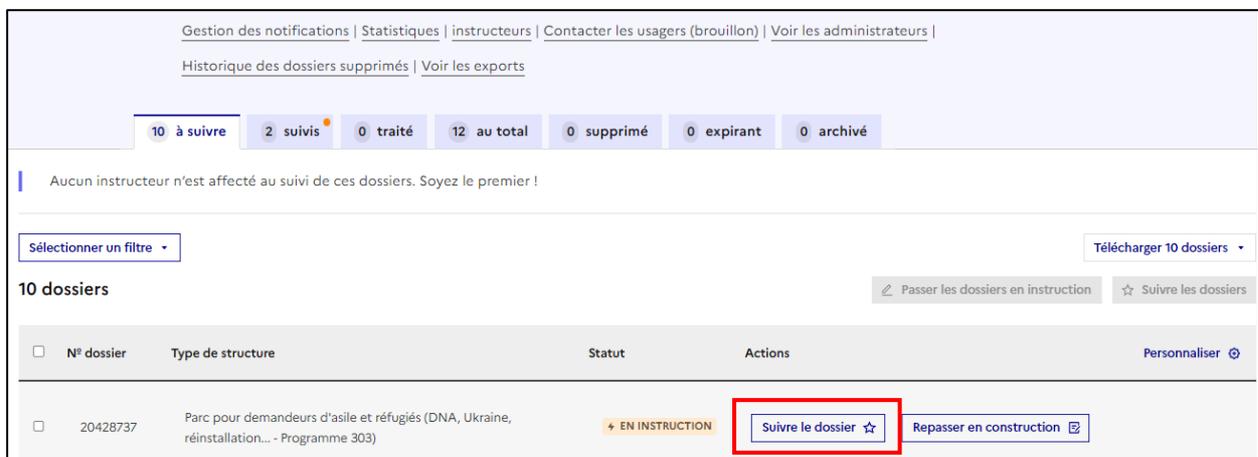
3. Instruire un dossier

3.1. Suivre un dossier

3.1.1. Comment s'attribuer le suivi d'un dossier ?

Les signalements déposés sont regroupés par défaut sous le statut « à suivre ». Pour suivre un dossier, cliquez sur le bouton « Suivre le dossier ». Le dossier est alors automatiquement transféré dans les dossiers avec le statut « suivi ».

Suivre un dossier consiste à en prendre en charge le traitement, ce qui le retire de la liste générale des dossiers à traiter. **Plusieurs instructeurs peuvent suivre un même dossier**, leur permettant ainsi de recevoir des notifications si l'utilisateur envoie un message via l'espace de messagerie.



The screenshot shows a dashboard with a navigation bar at the top containing links like 'Gestion des notifications', 'Statistiques', 'instructeurs', 'Contacter les usagers (brouillon)', and 'Voir les administrateurs'. Below the navigation bar, there are statistics for various statuses: 10 à suivre, 2 suivis, 0 traité, 12 au total, 0 supprimé, 0 expirant, and 0 archivé. A message states: 'Aucun instructeur n'est affecté au suivi de ces dossiers. Soyez le premier !'. There is a filter dropdown 'Sélectionner un filtre' and a 'Télécharger 10 dossiers' button. Below this, there are two buttons: 'Passer les dossiers en instruction' and 'Suivre les dossiers'. A table lists 10 dossiers. The first row is highlighted, showing a checkbox, the dossier number '20428737', the type 'Parc pour demandeurs d'asile et réfugiés (DNA, Ukraine, réinstallation... - Programme 303)', the status 'EN INSTRUCTION', and a red box around the 'Suivre le dossier' button with a star icon. Other buttons in the row include 'Repasser en construction'.

3.1.2. Comment m'assurer de recevoir une notification automatique lors du dépôt d'un nouveau dossier ou d'une mise à jour d'un dossier suivi ?

L'instructeur peut recevoir un e-mail automatique pour être averti du dépôt d'un nouveau dossier et/ou d'un message d'un établissement sur la plateforme. Pour cela, il doit configurer ses préférences de notification en accédant au bouton « Gestion des notifications » depuis le tableau de bord.



The screenshot shows the 'Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves - n°98768' page. The navigation bar includes 'Démarches', 'Avis 3', and 'Nouveautés'. The breadcrumb trail is 'Accueil - Liste des démarches > Formulaire de signa... - Suivi des dossiers'. The main heading is 'Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves - n°98768'. Below the heading, there are tabs: 'Suivi des dossiers', 'Gestion de la démarche', 'Accompagnement des usagers', and 'Téléchargements'. The 'Suivi des dossiers' tab is active, showing a dropdown menu with options: 'Administrateurs de la démarche', 'Gestion des instructeurs', 'Gestion des notifications' (highlighted with a red box), 'Statistiques de la démarche', and 'Historique des dossiers supprimés'. Below the menu, there are statistics: 2 à suivre, 0 au total, 0 expirants, à archiver, and corbeille.

Cinq types de notifications sont proposés, dont vous trouverez le détail ci-après. Vous pouvez sélectionner "oui" ou "non" en fonction de votre besoin. A titre d'exemple :

Notifications par email

 Configurez sur cette page les notifications que vous souhaitez recevoir par email pour cette démarche.

Recevoir une notification à chaque dossier déposé
Cet email vous signale le dépôt d'un nouveau dossier.
Il est envoyé à chaque fois qu'un usager dépose un dossier.

Oui Non

Recevoir une notification à chaque message déposé
Cet email vous signale le dépôt d'un nouveau message sur vos dossiers suivis.
Il est envoyé à chaque fois qu'un usager dépose un message.

Oui Non

Recevoir une notification quotidienne
Cet email vous signale le dépôt de nouveaux dossiers sur cette démarche, ou des changements sur vos dossiers suivis.
Il est envoyé une fois par jour, du lundi au samedi, vers 10 h du matin.

Oui Non

Recevoir un récapitulatif hebdomadaire
Cet email récapitule l'activité de la semaine sur l'ensemble de vos démarches.
Il est envoyé chaque semaine le lundi matin.

Oui Non

Recevoir une notification pour chaque avis rendu par un expert
Cet email vous signale un nouvel avis posté par un expert que vous avez sollicité sur un dossier.
Il est envoyé à chaque fois qu'un expert rend un avis.

Oui Non

- ✓ **Notification à chaque dossier déposé** : Cet e-mail vous signale le dépôt de chaque nouveau dossier. Si vous choisissez cette notification, un e-mail sera automatiquement envoyé pour vous informer qu'un usager a déposé ou corrigé un dossier.
- ✓ **Notification à chaque message déposé** : Cet e-mail vous signale le dépôt d'un nouveau message sur vos dossiers suivis. Il est envoyé à chaque fois qu'un usager dépose un message via la messagerie du dossier. Il est donc important que chaque dossier instruit soit suivi par au moins un instructeur afin que le service instructeur soit alerté en cas de nouveaux messages.
- ✓ **Notification quotidienne** : En plus de la notification hebdomadaire, l'instructeur peut faire le choix d'une notification quotidienne afin de recevoir un récapitulatif des dossiers à instruire. Cette notification est envoyée du lundi au samedi vers 10h du matin.
- ✓ **Notification hebdomadaire** : Un e-mail hebdomadaire est envoyé le lundi matin à l'instructeur afin de faire le bilan de l'activité d'une procédure sur la semaine. L'e-mail présente le récapitulatif de l'activité par procédures suivies. Cette notification permet d'informer a minima l'instructeur du dépôt de dossiers sur la procédure si celui-ci ne se connecte qu'occasionnellement.

- ✓ **Notification d'un avis rendu par un expert** : Un e-mail est envoyé à l'instructeur lorsqu'un expert a rendu un avis sur un dossier (voir section 3.2.3 « Avis externe », p.12).

Si vous ne recevez pas d'email, vous vous trouvez peut-être dans la situation suivante :

- **Le mail est arrivé dans vos courriers indésirables.**
- **Votre compte est associé à une autre adresse email.** Avez-vous bien vérifié qu'il s'agit de la bonne adresse mail de dépôt de dossier ?
- **Vous avez fait une erreur dans la saisie de votre adresse email.** Vous pouvez créer à nouveau un compte, avec la bonne adresse.
- **Vous utilisez un outil de gestion des spams** (type MailInBlack) qui empêche la réception des emails. Il faut donc autoriser la réception des emails depuis demarches-simplifiees.fr.
- **Vous ne vous trouvez dans aucune des situations mentionnées** auquel cas, vous pouvez contacter par email le support technique de Démarches Simplifiées : <https://www.demarches-simplifiees.fr/contact>

Pour retrouver facilement les modification effectuée, **une pastille orange apparaîtra sur le dossier, modifié par l'utilisateur ou si l'utilisateur a écrit un nouveau message.**

Les pastilles orange apparaissent dans l'exemple ci-après sur la colonne « suivis » mais aussi sur le dossier concerné par la mise à jour. La pastille s'efface lorsque vous cliquez sur le dossier en question.

Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves - n°98768

Gestion des notifications | Statistiques | instructeurs | Contacter les usagers (brouillon) | Voir les administrateurs |

Historique des dossiers supprimés | Voir les exports

10 à suivre **2 suivis** 0 traité 12 au total 0 supprimé 0 expirant 0 archivé

Les dossiers qui sont dans cet onglet sont uniquement ceux que vous suivez. Vous pouvez échanger avec le demandeur jusqu'à pouvoir les accepter, les refuser ou les classer sans suite.

Sélectionner un filtre Remonter les dossiers avec une notification

2 dossiers

<input type="checkbox"/>	N° dossier	Type de structure	Statut
<input type="checkbox"/>	20339692	Parc généraliste (veille sociale, hébergement, logement accompagné - Programme 177)	EN INSTRUCTION

Vous avez aussi la possibilité de faire remonter les dossiers avec une notification. Les dossiers remonteront en fonction de la date des dernières mises à jour apportées (dans le dossier, dans la messagerie, etc.). Cela peut être utile lorsque les pastilles orange sont effacées.

3.2. Présentation des différents onglets d'un dossier

Lorsque vous cliquez sur un dossier en tant qu'instructeur, vous avez accès à plusieurs fonctionnalités :

Dossier n° 20428737 Suivre le dossier ☆ Repasser en construction ▾ Instruire le dossier ▾

[Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves](#) Imprimer Télécharger

EN INSTRUCTION

Ce dossier est en instruction, il n'expirera pas

Demande Annotations privées Avis externes Messagerie Personnes impliquées Réaffectation

3.2.1. Demande

Cet onglet est un récapitulatif du dossier qui permet notamment d'identifier le demandeur et affiche les champs du formulaire tels que remplis par l'utilisateur.

3.2.2. Annotations privées

Cet onglet est strictement réservé aux services déconcentrés instructeurs. Son remplissage n'est pas obligatoire. Il constitue une aide dont vous pouvez vous saisir pour annoter le dossier. Il n'est visible ni par les établissements déclarants ni par les personnes externes (ARS, conseil départemental, etc.) invitées à consulter le dossier (voir section 3.2.3 « Avis externe », p.12).

Demande **Annotations privées** Avis externes Messagerie Personnes impliquées Réaffectation

Avis sur la déclaration (suites données, etc.)

Signalement au procureur de la République effectué par l'administration

Oui Non

Signalement auprès de l'aide sociale à l'enfance (ASE) ou la cellule de recueil des informations préoccupantes (Crip)

Oui Non

Saisine de la préfecture pour transmission d'une fiche de situation d'un DA ou d'un BPI dont la présence sur le territoire constitue une menace grave à l'ordre public
(cf. Vade-mecum DGEF "Asile et ordre public")

Oui Non

3.2.3. Avis externe : comment transférer un signalement à un partenaire public (ARS, conseil départemental, etc.) ?

Cette fonctionnalité permet à l'instructeur d'inviter un tiers (ARS, Conseil départemental, services préfectoraux, etc.) à consulter le signalement. Pour ce faire, vous devez renseigner une ou plusieurs adresses mail. Il est possible d'ajouter un message personnalisé pour préciser le motif de cet envoi :

The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing tabs: 'Demande', 'Annotations privées', 'Avis externes' (selected), 'Messagerie', 'Personnes impliquées', and 'Réaffectation'. On the left side, there is a sidebar with 'Voir les avis' and 'Demander un avis' (highlighted). The main content area is titled 'Inviter des personnes à donner leur avis'. It contains the following elements: a text box with the instruction 'Entrez les adresses email des experts à qui vous souhaitez demander un avis' and a search icon; a section 'Message d'introduction' with a text area containing 'Bonjour, merci de me donner votre avis sur ce dossier.'; a section 'Posez une question à l'expert' with a note '(facultatif) l'expert pourra répondre par oui/non' and a text area; a section 'Ajouter une pièce jointe' with a note 'Taille maximale : 20 Mo.', a 'Choisir un fichier' button, and the text 'Aucun fichier choisi'; a section 'Cet avis sera' with a dropdown menu set to 'partagé avec les autres experts'; and a blue 'Demander un avis' button at the bottom.

La personne que vous avez invitée à consulter un dossier recevra une notification par e-mail. Ce message contient l'adresse e-mail du demandeur, le numéro du dossier concerné, l'intitulé de la démarche, ainsi que le message rédigé par l'instructeur à l'origine du transfert. Un lien intégré dans l'e-mail permettra à la personne d'accéder directement au dossier dans Démarches Simplifiées.

La personne invitée pourra accéder au récapitulatif du dossier et disposera d'un onglet pour ajouter une remarque à l'attention du service instructeur. Les avis externes ne sont pas visibles par les établissements déclarants.

Demande | Avis

Donner votre avis

Voir les avis

Demander un autre avis

Donner votre avis

Demandeur : elise.corbes@dihal.gouv.fr

Demande d'avis envoyée le 18/10/24

Bonjour, Je me permets de vous transmettre le signalement transmis le 01/11/24 par la structure X relatif à

Votre avis

Taille maximale : 20 Mo.

Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

Cet avis est partagé avec les autres experts

Envoyer votre avis

L'instructeur peut, en revanche, décider si l'avis sera strictement confidentiel (c'est-à-dire visible uniquement par les instructeurs) ou partagé avec les autres tiers « invités ». Pour ce faire, il lui suffit de cliquer sur le menu déroulant situé à droite de la mention « Cet avis sera », comme illustré ci-dessous :

Voir les avis

Demander un avis

Inviter des personnes à donner leur avis

Les invités pourront consulter le dossier, donner un avis et contribuer au fil de messagerie. Ils ne pourront pas modifier le dossier.

Entrez les adresses email des experts à qui vous souhaitez demander un avis

Message d'introduction

Bonjour, merci de me donner votre avis sur ce dossier.

Posez une question à l'expert
(facultatif) l'expert pourra répondre par oui/non

Ajouter une pièce jointe

Taille maximale : 20 Mo.

Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

Cet avis sera

confidentiel

Il ne sera pas affiché aux autres experts consultés, mais sera visible par les instructeurs.

Demander un avis

Enfin, en tant qu'instructeur, vous avez la possibilité, depuis l'onglet « avis externe », de relancer vos partenaires externes ou de révoquer l'accès qui leur a été accordé au dossier.

Demande | Annotations privées | **Avis externes** | Messagerie | Personnes impliquées | Réaffectation

Voir les avis

Demander un avis

Avis des invités 1

Demandeur : Vous

Demande d'avis envoyée le 18/10/24 à 19:13

Bonjour, merci de me donner votre avis sur ce dossier.

Vous EN ATTENTE DE RÉPONSE

Relancer l'expert **Révoquer la demande d'avis**

3.2.4. Messagerie

La messagerie permet à l'instructeur d'échanger directement avec le déclarant par messages sur le dossier afin de faciliter son instruction. Le fil de messagerie permet de garder l'historique des échanges de manière centralisée, et inclut également les accusés de réception automatiques envoyés par e-mail au déclarant lors du dépôt de son signalement.

Demande Annotations privées Avis externes **Messagerie** Personnes impliquées Réaffectation

signalement des dysfonctionnement...]

Bonjour,

Votre dossier n° 20427133 a **bien été reçu et pris en charge**. Il va maintenant être examiné par la DDETS ou l'UD-DRIHL de votre département. Vous n'avez plus la possibilité de le modifier, mais vous pouvez toujours le consulter en cliquant sur le lien suivant : <https://www.demarches-simplifiees.fr/dossiers/20427133>

Bien cordialement,

Les champs suivis d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Votre message *

Écrivez votre message ici

Pièce jointe
Taille maximale : 20 Mo. Plusieurs fichiers possibles.

Aucun fichier choisi

Vous pouvez envoyer des documents via cette espace. Une pièce jointe ne peut pas être envoyée seule, il est nécessaire de taper un texte dans le corps du message. La capacité maximale d'envoi de pièce jointe est de 20 Mo par pièce envoyée.

À chaque message envoyé, que ce soit par le déclarant ou le service instructeur, une notification est envoyée par e-mail au destinataire.

3.2.5. Personnes impliquées

Cet onglet fait office de récapitulatif de l'ensemble des personnes contribuant au traitement du signalement.

[Demande](#)
[Annotations privées](#)
[Avis externes](#)
[Messagerie](#)
[Personnes impliquées](#)
[Réaffectation](#)

Envoyer ce dossier à un autre instructeur
 Vous êtes le seul instructeur assigné sur cette démarche

Instructeurs qui suivent actuellement le dossier
 Aucun instructeur ne suit ce dossier

Personnes à qui un avis a été demandé
 Aucun avis n'a été demandé

Personnes invitées par l'utilisateur à modifier ce dossier
 Aucune personne n'a été invitée par l'utilisateur à modifier ce dossier

Décisions rendues

- Le 08 octobre 2024 à 13:57 ce dossier a été passé en construction
- Le 08 octobre 2024 à 13:57 ce dossier a été passé en instruction

Réaffectations
 Ce dossier n'a pas été réaffecté

3.3. L'établissement ou le service déclarant peut-il modifier ou apporter des précisions à sa déclaration après l'avoir déposée ?

Une fois un dossier déposé par un établissement ou un service, ce dossier passe est au stade « En instruction ». Le statut du dossier est notifié en haut à gauche de votre écran :

Dossier n° 20427903
Suivre le dossier ☆
Repasser en construction ▾
Instruire le dossier ▾

[Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves](#)
Imprimer 🖨
Télécharger ⬇

← EN INSTRUCTION

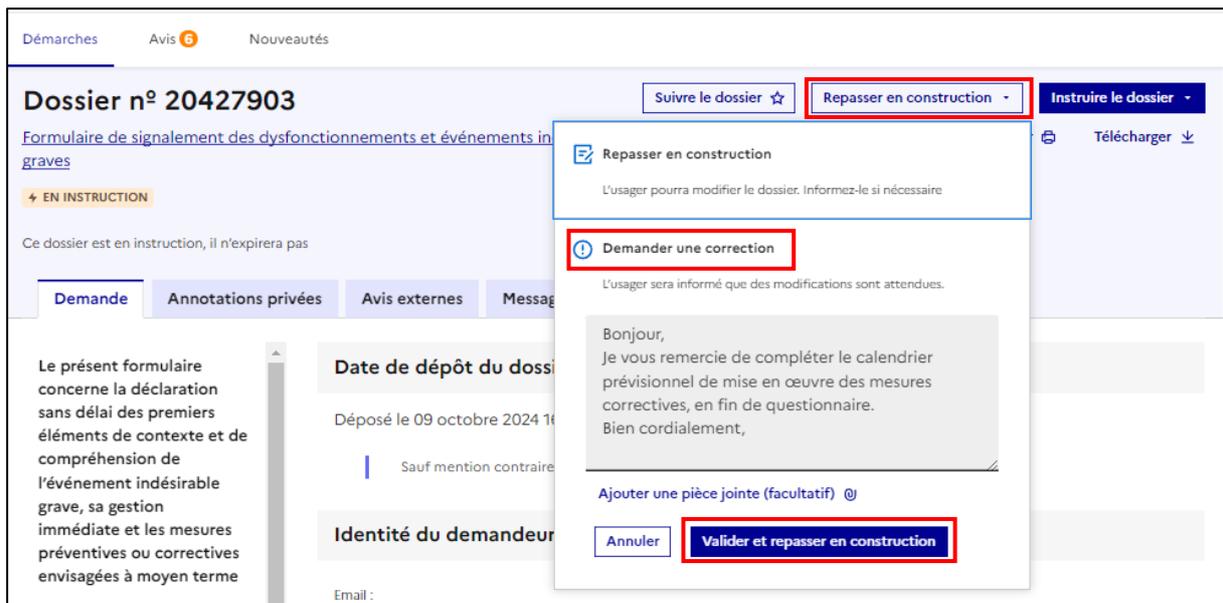
Ce dossier est en instruction, il n'expirera pas

[Demande](#)
[Annotations privées](#)
[Avis externes](#)
[Messagerie](#)
[Personnes impliquées](#)
[Réaffectation](#)

Un dossier en instruction n'est plus modifiable par l'établissement ou le service déclarant. En revanche, les échanges de messages et de documents entre l'instructeur et l'utilisateur restent possibles à travers la messagerie.

Toutefois, l'instructeur peut demander à l'utilisateur d'effectuer des corrections directement dans son dossier. Pour ce faire, dans l'onglet "demande" qui permet de consulter le dossier, cliquez sur "Repasser en construction" puis remplissez l'encart "Demander une correction", **en précisant clairement les modifications attendues.** Cette demande de correction entraînera automatiquement le passage du dossier "en construction". L'établissement ou le service déclarant recevra automatiquement un e-mail l'informant des corrections à apporter.





Important : Il est possible de remettre un dossier en construction sans préciser les modifications attendues en cliquant simplement sur « repasser en construction » (flèche grise, capture ci-dessus). Cependant, il est fortement recommandé d'utiliser l'encart explicatif pour aider le déclarant à effectuer les modifications.

Une fois la demande de correction effectuée, la mention "en attente" s'affichera sur le dossier.



Cette mention apparaîtra aussi dans le tableau de bord, facilitant ainsi la distinction entre les dossiers complets et ceux en attente de modifications.

<input type="checkbox"/>	N° dossier	Type de structure	Statut	Actions	Personnaliser
<input type="checkbox"/>	20338692	Parc généraliste (veille sociale, hébergement, logement accompagné - Programme 177)	EN INSTRUCTION	Ne plus suivre Repasser en construction	
<input type="checkbox"/>	20427903	Parc généraliste (veille sociale, hébergement, logement accompagné - Programme 177)	EN CONSTRUCTION EN ATTENTE	Ne plus suivre Passer en instruction	
<input type="checkbox"/>	20427133	Parc pour demandeurs d'asile et réfugiés (DNA, Ukraine, réinstallation... - Programme 303)	EN INSTRUCTION	Ne plus suivre Repasser en construction	

Une fois le dossier corrigé et redéposé, il repassera sous le statut « en instruction ». Vous en serez notifié par e-mail (voir section 3.1.3 « Gestion des notifications », p.8).

4. Finaliser l’instruction

4.1. Accepter un dossier

Une fois que vous considérez le dossier complet, que vous n’attendez plus de précisions ou compléments de la part du déclarant et que vous l’avez examiné, vous pouvez le clore.

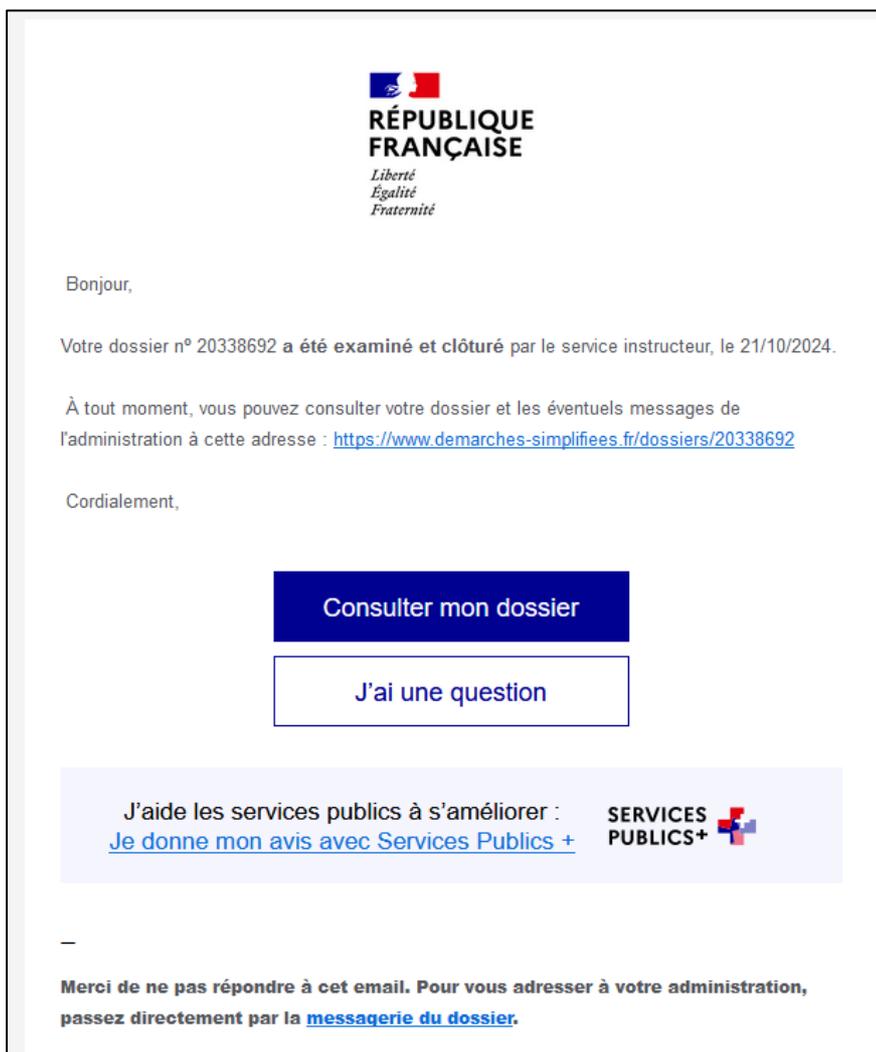
Pour ce faire, cliquez sur le bouton « Instruire le dossier » en haut à droite de l’écran, puis sur « Accepter ». Vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger une motivation/explication dans l’encart dédié, qui sera accessible à l’usager dans son dossier après acceptation.



Cliquez ensuite sur le bouton « Valider la décision ». Confirmez le choix de validation en cliquant sur le bouton « OK » comme suit :



Un message automatique est envoyé à l'utilisateur afin de le notifier de l'acceptation de son dossier. La motivation est consultable par l'utilisateur sur son dossier.




RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Bonjour,

Votre dossier n° 20338692 a été examiné et clôturé par le service instructeur, le 21/10/2024.

À tout moment, vous pouvez consulter votre dossier et les éventuels messages de l'administration à cette adresse : <https://www.demarches-simplifiees.fr/dossiers/20338692>

Cordialement,

[Consulter mon dossier](#)

[J'ai une question](#)

J'aide les services publics à s'améliorer : [Je donne mon avis avec Services Publics +](#) 

—

Merci de ne pas répondre à cet email. Pour vous adresser à votre administration, passez directement par la [messagerie du dossier](#).

Important : Une fois la décision prise, si celle-ci a été prise par erreur ou si l'instructeur souhaite revenir sur sa décision, il est possible de repasser le dossier en instruction. Cliquez sur le bouton « Repasser en instruction » en haut à droite de l'écran puis cliquez sur le bouton. Le déclarant en sera automatiquement notifié par mail.



Démarches Avis  Nouveautés

Dossier n° 20338692 [Repasser en instruction](#) [Archiver le dossier](#)  

[Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves](#) Imprimer  Télécharger 

 **ACCEPTÉ**

Expirera le 21/10/2025 (12 mois après le traitement du dossier)

[Demande](#) [Annotations privées](#) [Avis externes](#) [Messagerie](#)  [Personnes impliquées](#) [Réaffectation](#)

4.2. Archiver un dossier

Cette fonctionnalité permet à l'instructeur d'avoir une vision plus claire du suivi des dossiers. Le fait d'archiver un dossier désactive la messagerie de celui-ci. Vous ne recevrez également plus de notifications le concernant. Les dossiers restent toutefois consultables par l'instructeur.

Dans l'onglet « traité », cliquez sur le bouton « Archiver le dossier ». Le dossier est automatiquement transféré dans l'onglet « archivé ».

7 à suivre 4 suivis 1 traité 12 au total 0 supprimé 0 expirant 0 archivé

Les dossiers dans cet onglet sont terminés : ils ont été acceptés, refusés ou classés sans suite. Vous pouvez télécharger les archives au format zip des dossiers terminés et leurs pièces jointes.

Sélectionner un filtre Remonter les dossiers avec une notification Télécharger un dossier

1 dossier

N° dossier	Demandeur	Statut	Actions	Personnaliser
20338692	elise.corbes@dihal.gouv.fr	ACCEPTÉ	Repasser en instruction Archiver le dossier Supprimer	

Il est également possible d'archiver un dossier directement depuis le dossier, comme suit :

Démarches Avis Nouveautés

Dossier n° 20338692

Repasser en instruction Archiver le dossier Supprimer

Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves

Imprimer Télécharger

ACCEPTÉ

Expirera le 21/10/2025 (12 mois après le traitement du dossier)

Demande Annotations privées Avis externes Messagerie Personnes impliquées Réaffectation

5. Récapitulatif de l'activité – extraire les dossiers

5.1. Comment obtenir une extraction des données des dossiers ?

L'ensemble des dossiers est téléchargeable sous la forme d'un tableur récapitulatif aux formats .csv, .xlsx, .ods ou .zip. A noter, que les dossiers peuvent être téléchargés, quel que soit leur statut (en instruction, traité, etc.).

Cliquez sur le bouton « Télécharger tous les dossiers » situé en haut à droite de votre écran. Un menu déroulant s'affiche alors pour proposer un export selon le format souhaité :

- ✓ demander un export au **format .xlsx** : un fichier Excel sera généré avec l'ensemble des champs du formulaire, des annotations privées et des avis de l'expert.
- ✓ demander un export au **format .csv**
- ✓ demander un export au **format .ods** : une feuille de calcul au format OpenDocument générée par OpenOffice.

- ✓ demander un export au **format .zip** : il contient un fichier en PDF du dossier ainsi que toutes les pièces jointes associées au dossier. Il contient également l'attestation si le dossier a été paramétré avec une attestation.

Tous les dossiers déposés sur cette démarche et attribués aux groupes d'instructeurs dont vous faites partie.

Sélectionner un filtre - Remonter les dossiers avec une notification

12 dossiers

N° dossier	Type de structure	Statut	Actions
20338692	Parc généraliste (veille sociale, hébergement, logement accompagné - Programme 177)	ACCEPTÉ	Repasser en instruction ↶ Archiver le dossier
20427903	Parc généraliste (veille sociale, hébergement, logement accompagné - Programme 177)	EN CONSTRUCTION EN ATTENTE	Ne plus suivre ★ Passer en instruction
20427133	Parc pour demandeurs d'asile et réfugiés (DNA, Ukraine, réinstallation... - Programme 303)	EN INSTRUCTION	Ne plus suivre ★ Repasser en construction

Télécharger 12 dossiers

Des macros ? Lisez la doc [↗](#)

- Demander un export au format .xlsx
- Demander un export au format .ods
- Demander un export au format .csv (uniquement les dossiers, sans les champs répétables)
- Demander un export au format .zip (ne contient pas l'horodatage ni le journal de log)

Après avoir cliqué sur le format souhaité, un message s'affiche afin d'informer que le fichier est en cours de préparation :

Démarches Avis **6** Nouveautés

Nous générons cet export. Vous pouvez retrouver tous vos exports sur [la liste des exports](#).

Quelques secondes plus tard, un nouveau message apparaît pour vous indiquer que l'export est prêt. Vous pouvez le télécharger en cliquant sur « télécharger » :

Démarches Avis **6** Nouveautés

L'export au format xlsx est prêt. Vous pouvez le [télécharger](#)

Le tableau d'extraction des dossiers contient autant de colonnes que de champs dans la procédure et présente un dossier par ligne. Il comporte les informations suivantes :

- ✓ métadonnées : numéro de dossier et dates (de dépôt, de clôture, etc.)
- ✓ données saisies par le demandeur : identité du demandeur et champs du formulaire
- ✓ données d'instruction : emails des usagers suivant le dossier et annotations privées

En revanche, les informations suivantes ne figurent pas dans le tableau :

- ✓ liens vers les pièces jointes transmises par la messagerie
- ✓ avis d'un tiers (voir section 3.2.3 « Avis externe », p.12)
- ✓ messages échangés

Vous pouvez retrouver tous les exports que vous avez demandés, ainsi que ceux demandés par les instructeurs appartenant au même groupe dans l'onglet « Liste des exports ». Ils sont disponibles pendant 32 heures après leur génération.

Accueil - Liste des démarches > Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves > Liste des exports

Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves - n°98768

Suivi des dossiers Gestion de la démarche Accompagnement des usagers Téléchargements

Liste des exports

Cette liste d'exports contient les derniers exports que vous avez demandés ainsi qu'un export mensuel appartenant au même groupe. Ils sont disponibles pendant 32 heures après leur génération.

Export .xlsx de 15 dossiers « à archiver » généré il y a environ 23 heures PRÊT
[Télécharger l'export](#)
 XLSX - 39,8 ko

Il est par ailleurs possible d'obtenir une extraction des dossiers déposés dans le mois, en cliquant sur « Téléchargement mensuel » :

Accueil - Liste des démarches > Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves > Téléchargements

Formulaire de signalement des dysfonctionnements et événements indésirables graves - n°98768

Suivi des dossiers Gestion de la démarche Accompagnement des usagers Téléchargements

Téléchargement mensuel

Information : Gestion de vos archives

L'archivage de votre démarche se fait mensuellement. Pour chaque mois, vous pouvez faire une demande de création d'archive. Cette archive contient

- UN FICHIER **_LISTE-DES_FICHIERS-EN-ERREURS.TXT** présent si des erreurs de téléchargement ont eu lieu (ex: impossible de récupérer une PJ).
- DES RÉPERTOIRES DOSSIER/[ID]/ Les répertoires de chaque dossiers terminés (acceptés, refusés et classés sans suite). Chacun de ces répertoires est structuré ainsi :
 - UN RÉPERTOIRE **HORODATAGE/** contenant le journal d'outil de chaque opération (un fichier terminant en .json) effectuée sur ce dossier
 - UN RÉPERTOIRE **DOSSIER/** contenant l'attestation de la décision finale sur ce dossier
 - UN RÉPERTOIRE **PIECES_JUSTIFICATIVES/** contenant les pièces justificatives associées à ce dossier
 - LE DOSSIER exporté au format PDF
- UN RÉPERTOIRE **BILLS/** contenant l'horodatage signé de toute la plateforme pour chaque jour où une opération a été effectuée sur l'un des dossiers présent dans l'archive

Les archives dont le poids est estimé à plus de 100 Go ne sont pas supportées. Nous vous invitons à regarder la [documentation](#) afin de voir les options à votre disposition pour mettre en place un système d'archive.

	Nombre de dossiers terminés	Poids estimé	Télécharger
Février 2025	22	7,34 Mo	Demande la création
Janvier 2025	41	13,7 Mo	Demande la création
Décembre 2024	5	1,67 Mo	Demande la création

A noter : Cette fonctionnalité permet à chaque région/département d'effectuer ses propres traitements statistiques, en complément du tableau de bord mensuel proposé par la DGEF, la DIHAL et la DGCS sur l'espace RESANA dédié.

5.2. Comment télécharger les dossiers et leurs pièces-jointes ?

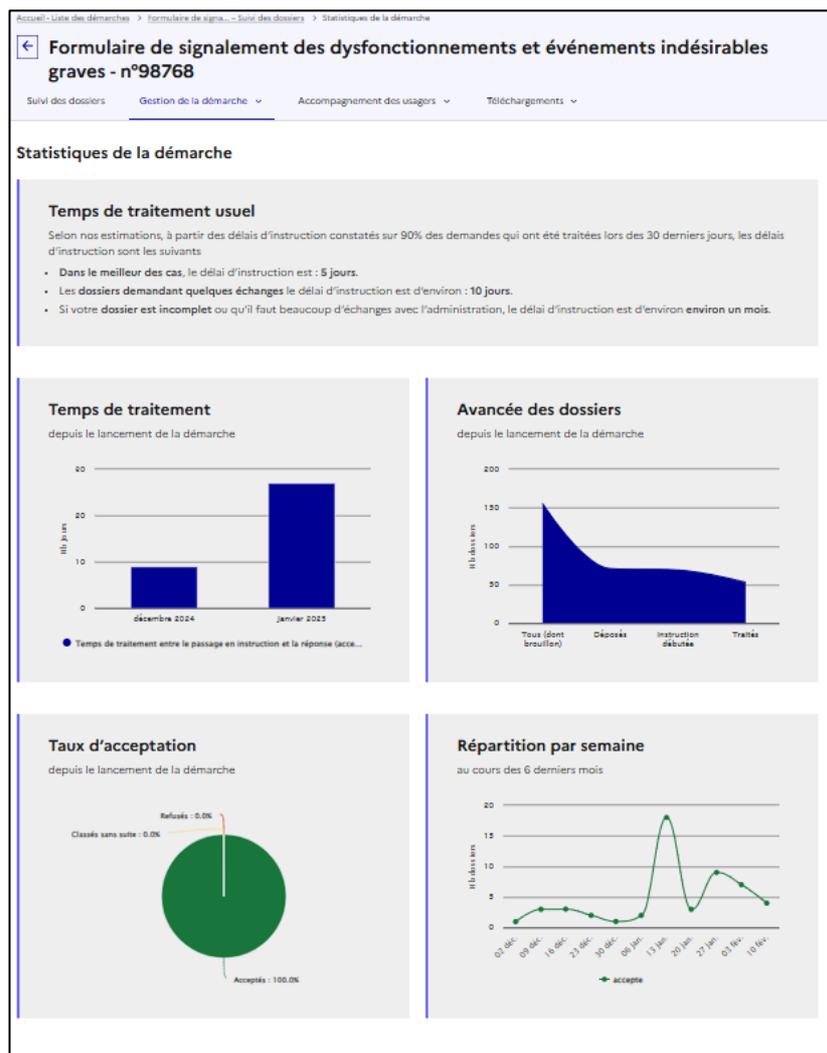
Pour obtenir les pièces-jointes des dossiers, vous pouvez faire un export massif de l'ensemble des dossiers au format zip (p.19) ou bien exporter dossier par dossier, comme ci-dessous. Pour éviter une attente longue, nous vous conseillons d'exporter vos dossiers au fur et à mesure des dépôts.



The screenshot shows a dossier page for 'Dossier n° 20338692'. At the top right, there are buttons for 'Repasser en instruction', 'Archiver le dossier', and 'Télécharger'. The 'Télécharger' button is highlighted with a red box. Below it, a tooltip indicates 'Télécharger le dossier et toutes ses pièces jointes'. At the bottom, there are tabs for 'Demande', 'Annotations privées', 'Avis externes', 'Messagerie', 'Personnes impliquées', and 'Réaffectation'. The status 'ACCEPTÉ' is shown in a green box.

5.3. Statistiques de traitement

Il est maintenant possible de consulter directement sur Démarches Simplifiées, le temps de traitement usuel, le nombre de dossiers en brouillon, déposé, etc. ainsi que le taux d'acceptation. Pour cela, il faut sélectionner la démarche puis cliquer sur « statistiques » :



6. Expiration et suppression des dossiers

Quel que soit leur statut (« en instruction » ou « accepté »), **les dossiers ne sont conservés sur la plateforme que pendant 12 mois**. Il est donc fortement conseillé d'extraire régulièrement les dossiers de votre département afin de les archiver de votre côté.

Deux semaines avant l'expiration d'un dossier, l'utilisateur et l'administration sont notifiés par e-mail. Un bandeau est affiché sur la page du dossier, pour signaler que ce dossier va bientôt expirer. Les instructeurs peuvent demander une extension de conservation, mais d'un mois (renouvelable).

Une fois le délai de conservation dépassé, le dossier est définitivement supprimé de la plateforme.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le tutoriel "instructeurs" disponible à l'adresse suivante : <https://doc.demarches-simplifiees.fr/tutoriels/tutoriel-instructeur#version-video>

En cas de problème technique, vous pouvez contacter le service support de Démarches Simplifiées : <https://www.demarches-simplifiees.fr/contact>