

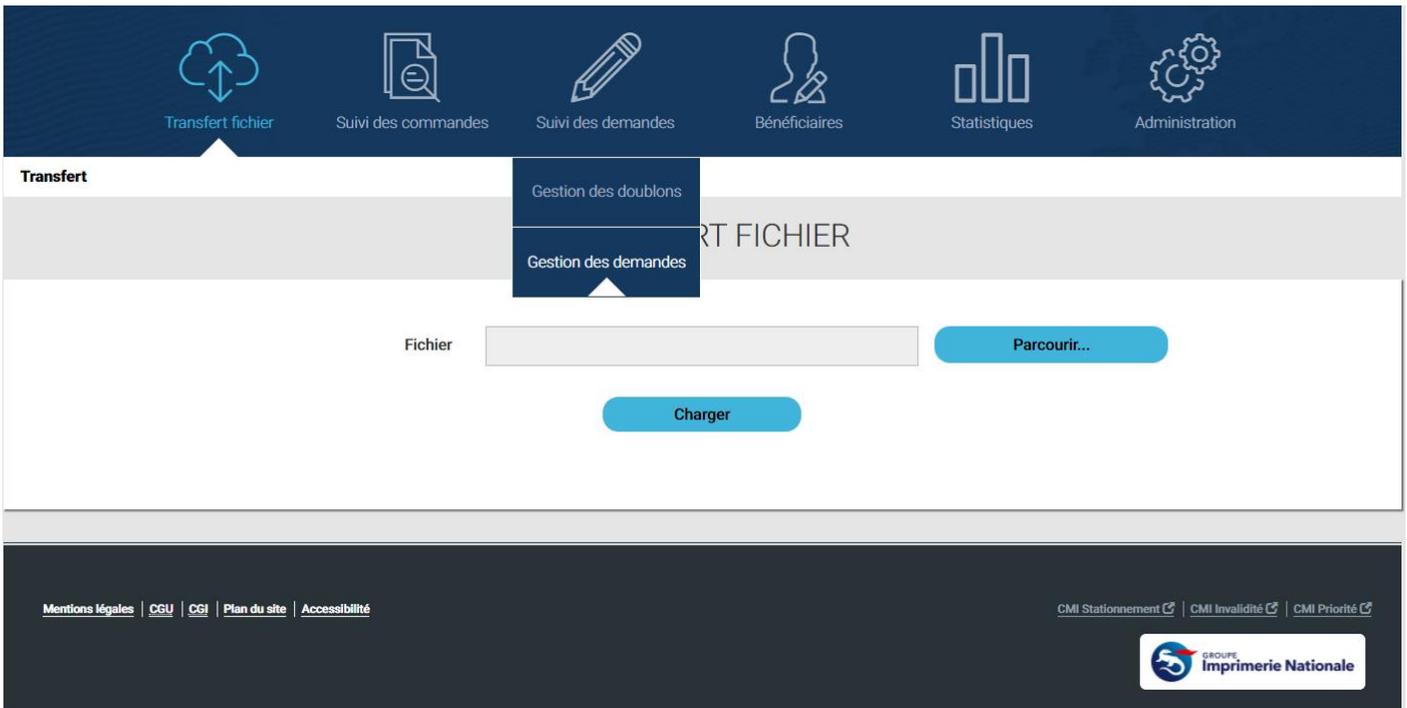
Il existe deux menus dans l'onglet « **Suivi des demandes** » :

1. **Gestion des doublons**
2. **Gestion des demandes**

Nous ne détaillerons dans ce manuel que le deuxième menu. L'autre menu fait, lui aussi, l'objet d'un manuel à part entière.

Le menu « **Gestion des demandes** » vous permet de suivre chaque commande individuelle de CMI-Personnes physiques effectuées par votre organisme auprès de l'Imprimerie Nationale.

En passant la souris sur le menu « **Suivi des demandes** », vous avez la possibilité de cliquer sur « **Gestion des demandes** » :



Ou si vous cliquez directement sur le menu « **Suivi des demandes** », vous pouvez accéder à la « **Gestion des demandes** » en cliquant sur le lien proposé :



I.1. RECHERCHE SUR LES DEMANDES

Différents filtres de critères de recherche sont disponibles :

- **Numéro identifiant**, sous forme de saisie du numéro
- **Nom**, sous forme de saisie du nom du bénéficiaire
- **Mention**, sous forme de liste déroulante : « **Stationnement** » - « **Priorité** » - « **Invalidité** »
- **Statut de production**, sous forme de liste déroulante : « **Demande effectuée** » - « **Courrier photo envoyé** » - « **Courrier complétude envoyé** » - « **Photo invalide** » - « **En cours de fabrication** » - « **CMI expédiée** »
- **Statut du titre**, sous forme de liste déroulante : « **Valide** » - « **Inactif** »
- **Fin de validité**, sous forme de calendrier

GESTION DES DEMANDES

Critères de recherche

Numéro identifiant

Statut de production

Nom

Statut du titre

Mention

Fin de validité

FILTRE

Après avoir sélectionné un ou plusieurs filtres, cliquer sur « **FILTRE** ».

Dans le cas où vous sélectionnez plusieurs filtres, l'opérateur de recherche sera « ET », c'est-à-dire qu'il affinera la recherche en prenant en compte tous les critères sélectionnés.

Si aucun champ n'a été renseigné et que vous cliquez sur « **FILTRE** » alors le message d'erreur suivant s'affiche :



L'affichage du résultat de recherche se fait sous forme de tableau :

Afficher éléments

Résultats de la recherche

Numéro Identifiant	Nom	Prénom	Mention	Statut de production	Statut du titre	Début de validité	Fin de validité	N° titre	Commentaire	PND traité
9978	Depot	Alfred	Invalidité		Valide	01/01/2017	01/01/2022	0000000000000001		<input checked="" type="checkbox"/>
2562762	Officine	Marjolène	Priorité		Valide	15/03/2017	15/03/2022	0000000000000002		<input checked="" type="checkbox"/>
162836293638263	Chabot	Clémence	Stationnement		Valide	10/02/2017	PERMANENT	0000000000000003		<input type="checkbox"/>
5438684	Daoust	Alexandra	Invalidité		Inactif	08/09/2017	PERMANENT	0000000000000004		<input type="checkbox"/>
23456815549842	Course	Yvette	Invalidité		Valide	29/07/2016	29/07/2021	0000000000000005		<input type="checkbox"/>
12349	La Chanté	Fabien-nne	Stationnement		Valide	30/03/2017	30/03/2022	0000000000000006		<input type="checkbox"/>
12350	Daoust	Dorene	Priorité		Valide	31/03/2017	31/03/2022	0000000000000007		<input type="checkbox"/>
12351	Dandonneau	Archaïmbau, Pierre-André	Invalidité		Inactif	14/07/2017	PERMANENT	0000000000000008		<input type="checkbox"/>
12352	Turgeon	Thérèse, Marie-Hélène	Stationnement		Valide	25/09/2016	25/09/2021	0000000000000009		<input type="checkbox"/>
12353	de Chateaub	Élisabeth	Priorité		Valide	14/06/2016	14/06/2021	0000000000000010		<input type="checkbox"/>
12354	Lambert	Auguste	Invalidité		Valide	25/11/2016		0000000000000011		<input type="checkbox"/>
12355	Chastain	Sophie	Stationnement		Valide	14/04/2017	14/04/2022	0000000000000012		<input type="checkbox"/>
12356	Boisclair	Jasper	Priorité		Valide	29/09/2016	29/09/2021	0000000000000013		<input type="checkbox"/>
12357	Quinn	Joseph	Invalidité		Valide	03/02/2017		0000000000000014		<input type="checkbox"/>
12357	Quinn	Joseph	Stationnement		Valide	03/02/2017	03/02/2022	0000000000000015		<input type="checkbox"/>
12358	Carnière	Alexis	Priorité		Valide	01/06/2016	01/06/2021	0000000000000016		<input type="checkbox"/>
12358	Carnière	Alexis	Stationnement		Valide	01/12/2016	PERMANENT	0000000000000017		<input type="checkbox"/>
12360	Desjardins	Saville	Priorité		Valide	14/12/2016	14/12/2021	0000000000000018		<input type="checkbox"/>
12346	Melville	Gilbert, Raymon	Stationnement		Valide	02/01/2017	PERMANENT	0000000000000019		<input type="checkbox"/>
12347	Baron	Lydie_Madelaine	Priorité		Inactif	01/12/2017	01/12/2022	0000000000000020		<input type="checkbox"/>

Précédent 1 2 3 4 5 ... 34 Suivant

Vous avez la possibilité d'effectuer un affichage par 20 – 50 ou 100.

Vous pouvez également ordonner l'affichage du tableau par ordre croissant / décroissant ou par ordre alphabétique selon les colonnes en cliquant sur l'entête de la colonne. Le tri ne peut se faire que par une seule colonne à la fois et la colonne qui aura été choisie pour affecter le tri à l'ensemble du tableau aura dans son entête le symbole suivant (à la place des doubles flèches) :

Résultats de la recherche

↑↓	Commande	↓↑	Numéro Identifiant
----	----------	----	--------------------

Il est également possible de se déplacer de page en page grâce à l'outil de pagination présent en bas à droite de l'écran :

Précédent 1 2 3 4 Suivant

Selon votre navigateur ou le facteur de zoom appliqué à votre interface, il est possible que le tableau ne s'affiche pas dans son intégralité et que certaines colonnes vers la gauche du tableau ne soient pas directement visible. Dans ces cas-là, il vous suffit d'utiliser la barre de navigation pour se déplacer de droite à gauche :

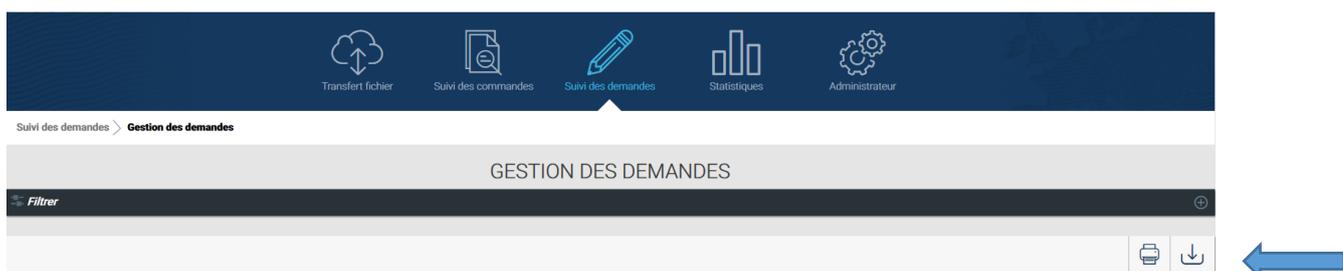
Affichage de l'élément 1 à 20 sur 9,641 éléments

Première page Précédent 1 2 3 4 5 ... 483 Suivant Dernière page

Dans le tableau d'affichage des résultats, 11 colonnes sont disponibles :

- **Numéro identifiant** correspond au numéro identifiant du bénéficiaire
- **Nom** correspond au nom du bénéficiaire
- **Prénom** correspond au prénom du bénéficiaire
- **Mention** correspond au type de titre : « **Stationnement** » – « **Priorité** » – « **Invalidité** »
- **Statut de production** correspond au statut suivant :
 - **Demande effectuée** correspond au stade où la demande de fabrication de CMI a bien été intégrée au système
 - **Courrier photo envoyé** correspond au stade où un premier courrier de demande de photo a été envoyé au bénéficiaire pour lequel l'Imprimerie Nationale ne possède pas de photographie d'identité valide et pour lequel elle est en attente d'une photographie, obligatoire pour la fabrication de la CMI
 - **Courrier complétude envoyé** correspond au stade où, suite à un premier refus, une deuxième demande de photo a été envoyée au bénéficiaire, par courrier ou par mail (si celui-ci s'est déjà connecté au portail) et pour lequel l'Imprimerie Nationale est en attente d'une photographie d'identité valide, obligatoire pour la fabrication de la CMI
 - **Photo invalide** correspond au stade où deux photographies d'identité ont été refusées. A ce stade, le bénéficiaire est prévenu par mail (s'il s'est déjà connecté au portail) et seul le téléversement via le portail reste possible pour transmettre une photographie d'identité valide, obligatoire pour la fabrication de la CMI
 - **En cours de fabrication** correspond au stade où la demande est en cours de fabrication
 - **CMI expédiée** correspond au stade où la CMI a été remise au service de La Poste pour acheminement
- **Statut du titre** correspond au statut suivant : **Valide** ou **Inactif**
- **Début de validité** correspond à la date de début de validité de la carte
- **Fin de validité** correspond à la date de fin de validité de la carte
- **N° titre** correspond au numéro apposé sur la carte
- **Commentaire** correspond à une zone de saisie libre de 70 caractères maximum. Un simple clic à l'extérieur de la zone permet de valider les informations saisies. Ce champ peut être renseigné par le service instructeur dans un objectif de meilleur suivi des dossiers. Les informations insérées ne feront l'objet d'aucun traitement par l'Imprimerie nationale.
- **PND traité** : Cette information peut être renseignée par le service instructeur, elle lui offre la possibilité d'un meilleur suivi des dossiers mais elle n'a aucune incidence sur les traitements mis en œuvre par l'Imprimerie Nationale.

Des boutons de téléchargement et d'impression sont mis à disposition afin de pouvoir enregistrer ou imprimer le résultat de recherche disponible à l'écran :



Le bouton  permet de télécharger au format CSV les données affichées dans le tableau des résultats.

Le bouton  permet d'imprimer les données affichées dans le tableau des résultats.

I.2. RECHERCHE SUR UNE DEMANDE

1. Affichage de la demande

Pour afficher le détail d'une demande d'un bénéficiaire en particulier, vous devez cliquer sur le lien hypertexte du **Numéro d'identifiant** du bénéficiaire :

Résultats de la recherche

Numéro identifiant	Nom	Prénom	Mention	Statut de production	Statut du titre	Début de validité	Fin de validité	N° titre	Commentaire	PND trait
9978	Depot	Alfred	Invalidité	CMI en cours de fabrication	Valide	01/01/2017	01/01/2022	0000000000000001	Azertyuiop sc < >	<input checked="" type="checkbox"/>
2562762	Officine	Marjolène	Priorité	CMI en cours de fabrication	Inactif	15/03/2017	15/03/2022	0000000000000002		<input type="checkbox"/>
162836293638263	Chabot	Clémence	Stationnement		Valide	10/02/2017	PERMANENT	0000000000000003	azertyuiop sc < >	<input checked="" type="checkbox"/>
5438684	Daoust	Alexandra	Invalidité		Inactif	08/09/2017	PERMANENT	0000000000000004		<input type="checkbox"/>

En cliquant sur ce lien, la fiche du détail de la demande s'ouvre :

DÉTAIL DE LA DEMANDE NUMÉRO 0000000000000001

Numéro identifiant : 9978
Nom : Depot
Prénom : Alfred
NAC : le 15/02/1998 à La Trinité - France
Adresse de livraison :
Alfred Depot
App 02
Résidence des Tilleuls
25 route de la Liberté
Porte de Saclay
91000 LLLÉ
Haut de France
France

Type de titre : Première demande invalidité Besoin d'accompagnement santé
Statut de production : CMI en cours de fabrication le 24/08/2017
Numéro de titre : 0000000000000001
Date de début de validité : 01/01/2017
Date de fin de validité : 01/01/2022
Date d'attribution : 15/12/2018

Rendre inactive la carte
Statut du titre : Valide
 Retour PND Courrier identification
 Retour PND (Pli Non Distribué)

[Imprimer](#)

Vous y trouvez :

- Les informations personnelles du bénéficiaire :
 - **Numéro identifiant** correspond au numéro identifiant du bénéficiaire
 - **Nom** correspond au nom du bénéficiaire
 - **Prénom** correspond au prénom du bénéficiaire
 - **Date et lieu de naissance** correspond à la date et au lieu de naissance du bénéficiaire
 - **Adresse de livraison** correspond à l'adresse de livraison renseignée dans le fichier de commande
- Les informations sur le titre :
 - **Type de titre** correspond au statut de la demande (« Première demande » - « Renouvellement » - « Recours » - « Duplicata » - « Second exemplaire »), à la mention du titre : « Stationnement » - « Priorité » - « Invalidité » et à la sous-mention si elle existe : « Besoin d'accompagnement » - « Besoin d'accompagnement cécité »
 - **Statut de production** correspond à l'un des statuts suivants : « Demande de fabrication de la CMI effectuée » - « Courrier de demande photo envoyé – en attente photo » - « Courrier de demande de complétude photo »

envoyé – en attente photo » - « Photo invalide – en attente photo » - « CMI en cours de fabrication » - « CMI expédiée » avec la date à laquelle le statut a changé

- **Numéro du titre** correspond au numéro apposé sur la carte
 - **Début de validité** correspond à la date de début de validité de la carte
 - **Fin de validité** correspond à la date de fin de validité de la carte
 - **Date d'attribution** correspond à la date d'attribution de la carte
- Les informations relatives au statut du titre et aux éventuels PND : Ces informations sont modifiables depuis cette interface.
- **Rendre inactive la carte** avec liste déroulante des motifs : « **Titre perdu** » - « **Titre volé** » - « **Qualité** » - « **Droit supprimé** » - « **Fin de droit** »
 - **Retour PND courrier appel photo**. Cette case permet un meilleur suivi pour le service instructeur mais n'a aucune incidence sur le traitement de l'Imprimerie Nationale.
 - **Retour PND (Pli Non Distribué)**. Cette case permet un meilleur suivi pour le service instructeur mais n'a aucune incidence sur le traitement de l'Imprimerie Nationale.

Le détail de ces informations et l'incidence de leurs modifications sur le traitement des demandes est précisé dans le paragraphe suivant.

Le bouton « **Enregistrer** » vous permet d'enregistrer la/les modification(s) sur la fiche du détail de la demande.

2. **Gestion de la demande**

a) Rendre inactive une carte

Depuis le détail de la demande, vous avez la possibilité de « **Rendre inactive la carte** ».

Cette action peut être réalisée dès l'intégration de la demande dans le système CMI c'est-à-dire au statut de production « **Demande de fabrication de la CMI effectuée** ».

Pour rendre inactive une CMI, vous devez choisir un des motifs suivants :

- **Titre perdu** : à renseigner en cas de perte du titre par le bénéficiaire
- **Titre volé** : à renseigner en cas de vol du titre du bénéficiaire
- **Qualité** : à renseigner en cas de problème de qualité constaté sur le titre du bénéficiaire
- **Droit supprimé** : à renseigner en cas de décès du bénéficiaire
- **Fin de droit** : à renseigner suite à une décision de l'organisme instructeur

Après avoir cliqué sur « **Enregistrer** », la mise en inactivité d'une carte entraîne une révocation automatique et immédiate de cette carte. En cas de contrôle des forces de l'ordre, cette carte ne sera donc plus valide.

b) Que faire en cas de décès d'un bénéficiaire ?

Aucune démarche n'est nécessaire pour prévenir l'Imprimerie Nationale d'un décès d'un de vos bénéficiaires.

Si vous êtes averti du décès avant l'envoi de la photographie d'identité et pour éviter que la CMI soit fabriquée et facturée, il faut :

- Prévenir la famille ou le représentant légal qu'il ne faut pas renvoyer la photographie d'identité pour éviter la fabrication de la/les CMI commandées. En cas de réception d'une photographie d'identité valide alors la CMI sera fabriquée et facturée à l'organisme instructeur de la demande.
- **Rendre inactive** la/les CMI sur le portail Organisme avec comme motif = « **Droit supprimé** ».

Si vous êtes averti du décès après l'envoi de la photographie d'identité, il faut:

- **Rendre inactive** la/les CMI sur le portail Organisme avec comme motif = « **Droit supprimé** ».

Même dans le cas de décès d'un bénéficiaire, l'Imprimerie Nationale ne bloque pas la fabrication de CMI.

c) Traitement des PND

Dans le cas d'un retour PND (Pli Non distribué), vous pouvez renseigner la fiche de détail de la demande en cochant les cases PND. Une fois renseignée, cette information permet un meilleur suivi pour le service instructeur mais n'a aucune incidence sur le traitement de l'Imprimerie Nationale. En cochant une des cases PND sur la fiche détail de la demande, la colonne « **PND traité** » du tableau d'affichage des résultats de recherche sera alors automatiquement cochée pour cette demande.

Pour rappel, tous les courriers sont envoyés par l'Imprimerie Nationale en **éco pli**.

➤ **Retour PND courrier appel photo :**

Dans le cas où le bénéficiaire se rapproche de l'organisme car il n'a toujours pas reçu son **courrier d'appel photo**.

Vous devez alors :

1. Vérifier si votre organisme a réceptionné des PND de La Poste.

Pour information, La Poste peut mettre plusieurs mois pour renvoyer un PND aux organismes. Nous vous conseillons donc de vous rapprocher de votre bureau de Poste afin de vous assurer qu'il n'y a pas de PND en attente pour votre organisme.

2. Si vous avez réceptionné le courrier d'appel photo en PND, organisez la nouvelle transmission du courrier au bénéficiaire.
3. Si vous n'avez pas réceptionné le courrier, vous devez :
 - Vérifier l'adresse de livraison avec le bénéficiaire
 - Régénérer le courrier d'appel photo en allant dans le menu « **Bénéficiaires** »

➤ **Retour PND (Pli Non Distribué) :**

Dans le cas où le bénéficiaire se rapproche de l'organisme car il n'a toujours pas reçu sa **carte**, alors que le statut de sa demande est en « **CMI expédiée** » depuis plusieurs semaines.

Vous devez alors :

1. Vérifier si votre organisme a réceptionné des PND de La Poste.

Pour information, La Poste peut mettre plusieurs mois pour renvoyer un PND aux organismes. Nous vous conseillons donc de vous rapprocher de votre bureau de Poste afin de vous assurer qu'il n'y a pas de PND en attente pour votre organisme.

2. Si vous avez réceptionné la carte en PND, organisez la nouvelle transmission de la carte au bénéficiaire.
3. Si vous n'avez pas réceptionné la carte, vous devez :
 - Vérifier l'adresse de livraison avec le bénéficiaire
 - Rendre inactive la 1ere carte en allant dans le menu « **Suivi des demandes** » puis aller dans le détail de la demande depuis le menu « **Gestion des demandes** » et enfin "**Rendre inactive la carte**" avec comme motif = "**Titre perdu**"
 - Refaire une demande de titre pour ce bénéficiaire, en renvoyant un fichier de commande.