Entregentis

Ouvrir les bonnes portes…

L’administration vous donne mal à la tête ?

On va commencer par remettre un peu d’ordre là-dedans.

Le Kit de premiers secours administratifs

Des démarches moins compliquées, une vie plus légère.

Un guide pratique pour comprendre, trier, agir et avancer sans jargon inutile.

10 réflexes utiles et concrets

Des gestes simples pour éviter les erreurs courantes.

1 méthode anti-panique

Pour savoir quoi faire dès la réception d’un courrier.

1 check-list pour organiser votre dossier

Les documents, preuves et échanges à rassembler.

1 fiche synthétique pour mettre votre dossier au clair

Une fiche à compléter pour résumer votre situation.

Gratuit, sans jargon. Et promis, aucun Cerfa n’a été maltraité pendant sa fabrication!



BON À SAVOIR — IMPRESSION ET ENVIRONNEMENT

Ce kit est conçu pour être consulté à l’écran. Pour économiser du papier et de l’encre, n’imprimez les six premières pages que si nécessaire.
Les trois dernières pages, « Mon dossier en clair », sont adaptées à une impression économique et peuvent aussi être remplies directement à l’écran.

1. Les 10 réflexes qui peuvent vous éviter bien des ennuis

Des gestes simples, concrets et efficaces.

1. Lisez calmement et en entier
Prenez quelques minutes, lisez tout le document et repérez qui écrit, ce qui est demandé et la date limite.

2. Vérifiez la date limite
Repérez la date, préparez les documents et mettez une alerte quelques jours avant.

3. Rassemblez vos documents
Regroupez les documents utiles dans un seul dossier, papier ou numérique.

4. Gardez une preuve de chaque échange
Conservez mails, courriers, captures d'écran et preuves d'envoi.

5. Ne répondez pas dans la précipitation
Relisez, vérifiez que vous avez tous les éléments et prenez un peu de recul.

6. Utilisez les bons canaux de contact
Privilégiez le canal officiel et adapté : espace en ligne, téléphone, courrier ou accueil.

7. Sachez relancer au bon moment
Rappelez la date, la référence du dossier et les pièces nécessaires, en restant clair et précis.

8. Surveillez votre dossier régulièrement
Consultez votre espace en ligne et vos notifications sans attendre qu'un problème s'installe.

9. Demandez de l'aide si besoin
En cas de blocage, demandez l'aide d'un proche, d'un professionnel ou d'un service d'accompagnement.

10. Suivez et finalisez votre démarche
Vérifiez l'avancement jusqu'à la réponse finale et conservez le résultat.

LE BON RÉFLEXE ENTREGENTIS
Un peu d'organisation aujourd'hui évite souvent beaucoup de stress demain.

2. Vous venez de recevoir LE courrier…

Celui qui commence par « Nous vous informons que… » et qui donne immédiatement envie de refermer l'enveloppe.

La méthode des 30 premières minutes

1. Ne répondez pas dans la panique

Lisez tranquillement le document du début à la fin. Ne téléphonez pas et ne répondez pas sous le coup de l'émotion.

- ☑ Lisez tout le document tranquillement.
- ☑ Vérifiez ce qu'on vous demande exactement.
- ☑ Repérez les dates et les éventuelles pièces à fournir.

LE BON RÉFLEXE ENTREGENTIS
Comprendre avant d'agir, c'est éviter bien des erreurs.

2. Comprenez vraiment votre délai

Un délai ne se résume pas toujours à une simple date : identifiez le point de départ, le type de jours comptés et la date d'échéance.

- ☑ Date du courrier : pas forcément le début du délai.
- ☑ Date de réception ou de notification : elle peut déclencher le délai.
- ☑ Vérifiez s'il s'agit de jours calendaires, ouvrables ou ouvrés.
- ☑ Repérez toute règle particulière mentionnée dans le courrier.

3. Identifiez ce qu'on vous demande réellement

Document ? Réponse ? Paiement ? Démarche ? Contestation possible ? Reformulez la demande en une phrase.

LE BON RÉFLEXE ENTREGENTIS
Soulignez les informations importantes : qui vous écrit, ce qu'on vous demande et pour quelle action.

4. Rassemblez, ne cherchez pas encore à tout résoudre

Regroupez le courrier, l'enveloppe, les pièces citées, vos derniers échanges, factures, mails, courriers, formulaires et références.

5. Faites une photo ou une copie

Avant d'envoyer quoi que ce soit, conservez une trace : photo lisible, photocopie ou scan. Gardez aussi une copie du courrier envoyé.

LE BON RÉFLEXE ENTREGENTIS
Gardez une copie de tout ce que vous envoyez, ainsi qu'une copie du courrier reçu et de vos échanges.

3. Avant de répondre : rassemblez les munitions

Un dossier complet pour comprendre, justifier et gagner du temps.

1. Le courrier et l'enveloppe

☑ Conservez le courrier reçu.
☑ Gardez l'enveloppe (cachet, date).
☑ Lisez tout le document, même les petites lignes.
☑ Repérez vos références : dossier, numéro, service.

2. Les pièces d'identité et informations personnelles

☑ Carte d'identité ou passeport.
☑ Justificatif de domicile récent.
☑ Numéro de sécurité sociale, si demandé.
☑ Coordonnées à jour : téléphone, mail, adresse.

3. Les justificatifs de votre situation

☑ Justificatifs de revenus : bulletins, avis d'imposition, prestations…
☑ Justificatif de logement : loyer, taxe, etc.
☑ Situation familiale : livret de famille, attestation…
☑ Justificatifs spécifiques selon le sujet : santé, handicap, chômage, retraite…

4. Vos derniers échanges

☑ Courriers que vous avez envoyés.
☑ Réponses reçues.
☑ Mails échangés.
☑ Notes de vos appels : date, nom, contenu de la discussion.
☑ Tout document déjà transmis au sujet de ce dossier.

5. Preuves et éléments complémentaires

☑ Photos : logement, situation, factures…
☑ Captures d'écran : messages, espaces en ligne, paiements…
☑ Relevés bancaires si nécessaire.
☑ Attestations diverses : employeur, médecin, organisme…
☑ Tout élément qui appuie votre demande.

LE BON RÉFLEXE ENTREGENTIS
Rassemblez uniquement ce qui est utile pour la demande. Inutile de tout envoyer.

4. Qui contacter… et dans quel ordre ?

Le bon interlocuteur dépend de votre situation. L’objectif : éviter le ping-pong administratif.

1. Identifier le problème

Qui vous écrit ? Pourquoi ? Qu’attend-on de vous ?

- ☑ Lisez calmement tout le document.
- ☑ Repérez l’organisme émetteur.
- ☑ Identifiez l’objet exact : facture, justificatif, réclamation, notification…
- ☑ Notez la date limite et vos références.

2. Ne pas frapper à toutes les portes

Un mauvais interlocuteur peut provoquer délais, renvois et réponses contradictoires.

- ☑ Vérifiez quel organisme est réellement concerné.
- ☑ Ne contactez pas plusieurs services en même temps.
- ☑ Évitez les messages incomplets ou confus.
- ☑ Préparez un résumé clair de votre demande.

3. Choisir la bonne porte et préparer votre démarche

Une bonne préparation augmente vos chances d’obtenir une réponse rapide et favorable.

- ☑ Regroupez les documents utiles.
- ☑ Rédigez un message clair et précis.
- ☑ Expliquez votre situation en quelques lignes.
- ☑ Indiquez ce que vous avez déjà fait.
- ☑ Posez une question simple et concrète.

4. Vous ne savez pas quelle porte ouvrir ?

Entregentis peut vous aider à comprendre la situation, identifier le bon interlocuteur et préparer votre dossier et votre message.

LE BON RÉFLEXE ENTREGENTIS

Avant de contacter, essayez de résumer votre problème en trois phrases : ce qui s’est passé, ce que vous avez déjà fait, ce que vous demandez.

5. Relancer sans déclarer la guerre

Une méthode simple, efficace et respectueuse.

1. Rassembler les informations

Avant d'écrire, faites le point.

- ☑ Retrouvez la date de votre demande initiale.
- ☑ Notez le numéro de dossier.
- ☑ Identifiez le service et le bon destinataire.
- ☑ Rappelez l'objet de votre demande.
- ☑ Vérifiez les pièces déjà transmises.
- ☑ Regardez le délai habituellement annoncé.

2. Choisir le bon ton

Courtois, ferme et factuel.

- ☑ Restez poli(e) et respectueux(se).
- ☑ Soyez clair et précis.
- ☑ Rappelez les faits : date, objet, numéro de dossier.
- ☑ Évitez reproches et menaces.
- ☑ Adoptez un ton calme et constructif.
- ☑ Indiquez que vous restez disponible pour toute information complémentaire.

3. Préparer les pièces à joindre

Une relance bien documentée est plus crédible.

- ☑ Joignez une copie de votre demande initiale.
- ☑ Ajoutez les justificatifs utiles.
- ☑ Incluez les échanges précédents.
- ☑ Mentionnez clairement chaque document dans votre courrier.
- ☑ Vérifiez que les documents sont lisibles et complets.

LE BON RÉFLEXE ENTREGENTIS

Une relance efficace, c'est de la clarté, des faits et les bonnes pièces.

BON À SAVOIR — Vous pouvez également imprimer cette fiche pour la compléter à la main.
Les zones bleutées indiquent les champs à remplir directement à l'écran.
Le bleu ne s'imprime pas, ni le logo : votre document reste blanc sur papier.
Un geste pour l'environnement : privilégiez le remplissage numérique lorsque cela vous est possible.
Vous économiserez du papier et de l'encre.

Mon dossier en clair

Avant de contacter, relancer ou expliquer : je résume ma situation en une page.

1. MA DEMANDE

Ce que je demande :

Organisme concerné :

Service / Interlocuteur :

2. MES RÉFÉRENCES

N° de dossier :

Date de ma demande initiale :

Dernier échange :

Délai annoncé :

3. OÙ J’EN SUIS

- ☐ J’ai envoyé ma demande
- ☐ J’ai reçu une réponse
- ☐ On me demande des pièces
- ☐ Je n’ai aucune réponse
- ☐ J’ai déjà relancé
- ☐ Ma demande a été refusée

4. CE QUE J’AI DÉJÀ FAIT

1. Date :		Action :	
2. Date :		Action :	
3. Date :		Action :	
4. Date :		Action :	
5. Date :		Action :	

5. CE QUE JE VEUX MAINTENANT

Aujourd’hui je demande :

LE BON RÉFLEXE ENTREGENTIS

Si vous devez expliquer votre situation à quelqu’un, cette fiche doit lui permettre de comprendre l’essentiel en moins d’une minute.