

Coup de Neuf — guide utilisateur

Coup de Neuf suit les demandes d'**embellissement** d'un logement, de la demande du locataire jusqu'à la facturation des travaux : validation, diagnostic, courriers, contrat, travaux, quitus et clôture.

Chaque demande correspond à une **affaire Ulis** (numéro **PL/...**) et devient un **dossier** dans Coup de Neuf.

1. Se connecter

- La connexion se fait avec votre compte RIVP, sans mot de passe à saisir.
- L'accès est réservé à certaines fonctions de l'annuaire. Si l'application vous refuse l'entrée, demandez l'ouverture de votre accès.
- Tous les utilisateurs autorisés ont les mêmes droits. Toutes les actions laissent une trace avec votre nom : observations et courriers.
- Navigateur conseillé : Firefox, Edge ou Chrome (pas Internet Explorer).

2. Le tableau de bord et les listes

Le tableau de bord

Trois compteurs, cliquables :

Liste	Ce qu'elle contient
Dossiers en attente de validation	Demandes ouvertes que le chargé de clientèle (CDC) n'a pas encore validées
Dossiers en cours	Demandes validées par le CDC, pas encore facturées ni clôturées
Dossiers clôturés	Demandes facturées ou clôturées

Le bouton « **Actualiser les dossiers** » fait trois choses :

- il récupère les nouvelles demandes saisies dans Ulis ;
- il remet à jour l'avancement de chaque dossier ;
- il prend en compte les commandes de travaux passées.

Le classement dans ces trois listes suit les **dates saisies dans Ulis** (validation CDC, facturation, clôture). Une action faite dans Coup de Neuf ne fait changer un dossier de liste qu'une fois l'étape datée dans Ulis.

Le **statut** d'un dossier, lui, avance dès l'action faite dans Coup de Neuf (courrier envoyé, contrat déposé...) et ne recule jamais : l'actualisation ne le fait progresser que si Ulis indique une étape plus avancée.

Les listes

- Cliquer sur le **numéro de dossier** ouvre sa fiche. Cliquer sur le **numéro PL** ouvre l'affaire dans Ulis.
- Les dossiers les plus récents apparaissent en premier.
- Boutons disponibles :
 - **Affichage colonne(s)** : afficher ou masquer des colonnes (DT, agence, entreprises, dates de travaux...) ;
 - **Filtrer** : filtres avancés ;
 - **Export** : fichier Excel ;
 - **Imprimer**.
- La colonne **Statut** indique où en est le dossier (voir §3).

La recherche

La barre en haut de l'écran retrouve un dossier pendant la frappe, par :

- numéro de dossier ;

- ESI ;
- nom du locataire ;
- groupe ;
- numéro d'affaire PL.

3. Les étapes d'un dossier

Étape	Statut affiché	Ce qui la déclenche
1	Ouvert	La demande arrive d'Ulis
2	Validation CDC	Le CDC valide la demande dans Ulis
3	En cours RTS	Étape suivie dans Ulis, côté responsable technique de secteur (RTS)
4	Commande diag	Bon de commande du diagnostic, ou envoi du courrier « commande diagnostic »
5	Diagnostic reçu	Résultat du diagnostic (courrier positif ou négatif)
6	En attente contrat	Courrier d'attente envoyé au locataire
7	Contrat signé	Dépôt du contrat signé dans Coup de Neuf
8	Contestation	Courrier de réponse à une contestation
9	Travaux	Commande des travaux
10	Réception Quitus	Dépôt du quitus tripartite
11	À facturer	Dossier prêt à facturer
12	Facturé	Demande de facturation envoyée au CDC
13	Clôturé	Dossier clôturé

L'onglet **Synthèse** montre ce parcours sous forme de frise : une étape faite apparaît en vert, avec sa date ; une étape en attente apparaît en orange, avec ce qui manque.

4. La fiche d'un dossier

En haut : le numéro du dossier, le lien vers l'affaire Ulis, l'ESI et le locataire. Les boutons d'action de l'onglet ouvert sont repris dans la barre du haut.

Synthèse

- **Récapitulatif** : ESI, RTS, CDC, taux de participation.
- **Frise** des étapes.
- **Historique des observations** : toutes les observations saisies dans le dossier, avec leur auteur et leur date.
- **Commentaire général CARL** : l'observation de l'affaire dans Ulis.

Logement (consultation seule)

On y trouve :

- le locataire, ses téléphones et l'e-mail des signataires du contrat ;
- l'adresse, l'étage, la porte, le type de logement et le nombre d'occupants ;
- le gardien ;
- la DT, l'agence et son responsable, le RTS ;
- l'année de construction.

Demande

- Demandeur, date de création, date de validation par le CDC.
- **Taux de participation** du locataire : **20, 50 ou 70 %**, enregistré avec « Confirmer ». Une fois choisi, le taux ne peut plus être remis à vide.

Diagnostic

- **Créer un bon de commande** : ouvre l'outil de commande (Nexxio) pour commander le diagnostic.
- Numéro et date du bon de commande de diagnostic, repris automatiquement.
- **Courrier** : courriers de l'étape diagnostic (voir §5).
- **Observations (Amiante / Plomb / Travaux)** : notes libres, puis « Enregistrer ».
- Un message prévient si des rapports de diagnostic sont déjà présents dans les Documents.

Contrat

- **Courrier** : courriers de l'étape contrat.
- **Dépôt de fichier contrat signé** : voir §6.
- **Date signature locataire** : à saisir, puis « Enregistrer ».
- Un message rappelle de **renseigner le taux de participation** s'il manque.

Travaux

- **Créer un bon de commande** des travaux (Nexxio).
- Numéro de bon de commande, montant TTC, dates de début et de fin prévues, date de réception : repris automatiquement.
- **Dépôt de fichier Quitus tripartite** : voir §6.
- **Facturer** : voir §7.
- **Observations** sur les travaux.

Clôture

- **Courrier** : courriers de clôture.
- **Motif de clôture**, commentaire, puis « Enregistrer » (voir §7).
- **Commentaire clôture CARL** : les observations de clôture saisies dans Ulis.

Documents

Les documents sont classés par rubrique :

Rubrique	Contenu
Documents affaire CARL	Les documents de l'affaire déposés dans la GED
Documents Diagnostics	Les courriers diagnostic envoyés et les rapports de diagnostic
Documents Contrat	Les courriers contrat envoyés, le contrat signé déposé, et le modèle de contrat correspondant au taux
Documents Travaux	Les documents travaux de l'affaire et le quitus déposé
Documents Clôture	Les courriers de clôture envoyés

- Un clic ouvre le document. Les photos s'ouvrent en grand.
- La **corbeille** supprime un document envoyé ou déposé dans Coup de Neuf. Une confirmation est demandée. Supprimer un document **ne fait pas revenir** le dossier à l'étape précédente.

5. Envoyer un courrier

Les courriers partent **par la poste** : ils sont imprimés et envoyés par un prestataire. Ils sont **toujours adressés au locataire**, à son adresse de facturation.

Les modèles

Onglet	Courrier	Signé par	Effet sur le dossier
Diagnostic	Info locataire commande diagnostic	RTS	→ Commande diag
Diagnostic	Refus embellissement locataire suite diagnostic (amiante, plomb)	RTS	→ Diagnostic reçu
Diagnostic	Courrier d'attente après diagnostic	Responsable d'agence	→ En attente contrat
Contrat	Info locataire coordonnées entreprise et contrat	RTS	→ Diagnostic reçu (positif)
Contrat	Réponse suite contestation coup de neuf	Responsable d'agence	→ Contestation
Contrat	Courrier manuel locataire (texte libre)	RTS	→ Contrat signé
Clôture	Absence de retour — clôture de la demande	RTS	aucun
Clôture	Refus diagnostic — clôture de la demande	RTS	aucun
Clôture	Annulation des travaux	RTS	aucun

Pas à pas

1. Dans l'onglet voulu, cliquer sur **Courrier**, puis choisir le modèle.
2. Le texte du courrier s'affiche dans un éditeur.
 - On peut le compléter ou le modifier. Certains modèles contiennent des passages à remplir, par exemple le nom et les coordonnées de l'entreprise.
 - Si un brouillon a déjà été préparé pour ce modèle, c'est lui qui revient.
3. **Prévisualiser** : enregistre le brouillon et montre le courrier complet (en-tête, adresse, objet, texte, signature). À faire avant chaque envoi.
4. **Envoyer** : le courrier part tout de suite, **sans demande de confirmation**.

Après l'envoi

- **Si tout va bien**, le message « Courrier envoyé et dossier mis à jour » s'affiche.
 - Le courrier est rangé dans les Documents, sous un nom qui reprend le numéro d'affaire, le type de courrier et la date (ex. PL_0102920_Info_locataire_commande_diagnostic_20261006-143210.pdf).
 - L'étape avance dans Coup de Neuf et dans Ulis.
- **Si le courrier n'est pas parti**, un message en donne la raison et se termine par « Le courrier n'est pas envoyé ». Rien n'est modifié sur le dossier. Cas les plus fréquents :
 - **adresse du locataire inexploitable** (voie ou code postal manquant) : corriger l'adresse de facturation dans Ulis, puis renvoyer ;
 - **informations du courrier absentes** : le dossier est trop récent, réessayer quelques minutes plus tard ;
 - **service d'envoi injoignable** : réessayer plus tard ; si cela persiste, prévenir l'administrateur.
- Un même courrier peut être renvoyé : il remplace le précédent.

Le courrier « coordonnées entreprise et contrat »

- Il reprend le **taux de participation** du locataire.
- Il part avec le **contrat d'embellissement** correspondant à ce taux (20, 50 ou 70 %).
- **Renseignez le taux avant l'envoi** : sans taux, le texte est incomplet et aucun contrat n'est joint.

Les documents joints aux courriers

Certains courriers partent avec un document en plus, imprimé et envoyé avec eux :

Courrier	Document joint
Info locataire coordonnées entreprise et contrat	Le contrat d'embellissement du taux du locataire (20, 50 ou 70 %)
Refus embellissement locataire suite diagnostic	La fiche d'information amiante / plomb
Courrier manuel locataire	Le document associé au courrier manuel

Ces documents sont visibles dans l'onglet Documents, rubrique « Pièces jointes ».

6. Déposer le contrat signé et le quitus

- **Contrat** : onglet Contrat, **Dépôt de fichier contrat signé**.
 - **Quitus tripartite** : onglet Travaux, **Dépôt de fichier Quitus tripartite**.
 - Formats acceptés : PDF, Word, Excel et images (JPG, PNG, GIF), 10 Mo au plus par fichier. Plusieurs fichiers peuvent être déposés à la fois.
 - Après le dépôt, le message « Document(s) transféré(s) avec succès ! » s'affiche et le dossier avance :
 - **contrat** → statut « Contrat signé » ;
 - **quitus** → statut « Réception Quitus ».
 - Le dépôt du contrat ne remplit pas la date de signature : saisissez-la dans l'onglet Contrat.
-

7. Facturer et clôturer

Facturer (travaux réalisés)

- Bouton **Facturer** (onglet Travaux), ou motif de clôture « **Réalisé** ».
- Une fenêtre demande de confirmer l'envoi de la demande de facturation au CDC.
- Après confirmation :
 - le dossier passe à **Facturé** ;
 - la mention « Facturation réalisée » s'ajoute à l'historique.

Clôturer sans travaux

1. Choisir le motif dans l'onglet Clôture :
 - **Travaux non réalisable** ;
 - **Refus locataire** ;
 - **Pas de réponse locataire**.
2. Saisir **toujours un commentaire**, puis **Enregistrer**. Le dossier passe à **Clôturé**. Sans motif ou sans commentaire, un message le signale et rien n'est enregistré.
3. Envoyer, si besoin, le courrier de clôture adapté : absence de retour, refus diagnostic ou annulation des travaux.

Une fois le motif enregistré, il n'est plus modifiable et le dossier ne peut pas être rouvert depuis Coup de Neuf.

8. Ce qui se passe automatiquement

Plusieurs fois par heure, le portail interne fait les échanges suivants, sans action de votre part :

- **Ulis → Coup de Neuf**
 - Les nouvelles demandes et leurs étapes arrivent d'Ulis.
 - Le taux de participation saisi dans Ulis est repris dans le dossier.
 - Les informations utiles aux courriers sont fournies et tenues à jour : destinataire, adresse, objet, signataire, entreprise.
- **GED → Coup de Neuf** : les rapports de diagnostic déposés dans la GED par le diagnostiqueur sont rattachés au dossier.
- **Coup de Neuf → Ulis** : les **courriers envoyés**, les **contrats signés** et les **quitus** sont copiés dans le dossier de l'affaire et apparaissent dans Ulis (dès la mise en service de cet échange). Le document reste aussi visible dans Coup de Neuf.

Un document ou une information ne sont pas encore là ? Attendez une dizaine de minutes avant de signaler un problème.

9. Bon à savoir

- Pour rester simple et traçable, tout passe par les **Observations** : elles ne se modifient pas et ne se suppriment pas.
- Toute erreur inattendue affiche « Une erreur est survenue, veuillez contacter un administrateur ». Notez le numéro du dossier et l'action tentée.
- Le numéro PL, partout dans l'application, ouvre l'affaire dans Ulis.