



Project co-financé par le programme  
 justice civile de l'Union européenne

# iSupport

cross-border recovery  
 of maintenance obligations  
*pour le recouvrement transfrontière  
 des obligations alimentaires*

## Manuel utilisateur iSupport

<b>Nom du projet</b>	iSupport		
<b>Date:</b>	octobre 2022	<b>Version</b>	4.1
<b>Auteurs:</b>	Nancy Curtis et Jean-Marc Pellet		
<b>Responsable:</b>	Philippe Lortie		
<b>Intitulé du document:</b>	Manuel utilisateur iSupport		

### Historique du document

Date de modification	Version	Auteur	Revu par	Remarques
22.01.2016	v.01	M. Vautravers		Création du document
27.01.2016	v.02	N. Curtis	M. Vautravers	
10.02.2016	v.03	N. Curtis	M. Vautravers	
11.02.2016	v.04	N. Curtis	M. Vautravers	
26.02.2016	v.05	N. Curtis	M. Vautravers	Ajout des actions pour manager et des tâches système
01.03.2016	v.06	N. Curtis	M. Vautravers	Ajout de l'introduction, aperçu du flux documentaire et exemples de dossiers
04.03.2016	v.07	N. Curtis	M. Vautravers	
11.03.2016	v.08	N. Curtis	M. Vautravers	
14.03.2016	v.09	N. Curtis	M. Vautravers	
18.03.2016	v1.0	N. Curtis	M. Vautravers	Ajout des demandes entrantes et sortantes, création d'un dossier

## iSupport

cross-border recovery of maintenance obligations  
*pour le recouvrement transfrontière des obligations alimentaires*

21.03.2016	v1.1	N. Curtis	M. Vautravers	Ajout du changement et mise à jour de mot de passe
28.03.2016	v1.2	N. Curtis	M. Vautravers	
04.04.2016	v1.3	N. Curtis	M. Vautravers	
11.04.2016	v1.4	N. Curtis	M. Vautravers	
18.04.2016	v1.5	N. Curtis	M. Vautravers	
24.05.2016	v1.6	N. Curtis	M. Vautravers	
31.05.2016	v1.7	N. Curtis	M. Vautravers	Ajout des annexes
17.06.2016	v1.8	N. Curtis	M. Vautravers	
20.10.2016	v1.9	N. Curtis	M. Vautravers	
26.10.2016	v2.0	N. Curtis	M. Vautravers	
18.11.2016	v2.1	N. Curtis		
16.03.2017	v2.2	N. Curtis	J-M. Pellet	Correction d'erreurs de frappe et contrôle des références
02.05.2017	v2.3	N. Curtis	J-M. Pellet	
17.05.2017	v2.4	N. Curtis	J-M. Pellet	
16.06.2017	v2.5	N. Curtis	J-M. Pellet	
05.07.2017	v2.6	N. Curtis	J-M. Pellet	
27.11.2017	v2.7	N. Curtis, J-M. Pellet	J-M. Pellet	Ajout d'un autre exemple de dossier en 1.3, corrections
30.04.2018	v2.8	N. Curtis	J-M. Pellet	Modifications éditoriales
01.06.2018	v2.9	N. Curtis	J-M. Pellet	Ajout de captures d'écran
07.12.2018	v3.0	N. Curtis	J-M. Pellet	Ajouts suite aux modifications du logiciel Mise à jour de l'annexe C – Liste des droits par fonction
01.03.2019	v3.1	N. Curtis	J-M. Pellet	Précision sur la section 1.3.1 Correction de la section 4.4.2 Ajout de captures d'écran
05.04.2019	V3.2	J-M. Pellet		Diverses corrections mineures
14.07.2020	V3.3	N. Curtis	J-M. Pellet	Ajout d'une section sur le suivi des dossiers dans CPRO

03.05.2022	V4.0	J-M Pellet		Nouvelles captures d'écran et mise à jour du contenu prenant en compte la nouvelle interface
28.10.2022	V4.1	J-M Pellet		Ajout lié au rapport statistique pour la Convention

## Contents

1 Introduction.....	7
1.1 Aperçu .....	7
1.1.1 Modules.....	7
1.1.2 Flexibilité dans la gestion de dossiers.....	7
1.1.3 Définition d'un dossier .....	8
1.2 Aperçu du flux documentaire .....	9
1.3 Exemples de dossiers .....	10
1.3.1 Demande sortante en reconnaissance et exécution en application de la Convention .....	10
1.3.2 Demande sortante de modification en application du règlement.....	11
1.3.3 Demande en exécution entrante en application de la Convention .....	12
1.4 Quand et comment contacter l'assistance .....	13
2 Se connecter à iSupport .....	14
3 La navigation dans iSupport .....	16
3.1 Barre d'outils.....	16
3.2 Recherche rapide .....	16
3.3 Barre de menu verticale.....	17
3.4 Historique.....	18
3.5 Ecrans associés.....	18
3.6 Ressources.....	18
3.7 Barre de statut .....	19
3.8 Fonctions / rôles.....	19
3.9 Fenêtres contextuelles.....	19
3.10 Langues .....	20
3.11 Gestion des erreurs.....	20
3.12 Afficher et cacher des éléments .....	21
3.13 Naviguer d'un écran à un autre .....	21
3.14 Astuces de navigation .....	22
3.14.1 Double-cliquer pour afficher le prochain écran .....	22
3.14.2 Afficher les autres acteurs d'un dossier .....	22
3.14.3 Trier la liste des tâches .....	22
3.15 Pistes d'audit dans iSupport.....	22
3.16 Acronymes des écrans .....	23
3.16.1 Actions liées aux dossiers .....	23
3.16.2 Actions manager.....	23
3.16.3 Tâches systèmes .....	23
4 Actions liées aux dossiers .....	23
4.1 Aperçu de la création d'un dossier .....	23
4.1.1 Afficher toutes les demandes.....	24
4.1.2 Astuces lors de la création d'un dossier .....	24
4.2 Créer un dossier pour une demande sortante.....	25
4.2.1 Onglet demande .....	25
4.2.2 Onglet personne physique.....	25
4.2.3 Onglet Organisme public .....	26
4.2.4 Onglet Dossier .....	26
4.3 Créer un dossier pour une demande entrante .....	27
4.3.1 Onglet Demande.....	28
4.3.2 Onglet Personne physique.....	28
4.3.3 Onglet Organisme public .....	28

4.3.4 Onglet dossier .....	28
4.4 Nouvelle demande dans un dossier existant .....	29
4.4.1 Demande entrante .....	29
4.4.2 Demande sortante .....	29
4.5 Rechercher un dossier ou un acteur .....	30
4.6 Ajouter un acteur après la création d'un dossier .....	30
4.6.1 Ajouter un acteur .....	30
4.7 Afficher, ajouter ou modifier l'adresse d'un acteur .....	31
4.7.1 Afficher une adresse .....	31
4.7.2 Ajouter une adresse .....	31
4.7.3 Mettre à jour une adresse .....	32
4.8 Afficher ou modifier les données personnelles d'un acteur .....	32
4.8.1 Afficher les données personnelles d'un acteur .....	32
4.8.2 Modifier les données personnelles d'un acteur .....	32
4.9 Afficher, modifier ou compléter la situation financière d'un acteur .....	32
4.9.1 Afficher la situation financière d'un acteur .....	32
4.9.2 Compléter la situation financière d'un acteur .....	33
4.9.3 Modifier la situation financière d'un acteur .....	33
4.10 Ajouter une tierce partie au dossier .....	33
4.10.1 Afficher l'information sur une tierce partie .....	33
4.10.2 Compléter l'information sur une tierce partie .....	33
4.10.3 Modifier l'information sur une tierce partie .....	33
4.11 Créer, gérer ou suivre une obligation alimentaire .....	34
4.11.1 Ajouter ou modifier une décision .....	34
4.11.2 Gérer une obligation .....	34
4.11.3 Contrôler les fonds .....	34
4.12 Naviguer dans une liste d'activités .....	35
4.12.1 Gérer les processus de traitement .....	35
4.12.2 Suivi des dossiers après la clôture d'une liste d'activités .....	36
4.12.3 Suivre les transactions e-CODEX .....	37
4.12.4 Afficher le journal du dossier .....	37
4.12.5 Modifier les dates des alertes .....	37
4.13 Afficher, créer ou supprimer des notes dans un dossier .....	38
4.13.1 Afficher / Mettre à jour toutes les notes .....	38
4.13.2 Créer une note .....	39
4.13.3 Créer une note financière .....	39
4.14 Utiliser la liste des tâches .....	39
4.14.1 Tâches attribuées .....	40
4.14.2 Notifications .....	40
4.14.3 Tâches manuelles .....	41
4.15 Créer et émettre des documents .....	42
4.15.1 Documents des listes d'activités .....	42
4.15.2 Documents envoyés par e-CODEX .....	42
4.15.3 Documents créés manuellement .....	43
4.16 Afficher tous les documents liés à un dossier .....	43
4.16.1 Afficher les documents .....	43
4.16.2 Ajouter un document externe à un dossier .....	43
4.16.3 Supprimer un document externe ajouté à un dossier .....	43
4.17 Fermer ou archiver un dossier .....	44
4.17.1 Fermer .....	44
4.17.2 Archiver .....	44

5 Tâches manager.....	44
5.1 Afficher, ajouter ou modifier un utilisateur .....	44
5.1.1 Afficher un profil d'utilisateur .....	44
5.1.2 Créer un utilisateur .....	44
5.1.3 Réinitialiser un mot de passe.....	45
5.1.4 Modifier un profil d'utilisateur .....	45
5.1.5 Afficher les utilisateurs affectés à un manager .....	45
5.1.6 Affecter un utilisateur à un autre manager .....	45
5.2 Affecter un dossier .....	46
5.2.1 Ajouter un responsable de dossier secondaire .....	46
5.2.2 Retirer un responsable de dossier secondaire .....	46
5.2.3 Changer le responsable de dossier principal.....	46
5.3 Afficher, ajouter ou modifier une fonction / rôle .....	47
5.3.1 Afficher les droits d'accès par fonction .....	47
5.3.2 Afficher les droits d'accès par écran.....	47
5.3.3 Créer une nouvelle fonction .....	47
5.3.4 Modifier une fonction.....	47
5.3.5 Modifier une fonction par écran .....	47
5.4 Afficher, ajouter ou modifier une Autorité Centrale .....	48
5.4.1 Afficher l'information concernant une Autorité Centrale .....	48
5.4.2 Créer une Autorité Centrale .....	48
5.4.3 Modifier l'information concernant une autorité centrale.....	48
6 Tâches systèmes .....	49
6.1 Afficher ou modifier les messages d'erreur .....	49
6.1.1 Afficher les messages .....	49
6.1.2 Modifier le contenu des messages.....	49
6.2 Afficher et modifier les activités et les dates d'échéance .....	49
6.2.1 Afficher les activités importantes.....	49
6.2.2 Modifier les activités importantes.....	50
6.2.3 Afficher les activités mineures .....	50
6.2.4 Modifier l'échéance d'une activité mineure .....	50
6.2.5 Modifier la description d'une activité mineure.....	51
6.3 Gestion des documents dans les listes d'activités .....	51
6.3.1 Afficher l'activité suivante .....	51
6.3.2 Modifier les documents (lettres ou formulaires) associés à une activité .....	51
6.4 Afficher, ajouter, modifier ou supprimer les codes de référence .....	52
6.4.1 Afficher les codes de référence .....	52
6.4.2 Ajouter un code de référence .....	52
6.4.3 Modifier un code de référence.....	53
6.4.4 Supprimer un code de référence.....	53
6.5 Afficher l'état des lots et les erreurs concernant les lots .....	53
6.5.1 Examiner le statut des lots .....	53
6.5.2 Afficher les erreurs des lots.....	53
6.6 Afficher ou modifier les caractéristiques d'un document .....	53
6.6.1 Afficher les caractéristiques d'un document.....	54
6.6.2 Modifier les caractéristiques d'un document .....	54
6.6.3 Afficher la trame d'un document .....	54
6.6.4 Modifier la trame d'un document.....	54
7 Annexes .....	56
7.1 Annexe A – Liste des notifications .....	57
7.2 Annexe B – Liste des documents d'iSupport.....	58

## iSupport

## 1 Introduction

### 1.1 Aperçu

iSupport offre un système complet de gestion qui permet aux gestionnaires de traiter des demandes de recouvrement d'aliments internationaux. Trois types de demandes peuvent être traitées avec iSupport : selon la Convention de La Haye, le règlement européen de 2009 ou bien encore « autres » (« neutre » dans l'application) pour tout instrument international (par exemple la Convention de New York de 1956 ou un accord bilatéral). Ainsi, iSupport peut être utilisé pour toute demande s'inscrivant dans ces trois cas, avec n'importe quel Etat, même si ce dernier n'utilise pas iSupport.

#### 1.1.1 Modules

iSupport comprend sept modules différents :

1. Acteur (écrans qui permettent de collecter les données liées aux acteurs des différents dossiers). Les acteurs sont les débiteurs, les créanciers, les enfants, les tribunaux et les autorités.
2. Dossier (écrans qui permettent de créer, traiter et clore un dossier).
3. Finances (gestion des fonds).
4. Système (écrans consacrés à la gestion des rôles et droits d'accès et à l'ajustement des dates d'échéances)
5. Liste des tâches (montrant les tâches en cours avec les dates d'échéance).
6. Rapports (rapports statistiques)



Un clic sur une de ces sections ouvrira une fenêtre permettant d'éditer un rapport statistique pour le Règlement ou la Convention.

7. Ressources (liens vers des ressources externes comme la page iSupport et les profils d'États).

#### 1.1.2 Flexibilité dans la gestion de dossiers

Compte-tenu des différents modes d'organisation impliqués et des différences de règles et pratiques selon l'Autorité Centrale, iSupport n'impose pas d'ordre dans les différentes étapes de la gestion d'un dossier. Ce manuel présente des astuces et des bonnes pratiques, mais chacun reste libre de définir sa propre façon de traiter un dossier.

A cette fin, iSupport a été conçu pour permettre au manager ou à l'administrateur d'ajuster certains paramètres (dates d'échéances, droits d'accès, modification des messages d'aides) qui reflètent les pratiques d'un Etat ou d'une organisation. De même, la navigation s'effectue d'un écran à l'autre, sans ordre imposé.

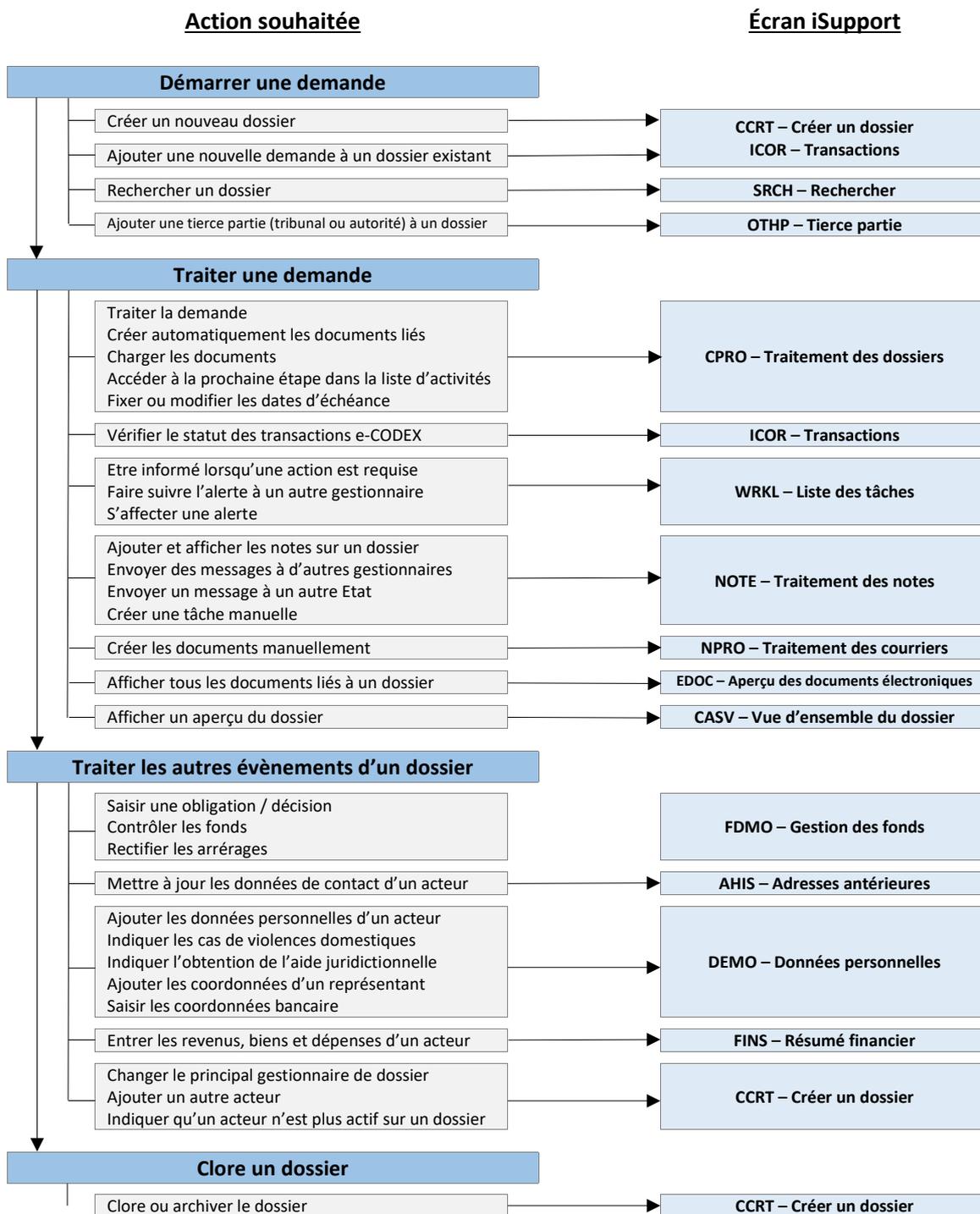
---

## iSupport

### 1.1.3 Définition d'un dossier

Dans iSupport, un dossier concerne le même débiteur et les mêmes personnes pour lesquelles des aliments sont demandés, et implique également le même Etat requérant et le même Etat requis. Au sein d'un même dossier, il peut y avoir une seule ou plusieurs demandes.

## 1.2 Aperçu du flux documentaire



## 1.3 Exemples de dossiers

Vous trouverez ci-dessous trois exemples de dossiers concernant trois types de demandes. Certaines informations sont approfondies plus loin dans le document.

### 1.3.1 Demande sortante en reconnaissance et exécution en application de la Convention

Ce premier scénario vous permet de vous familiariser avec iSupport. Vous voulez envoyer une demande en reconnaissance et exécution d'une décision en application de la Convention de 2007. Cet exemple vous montre comment saisir les éléments exigés par la Convention.

1. Rendez-vous sur CCRT – création d'un dossier pour entrer les données relatives à la demande.
2. Entrez les données du dossier dans les onglets Demande, Personne Physique, Organisme Public (si nécessaire) – remarquez qu'il vous faut cliquer sur la flèche bleue pointant vers le bas pour afficher les détails. Pensez à saisir autant d'information que possible – en particulier le fondement des aliments recherchés. Après avoir entré les données concernant un acteur, cliquez sur le bouton recherche. Une fois les données finalisées, cliquez sur « Enregistrer ». Une fois tous les acteurs saisis, allez sur l'onglet Dossier et cliquez sur « Créer / lier un dossier iSupport ». Cette action créera un dossier iSupport et lui assignera un numéro de dossier.
3. Si vous souhaitez que le dossier soit affecté à d'autres gestionnaires, cette action peut être effectuée par un manager dans CWRK – Responsable de dossiers.
4. Allez ensuite sur DEMO – Acteur Cliquez sur « Modifier les données personnelles de l'acteur » pour ajouter de l'information – pour les coordonnées bancaires, dans l'onglet Paiements. Cet écran vous permet en particulier de saisir l'information relative à l'aide juridictionnelle. Passez d'un acteur à un autre en cliquant sur la loupe à côté du champ « identifiant de l'acteur ».
5. Rendez-vous sur FDMO- Gestion des fonds afin de saisir l'information concernant une décision. Choisissez « Gérer les obligations » dans la liste des fonctionnalités (bandeau en haut de l'écran) afin d'ajouter les fonds dus en exécution d'une décision – n'oubliez pas de choisir d'abord une décision dans le bandeau « Sélectionner les filtres ».
6. Si vous devez créer un nouveau tribunal émetteur d'une décision, allez dans OTHP – Ecran des informations relatives aux tierces parties et choisissez « Ajouter des renseignements relatifs aux tierces parties ».
7. Rendez-vous ensuite sur FINS – Résumé financier pour saisir les données financières relatives aux acteurs du dossier. Certaines de ces données sont utilisées pour créer le formulaire relatif à la situation financière.
8. Allez enfin sur CPRO – Traitement des dossiers :
  - a. Cliquez sur l'icône bleue numérotée dans la colonne « actif ».
  - b. Cliquez sur l'icône "vue" et, sur l'écran suivant « Traiter la demande ».
  - c. Si le dossier vous apparaît recevable, choisissez « Vérifier que le dossier remplit les conditions et comporte toutes les informations requises ~ Créer la demande et le formulaire de transmission et télécharger des doc. Supplémentaires ».
  - d. Cliquer ensuite sur « Créer la demande et le formulaire de transmission et télécharger des doc. Supplémentaires ».
  - e. Cette étape vous permet également d'ajouter des documents à la demande en utilisant le lien correspondant.

- f. Les cases à cocher sous « Documents » vous indiquent quels formulaires vont être créés. Vous pouvez ainsi joindre le formulaire relatif à la situation financière si besoin.
  - g. Cliquez sur « Enregistrer » et les formulaires seront créés. Remarque : il vous faudra choisir manuellement certaines options dans les formulaires : type de demande, base de reconnaissance et d'exécution, comparution du défendeur et attestations. Cela est aussi valable dans le formulaire de transmission pour les champs suivants: type de demande, documents annexés.
9. Vous pouvez maintenant attendre la réponse de l'Etat requis.

### 1.3.2 Demande sortante de modification en application du règlement

Scenario : Vous avez reçu une demande dont la partie B a déjà été remplie par le demandeur. Votre Autorité Centrale ne conserve que les données essentielles dans iSupport et envoie la demande aussitôt que possible. Vous avez besoin d'un document supplémentaire de la part du demandeur avant de pouvoir envoyer la demande.

1. Rendez vous sur CCRT – Créer un dossier pour saisir les données de la demande.
2. Choisissez « Créer un dossier » parmi les fonctionnalités de l'écran. Saisissez les données de la demande dans les onglets Demande, Personne physique et Organisme Public (si nécessaire). N'hésitez pas à saisir autant d'information que possible. Après avoir entré les données concernant un acteur, cliquez sur le bouton recherche. Une fois les données finalisées, cliquez sur « Enregistrer ». Une fois tous les acteurs saisis, allez sur l'onglet Dossier et cliquez sur « Créer / lier un dossier iSupport ». Cette action créera un dossier iSupport et lui assignera un numéro de dossier.
3. Si vous souhaitez que le dossier soit affecté à d'autres gestionnaires, cette action peut être effectuée par un manager dans CWRK – Responsable de dossiers.
4. Allez sur OTHP - Ecran des informations relatives aux tierces pour créer le tribunal à l'origine de la décision si celui-ci n'existe pas déjà.
5. Rendez-vous sur FDMO – Gestion des fonds afin de saisir l'information concernant une décision.
6. Allez ensuite sur EDOC – Aperçu d'ensemble des documents électroniques, onglet Joindre les documents au dossier pour charger les documents reçus. Les documents font ainsi partie du dossier et pourront être consultés à une date ultérieure si besoin.
7. Allez enfin sur CPRO – Traitement des dossiers :
  - a. Cliquez sur l'icône bleue numérotée dans la colonne « actif ».
  - b. Cliquez sur l'icône « vue » et, sur l'écran suivant « Demande de processus et créer les formulaires de demande ».
  - c. Sur l'écran suivant, choisissez « Impossible de traiter la demande en raison d'informations manquantes au dossier ~ Réception de documents supplémentaires – Demandeur ».
  - d. Cliquez sur « Enregistrer ». Cela ouvre un document où il est possible de saisir des informations.
  - e. Cliquez sur « Créer document » et imprimez le document. Une copie sera accessible dans EDOC – Aperçu d'ensemble des documents électroniques.
  - f. Dans CPRO, vous pouvez créer une date d'échéance spécifique pour la réponse du demandeur en cliquant sur Modifier les dates des alertes (bandeau en haut de l'écran).
  - g. Entrez le nombre de jours et cliquez sur Enregistrer.

8. Lorsque le demandeur répond, allez sur CPRO – Traitement des dossiers pour charger les documents.

### 1.3.3 Demande en exécution entrante en application de la Convention

Scenario : Une nouvelle demande en exécution vient d'être reçue. Votre pratique consiste à toujours proposer un paiement volontaire au créancier avant d'envoyer la demande en exécution.

1. Tout d'abord consultez ICOR – Transactions pour toutes Nouvelles demandes reçues avec succès. Double-cliquez sur la demande concernée, ce qui vous emmènera vers CCRT – Créer un dossier. Les données du dossier seront déjà pré-saisies. Si vous ne trouvez pas la demande, allez sur CCRT pour entrer vous-même les données.
2. Créez le dossier iSupport.
3. Si vous souhaitez que le dossier soit affecté à d'autres gestionnaires, cette action peut être effectuée par un manager dans CWRK – Responsable de dossiers.
4. Allez sur OTHP - Ecran des informations relatives aux tierces pour créer le tribunal à l'origine de la décision si celui-ci n'existe pas déjà.
5. Rendez-vous sur FDMO- Gestion des fonds afin de saisir les informations contenues dans la décision et les éventuels paiements / arrérages.
6. Allez sur NPRO – Traitement des courriers pour créer une lettre au débiteur.
7. Dans CPRO, vous pouvez créer une date d'échéance spécifique pour la réponse du débiteur en cliquant sur Modifier les dates des alertes (bandeau en haut de l'écran).
8. Entrez le nombre de jours et cliquez sur Enregistrer.
9. Lorsque la date d'échéance arrive à expiration et apparaît sur WRKL – Liste des tâches, allez sur CPRO – Traitement des dossiers et débutez le traitement du dossier selon la liste d'activités prévue par la Convention.

## 1.4 Quand et comment contacter l'assistance

Si vous rencontrez un problème technique ou bien si vous avez une question concernant une fonctionnalité, merci d'essayer les étapes suivantes avant de contacter l'assistance :

- Effacez l'historique de votre navigateur. Cela fonctionne souvent, en particulier après une nouvelle livraison du logiciel.
- Contactez votre administrateur qui pourra vous indiquer si les traitements par lots s'effectuent correctement ou bien si la connexion e-CODEX fonctionne toujours.
- Consultez ce manuel utilisateur pour vous assurer que vous suivez correctement les étapes et astuces.
- Vérifiez auprès de vos collègues s'ils rencontrent le même problème ou bien s'ils ont une solution. Consultez également les pages Teams iSupport.
- Vous pouvez aussi vous rendre sur le site internet iSupport et consulter les [Design Specification Documents \(DSD\)](#) qui vous fourniront des détails sur chaque écran.

Si aucune de ces étapes ne donne de résultat, merci de créer un rapport dans JIRA :

- Connectez-vous avec notre nom d'utilisateur et mot de passe.
- Choisissez le type de demande :
- Bug – Fonctionnement anormal
- Question – besoin de clarification pour effectuer une action, et pas de réponse dans le manuel utilisateur
- Improvement – suggérer un changement à apporter à iSupport afin de faciliter votre travail
- Saisissez une description en essayant d'être aussi précis que possible : nom de l'écran, détail des étapes suivies. Si possible, joignez des captures d'écran.

Merci de tenir [isupport@hcch.net](mailto:isupport@hcch.net) informé.



5. Une connexion réussie ouvre l'écran WRKL – Liste des tâches et affiche les tâches, notifications et dossiers qui vous sont attribués.

Tâche due 8 Tâche en retard 94 Prochaine action 102

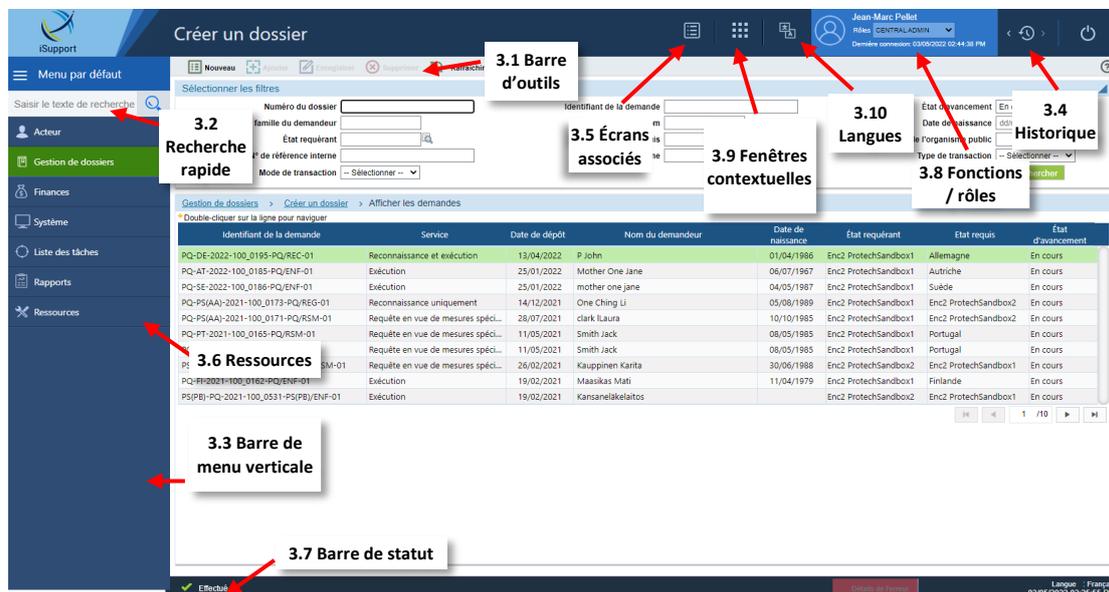
\* Double-cliquer sur la ligne pour naviguer

Tâches attribuées		Tâches ouvertes	Notifications	Dossiers attribués	Afficher tout		Tout masquer		
Attribués		All	All						
	DL	Date de création	Nom du débiteur	Numéro du dossier	nb jours en retard	Type	Date d'échéance	Echéance manager	Echéance agent
<input checked="" type="checkbox"/>	PA	25/04/2022	Debtor Patrick	PQ-DE-2022-100_0194-PQ		Chaîne d'activités relatives ...	24/07/2022		
<input type="checkbox"/>	PA	22/04/2022	Dolderer Christian	PS(CC)-PQ-2019-100_0395-PS...		Chaîne d'activités relatives ...	03/06/2022		
<input type="checkbox"/>	PA	22/04/2022	Dolderer Christian	PS(CC)-PQ-2019-100_0395-PS...		Chaîne d'activités relatives ...	03/06/2022		
<input checked="" type="checkbox"/>	PA	27/01/2021	Debtor Patrick	FR-PQ-2021-100_0160-PQ	431	Chaîne d'activités relatives ...	26/02/2021		
<input checked="" type="checkbox"/>	PA	22/10/2020	Quino Alejandro	FR-PQ-2020-100_0157-PQ	516	Chaîne d'activités relatives ...	03/12/2020		
<input checked="" type="checkbox"/>	PA	14/07/2020	Threepwood Freddie	PQ-PS(AA)-2019-100_0005-PQ	568	Chaîne d'activités relatives ...	12/10/2020		
<input type="checkbox"/>	PA	24/05/2020	Brülé-Debtor Tyler	PQ-PS(BB)-2019-100_0078-PQ	679	Chaîne d'activités relatives ...	23/06/2020		
<input checked="" type="checkbox"/>	PA	20/05/2020	DEBTOR JACK	PQ-PS(AA)-2019-100_0059-PQ	683	Chaîne d'activités relatives ...	19/06/2020		
<input type="checkbox"/>	PA	20/05/2020	Tag Roscoe	PQ-PS(AA)-2019-100_0043-PQ	683	Chaîne d'activités relatives ...	19/06/2020		
<input type="checkbox"/>	PA	19/05/2020	Huntsman Debtor	PQ-PS(BB)-2019-100_0076-PQ	684	Chaîne d'activités relatives ...	18/06/2020		

Remarque : pour des raisons de sécurité, vous serez automatiquement déconnecté si votre session est inactive pour plus de 30 minutes.

### 3 La navigation dans iSupport

Il existe plusieurs outils et plusieurs façons de naviguer dans iSupport. En voici quelques-uns.



#### 3.1 Barre d'outils

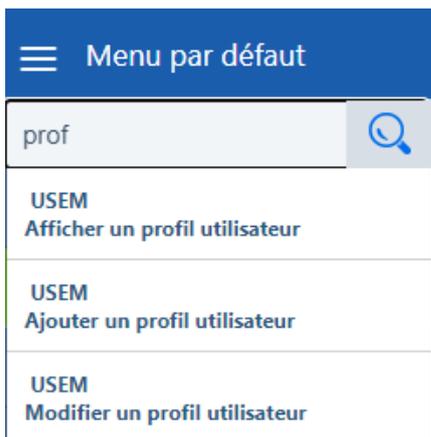
Les icônes de la barre d'outils sont activées selon l'écran et l'action à mener sur le dossier. Cliquez sur l'icône concernée pour exécuter l'action.



- **Nouveau** – retire les données du dossier en cours (données collantes) de l'écran
- **Ajouter** – à utiliser lorsque de nouvelles données sont ajoutées à un dossier
- **Enregistrer** – à utiliser lorsque des données existantes sont mises à jour
- **Supprimer** – pour effacer des données existantes
- **Rafraîchir** – recharge l'écran en conservant les filtres sélectionnés. Toute donnée non enregistrée avant de cliquer sur l'icône n'est pas conservée. A message d'alerte à cet effet s'affiche

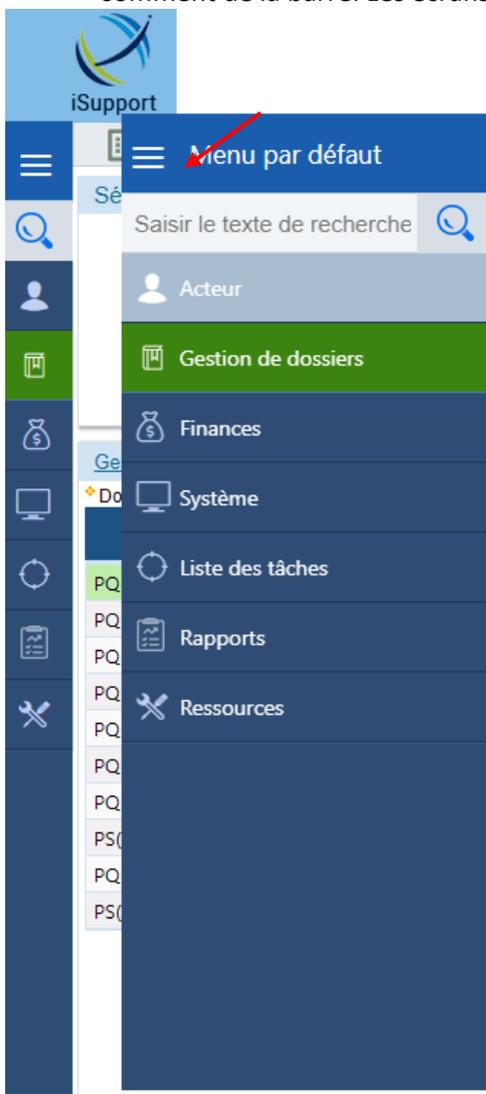
#### 3.2 Recherche rapide

1. Cliquez sur le champ de recherche et saisissez l'acronyme d'un écran ou bien une fonctionnalité.

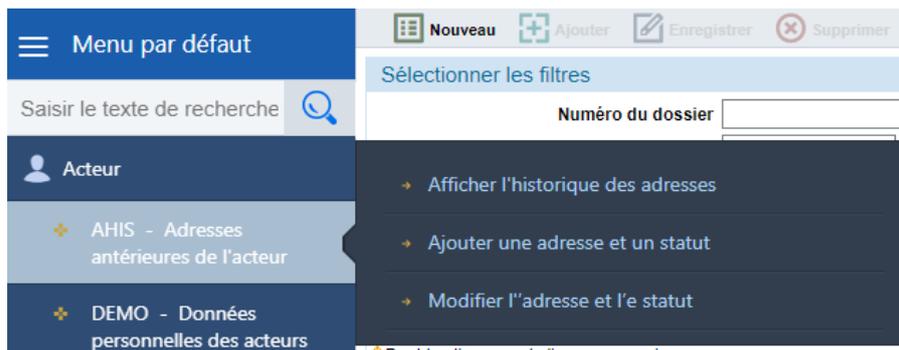


### 3.3 Barre de menu verticale

1. La barre de menu verticale s'affiche par défaut et peut être réduite en cliquant au sommet de la barre. Les écrans sont regroupés par catégorie.



2. Cliquez sur une catégorie pour l'ouvrir. Passer votre souris sur le nom d'un écran affichera les fonctionnalités liées à cet écran.



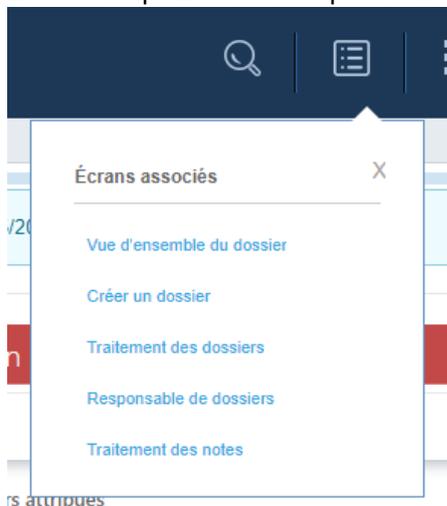
### 3.4 Historique

1. Cliquez sur la flèche à gauche pour retourner à l'écran précédent.
2. La flèche à droite vous ramènera à l'écran où vous étiez en 1.  
Remarque : il est conseillé d'utiliser ces fonctions plutôt que celles de votre navigateur.



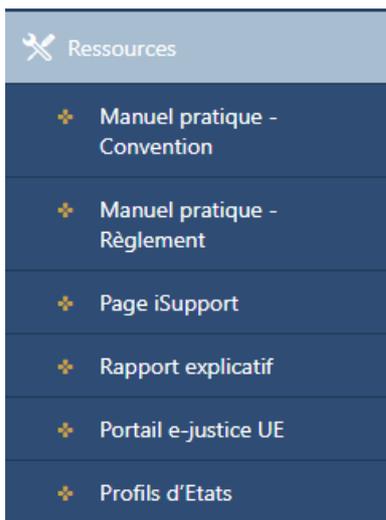
### 3.5 Ecrans associés

1. La section « Fonctions des écrans » propose des liens vers d'autres écrans liés.
2. Cliquez sur un lien pour ouvrir l'écran.



### 3.6 Ressources

L'onglet « Ressources » vous permet d'accéder à des publications et de trouver de l'information supplémentaire.



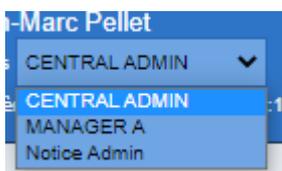
### 3.7 Barre de statut

En fonction de l'action effectuée, un message de confirmation ou d'erreur s'affiche dans la barre de statut, tout en bas de l'écran. Exemples :



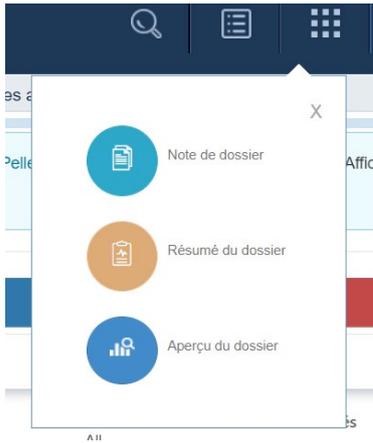
### 3.8 Fonctions / rôles

La possibilité d'afficher ou de modifier les informations d'un dossier varie en fonction de la fonction d'un utilisateur dans iSupport. Un même utilisateur peut avoir plusieurs fonctions / rôles. La fonction est affichée en haut de la page, avec un menu déroulant s'il y a plusieurs fonctions / rôles.



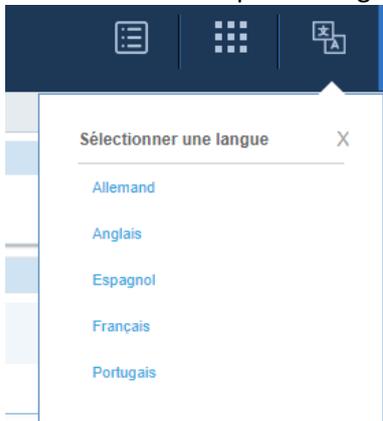
### 3.9 Fenêtres contextuelles

Cliquer sur ce bouton vous permet de faire apparaître plusieurs écrans comme fenêtres contextuelles : NOTE, résumé du dossier et aperçu du dossier.



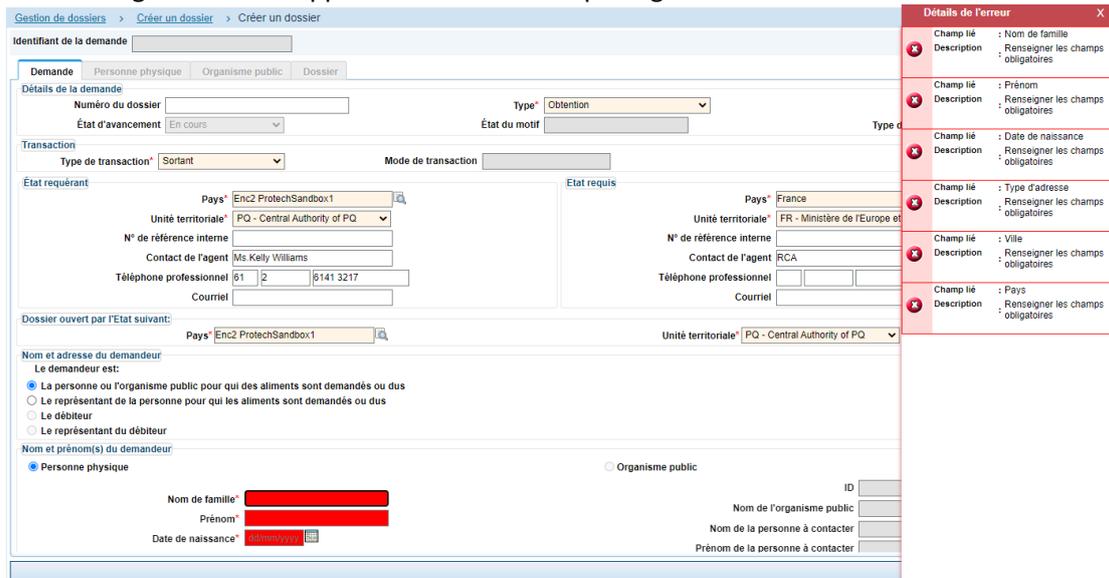
### 3.10 Langues

Utilisez cette boîte pour changer la langue d’affichage.



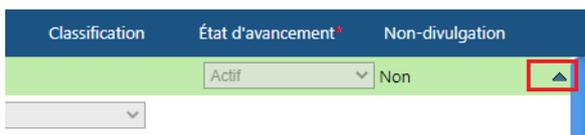
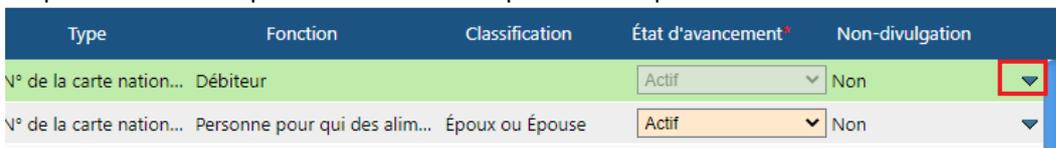
### 3.11 Gestion des erreurs

Des messages d’erreurs apparaissent si un champ obligatoire est vide.



### 3.12 Afficher et cacher des éléments

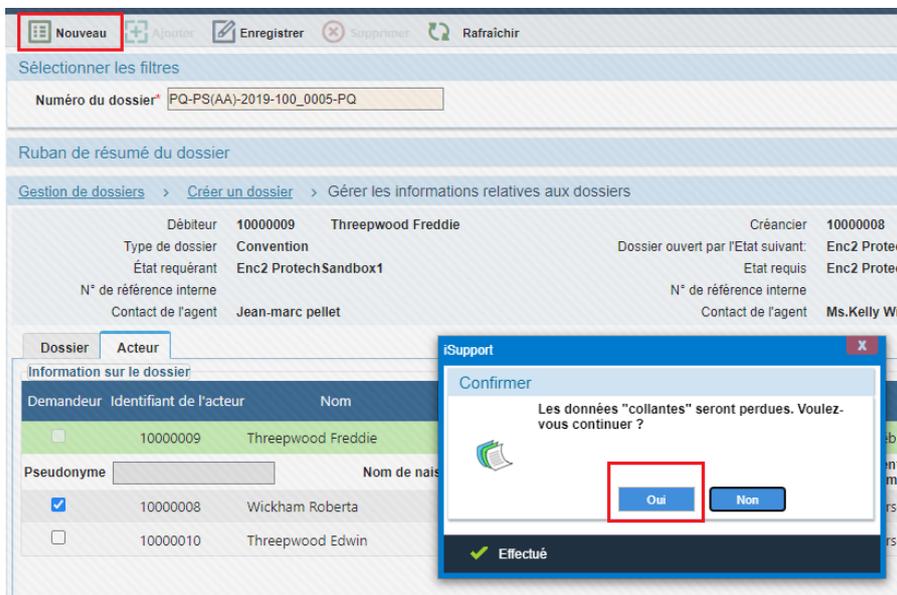
De nombreux écrans contiennent de l'information qui n'est pas immédiatement affichée. Pour l'afficher, cliquez sur la flèche pointant vers les bas tout à droite. Cliquez sur la flèche pointant vers le haut pour la masquer.



### 3.13 Naviguer d'un écran à un autre

En passant d'un écran à un autre, les données du dossier (« données collantes ») sont conservées d'un écran à un autre.

Si vous souhaitez retirer ces données d'un écran, choisissez « nouveau » dans la barre d'outils et confirmez dans la boîte de dialogue.

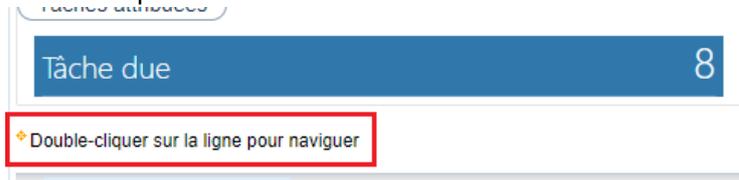


Important : choisir « Oui » n'efface pas les données du dossier de la base de données ; cela permet seulement d'afficher des champs vides.

### 3.14 Astuces de navigation

#### 3.14.1 Double-cliquer pour afficher le prochain écran

Sur certains écrans, une astuce s'affiche s'il est possible de passer à l'écran suivant en double-cliquant sur un élément.



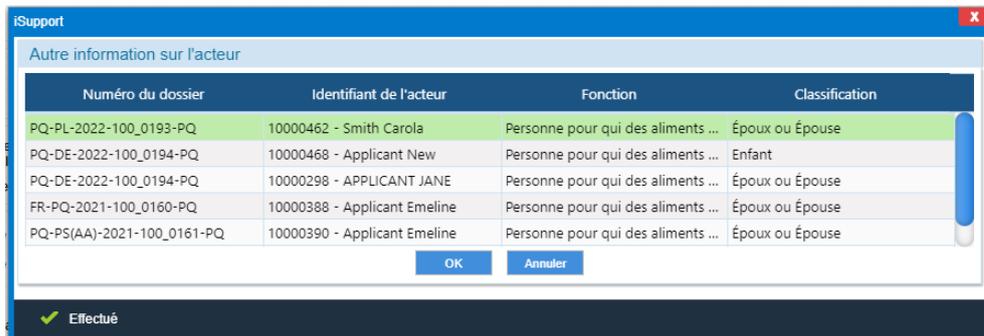
#### 3.14.2 Afficher les autres acteurs d'un dossier

Dans les écrans AHIS, DEMO et FINS, utilisez la loupe dans la section « sélectionnez les filtres » pour afficher et accéder aux données des acteurs d'un dossier.

1. Double-cliquez sur la loupe pour afficher la liste des autres acteurs du dossier.



2. Choisissez l'acteur dans la liste, double-cliquez sur son nom ou bien cliquez sur le bouton « OK ».



3. L'information sur l'acteur choisi s'affiche.

#### 3.14.3 Trier la liste des tâches

Dans la liste des tâches, l'onglet « Alertes » permet de trier les dossiers par date de création, nombre de jours en retard, date d'échéance, échéance manager ou échéance agent en cliquant sur la flèche à droite de la colonne concernée.



### 3.15 Pistes d'audit dans iSupport

iSupport conserve les traces des actions accomplies sur un dossier. Plusieurs écrans incluent des champs qui indiquent la dernière date de mise à jour et l'utilisateur concerné.

Ces champs sont disponibles dans DEMO, AHIS, FINS, FDMO, CCRT, OTHP et tous les écrans pouvant être consultés par un manager ou administrateur.

Date de mise à jour

06/04/2022 12:21:39

Mise à jour par

JMPELLET

L'administrateur de la base de données peut accéder à des informations plus détaillées sur les actions des utilisateurs, incluant les écrans consultés et les actions entreprises par un utilisateur.

## 3.16 Acronymes des écrans

### 3.16.1 Actions liées aux dossiers

AHIS – Adresses antérieures	FMDO – Gestion des fonds
CASV – Vue d'ensemble du dossier	ICOR - Transactions
CCRT – Créer un dossier	NOTE – Traitement des notes
CPRO – Traitement des dossiers	NPRO – Traitement des courriers
DEMO – Données personnelles des acteurs	OTHP – Tierces parties
EDOC – Aperçu des documents électroniques	SRCH – Recherche
FINS – Résumé financier	WRKL – Liste des tâches

### 3.16.2 Actions manager

CADS – Coordonnées des autorités centrales	RLSA – Accès aux écrans par rôles
CWRK – Responsable de dossiers	USEM – Gestion des utilisateurs

### 3.16.3 Tâches systèmes

ACTV – Références des activités	EMSG – Messages d'erreur
ANXT – Maintenance de l'activité suivante	NREF – Références des courriers
BSTL – Relevés de l'état des lots	REFM – Maintenance du code des références

## 4 Actions liées aux dossiers

### 4.1 Aperçu de la création d'un dossier

Les fonctions de CCRT – Créer un dossier servent à afficher une demande, créer le dossier iSupport et à consulter le dossier après sa création.

Le numéro de dossier iSupport se compose de :

- L'abréviation de l'Etat requérant (& subdivision),
- L'abréviation de l'Etat requis (& subdivision),
- L'année de création du dossier dans iSupport,
- Un nombre courant à 7 chiffres (3+4 chiffres), et
- L'abréviation de l'Etat (& subdivision) où le numéro de dossier a été émis.

Exemple : un dossier impliquant le Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles) en tant qu'Etat requérant et l'Allemagne en tant qu'Etat requis, créé en 2015 par l'Allemagne, aurait un numéro iSupport tel que UK(EW)-DE-2015-123\_4567-DE.

#### 4.1.1 Afficher toutes les demandes

Rendez-vous sur CCRT / Afficher les demandes.

Pour afficher toutes les demandes, cliquez sur l'icône « nouveau » dans la barre d'outils pour retirer les données restantes. Cliquez ensuite sur « rechercher ». Utilisez les champs de recherche et les filtres pour affiner les résultats.

« Terminé » indique que le dossier a été créé. « En cours » indique que le dossier n'a pas encore été créé.

- Pour une demande sortante consultez 4.2
- Pour une demande entrante consultez 4.3

#### 4.1.2 Astuces lors de la création d'un dossier

- Avant de créer un nouveau dossier, rendez vous sur SRCH – Recherche, afin de vous assurer qu'un dossier n'existe pas déjà pour les mêmes acteurs et les mêmes Etats. Si un dossier existe, consultez 4.4 pour la saisie d'une nouvelle demande dans un dossier existant.
- Lors de la création d'un dossier, celui-ci doit comprendre au moins une personne pour laquelle des aliments sont recherchés et un débiteur, qui sont les acteurs du dossier. Lorsqu'un acteur est créé, ses données personnelles et financières peuvent être mises à jour à n'importe quel moment en utilisant AHIS – Adresses antérieures et DEMO – Données personnelles des acteurs.
- Si vous souhaitez créer un dossier pour une demande de modification, assurez-vous de créer l'autorité d'origine dans OTHP – Tierce partie et de saisir les caractéristiques de l'obligation dans FDMO – Gestion des fonds, avant de vous rendre sur CPRO – Traitement des dossiers. Cela vous permettra de créer des formulaires complets dans CPRO.
- Par défaut, l'utilisateur qui a créé le dossier devient le gestionnaire de dossier principal. Cela peut être modifié dans CCRT – fonction Gérer les informations relatives au dossier. Un manager peut aussi changer le gestionnaire principal et ajouter un gestionnaire secondaire en utilisant CWRK – Responsable de dossier. Consultez 5.2 Affecter un dossier.
- Lors de la création d'un dossier, assurez-vous de bien vérifier les données de la demande que vous saisissez. Une fois cliqué sur « Ajouter », l'identifiant du dossier

##### Références:

[Manuel pratique responsables de dossiers](#) Convention recouvrement des aliments de 2007

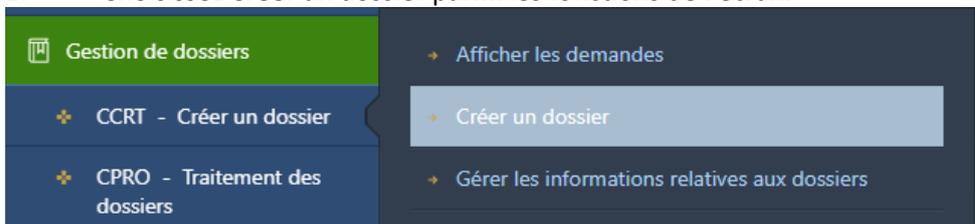
[Manuel pratique pour les autorités compétentes](#) : la Convention de La Haye de 2007 sur le recouvrement des aliments, le Protocole de La Haye de 2007 sur la loi applicable (obligations alimentaires) et le Règlement de l'Union européenne de 2009 en matière d'obligations

est créé et il n'est plus possible de saisir de nouvelles données sur la page. Si vous vous êtes trompé, il vous faudra « clore » la demande avec l'erreur et créer une nouvelle demande.

- Lorsqu'un dossier a été créé et passé au statut « terminé », aucune saisie de données n'est possible dans CCRT. Le détail du dossier peut être consulté en accédant à la fonction Gérer les informations relatives au dossier dans CCRT. S'il faut mettre à jour les données d'un acteur, utilisez DEMO ou AHIS.
- Si une demande doit être envoyée vers un pays avec lequel il y a peu de contacts, il est possible que les données de son autorité centrale doivent être créés dans CADS – Coordonnées de l'autorité centrale par un manager ou administrateur.
- CADS vous permet également de vérifier l'utilisation d'e-CODEX par un Etat.
- Utilisez CASV – Vue d'ensemble d'un dossier pour obtenir l'aperçu d'un dossier. L'écran contient sur une page des informations sur le demandeur, le débiteur et autres acteurs, les données de la demande, des informations sur les actions en cours et sur la décision. Il permet également d'accéder rapidement aux écrans notes, gestion des fonds, documents électroniques et messages récents dans ICOR.

## 4.2 Créer un dossier pour une demande sortante

1. Allez sur CCRT- créer un dossier.
2. Choisissez Créer un dossier parmi les fonctions de l'écran.



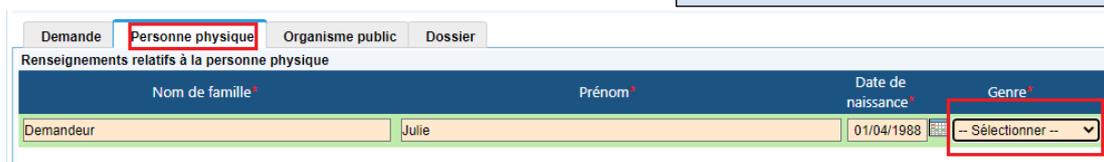
### 4.2.1 Onglet demande

3. Saisissez les données de la demande et celles du demandeur / organismes public.
4. Cliquez sur « Ajouter » dans la barre d'outils

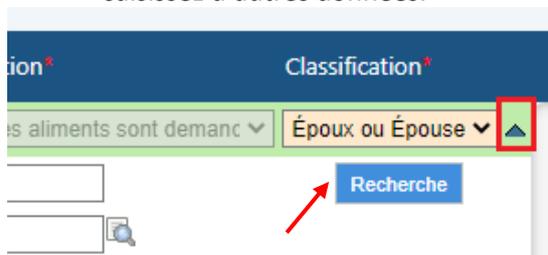
### 4.2.2 Onglet personne physique

5. Cliquez sur l'onglet Personne physique. Les données du demandeur s'affichent. Choisissez son genre.

Vérifiez bien que toutes les données saisies dans l'onglet Demande sont correctes avant de cliquer sur « Ajouter ».



6. Utilisez la flèche à droite pour ouvrir tous les champs concernant la personne et saisissez d'autres données.



7. Cliquez sur « Recherche » pour voir si le demandeur existe déjà dans iSupport. Une fenêtre s'affiche avec les résultats de la recherche.
8. Consultez les résultats affichés :
  - a. Si l'acteur n'existe pas déjà, « Aucun élément correspondant trouvé » s'affiche. Cliquez sur « créer un nouvel acteur ».



- b. Si l'acteur existe déjà ou bien si des données similaires sont trouvées, le nom de l'acteur et d'autres caractéristiques s'affichent. Cliquez sur la flèche à droite pour afficher davantage d'information sur chaque acteur. S'il s'agit de la même personne, cliquez sur « Lier à un dossier ».
9. Cliquez sur « Terminer la sélection de l'acteur », confirmez dans la boîte de dialogue. Si vous mettez à jour les données de l'acteur, vous serez à nouveau invité à faire une recherche.
10. Cliquez sur « enregistrer » pour sauvegarder les données de l'acteur.
11. Cliquez sur « Ajouter une autre personne » pour ajouter un défendeur ou un enfant au dossier.
12. Saisissez les données de l'acteur.
13. Répétez les étapes 6 à 10 pour chaque acteur.

#### 4.2.3 Onglet Organisme public

14. Si le dossier l'exige, les données concernant un organisme public peuvent être saisies dans l'onglet demande (case à cocher « organisme public »). Si cela n'a pas déjà été fait, les données de l'organisme public doivent être saisies dans OTHP – Tierce partie avant de créer le dossier.
15. Cliquez sur l'onglet Organisme public pour vérifier les données.

#### 4.2.4 Onglet Dossier

16. Cliquez sur l'onglet dossier.
17. Vérifier les données du dossier.
18. Cliquez sur « Créer / lier un dossier iSupport ».



19. Confirmez dans la boîte de dialogue qui s'affiche. Le dossier iSupport est maintenant créé.

## iSupport

**Voir aussi**

- DEMO en 4.8 – pour saisir des données sur l’aide juridictionnelle et des paiements
- FINS en 4.9 – pour ajouter de l’information sur la situation financière des parties
- FDMO en 4.11 – pour saisir une décision (souvenez-vous qu’il peut être nécessaire de créer un tribunal dans OTHP en 4.10)
- CPRO en 4.12 – lorsque vous êtes prêt à envoyer le dossier

### 4.3 Créer un dossier pour une demande entrante

Si un Etat utilise iSupport, une demande entrante sera envoyée par e-CODEX et se trouvera dans ICOR – Transactions. Toute demande entrante créé également une notification, non affectée, dans WRKL – Liste des tâches. Un manager peut l’affecter à un responsable de dossier.

1. Rendez-vous sur ICOR – Transactions.
2. Si les données collantes d’un dossier sont conservées, cliquez sur « nouveau » dans la barre d’outils pour afficher des champs vides.
3. Utilisez les filtres de sélection pour choisir « Reçu avec succès » (Etat d’avancement). Vous pouvez utiliser d’autres champs de recherche pour affiner vos résultats.

**Sélectionner les filtres**

Numéro du dossier	<input type="text"/>
État requérant	<input type="text"/>
État d’avancement	<b>Reçu avec succès</b> ▼
Nom de famille du créancier	<input type="text"/>

Vous pouvez accéder aux demandes entrantes dans CCRT – fonction afficher les demandes. Utilisez la recherche par type de transaction « entrante » pour afficher toutes les demandes « en cours » (état d’avancement). Toute pièce jointe ou message lié à une demande est seulement accessible par ICOR.

4. Cliquez sur rechercher pour afficher toutes les demandes entrantes.
  - Les pièces jointes à une demande s’afficheront dans l’onglet Pièces jointes et peuvent être consultées, imprimées ou enregistrées.

<b>Pièces jointes</b>	Message
Envoyé / Reçu	
✓	MF01 - Convention Annexe 1 - f

- Les messages joints s’afficheront dans l’onglet Messages.

Pièces jointes	<b>Message</b>
Message à l’agent chargé du dossier	

Il n’est pas conseillé d’utiliser le statut « rejeté », qui ne correspond pas aux règles de la Convention et du Règlement.

5. Double-cliquez sur la demande choisie, cela ouvrira CCRT – Créer un dossier.

### 4.3.1 Onglet Demande

6. Vérifiez que toutes les données requises ont bien été reçues.

### 4.3.2 Onglet Personne physique

7. Rendez-vous sur l'onglet Personne physique où les données des acteurs ont été préremplies
8. Utilisez la flèche à droite pour ouvrir tous les champs d'information concernant la Personne physique. Vérifiez que tous les éléments nécessaires ont bien été reçus.
9. Cliquez sur « Recherche » pour voir si le demandeur existe déjà dans iSupport. Une fenêtre s'affiche avec les résultats de la recherche.
10. Consultez les résultats affichés :
  - a. Si l'acteur n'existe pas déjà, « Aucun élément correspondant trouvé » s'affiche. Cliquez sur « créer un nouvel acteur ».
  - b. Si l'acteur existe déjà ou bien si des données similaires sont trouvées, le nom de l'acteur et d'autres caractéristiques s'affichent. Cliquez sur la flèche à droite pour afficher davantage d'information sur chaque acteur. S'il s'agit de la même personne, cliquez sur « Lier à un dossier ».
11. Cliquez sur « Terminer la sélection de l'acteur », confirmez dans la boîte de dialogue. Si vous mettez à jour les données de l'acteur, vous serez à nouveau invité à faire une recherche.
12. Cliquez sur « enregistrer » pour sauvegarder les données de l'acteur.
13. Répétez les étapes 9 à 12 pour chaque acteur.

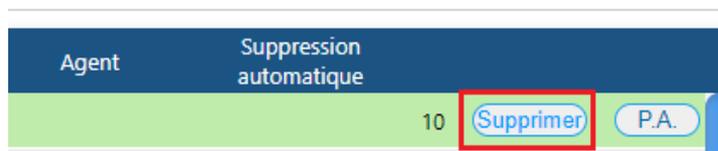
Assurez-vous de bien vérifier l'information concernant les acteurs dans la nouvelle demande. S'il y a des différences, il vous faudra la mettre à jour manuellement ou bien envoyer une note à l'autre Etat pour vérifier les informations.

### 4.3.3 Onglet Organisme public

14. Si cela s'applique pour ce dossier, sélectionnez l'onglet Organisme public et assurez-vous que les données ont bien été reçues.

### 4.3.4 Onglet dossier

15. Cliquez sur l'onglet dossier.
16. Cliquez sur « Créer / lier un dossier iSupport ». Le dossier iSupport est maintenant créé.
17. Allez sur WRKL – Liste des tâches et effacez la notification.



#### Voir aussi

- DEMO en 4.8 – pour saisir des données sur l'aide juridictionnelle et des paiements
- FINS en 4.9 – pour ajouter de l'information sur la situation financière des parties
- FDMO en 4.11 – pour saisir une décision (souvenez-vous qu'il est peut-être nécessaire de créer un tribunal dans OTHP en 4.10)
- CPRO en 4.12 – lorsque vous êtes prêt à envoyer le dossier

## iSupport

## 4.4 Nouvelle demande dans un dossier existant

Si iSupport reçoit une nouvelle demande dans un même dossier via e-CODEX, la demande se trouvera dans ICOR – iSupport Transactions. Cette nouvelle demande crée aussi une notification qui est affectée au principal responsable de dossier dans WRKL – Liste des tâches.

### 4.4.1 Demande entrante

1. Rendez-vous sur ICOR – Transactions.
2. Double-cliquez sur la demande. Cela ouvrira CCRT avec les données pré-remplies.
3. Vérifiez les données du dossier.
4. Dans l'onglet Dossier, liez la demande au dossier en cliquant sur « Créer / lier un dossier iSupport ».
5. La nouvelle demande est maintenant liée à un dossier existant. Lorsqu'elle est visualisée sur la fonction CCRT – Afficher les demandes, le même numéro de dossier s'affiche avec un type de demande différent :

Identifiant de la demande	Service	Date de dépôt
PS(CC)-PQ-2019-100_0395-PS(CC)/MOD-02	Modification	22/04/2022
PS(CC)-PQ-2019-100_0395-PS(CC)/EST-01	Obtention	19/07/2019

### 4.4.2 Demande sortante

1. Utiliser le raccourci Ctrl+C pour copier le numéro de dossier pour lequel vous souhaitez créer une nouvelle demande.
2. Rendez-vous sur CCRT – Créer un dossier.
3. Choisissez Créer un dossier parmi la liste des fonctions de l'écran. L'onglet Demande s'affiche.
4. Collez le numéro de dossier dans le champ prévu à cet effet en utilisant le raccourci Ctrl+V. Les données du dossier seront pré-remplies, choisissez le type de demande. Cliquez sur « Ajouter ».
5. Les onglets Personne physique et Organisme public se remplissent automatiquement. D'autres acteurs peuvent être ajoutés en utilisant la fonctionnalité « Gérer les informations relatives aux dossiers » (voir 4.6).
6. Cliquez sur l'onglet Dossier.
7. Relisez les informations du dossier
8. Cliquez sur "Créer / Lier un dossier iSupport" et confirmez dans la fenêtre qui s'affiche en cliquant sur « OK ».
9. Acknowledge the Case Created pop-up by selecting 'OK'.

La nouvelle demande est maintenant liée à un dossier existant. Lorsqu'elle est visualisée sur la fonction CCRT – Voir les demandes, le même numéro de dossier s'affiche avec un type de demande différent :

Identifiant de la demande	Service	Date de dépôt
PQ-PS(AA)-2019-100_0005-PQ/MOD-03	Modification	22/04/2022
PQ-PS(AA)-2019-100_0005-PQ/REC-02	Reconnaissance et exécution	18/03/2019
PQ-PS(AA)-2019-100_0005-PQ/RSM-01	Requête en vue de mesures spéci...	07/03/2019

## 4.5 Rechercher un dossier ou un acteur

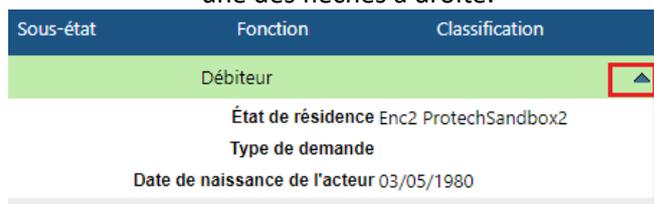
L'écran SRCH – Rechercher des dossiers / acteurs permet de trouver un dossier ou un acteur dans iSupport. La saisie d'information connue ou partielle dans les champs de recherche donnera plusieurs correspondances possibles.

1. Rendez-vous sur SRCH – Rechercher un dossier ou un acteur
2. Utilisez l'icône « Nouveau » pour retirer les données collantes du dossier affiché.
3. Choisissez un champ de recherche et saisissez-y les données dont vous disposez.
4. Cliquez sur « Rechercher ».
5. Si vous obtenez plus d'un résultat et si plus de détails sont nécessaires pour identifier le bon dossier :
  - a. Utiliser la flèche « Afficher tout » à droite pour afficher les autres acteurs du dossier et le type de demande, ou bien ;

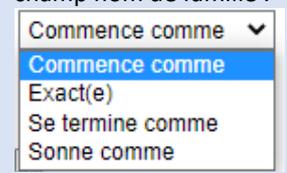
Une fois créé, un acteur ne peut être effacé ou retiré. Si un acteur est créé par erreur, suivez les étapes 1 à 5 et modifiez le statut de l'acteur en « inactif »  
 Une fois un acteur saisi, ajoutez ses données personnelles et financières dans AHIS et DEMO.



- b. Ouvrez le ruban de résumé du dossier en cliquant sur une des flèches à droite.



Vous pouvez chercher un nom ou bien une partie de nom. Si vous n'êtes pas sûr de l'orthographe, utilisez le menu déroulant à côté du champ nom de famille :



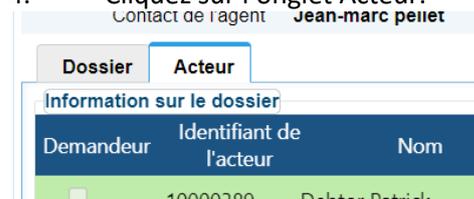
6. Lorsque vous avez identifié et sélectionné le bon dossier, utilisez la boîte de navigation rapide ou bien le menu vertical pour vous rendre sur l'écran souhaité.

## 4.6 Ajouter un acteur après la création d'un dossier

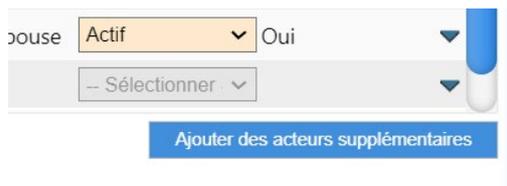
Si un acteur est oublié lors de la création d'un dossier, celui-ci peut être ajouté en utilisant la fonction CCRT – Gérer les informations relatives aux dossiers.

### 4.6.1 Ajouter un acteur

1. Rendez-vous sur CCRT et choisissez Afficher les demandes parmi la liste de fonctions de l'écran.
2. Trouvez votre dossier en utilisant si nécessaire les filtres.
3. Une fois le cas sélectionné, cliquez sur Gérer les informations relatives au dossier dans la liste des fonctions CCRT.
4. Cliquez sur l'onglet Acteur.



5. Cliquez sur « Ajouter des acteurs supplémentaires ».



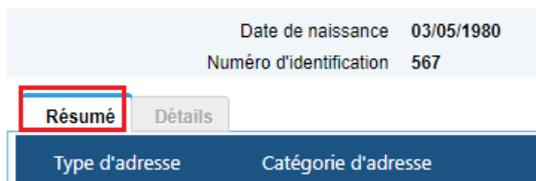
6. Saisissez les données concernant l'acteur.
7. Lancez une recherche pour voir si l'acteur existe déjà dans iSupport en cliquant sur « Rechercher ». Une boîte s'affiche avec le résultat de la recherche.
8. Consultez les résultats affichés :
  - a. Si l'acteur n'existe pas déjà, « Aucun élément correspondant trouvé » s'affiche. Cliquez sur « créer un nouvel acteur ».
  - b. Si l'acteur existe déjà ou bien si des données similaires sont trouvées, le nom de l'acteur et d'autres caractéristiques s'affichent. Cliquez sur la flèche à droite pour voir davantage d'information sur chaque acteur. S'il s'agit de la même personne, cliquez sur « Lier à un dossier ».
9. Cliquez sur « Terminer la sélection de l'acteur », confirmez dans la boîte de dialogue. Si vous mettez à jour les données de l'acteur, vous serez à nouveau invité à faire une recherche.
10. Cliquez sur « enregistrer » pour sauvegarder les données de l'acteur.
11. Si la demande a déjà été envoyée à un Etat, assurez-vous que ce dernier est bien informé de cet ajout.

## 4.7 Afficher, ajouter ou modifier l'adresse d'un acteur

L'écran AHIS – Adresses antérieures de l'acteur permet d'afficher, ajouter ou modifier l'adresse de l'acteur d'un dossier.

### 4.7.1 Afficher une adresse

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur AHIS / Afficher l'historique des adresses.
2. L'onglet résumé donne la liste des adresses pour l'acteur.



3. L'onglet Détails permet de voir plus d'informations sur une adresse.

### 4.7.2 Ajouter une adresse

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur AHIS.
2. Si une adresse existe déjà, allez sur la fonction Modifier l'adresse et le statut, double-cliquez sur l'adresse et entrer une date de fin. Le statut de l'adresse passera à « ancienne ».
3. Passer à ensuite à la fonction Ajouter une adresse et un statut.
4. Saisissez les éléments de l'adresse dans l'onglet Détails.

#### Astuces:

- Lorsque vous accédez aux écrans liés aux acteurs (AHIS, DEMO, FINS), les données collantes affichent par défaut les informations concernant le débiteur, à moins que vous ne sélectionnez un autre acteur dans CCRT ou SRCH (double-clic) ou ne copiez et colliez leur identifiant d'acteur.
- Si l'adresse de l'enfant est la même que celle du parent, vous pouvez l'indiquer dans le champ commentaires de l'écran AHIS pour le parent.
- Les changements d'adresse ne sont pas automatiquement envoyés par e-CODEX. Si besoin, vous pouvez créer une note pour en informer l'autre Etat.

5. Cliquez sur l'icône « Ajouter » pour enregistrer la saisie.

#### 4.7.3 Mettre à jour une adresse

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur AHIS.
2. Allez sur la fonction Modifier l'adresse et le statut.
3. Cliquez sur l'onglet Détails.
4. Mettez à jour l'adresse.
5. Cliquez sur l'icône « Enregistrer » pour enregistrer la modification.

### 4.8 Afficher ou modifier les données personnelles d'un acteur

L'écran DEMO – Données personnelles des acteurs permet d'afficher ou de modifier les données personnelles et bancaires liées à l'acteur d'un dossier. Cela comprend :

- Numéros de téléphone
- Données telles que lieu de naissance, nationalité, langues parlées
- Situation matrimoniale
- Autre information (par exemple accès limité, non-divulgaration, aide juridictionnelle ou exemption de frais et dépenses, ainsi que les coordonnées du représentant)
- Données bancaires pour le versement des fonds

#### 4.8.1 Afficher les données personnelles d'un acteur

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur DEMO / Afficher les données personnelles des acteurs.
2. L'onglet données à caractère personnel affiche les données indiquées ci-dessus.
3. Vous pouvez également cliquer sur l'onglet Paiement pour afficher les coordonnées bancaires de l'acteur.

#### 4.8.2 Modifier les données personnelles d'un acteur

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur DEMO.
2. Choisissez Modifier les données personnelles des acteurs parmi les fonctions de l'écran.
3. Naviguez sur l'onglet Données à caractère personnel ou bien sur l'onglet Paiement.
4. Effectuez les modifications souhaitées.
5. Cliquez sur l'icône « Enregistrer » pour sauvegarder vos modifications.

##### Accès limité

Utilisez ce champ si l'acteur est une personne exposée. Les données personnelles de l'acteur seront ainsi uniquement visibles des managers.

##### Non-divulgaration

Utilisez ce champ s'il existe un risque de violences domestiques envers un acteur. Cela permet de s'assurer que :

- Les procédures adéquates en application du règlement et de la Convention sont mises en œuvre
- Les coordonnées de l'acteur ne sont pas indiquées sur les formulaires ; et
- Les responsables de dossier savent que les coordonnées de cet acteur ne doivent pas être communiquées.

### 4.9 Afficher, modifier ou compléter la situation financière d'un acteur

L'écran FINS – Résumé financier permet d'afficher, de compléter ou bien encore de modifier les informations sur les revenus et les dépenses d'un acteur.

#### 4.9.1 Afficher la situation financière d'un acteur

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur FINS / Voir les revenus et les dépenses.
2. L'onglet revenu affiche les revenus.

## iSupport



3. L'onglet Dépense permet d'afficher les dépenses.



4. L'onglet Biens permet d'afficher les biens.

#### 4.9.2 Compléter la situation financière d'un acteur

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur FINS.
2. Choisissez Ajouter des revenus et dépenses parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Naviguez sur les onglets Revenus, Dépenses ou Biens.
4. Saisissez les données financières.
5. Cliquer sur l'icône "Ajouter" pour enregistrer la saisie.

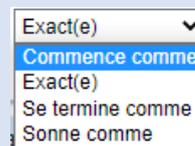
#### 4.9.3 Modifier la situation financière d'un acteur

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur FINS.
2. Choisissez Modifier les revenus et dépenses parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Naviguez sur les onglets Revenus, Dépenses ou Biens.
4. Effectuez les modifications nécessaires.
5. Cliquez sur l'icône « Enregistrer » pour sauvegarder vos modifications.

##### Astuce:

Utilisez les filtres de recherche pour affiner votre recherche.

Si vous n'êtes pas sûr de l'orthographe, utilisez le menu déroulant à côté du champ nom :



### 4.10 Ajouter une tierce partie au dossier

L'écran OTHP – Tierce Partie permet de rechercher, afficher, compléter et mettre à jour les données concernant une tierce partie (par exemple tribunal, autorité). Ces données servent à remplir les champs sur d'autres écrans comme CCRT ou FDMO pour ajouter une décision.

#### 4.10.1 Afficher l'information sur une tierce partie

1. Rendez-vous sur OTHP / Afficher les renseignements relatifs aux tierces parties.
2. Si vous cliquez sur « Recherche » dans les filtres de recherche, toutes les tierces parties enregistrées s'afficheront.
3. La flèche à droite de la ligne concernant chaque autorité permet d'afficher les données sur la tierce partie.
4. L'onglet Paiement permet d'afficher les coordonnées bancaires de la tierce partie.

#### 4.10.2 Compléter l'information sur une tierce partie

1. Rendez-vous sur OTHP.
2. Choisissez Ajouter des renseignements relatifs aux tierces parties parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Saisissez l'information supplémentaire.
4. Cliquez sur l'icône « Ajouter » pour enregistrer la saisie.

#### 4.10.3 Modifier l'information sur une tierce partie

1. Rendez-vous sur OTHP.

2. Choisissez Modifier des renseignements relatifs aux tierces parties parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Effectuez les modifications nécessaires.
4. Cliquez sur l'icône « Enregistrer » pour sauvegarder vos modifications.

Gérer une obligation vous permet de saisir :

- Les sommes dues et leur fréquence
- Les intérêts dus
- Les arrérages

## 4.11 Créer, gérer ou suivre une obligation alimentaire

L'écran FDMO – Gestion des fonds permet de saisir les données d'une décision dans un dossier. Cela comprend une ou plusieurs obligations alimentaires, les sommes dues ainsi que les paiements déjà effectués.

### 4.11.1 Ajouter ou modifier une décision

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur FDMO/ Ajouter / Modifier la décision s'affiche.
2. Sélectionnez le numéro de référence de la décision dans les filtres.

No de réf de la décision

3. Cliquez sur « Rechercher ».
4. S'il n'y a pas de décision liée à ce dossier, entrez les données d'une décision puis cliquez sur « Ajouter » dans la barre d'outils.
5. S'il y a déjà une décision et si des modifications sont nécessaires, saisissez les données puis cliquez sur l'icône « Enregistrer » dans la barre d'outils.

### 4.11.2 Gérer une obligation

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur FDMO.
2. Choisissez Gérer les obligations parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Sélectionnez le numéro de référence de la décision dans les filtres
4. Cliquez sur "Rechercher".
5. S'il n'y a pas d'obligation liée à cette décision, entrez les données d'une obligation puis cliquez sur "Ajouter" dans la barre d'outils
6. S'il y a déjà une obligation et si des modifications sont nécessaires, saisissez les données puis cliquez sur l'icône « Enregistrer » dans la barre d'outils.

Astuces :

- Cochez la case « Obligation alimentaire payable pour un groupe » si un montant global est dû à un demandeur et à un ou plusieurs enfants.
- Il est possible de saisir plus d'une décision. Cependant, seuls les montants actuels doivent être saisis dans la fonction Gérer les obligations. L'historique des obligations peut être saisi dans le champ commentaires.

### 4.11.3 Contrôler les fonds

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur FDMO.
2. Choisissez Contrôler les fonds parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Sélectionnez la référence de la décision, l'acteur et l'obligation concernés dans les menus déroulants des filtres.

Numéro du dossier\*

No de réf de la décision

Acteur

Obligation

4. Cliquez sur « Recherche ».
5. Saisissez les informations sur les paiements reçus.
6. Cliquez sur l'icône « Enregistrer » dans la barre d'outils.

## 4.12 Naviguer dans une liste d'activités

L'écran CPRO – Traitement des dossiers offre une vue de la liste d'activités pour progresser à travers les étapes du traitement d'un dossier. L'écran inclut des listes d'activités pour les processus prévus par la Convention, le règlement, ou encore les dossiers neutres.

Lorsque vous affichez cet écran, la liste d'activités pertinente s'affichera pour le dossier selon le type de demande. Il est également possible d'ouvrir une liste d'activités de suivi des dossiers pour suivre l'exécution d'une décision.

### 4.12.1 Gérer les processus de traitement

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur CPRO / Gérer les processus de traitement.
2. Cliquez sur l'icône bleue numérotée dans la colonne Actif (le nombre affiché indique le nombre de demandes). Cela affiche la liste de demandes.



3. Cliquez sur la loupe dans la colonne « Vue ».

La vue de la liste d'activités liées à la demande s'affiche. Si le dossier vient d'être créé, la première action requise s'affiche par défaut.

Vue de la liste	Historique du traitement	Vue du graphique	Vue du plan					
Groupes	Action	État d'avancement	Démarré le	Dû le	Mis à jour le	Jours écoulés		
Procédure de demande	Traiter la demande	EN COURS				0		
Enregistrer la Réception de l'information demandée	Enregistrer la Réception de l'information demandée		04/05/2022	11/05/2022		0		
Paquet E-Codex / Imprimer les documents	Créer la demande et le formulaire de transmission et télécharger des doc. Supplémentaires					0		
Enregistrer la réponse de l'Etat requis	Enregistrer la réponse de l'Etat requis					0		
Informations supplémentaires requises	Demande de documents supplémentaires à l'Etat requis					0		
Enregistrer les documents manquants reçus du demandeur	Enregistrer les documents manquants reçus du demandeur					0		
Paquet E-Codex / Imprimer les documents	Télécharger des documents supplémentaires pour l'Etat Requis					0		
L'Etat requis envoie des mises à jour	Compte rendu envoyé par l'Etat requis					0		
Confirmation du résultat	Confirmation du résultat					0		
Réponse du demandeur au formulaire relatif au droit d'appel	Enregistrer la réponse du demandeur au formulaire concernant le droit de recours					0		
Interjeter appel	Solliciter l'appel					0		
Confirmation de l'issue de l'appel	Confirmation de l'issue de l'appel					0		
Confirmation de la suite donnée à l'exécution	Confirmation de la suite donnée à l'exécution					0		
Fermer la chaîne d'activités	La chaîne d'activités est terminée					0		

En cours   
  Terminé(e)   
  Activité fermée

4. Double-cliquez sur une action. Les activités possibles pour cette étape s'affichent.

**Mettre à jour l'activité**

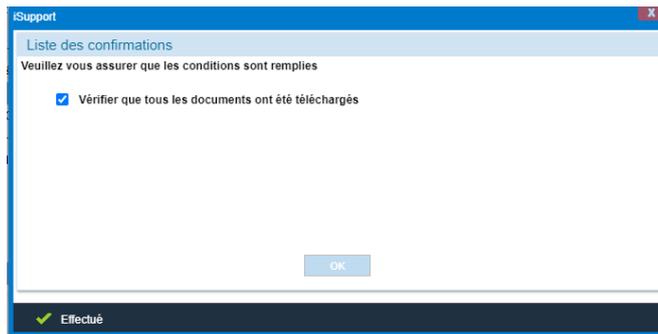
Vous avez choisi de mettre à jour l'action - Traiter la demande

Vérifier que le dossier remplit les conditions et comporte toutes les informations requises - Créer la demande et le formulaire de transmission et télécharger des doc. Supplémentaires  
 La demande ne remplit pas les conditions requises aux termes de la Convention - La chaîne d'activité est terminée  
 Impossible de traiter la demande en raison d'informations manquantes au dossier - Enregistrer la Réception de l'information demandée  
 Annuler les actions du gestionnaire de dossiers

5. En fonction de l'étape, un formulaire ou une lettre peut être disponible :
  - a. Assurez-vous que les documents que vous voulez créer sont bien cochés. Vous pouvez cliquer sur le lien pour en afficher une version non modifiable.



- b. Cliquez sur « Enregistrer » pour ouvrir à nouveau le document, cette fois-ci pour y compléter l'information nécessaire (vous pouvez aussi directement passer à cette étape). Si nécessaire, cochez les cases dans la liste des confirmations pour passer à l'étape suivante.



- c. Cliquez sur « Créer le document » pour enregistrer vos modifications et, le cas échéant, l'envoyer par e-CODEX.
6. Vous pouvez ensuite utiliser les outils des onglets Historique du traitement, vue du graphique et vue du plan pour suivre la progression du dossier.

**Astuces :**

- Les formulaires et lettres en application de la Convention et des dossiers « Neutres » (ainsi que certaines communications en application du règlement) sont automatiquement envoyés par e-CODEX une fois le PDF créé. Un message d'alerte s'affiche pour confirmer cette action.
- Les lettres et formulaires prévus par le règlement doivent être imprimés, signés et chargés avant de les envoyer par e-CODEX.
- Servez-vous des liens dans le chemin affiché pour revenir à un écran précédent.
- Utilisez le bouton « annuler les actions du gestionnaire de dossiers » pour revenir en arrière et effectuer à nouveau une action ; sauter une activité et passer à la suivante ; ou bien encore clore un dossier sans le compléter.
- Documents Word et PDF se retrouvent ensuite dans EDOC. Les documents Word créés en local peuvent être ajoutés au dossier dans EDOC, onglet Joindre les documents au dossier.

[Accueil](#) > [Reconnaissance et exécution \(sortant\) - Convention \(Actif\)](#) > [Vue de la liste d'activités](#) > [Actualiser la vue d'activité](#)

#### 4.12.2 Suivi des dossiers après la clôture d'une liste d'activités

Après la clôture d'une liste d'activités, l'écran CPRO – Traitement des dossiers peut être utilisé pour continuer à suivre des activités ou évènements liés au dossier.

1. Rendez-vous sur CPRO et choisissez le processus actif.

Type	Nouveau	Actif	Terminé(e)
Suivi des dossiers entrants - Convention		0	0
Suivi des dossiers sortants - Convention		1	0

2. Allez sur la vue de la liste d'activités qui vous permet de consulter les prochaines étapes et de faire un suivi.

Vue de la liste		Historique du traitement	Vue du graphique	Vue du plan
Afficher toutes les activités				
Groupe	Action	État d'avancement	Démarré le	Dû le
S'assurer que la décision de pension alimentaire a été convenablement reconnue et exécutée	S'assurer que la décision en matière d'aliments a été convenablement reconnue et exécutée	EN COURS	05/05/2022	06/05/2022
Attendre les informations sur l'état d'avancement dans l'Etat requis	Attendre les informations de suivi de l'Etat requis			

## iSupport

### 4.12.3 Suivre les transactions e-CODEX

Rendez-vous sur ICOR pour suivre les transactions entrantes et sortantes.

Les transactions entrantes peuvent avoir les statuts suivants :

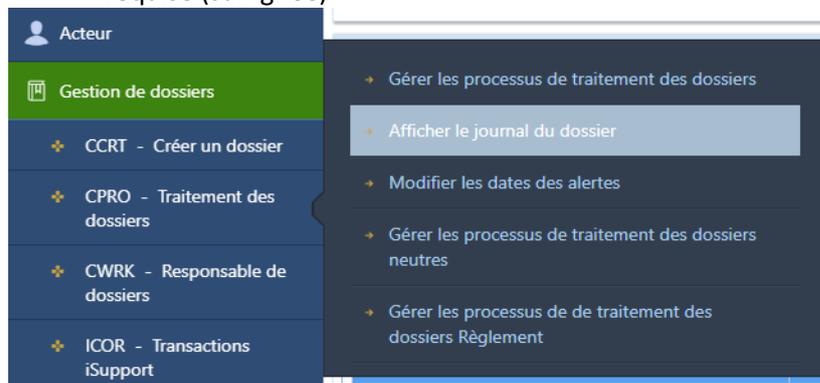
- SR - Reçu avec succès : le message entrant a été reçu avec succès par iSupport.
- HE – Erreur d’hôte : la réception du message entrant a échoué.
- BE – erreur de lot : la réception du message entrant a échoué et il a été impossible de créer une nouvelle demande dans CCRT. Des détails supplémentaires sont disponibles dans BSTL.
- ER – Erreur est survenue : Erreur inconnue.

Les transactions sortantes peuvent avoir les statuts suivants :

- PP – En cours de traitement : Statut par défaut d’un message sortant. Indique que le message n’a pas encore été envoyé.
- WA – En attente de confirmation : iSupport attend la confirmation de réception du destinataire.
- SS – Envoyé avec succès : Indique que le message a été reçu et intégré avec succès par le destinataire.
- NR – Message livré, mais pas chargé dans iSupport : le message a été livré mais n’a pas pu être intégré par le destinataire.
- DE - Livraison erreur : La livraison du message a échoué. Cela peut se produire lorsqu’une gateway e-CODEX est défaillante du côté de l’expéditeur ou du destinataire. Une fois la gateway rétablie, iSupport essaiera à nouveau d’envoyer le message.
- ER – Erreur est survenue : erreur inconnue.

### 4.12.4 Afficher le journal du dossier

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur CPRO.
2. Choisissez Afficher le journal du dossier parmi la liste des fonctions de l’écran. La liste des activités menées sur le dossier à ce jour s’affiche, ainsi que la prochaine action requise (surlignée).



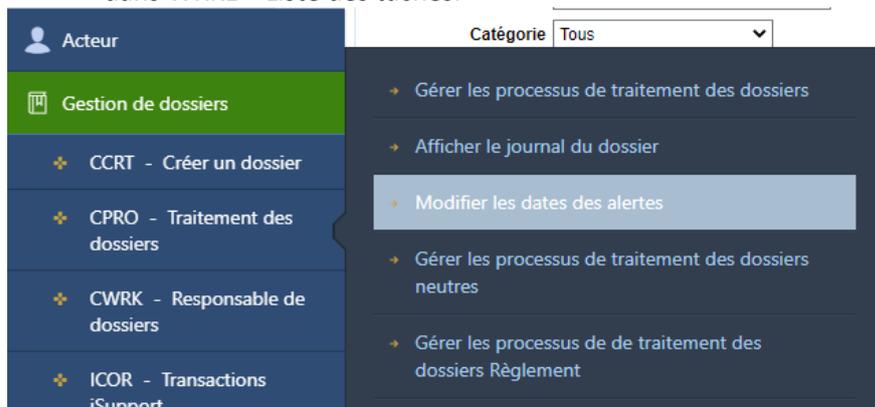
3. Cliquez sur une activité pour voir plus de détails. Si une action est requise, rendez-vous à l’étape 5 en 4.12.1.

CAT	Sous-catégorie	Activité	État d'avancement	Dernier message
MN	COMO - Suivi des dossiers sortants - Conve...	<u>S'assurer que la décision en matière d'aliments a été convenablement reconnue et exécutée</u>	Démarrer	S'assurer que la décision en matière d'aliments a été convenable... par JMPELLET le 05/05/2022 08:36:42 AM
CI	OREN - Reconnaissance et exécution (sortan...	<u>La chaîne d'activité est terminée</u>	Terminé(e)	La chaîne d'activité est terminée par JMPELLET le 05/05/2022 08:36:42 AM
CI	OREN - Reconnaissance et exécution (sortan...	<u>Confirmation de la suite donnée à l'exécution</u>	Terminé(e)-L'Etat requis informe ...	Confirmation de la suite donnée à l'exécution par JMPELLET le 05/05/2022 08:36:21 AM

### 4.12.5 Modifier les dates des alertes

1. Le dossier ouvert, rendez-vous sur CPRO.

2. Choisissez Modifier les dates des alertes parmi les fonctions de l'écran. Le nombre de jours pour compléter l'action s'affiche. Lorsqu'une action est requise, elle s'affiche dans WRKL – Liste des tâches.



3. Entrez un nombre de jours dans le champ « Nbr de jours restant pour l'agent ». Ce nombre doit être inférieur au nombre alloué par le manager.

**Nbr de jours restant pour l'agent\***

4. Cliquez sur l'icône « Enregistrer » dans la barre d'outils.

### 4.13 Afficher, créer ou supprimer des notes dans un dossier

L'écran NOTE – Traitement des notes permet d'afficher, créer, modifier et supprimer des notes dans un dossier. Cette fonctionnalité permet d'envoyer un message sur le dossier à un autre responsable de dossier, à un groupe de responsables de dossier ou bien encore à un autre Etat.

Les notes créées sur un dossier ou un dossier ou les notes transmises à un autre responsable de dossier (ou autre rôle), s'affichent en tant que notifications dans WRKL – Liste des tâches pendant 10 jours seulement. Pour une communication importante, il est possible de créer une tâche manuelle qui n'a pas de date d'expiration automatique.

Le statut d'une note ne peut pas être changé à partir du moment où il devient Annulé, Traité, ou Résolu

Les notes créées à destination d'un autre Etat sont envoyées par e-CODEX et s'affichent dans ICOR – transactions, dans l'onglet Message pour le dossier. Cette fonctionnalité sert par exemple à envoyer rapidement la confirmation d'une adresse ou d'un numéro de téléphone ; ou bien à solliciter de l'information sur le créancier. Il ne faut pas envoyer de note à un autre Etat avant que celui-ci ait reçu la demande et ait pu créer le dossier dans iSupport.

Les notes financières s'affichent en tant que tâches attribuées dans WRKL. Elles peuvent servir à affecter des tâches à un comptable.

#### 4.13.1 Afficher / Mettre à jour toutes les notes

1. Un dossier ouvert, rendez-vous sur Note / Afficher / Mettre à jour toutes les notes. Cliquez sur « Nouveau » pour retirer les données collantes.
2. Utilisez les filtres de recherche pour trouver des notes affectées à un utilisateur ou rechercher selon une plage de dates, un type de note ou un statut.
3. Cliquez sur la flèche pointant vers le bas pour afficher de l'information sur la date d'échéance de la note.

## iSupport

Pour répondre ou affecter à un autre responsable de dossier :

1. Cliquez sur « Répondre », choisissez un statut et un commentaire.
2. Si besoin, affectez la note à un autre responsable de dossier ou à un rôle. Cliquez sur « Enregistrer » dans la barre d'outils.

Pour supprimer une note :

1. Cliquez sur le bouton « Supprimer » dans la barre d'outils.
2. Confirmez dans la boîte de dialogue. Une note peut seulement être supprimée le jour de sa création.

#### 4.13.2 Créer une note

1. Rendez-vous sur NOTE. L'écran s'ouvre avec les données du dossier en cours.
2. Choisissez Créer une note dans le dossier parmi les fonctions de l'écran.
3. Cliquez au choix sur le bouton identifiant de l'agent, une fonction (=rôle), ou Etat. Si besoin, choisissez le nom de l'agent ou le rôle en cliquant sur la loupe.
4. Saisissez votre message dans la boîte « Afficher des notes ». Si la note est adressée à un Etat, il est possible d'inclure des pièces jointes en cliquant sur le lien « télécharger un document ».
5. Cliquez sur l'icône « Ajouter » dans la barre d'outils. Votre note est ajoutée au dossier.

Astuce :

Si vous souhaitez qu'une note apparaisse en tant que notification, assurez-vous de choisir un responsable de dossier, un rôle ou bien un Etat.

#### 4.13.3 Créer une note financière

1. Rendez-vous sur NOTE. L'écran s'ouvre avec les données du dossier en cours.
2. Choisissez Créer une note financière dans le dossier parmi les fonctions de l'écran.
3. Cliquez au choix sur le bouton identifiant de l'agent ou une fonction (=rôle). Choisissez le nom de l'agent ou le rôle en cliquant sur la loupe.
4. Saisissez votre message dans la boîte « Afficher des notes ».
5. Cliquez sur l'icône « Ajouter » dans la barre d'outils. Votre note financière est ajoutée au dossier.

Créer une tâche manuelle voir en 4.14.3.

### 4.14 Utiliser la liste des tâches

L'écran WRKL – Liste des tâches permet de gérer les tâches et les notifications qui sont affectées à un responsable de dossier.

Rendez-vous sur WRKL. La fonction Modifier les alertes est affichée. Elle montre les tâches et les notifications.

Les alertes qui vous sont affectées s'affichent. Si besoin, retirez des filtres de recherche.

Lorsqu'un dossier est créé, une notification est aussi créée pour la première action dans la liste d'activités de CPRO. Elle est affectée au responsable de dossier qui a créé le dossier.

### 4.14.1 Tâches attribuées

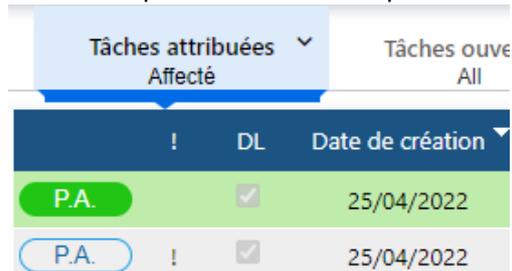
Lorsque vous arrivez sur WRKL, l'onglet tâches attribuées s'affiche par défaut. Les tâches apparaissent lorsqu'une action est nécessaire sur un dossier ou lorsqu'une tâche manuelle ou une note financière a été créée.

Pour agir sur une tâche :

1. Double-cliquez sur le dossier. Cela ouvrira CPRO ou NOTE sur l'action requise.
2. Une fois l'action effectuée, l'alerte est retirée de WRKL.

Pour faire suivre une tâche :

1. Cliquez sur le bouton « pour attribution » correspondant à l'alerte.



2. « Transmettre à l'agent » s'affiche à droite de l'écran. Choisissez un agent en cliquant sur la loupe.

Transmettre à l'agent\*

Priorité (!)

3. Cliquez « Appliquer ».

### 4.14.2 Notifications

Cliquez sur l'onglet Notifications. Les notifications qui vous sont affectées s'affichent.

Si besoin, retirez des filtres de recherche.

Les notifications apparaissent lorsqu'une action est nécessaire sur un dossier et lorsque qu'une note est ajoutée au dossier à l'aide de NOTE.

- Consultez l'annexe A pour la liste des notifications.

Pour faire suivre une notification :

1. Cliquez sur la boîte « Pour attribution », sur la ligne de la notification.



2. Choisissez le responsable de dossier en cliquant sur la loupe.

#### Astuces :

- Si le nom d'un responsable de dossier n'apparaît pas dans « transmettre à l'agent », c'est parce que le dossier ne lui a pas été affecté. Un manager peut le faire en utilisant CWRK.
- Faire suivre pour attribution une tâche la retirera de votre liste.
- Un dossier « en cours » dans CCRT n'apparaît pas dans WRKL. Il y apparaîtra seulement après la création du dossier et le passage au statut Terminé.
- Si vous êtes manager, vous voyez les alertes affectées à tous les responsables de dossier qui vous sont affectés.
- Les notifications impliquant les mêmes acteurs sont indiquées par « DL » (dossiers liés).

**Transmettre à l'agent\***

3. Cliquez sur « Appliquer ».

Pour supprimer une notification :

1. Cliquez sur la boîte « Supprimer », sur la ligne de l'alerte.
2. Confirmez la suppression dans la boîte de dialogue à droite.

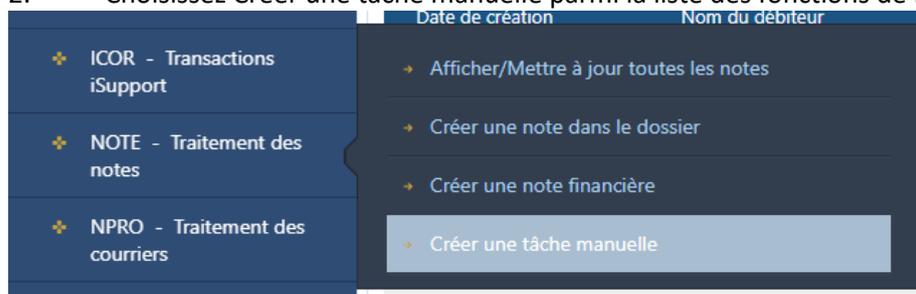
Tout supprimer

#### 4.14.3 Tâches manuelles

Une tâche manuelle peut être créée à tout moment pour un dossier.

Afin de créer une tâche manuelle

1. Depuis WRKL, naviguez sur NOTE. Les données du dossier ouvert sont affichées.
2. Choisissez Créer une tâche manuelle parmi la liste des fonctions de l'écran.



3. Entrez l'identifiant de l'agent, la date d'échéance et le contenu de la tâche (Afficher des notes). Vous pouvez également utiliser l'indicateur de priorité (!) qui s'affichera dans WRKL.
4. Une fois la tâche saisie, cliquez sur « Ajouter » dans la barre d'outils.

Affecté à  \*

Priorité (!)

Date d'échéance\*

Sujet\*

Afficher des notes\*

Pour indiquer qu'une tâche est accomplie dans WRKL :

## iSupport

1. Double-cliquez sur la tâche dans WRKL. L'écran NOTE s'ouvre.
2. Cliquez sur le bouton « Répondre » qui s'affiche à côté du message.

Il n'est pas possible de revenir sur un envoi par e-CODEX une fois celui-ci effectué. Si besoin, vous pouvez effectuer un envoi corrigé en utilisant la fonction « annuler les actions du gestionnaire de dossiers » de CPRO.

Date de création	Type de note	Notes	État d'avancement	Numéro du dossier	Date de la dernière mise à jour
+ 05/05/2...	tâche manuelle	Test	Assigné(e)	PQ-DE-2022-100...	05/05/2022 09...
+ 28/04/2...	Financier	Show me the money - f...	Assigné(e)	PQ-DE-2022-100...	28/04/2022 13...
+ 25/04/2...	tâche manuelle	Manual task	Assigné(e)	PQ-DE-2022-100...	25/04/2022 14...
+ 25/04/2...	note de cas	Testy testy test	Assigné(e)	PQ-DE-2022-100...	25/04/2022 14...
+ 25/04/2...	note de cas	Testy testy test	Assigné(e)	PQ-DE-2022-100...	25/04/2022 14...
+ 25/04/2...	Autre	Outgoing Recognition ...	Assigné(e)	PQ-DE-2022-100...	25/04/2022 12...

Affecté à JIMPELLET Date d'échéance 05/05/2022

---

 **1 Jean-Marc Pellet**  
Ceci est un test.  
Assigné(e) 05/05/2022 09:32:16

Répondre  
Créer une note dans le dossier

3. Choisissez l'état d'avancement de la tâche et saisissez un commentaire.
4. Cliquez sur « Ajouter des notes ».

## 4.15 Créer et émettre des documents

Il existe plusieurs façons de créer des lettres et des formulaires dans iSupport. Les données issues d'iSupport seront automatiquement préremplies dans la plupart des documents. Il est donc important de s'assurer que toutes les données relatives au dossier ont été saisies et sont tenues à jour.

Dès lors que cela est possible, l'utilisation des lettres et formulaires telle que prévue par les listes d'activités dans CPRO est recommandée. Cela permet de s'assurer que ces envois s'inscrivent dans un cadre structuré et que des alertes sont créées dans WRKL.

### 4.15.1 Documents des listes d'activités

La plupart des documents nécessaires au traitement d'un dossier vous seront proposés lors de la progression au sein d'une liste d'activités dans CPRO.

Les documents peuvent être envoyés par voie électronique et / ou imprimés pour envoi papier.

- Voir chapitre 4.12 Naviguer dans une liste d'activités.

### 4.15.2 Documents envoyés par e-CODEX

Les documents créés dans une liste d'activités peuvent être envoyés par e-CODEX. Ces envois sont ensuite visibles dans ICOR.

1. Rendez-vous sur ICOR – Transactions. Les données du dossier en cours s'affichent. Si vous souhaitez démarrer une nouvelle recherche, cliquez sur l'icône « Nouveau » dans la barre d'outils pour afficher des champs vides. Utilisez les filtres de recherche pour trouver des messages selon l'Etat requis, l'Etat requérant, l'état d'avancement ou bien le type de demande.
2. Les résultats de votre recherche vous renseignent sur la bonne réception des messages (état d'avancement).
3. Vous pouvez double-cliquer sur un document dans l'onglet Pièces jointes pour l'ouvrir.
4. L'onglet Message vous permet d'accéder rapidement à un message envoyé par un Etat en utilisant NOTE.

### 4.15.3 Documents créés manuellement

1. Rendez-vous sur NPRO – Traitement des courriers. Choisissez un document dans la liste, ou bien utilisez les filtres de recherche pour trouver le document.
  2. Double-cliquez sur le document. Une boîte de dialogue s’affiche avec les données du dossier en cours.
  3. « Prévisualiser le document » vous permet de travailler dans un document avec des données préremplies. « Document vierge » nécessitera que vous procédiez à la saisie de toutes les données.
  4. Si vous avez cliqué sur prévisualiser le document, complétez-le dans iSupport puis cliquez sur « Créer le document ».
  5. Votre ordinateur vous invite alors à ouvrir un document qui peut être enregistré ou bien imprimé.
- Consultez l’annexe B pour obtenir la liste de tous les documents disponibles dans iSupport.

### 4.16 Afficher tous les documents liés à un dossier

L’écran EDOC – Aperçu d’ensemble des documents électroniques vous permet d’afficher tous les documents reçus et envoyés dans le cadre d’un dossier. Il vous permet aussi de joindre à un dossier des documents créés en dehors d’iSupport.

Il est possible d’envoyer les documents créés dans NPRO comme pièce jointe grâce à NOTE.

#### 4.16.1 Afficher les documents

1. Un dossier ouvert, rendez-vous sur EDOC. Les données du dossier en cours s’affichent.
2. Choisissez l’onglet approprié :
  - Joindre les documents au dossier
  - Documents envoyés à l’Etat destinataire
  - Documents reçus de l’Etat envoyeur
  - Autres documents créés par l’Etat (le vôtre)
3. Affichez la liste de documents si disponible.
4. Cliquez sur un document pour l’ouvrir.
5. iSupport vous invitera à choisir une langue d’affichage avant d’afficher le document.

Les documents associés à une étape peuvent être retirés ou ajoutés par un manager dans ANXT – Ecran de maintenance de l’activité suivante.

#### 4.16.2 Ajouter un document externe à un dossier

Il vous est possible d’ajouter un document créé ou reçu à l’extérieur d’iSupport grâce à l’onglet Joindre les documents au dossier.

1. Rendez-vous sur EDOC.
2. Cliquez sur l’onglet Joindre les documents au dossier.
3. Cliquez sur le lien « Télécharger des documents ».
4. Dans la fenêtre qui s’affiche, cliquez sur « Pièces jointes » et choisissez le document.
5. Le document apparaît dans la liste des documents de la fenêtre.
6. Cliquez sur « OK » pour intégrer le document à iSupport.

#### 4.16.3 Supprimer un document externe ajouté à un dossier

1. Rendez-vous sur EDOC.
2. Cliquez sur l’onglet Joindre les documents au dossier.
3. Cliquez sur le lien « Télécharger des documents ».
4. Cochez la case « Supprimer » de la ligne du document à supprimer.

---

## iSupport

5. Cliquez sur le bouton « Supprimer » de la barre d'outils et confirmez la suppression dans la boîte de dialogue.

## 4.17 Fermer ou archiver un dossier

Un dossier peut être clos si aucune autre action n'est nécessaire. Chaque Etat applique ses propres règles pour décider de la clôture d'un dossier.

### 4.17.1 Fermer

1. Rendez-vous sur CCRT.
2. Choisissez Gérer les informations relatives aux dossiers parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Sélectionnez « Fermé » pour l'état d'avancement du dossier.
4. Cliquez sur la petite loupe pour renseigner le sous-état du dossier.



Etat d'avancement du dossier\*    
 Sélectionner  
 Archivé(e)  
 Fermé (e)  
 Ouvert

No de réf. interne Etat requérant

Sous-état   ←

No de réf. interne Etat requis

5. Cliquez sur « Enregistrer » dans la barre d'outils. Il n'est plus possible de modifier les données du dossier.

### 4.17.2 Archiver

1. Rendez vous sur CCRT.
2. Choisissez Gérer les informations relatives aux dossiers parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Sélectionnez « Archivé » pour l'état d'avancement du dossier.
4. Cliquez sur « Enregistrer » dans la barre d'outils. Les données du dossier (à l'exception du numéro de dossier, de sa date de création, des noms et dates de naissance des acteurs, qui continueront à s'afficher dans CCRT) sont transférées d'iSupport vers la base de données d'archive.

## 5 Tâches manager

### 5.1 Afficher, ajouter ou modifier un utilisateur

L'écran USEM – Gestion des utilisateurs permet à un manager d'afficher, ajouter ou bien modifier les comptes des utilisateurs d'iSupport dans son Etat.

#### 5.1.1 Afficher un profil d'utilisateur

1. Rendez-vous sur USEM / Afficher un profil utilisateur.
2. Utilisez les filtres de recherche pour rechercher un utilisateur selon leur identifiant, nom ou bien bureau.
3. Cliquez sur le bouton « Rechercher » pour afficher les informations concernant l'utilisateur dans l'onglet Informations primaires.
4. Cliquez sur l'onglet profils pour accéder à plus de détail comme leur fonction.

#### 5.1.2 Créer un utilisateur

1. Rendez-vous sur USEM.
2. Choisissez Ajouter un profil utilisateur parmi les fonctions de l'écran.
3. Saisissez les données de l'utilisateur dans l'onglet Informations primaires.
4. Cliquez sur « Ajouter » dans la barre d'outils.

## iSupport

5. Allez ensuite sur l'onglet Profils pour choisir la fonction de l'utilisateur. Cela conditionne notamment ses droits dans iSupport.
6. Cliquez ensuite sur « Ajouter ». Le profil d'utilisateur est créé. Le mot de passe de l'utilisateur est alors le même que son identifiant (en lettres capitales).

### 5.1.3 Réinitialiser un mot de passe

1. Rendez-vous sur USEM.
2. Choisissez Modifier un profil utilisateur parmi les fonctions de l'écran
3. Utilisez les filtres de recherche pour recherche un utilisateur selon leur identifiant, nom ou bien bureau.
4. Cliquez sur le bouton « Rechercher » pour afficher les informations concernant l'utilisateur dans l'onglet Informations primaires.
5. Cliquez sur le bouton « Réinitialiser le mot de passe ». Confirmez dans la boîte de dialogue. Le mot de passe de l'utilisateur est alors le même que son identifiant (en lettres capitales).

### 5.1.4 Modifier un profil d'utilisateur

1. Rendez-vous sur USEM.
2. Choisissez Modifier un profil utilisateur parmi les fonctions de l'écran
3. Utilisez les filtres de recherche pour rechercher un utilisateur selon leur identifiant, nom ou bien bureau.
4. Cliquez sur le bouton « Rechercher » pour afficher les informations concernant l'utilisateur dans l'onglet Informations primaires.
5. Modifiez les informations concernant l'utilisateur dans l'onglet Informations primaires.
6. Cliquez sur « Enregistrer » dans la barre d'outils.
7. Si besoin, rendez vous également sur l'onglet Profils et mettez à jour les données de l'utilisateur.
8. Cliquez sur « Enregistrer » dans la barre d'outils.

### 5.1.5 Afficher les utilisateurs affectés à un manager

1. Rendez-vous sur USEM.
2. Choisissez Afficher les utilisateurs associés au Superviseur/Responsable parmi les fonctions de l'écran.
3. Renseignez le bureau, la fonction recherchée, puis le superviseur / responsable (ce dernier champ n'est pas obligatoire) dans les filtres de recherche.
4. Cliquez sur bouton « Recherche » pour afficher tous les utilisateurs ayant la même fonction au sein d'un bureau ou bien tous les utilisateurs ayant la même fonction affectés à un manager.

### 5.1.6 Affecter un utilisateur à un autre manager

1. Rendez-vous sur USEM.
2. Choisissez Réattribuer un utilisateur associé au Superviseur/Responsable parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Renseignez le bureau, la fonction recherchée, puis le superviseur / responsable (ce dernier champ n'est pas obligatoire) dans les filtres de recherche.
4. Cliquez sur « Recherche » pour afficher la liste des utilisateurs occupant une même fonction (éventuellement affectés à un même manager).
5. Cochez la case « Réassigner » sur la ligne de la personne à réaffecter.
6. Choisissez le nouveau superviseur / responsable en cliquant sur la petite loupe

---

## iSupport

Réassigné au nouveau superviseur/responsable\*



7. Cliquez sur l'icône « Enregistrer » dans la barre des tâches.

## 5.2 Affecter un dossier

L'écran CWRK – Responsable de dossier permet à un manager d'affecter des responsables de dossier (principal et secondaires) à un dossier.

### 5.2.1 Ajouter un responsable de dossier secondaire

1. Rendez-vous sur CWRK, les données du dossier en cours s'affichent.
2. Utilisez la petite loupe pour choisir l'agent concerné.

Agent\*  

Système Date de fin dd/mm/yyyy 

3. Choisissez une date d'effet.
4. Cliquez sur « Ajouter » dans la barre d'outils.

### 5.2.2 Retirer un responsable de dossier secondaire

1. Rendez-vous sur CWRK, les données du dossier en cours s'affichent.
2. Cliquez sur la ligne où se trouve le responsable de dossier secondaire.

Agent	Type d'agent
Jean-Marc Pellet	Principal(e)
Pellet Jean-Marc	Secondaire

3. Saisissez une date de fin.

Agent Pellet Jean-Marc

Système Date de fin dd/mm/yyyy  

4. Cliquez sur « Enregistrer » dans la barre d'outils.

### 5.2.3 Changer le responsable de dossier principal

1. Rendez-vous sur CCRT / Gérer les informations relatives au dossier, les données du dossier en cours s'affichent.
2. Choisissez Gérer les informations relatives aux dossiers parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Dans l'onglet dossier, utilisez la petite loupe pour choisir un nouveau responsable de dossier principal

Date de l'état d'avancement du dossier 06/04/2022

Responsable de dossier\* Jean-Marc Pellet 

4. Cliquez sur « Enregistrer » dans la barre d'outils.

## 5.3 Afficher, ajouter ou modifier une fonction / rôle

L'écran RLSA – Accès aux écrans par rôle permet à un manager d'afficher, ajouter ou modifier les droits d'accès aux écrans et les actions qui peuvent y être effectuées.

### 5.3.1 Afficher les droits d'accès par fonction

1. Rendez-vous sur RLSA / Afficher par fonction.
2. Choisissez une fonction dans le filtre de recherche.
3. Cliquez sur « Rechercher » pour afficher l'écran, les fonctions de l'écran et le type d'accès pour un rôle.

### 5.3.2 Afficher les droits d'accès par écran

1. Rendez-vous sur RLSA.
2. Choisissez Afficher par écran parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Choisissez une fonction dans le filtre de recherche.
4. Cliquez sur le bouton « Recherche » pour afficher les fonctions / rôles, fonctions de l'écran et types d'accès pour un écran.

### 5.3.3 Créer une nouvelle fonction

1. Rendez-vous sur RLSA.
2. Choisissez Ajouter une fonction parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Saisissez un intitulé pour la fonction
4. Choisissez une fonction similaire en cliquant sur la petite loupe.

Intitulé de la fonction\*

Fonction similaire\*

5. Cliquez sur le bouton « Rechercher » pour afficher les droits d'accès associés à cette fonction.
6. Changez la fonction similaire et recherchez à nouveau si besoin.
7. Cliquez sur « Ajouter » dans la barre d'outils pour enregistrer la nouvelle fonction.

### 5.3.4 Modifier une fonction

1. Rendez-vous sur RLSA.
2. Choisissez modifier une fonction parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Choisir une fonction dans les filtres de recherche.
4. Cliquez sur « Rechercher » pour afficher l'écran, les fonctions de l'écran et le type d'accès pour un rôle.
5. Naviguez dans la liste et cochez ou décochez la case « Accessible » en tant que de besoin.
6. Cliquez sur « Enregistrer » pour terminer la modification de la fonction.

### 5.3.5 Modifier une fonction par écran

1. Rendez-vous sur RLSA.
2. Choisissez modifier une fonction par écran parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Choisir un écran dans les filtres de recherche.
4. Cliquez sur le bouton « Recherche » pour afficher les fonctions, fonctions de l'écran et types d'accès pour un écran.
5. Naviguez dans la liste et cochez ou décochez la case « Accessible » en tant que de besoin.
6. Cliquez sur « Enregistrer » pour terminer la modification des droits d'accès par écran.

## iSupport

- Consultez l'annexe C pour la table des droits d'accès par rôle.

## 5.4 Afficher, ajouter ou modifier une Autorité Centrale

L'écran CADS – Coordonnées de l'autorité centrale permet d'accéder à ces fonctions d'affichage, ajout ou modification.

### 5.4.1 Afficher l'information concernant une Autorité Centrale

1. Rendez-vous sur CADS. La fonction Afficher les informations CADS s'affiche.
2. Utilisez le filtre de recherche pour choisir un pays.
3. Cliquez sur rechercher pour afficher les coordonnées de l'Autorité Centrale pour ce pays.

### 5.4.2 Créer une Autorité Centrale

1. Rendez-vous sur CADS.
2. Choisissez Ajouter les informations CADS parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Saisissez les informations relatives à l'Autorité Centrale.
4. Cliquez sur « Ajouter » afin de créer cette nouvelle Autorité Centrale.

### 5.4.3 Modifier l'information concernant une autorité centrale

1. Rendez-vous sur CADS.
2. Choisissez Mettre à jour les informations CADS parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Utilisez le filtre de recherche pour choisir un pays.
4. Cliquez sur rechercher pour afficher les coordonnées de l'Autorité Centrale pour ce pays.
5. Effectuez les modifications nécessaires et cliquez sur « Enregistrer » pour les sauvegarder.

## 6 Tâches systèmes

### 6.1 Afficher ou modifier les messages d'erreur

L'écran EMSG – Ecran des messages d'erreur permet à un manager d'afficher et de modifier divers messages systèmes dans iSupport (avertissement, erreur, informationnel).

#### 6.1.1 Afficher les messages

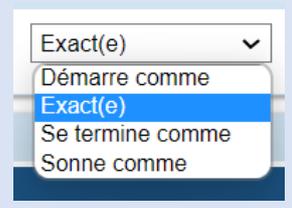
1. Rendez-vous sur EMSG / Afficher les messages d'erreur.
2. Choisissez un type de message dans le filtre de recherche.
3. Cliquez sur le bouton « Rechercher » pour afficher la description des différents messages.

#### 6.1.2 Modifier le contenu des messages

1. Rendez-vous sur EMSG.
1. Choisissez Modifier la description du message d'erreur parmi la liste des fonctions de l'écran.
2. Choisissez un type de message dans le filtre de recherche.
3. Double-cliquez sur la ligne du message que vous souhaitez modifier.
4. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, modifiez le message dans la langue que vous souhaitez.
5. Toujours dans la boîte de dialogue, cliquez sur « Enregistrer » et confirmez.
6. Fermez enfin la boîte à l'aide de la croix en haut de la fenêtre.

Astuce :

Utilisez le champ description pour affiner votre recherche à l'aide de l'un des filtres ci-dessous :



### 6.2 Afficher et modifier les activités et les dates d'échéance

ACTV – Ecran des références des activités permet à un manager d'afficher et de modifier les activités mineures et importantes associées aux listes d'activités dans CPRO. Un manager peut ainsi adapter les activités importantes et mineures dans iSupport en :

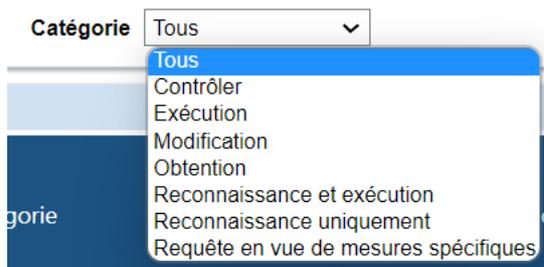
- Ajoutant ou retirant des activités importantes
- Changeant la description des activités
- Modifiant le nombre de jours alloués pour compléter une activité.

Les activités importantes sont les types de demandes en application des instruments internationaux (par exemple demande entrante pour l'obtention d'une décision en application du règlement, ou bien encore demande sortante en reconnaissance en application de la Convention).

Les activités mineures sont les différentes étapes dont sont composées les activités importantes : attendre la réponse de l'Etat requis, créer un dossier, envoyer un accusé de réception.

#### 6.2.1 Afficher les activités importantes

1. Rendez vous sur ACTV / Afficher les activités importantes.
2. Utilisez les filtres de recherche pour affiner la recherche par activité importante et par catégorie.

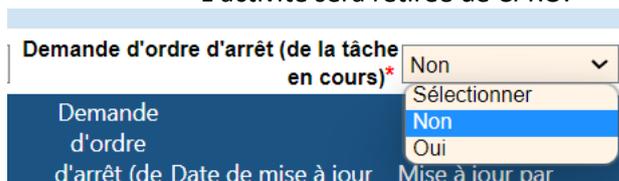


3. Cliquez sur le bouton « Recherche ». Les résultats s'affichent par ordre alphabétique.

### 6.2.2 Modifier les activités importantes

1. Rendez vous sur ACTV.
2. Choisissez Modifier les activités importantes parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Utilisez les filtres de recherche pour affiner la recherche par activité importante et par catégorie.
4. Cliquez sur le bouton « Rechercher » pour afficher les résultats.
5. Pour retirer une activité importante :
  - a. Sélectionnez « Oui » dans le menu déroulant. L'activité sera retirée de CPRO.

Si une activité importante n'est pas mise en œuvre par votre Autorité Centrale, changez le champ « Demande d'ordre d'arrêt » à oui. Cela retirera cette activité des listes d'activités, pour tous les dossiers.



- b. Cliquez sur l'icône « Enregistrer » dans la barre d'outils.
6. Pour activer une activité importante :
  - a. Choisissez « Non » dans le menu déroulant. L'activité apparaîtra dans CPRO.
  - b. Cliquez sur l'icône « Enregistrer » dans la barre d'outils.
7. Pour modifier la description d'une activité importante :
  - a. Double-cliquez sur la ligne de l'activité concernée pour ouvrir une fenêtre.
  - b. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, modifiez le message dans la langue que vous souhaitez.
  - c. Toujours dans la boîte de dialogue, cliquez sur « Enregistrer » et confirmez.
  - d. Fermez enfin la boîte à l'aide de la croix en haut de la fenêtre.

### 6.2.3 Afficher les activités mineures

1. Rendez vous sur ACTV.
2. Choisissez Afficher les activités mineures parmi la liste des fonctions de l'écran. Toutes les activités mineures s'affichent.
3. Utilisez les filtres de recherche ou bien naviguez sur l'écran pour identifier une activité mineure.

### 6.2.4 Modifier l'échéance d'une activité mineure

1. Rendez vous sur ACTV.
2. Choisissez Modifier les activités mineures parmi la liste des fonctions de l'écran. Toutes les activités mineures s'affichent.

3. Utilisez les filtres de recherche ou bien naviguez sur l'écran pour identifier une activité mineure. Utilisez la flèche pointant vers le bas à droite de l'écran pour afficher plus de détails. Cliquez sur la ligne concernée.
4. Afin de modifier l'échéance d'une activité mineure :
  - a. Saisissez le nombre de jours pour compléter l'activité dans le champ Convention / Règlement et / ou le nombre de jours manager. Par défaut le nombre de jours manager est le même, mais peut permettre de fixer une cible interne.

Les échéances prévues par la Convention et le règlement sont pré-renseignées afin de permettre aux Autorités Centrales de respecter les dispositions de ces instruments.

Système > Écran des références des activités > Modifier les activités mineures

Activité mineure  Description  Type d'alerte

Convention /Règlement - Nombres de jours restants\*  Nombre de jours restants - Manager\*

Activité mineure	Description	Convention /Règlement - Nombres de jours restants	Nombre de jours restants - Manager	Type d'alerte	Date de mise à jour
AADDE	CONV: IN - Enregistrer les éléments supplémentaires de preuve documentaire	1	1	Action	26/10/2018 00:00:00
AARAF	REG: OUT - Enregistrer la réponse du demandeur au formulaire concernant le ...	7	7	Action	26/10/2018 00:00:00
ACFAO	<input type="text" value="REG: OUT - Enregistrer la confirmation du résultat du recours"/>	90	90	Action	26/04/2022 09:52:19

- b. Cliquez sur l'icône « Enregistrer » dans la barre d'outils.

### 6.2.5 Modifier la description d'une activité mineure

1. Rendez-vous sur ACTV.
2. Choisissez Modifier les activités mineures parmi la liste des fonctions de l'écran. Toutes les activités mineures s'affichent.
3. Utilisez les filtres de recherche ou bien naviguez sur l'écran pour identifier une activité mineure.
4. Pour modifier la description d'une activité mineure :
  - a. Double-cliquez sur la ligne de l'activité concernée pour ouvrir une fenêtre.
  - b. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, modifiez le message dans la langue que vous souhaitez.
  - c. Toujours dans la boîte de dialogue, cliquez sur « Enregistrer » et confirmez. Fermez enfin la boîte à l'aide de la croix en haut de la fenêtre.

## 6.3 Gestion des documents dans les listes d'activités

L'écran ANXT - Ecran de maintenance de l'activité suivante permet à un manager d'afficher toutes les activités importantes et mineures au sein d'une liste d'activités, et, le cas échéant, les documents utilisés pour ces activités. Le manager peut ajouter des lettres et des formulaires à l'étape d'une liste d'activités. Il peut aussi effectuer des modifications comme l'ajout d'un type de destinataire.

### 6.3.1 Afficher l'activité suivante

1. Rendez-vous sur ANXT.
2. Utilisez les filtres de recherche pour sélectionner une activité importante.
3. Cliquez ensuite sur « Rechercher » et la liste des activités mineures associées s'affichera.
4. Si l'activité est concernée, la liste des documents associés s'affichera également.

### 6.3.2 Modifier les documents (lettres ou formulaires) associés à une activité

1. Rendez vous sur ANXT.
2. Choisissez Modifier les documents associés parmi la liste des fonctions de l'écran.

3. Utilisez les filtres de recherche pour sélectionner une activité importante.
4. Cliquez ensuite sur « Rechercher » et la liste des activités mineures associées s'affichera.
5. Si l'activité est concernée, la liste des documents associés s'affichera également.
6. Afin d'ajouter un document :
  - a. Cliquez sur la ligne de l'activité mineure concernée.
  - b. Utilisez la flèche pointant vers le bas pour afficher les détails du document.

Sélectionner les filtres

Activité majeure\* Demande de mesures spécifiques (entrant) - Convention

Système > Écran de maintenance de l'activité suivante > Modifier les documents associés

Séquence	Groupe	Description des activités mineures	Nbre de jours restants	Description du motif	Recours suivant	Description de l'activité suivante
1	GAPPR	PROSA - Traiter la demande	15	La documentation du dossier est complète	IRSM	DRRCC - Déterminer si la demande répond ...
1	GAPPR	<b>PROSA - Traiter la demande</b>	15	Documents supplémentaires demandés à l'...	IRSM	ARESE - Attente de la réponse de l'État requ...
2	GRRCC	DRRCC - Déterminer si la demande répond ...	1	Vérifier que le dossier remplit les conditions...	IRSM	SACKL - Répondre à la demande de mesure...
2	GRRCC	DRRCC - Déterminer si la demande répond ...	1	La demande ne remplit pas les critères de la...	IRSM	RMDCY - La chaîne d'activité est terminée
3	GACKL	SACKL - Répondre à la demande de mesure...	1	La demande a été examinée, les documents...	IRSM	PRSMS - Traiter la demande de mesure...
4	GAWRS	ARESE - Attente de la réponse de l'État requ...	97	Documents supplémentaires reçus	IRSM	SACKL - Répondre à la demande de mesure...
4	GAWRS	ARESE - Attente de la réponse de l'État requ...	97	Aucun document supplémentaire reçu	IRSM	RMDCY - La chaîne d'activité est terminée

Supprimer Identifiant du document Description

COM09 Lettre générale - agent

- c. Saisissez l'identifiant du document, la description et le type de destinataire. Choisissez la méthode d'impression et le mode de livraison en utilisant les menus déroulants.
  - d. Cliquez sur « Enregistrer » dans la barre d'outils pour finaliser l'ajout du document à l'activité.
7. Afin de retirer un document :
  - a. Cliquez sur la ligne de l'activité mineure concernée.
  - b. Cochez la case « Supprimer » sur la ligne du document que vous souhaitez retirer.
  - c. Cliquez sur « Enregistrer » dans la barre d'outils pour finaliser le retrait du document de l'activité.

## 6.4 Afficher, ajouter, modifier ou supprimer les codes de référence

L'écran REFM - Maintenance du code des références permet à un manager de gérer les différents codes de référence qui sont utilisés dans iSupport. Le manager peut ainsi ajouter des valeurs aux différents menus déroulants d'iSupport ou les modifier.

### 6.4.1 Afficher les codes de référence

1. Rendez-vous sur REFM / Afficher le code de référence.
2. Utilisez les filtres de recherche pour choisir un code et un sous-type de code.
3. Cliquez sur « Rechercher » pour afficher les valeurs de code et les descriptions pour ce type de code.

### 6.4.2 Ajouter un code de référence

1. Rendez-vous sur REFM.
2. Choisissez Ajouter le code de référence parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Utilisez les filtres de recherche pour choisir un code et un sous-type de code.
4. Cliquez sur « Rechercher » pour afficher les valeurs de code et les descriptions pour ce type de code.
5. Saisissez une valeur de code puis cliquez sur « Description du code ».

Valeur du code\*

6. Une fenêtre s'affiche dans laquelle vous pouvez saisir la description du code dans la langue souhaitée.

## iSupport

7. Toujours dans la même fenêtre, cliquez sur « Ajouter » puis fermez la fenêtre.

### 6.4.3 Modifier un code de référence

1. Rendez-vous sur REFM.
2. Choisissez Modifier le code de référence parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Utilisez les filtres de recherche pour choisir un code et un sous-type de code.
4. Cliquez sur « Rechercher » pour afficher les valeurs de code et les descriptions pour ce type de code.
5. Cliquez sur la ligne du code que vous souhaitez modifier puis sur « Description du code ».
6. Une fenêtre s'affiche dans laquelle vous pouvez modifier la description du code dans la langue souhaitée.
7. Toujours dans la même fenêtre, cliquez sur « Enregistrer » puis fermez la fenêtre.

La version du document affichée dans NRFEF est la plus récente. iSupport conserve l'historique des versions.

### 6.4.4 Supprimer un code de référence

1. Rendez-vous sur REFM.
2. Choisissez Supprimer le code de référence parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Utilisez les filtres de recherche pour choisir un code et un sous-type de code.
4. Cliquez sur « Rechercher » pour afficher les valeurs de code et les descriptions pour ce type de code.
5. Cochez la case « Supprimer » sur la ligne du code concerné.
6. Cliquez sur « Supprimer » dans la barre des tâches et confirmez.

## 6.5 Afficher l'état des lots et les erreurs concernant les lots

L'écran BSTL – Afficher les relevés de l'état des lots permet à un manager de vérifier le statut d'un lot ainsi que d'examiner les erreurs éventuelles.

### 6.5.1 Examiner le statut des lots

1. Rendez-vous sur BSTL / Examiner le journal du statut des lots.
2. Utilisez les filtres de recherche : identifiant du lot, nom du lot, état du lot et / ou dates.
3. Cliquez sur « Rechercher » pour afficher une liste de lots selon ces critères.
4. Double-cliquez sur la ligne du lot concerné pour afficher le détail de la planification des lots.

### 6.5.2 Afficher les erreurs des lots

1. Rendez-vous sur BSTL.
2. Choisissez Afficher les erreurs de lots parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Utilisez les filtres de recherche : identifiant du lot, nom du lot, état du lot et / ou dates.
4. Cliquez sur « Rechercher » pour afficher une liste de lots selon ces critères.
5. Utilisez la flèche pointant vers le bas à droite de la ligne du lot concerné pour afficher les détails de l'erreur.

## 6.6 Afficher ou modifier les caractéristiques d'un document

L'écran NREF – Référence des courriers permet à un manager d'afficher et de modifier les caractéristiques d'un document dans iSupport. Cela comprend la modification des destinataires du document, le mode d'impression et de livraison du document (courrier ordinaire, courrier recommandé, service personnel).

---

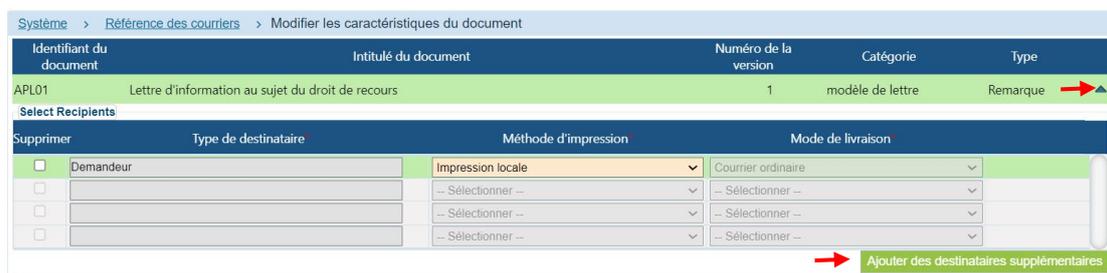
## iSupport

### 6.6.1 Afficher les caractéristiques d'un document

1. Rendez vous sur NREF / Afficher les caractéristiques du document. Par défaut tous les documents s'affichent.
2. Naviguez dans la liste ou utilisez les filtres de recherche pour trouver le document concerné.
3. La flèche pointant vers le bas à droite vous permet d'accéder aux caractéristiques du document.

### 6.6.2 Modifier les caractéristiques d'un document

1. Rendez vous sur NREF / Modifier les caractéristiques du document.
2. Naviguez dans la liste ou utilisez les filtres de recherche pour trouver le document concerné.
3. La flèche pointant vers le bas à droite vous permet d'accéder aux caractéristiques du document.



4. Cliquez sur « Ajouter des destinataires supplémentaires ».
5. Saisissez le type de destinataire et choisissez les méthodes d'impression et de livraison dans les menus déroulants.
6. Cliquez sur « Ajouter » dans la barre d'outils.

Vous pouvez également supprimer un destinataire en cochant la case « Supprimer » sur la ligne correspondante. Cliquez ensuite sur « Supprimer » dans la barre d'outils et confirmez la suppression.

### 6.6.3 Afficher la trame d'un document

1. Rendez-vous sur NREF.
2. Choisissez Afficher la trame du document parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Parcourez la liste de document ou bien utilisez les filtres de recherche afin de trouver le document recherché.
4. Affichez le contenu du document en double-cliquant sur la ligne du document.
5. Cliquez sur la croix rouge pour fermer le document.

### 6.6.4 Modifier la trame d'un document

1. Rendez-vous sur NREF.
2. Choisissez Modifier la trame du document parmi la liste des fonctions de l'écran.
3. Parcourez la liste de document ou bien utilisez les filtres de recherche afin de trouver le document recherché.
4. Affichez le contenu du document en double-cliquant sur la ligne du document. Cela ouvre l'éditeur.
5. Effectuez les modifications désirées et cliquez sur « Prévisualiser document ». Cela affichera le document au format PDF. Notez qu'il est possible d'ajouter un logo en utilisant l'icône tout à droite.

6. Cliquez ensuite sur « enregistrer » ou bien cliquez sur la croix rouge pour fermer le document sans enregistrer les modifications.
7. Confirmez la langue dans laquelle le document sera enregistré et cliquez sur OK. Le document apparaît maintenant dans la liste avec 0 comme numéro de version.
8. Vérifiez le document et utilisez l'icône « Aller vers production » pour que le document soit disponible dans iSupport. Seuls les documents en version 0 peuvent être effacés. Une fois le document passé en production, il n'est plus possible de l'effacer.

## 7 Annexes

Annexe A – Liste des notifications

Annexe B – Liste des documents d'iSupport

Annexe C – Liste des droits par fonction

## 7.1 Annexe A – Liste des notifications

Les actions ou évènements ci-dessous créent une notification dans WRKL – Liste des tâches :

1. Création d'un dossier
2. Lien d'une demande à un dossier
3. Nouvelle demande entrante reçue mais non affectée
4. Nouvel acteur ajouté à un dossier
5. Nom d'un acteur modifié
6. Retrait de l'indicateur de non-divulgation d'un acteur
7. Modification de l'indicateur de non-divulgation d'un acteur
8. Indicateur de non-divulgation modifié en « oui »
9. Ajustement d'arrérages
10. Ajout d'un paiement
11. Note ajoutée à un dossier et affectée
12. Note ajoutée à un dossier et non affectée
13. Nouvelle information sur un dossier dans ICOR (pas de formulaire de demande)
14. Nouvelle demande reçue pour un dossier existant, doit être liée à un dossier

## 7.2 Annexe B – Liste des documents d'iSupport

Identifiant du document	Nom du document	Localisation du document	e-CODEX
MF 1	Formulaire de transmission en vertu de l'Article 12(2)	CPRO	O
MF 2	Accusé de réception en vertu de l'Article 12(3)	CPRO	O
RMF 1	Accusé de réception (Annexe VIII du règlement)	CPRO	O
RMF 2	Avis de refus ou de cessation de traitement d'une demande (Annexe IX du règlement)	CPRO	O
RMF 3	Formulaire de demande en vue de la reconnaissance, de la déclaration constatant la force exécutoire ou de l'exécution d'une décision en matière d'obligations alimentaires (Annexe VI du règlement)	CPRO	O
RMF 4	Formulaire de demande en vue de l'obtention ou de la modification d'une décision en matière d'obligations alimentaires – (Annexe VII du règlement)	CPRO	O
CVN 1	Extrait de la décision (art. 25(3)b)) Formulaires recommandés – Annexe A Convention	NPRO	O
CVN2	Attestation du caractère exécutoire de la décision (art. 25(1)b)) – Annexe A Convention	NPRO	O
CVN 3	Attestation de notification (art. 25(1)c)) – Annexe A Convention	NPRO	O
CVN 4	Formulaire relative à la situation financière – Annexe E Convention	CPRO	O
CVN 5	Non-divulgaration des informations relatives au demandeur (Formulaire relatif à la situation financière) - Convention	CPRO	O
CVN 6	Etat des arriérés	FDMO	O
CVN 7	Avertissement de clôture du dossier	CPRO	O
CVN 8	Avis / Demande de fermeture de dossier	CPRO	O
RE 1	Demande de reconnaissance ou de reconnaissance et d'exécution - Convention	CPRO	O
RE 2	Non-divulgaration des informations relatives au demandeur (Demande de reconnaissance ou de reconnaissance et d'exécution) – Convention	CPRO	O
RE 3	Rapport sur l'état d'avancement – article 12 – Convention (demande en vertu de Article 10(1) a), Article 10(2) a), Article 30))	CPRO	O
RE 4	Rapport sur l'état d'avancement – Règlement (demande en vue de la reconnaissance, de la déclaration constatant la force exécutoire ou de l'exécution d'une décision)	CPRO	O
RE 5	Lettre de transmission à l'autorité compétente	CPRO	N
ENF 1	Demande en vue de l'exécution d'une décision rendue ou reconnue dans l'Etat requis - Convention	CPRO	O
ENF 2	Non divulgation des informations relatives au demandeur (Demande en vue de l'exécution d'une décision rendue ou reconnue dans l'Etat requis) - Convention	CPRO	O
ENF 3	Rapport sur l'état d'avancement – article 12 – Convention (Demande en vue de l'exécution d'une décision rendue ou reconnue dans l'Etat requis)	CPRO	O
ENF 4	Rapport sur l'état d'avancement – Règlement (Exécution)	CPRO	O
EST 1	Demande d'obtention d'une décision (y compris l'établissement de la filiation si nécessaire) (article 10(1)c), article 10(1)d)) - Convention	CPRO	O
EST 2	Non divulgation des informations relatives au demandeur (Demande d'obtention d'une décision) – Convention	CPRO	O

Identifiant du document	Nom du document	Localisation du document	e-CODEX
EST 3	Rapport sur l'état d'avancement – article 12 – Convention (Demande d'obtention d'une décision) – Demande entrante	CPRO	O
EST 4	Rapport sur l'état d'avancement – article 12 – Convention (Demande d'obtention d'une décision) – Demande sortante	CPRO	O
EST 5	Lettre de transmission à l'autorité compétente	CPRO & NPRO	N
EST 6	Rapport sur l'état d'avancement – Règlement (obtention d'une décision	CPRO	O
MOD 1	Demande de modification d'une décision - Convention (Article 10(1) e), Article 10(1) f), Article 10(2) b), Article 10(2) c))	CPRO	O
MOD 2	Non divulgation des informations relatives au demandeur (Demande de modification d'une décision) – Convention	CPRO	O
MOD 3	Rapport sur l'état d'avancement – article 12 – Convention (demande de modification d'une décision)	CPRO	O
MOD 4	Lettre annonçant que la demande ne peut pas être traitée en application de la loi en vigueur dans l'État requis.	CPRO	O
MOD 5	Lettre de transmission à l'autorité compétente	CPRO & NPRO	N
MOD 6	Rapport sur l'état d'avancement – Règlement (demande de modification)	CPRO	O
NCVN 1	Résumé de la décision – formulaire neutre	NPRO	O
NCVN 2	Attestation du caractère exécutoire de la décision – formulaire neutre	NPRO	O
NCVN 3	Attestation de notification – formulaire neutre	NPRO	O
REG 1	ANNEXE I - Extrait d'une décision/transaction judiciaire en matière d'obligations alimentaires non soumise à une procédure de reconnaissance et de déclaration constatant la force exécutoire	NPRO	O
REG 2	ANNEXE II - Extrait d'une décision/transaction judiciaire en matière d'obligations alimentaires soumise à une procédure de reconnaissance et de déclaration constatant la force exécutoire	NPRO	O
REG 3	ANNEXE III -Extrait d'un acte authentique en matière d'obligations alimentaires non soumis à une procédure de reconnaissance et de déclaration constatant la force exécutoire	NPRO	O
REG 4	ANNEX IV - Extract from an authentic instrument in matters relating to maintenance obligations subject to proceedings for recognition and a declaration of enforceability	NPRO	O
REG 10	Formulaire indiquant le montant des arrérages et la date à laquelle ce montant a été calculé	NPRO	O
SM 1	Requête de mesures spécifiques Article 7(1) – Convention	CPRO	O
SM 2	Non divulgation des informations relatives au demandeur (Requête de mesures spécifiques) - Convention	CPRO	O
SM 3	Requête de mesures spécifiques - réponse	CPRO	O
SM 4	Lettre demandant des mesures spécifiques Article 7(2) - Convention	CPRO	O
SM 5 A	Demande d'approbation préalable des coûts exceptionnels des mesures spécifiques + Consentement	CPRO	O
SM5 B	Consentement du requérant potentiel	CPRO	N
SM6	Lettre de transmission – Requête en vue de mesures spécifiques – Règlement	CPRO	N
SM7	Demande de documents / informations supplémentaires	CPRO	O
SM8	Requête en vue de mesures spécifiques – Annexe V règlement	CPRO	O

Identifiant du document	Nom du document	Localisation du document	e-CODEX
SM9	Requête en vue de mesures spécifiques – Annexe V règlement	CPRO	O
SM 10	Lettre de transmission - Consentement du requérant ou de la requérante potentiel(le)	CPRO	O
COM 1	Demande d'informations ou de documents supplémentaires	CPRO NPRO	N
COM 2	Demande d'informations ou de documents supplémentaires - Règlement	CPRO & N P R O	N
COM 3	Demande à l'Etat d'origine de remplir des formulaires ou de fournir une décision	NPRO	N
COM 5	Lettre avisant de l'état d'avancement d'une demande	NPRO	N
COM 6	Formulaire avisant de la suite donnée à une demande	CPRO & N P R O	N
COM 7	Lettre demandant l'état d'avancement d'une demande	CPRO & N P R O	O
COM 8	Formulaire avertissant que la demande (et éventuellement le dossier) doit être clôturée	CPRO	O
COM 9	Lettre générale - agent	NPRO	O
COM 10	Lettre générale - non agent	NPRO	N
COM 11	Lettre au requérant : Fermeture du dossier	CPRO & N P R O	N
COM 12	Avertissement de clôture de dossier	CPRO & N P R O	
COM 14	Lettre de transmission à l'autorité d'exécution	CPRO & N P R O	N
COM 15	Lettre de demande de l'aide juridictionnelle	NPRO & C P R O	N
COM 16	Lettre informant le débiteur de la demande et réclamant des paiements volontaires	NPRO & C P R O	N

Identifiant du document	Nom du document	Localisation du document	e-CODEX
COM 17	Détails du paiement	CPRO & NPRO	
COM 18	Transfert des paiements	CPRO & NPRO	
COM 19	Lettre générale au requérant	NPRO	N
COM20	Lettre générale au demandeur/défendeur	NPRO	N
COM22	Lettre de transmission à l'autorité compétente pour l'aide juridictionnelle	NPRO & CPRO	N
COM23	Document neutre (majorité de texte libre)	NPRO	N
APL 1	Lettre d'information au sujet du droit de recours	CPRO & NPRO	N
APL 2	Formulaire confirmant que le demandeur souhaite / ne souhaite pas faire appel	CPRO & NPRO	O
CUSTOM 1	Formulaire demandant la recherche / localisation du défendeur	NPRO	N
CUSTOM 2	Formulaire sollicitant des tests en vue de l'établissement de la filiation	CPRO & NPRO	N
CUSTOM 3	Lettre demandant une recherche / localisation pour trouver le demandeur	CPRO & NPRO	N

### 7.3 Annexe C – Liste des droits par fonction

SCREEN NAME & FUNCTION	SCREEN ID	CASEWORKER B & REGISTRAR	ACCOUNTANT A	CASEWORKER A & REGISTRAR	REGISTRAR A	MANAGER A	VIEWER	CASEWORKER C	ACCOUNTANT B	REGISTRAR B	CASEWORKER A	MANAGER B	CASEWORKER C & REGISTRAR	CASEWORKER B	CENTRAL ADMIN	CENTRAL CUSTOMER SERVICE	JURISDICTION ADMIN
Modifier les activités importantes	ACTV											X			X		
Modifier les activités mineures	ACTV											X			X		
Afficher les activités importantes	ACTV					X						X			X	X	
Afficher les activités mineures	ACTV					X						X			X	X	
Ajouter une adresse et un statut	AHIS	X		X		X					X	X		X			
Modifier l'adresse et le statut	AHIS	X		X		X					X	X		X			
Afficher l'historique des adresses	AHIS	X	X	X	X	X					X	X		X		X	
Modifier les documents associés	ANXT											X			X		
Afficher l'activité suivante	ANXT					X						X			X	X	
Examiner le journal du statut des lots	BSTL														X		
Afficher les erreurs de lots	BSTL														X	X	
Afficher les informations CADS	CADS														X		
Ajouter les informations CADS	CADS														X		
Mettre à jour les informations CADS	CADS					X						X			X	X	
Aperçu du dossier	CASV	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	
Créer un dossier	CCRT	X		X	X	X		X		X	X	X	X	X			
Gérer les informations relatives aux dossiers	CCRT	X		X		X		X			X	X	X	X			

SCREEN NAME & FUNCTION	SCREEN ID	CASEWORKER B & REGISTRAR	ACCOUNTANT A	CASEWORKER A & REGISTRAR	REGISTRAR A	MANAGER A	VIEWER	CASEWORKER C	ACCOUNTANT B	REGISTRAR B	CASEWORKER A	MANAGER B	CASEWORKER C & REGISTRAR	CASEWORKER B	CENTRAL ADMIN	CENTRAL CUSTOMER SERVICE	JURISDICTION ADMIN
Gérer les processus de traitement des dossiers	CCRT	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	
Gérer les processus de traitement des dossiers Convention	CPRO	X	X	X		X		X			X	X	X	X			
Gérer les processus de traitement des dossiers neutres	CPRO	X	X	X		X		X			X	X	X	X			
Gérer les processus de de traitement des dossiers Règlement	CPRO	X	X	X		X		X			X	X	X	X			
Modifier les dates des alertes	CPRO	X	X	X		X		X			X	X	X	X			
Afficher le journal du dossier	CPRO	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	
Affecter des agents à un dossier	CWRK					X						X					
Modifier les données personnelles des acteurs	DEMO	X		X		X					X	X		X			
Afficher les données personnelles des acteurs	DEMO	X	X	X	X	X					X	X		X		X	
Afficher et imprimer des documents	EDOC	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			
Modifier la description du message d'erreur	EMSG														X		
Afficher les messages d'erreur	EMSG					X						X			X	X	
Ajouter / Modifier la décision	FDMO		X	X		X			X		X						
Gérer les obligations	FDMO		X	X		X			X		X						
Contrôler les fonds	FDMO	X	X	X		X		X	X		X	X	X	X			
Ajouter des revenus et dépenses	FINS	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X			
Modifier les revenus et dépenses	FINS	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X			
Afficher les revenus et dépenses	FINS	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X		X	
Afficher les transactions iSupport	ICOR	X		X	X	X		X		X	X	X	X	X		X	
Créer une note financière	NOTE	X	X	X		X		X			X	X	X	X			

SCREEN NAME & FUNCTION	SCREEN ID	CASEWORKER B & REGISTRAR	ACCOUNTANT A	CASEWORKER A & REGISTRAR	REGISTRAR A	MANAGER A	VIEWER	CASEWORKER C	ACCOUNTANT B	REGISTRAR B	CASEWORKER A	MANAGER B	CASEWORKER C & REGISTRAR	CASEWORKER B	CENTRAL ADMIN	CENTRAL CUSTOMER SERVICE	JURISDICTION ADMIN
Créer une tâche manuelle	NOTE	X	X	X		X		X			X	X	X	X			
Créer une note dans le dossier	NOTE	X	X	X		X		X			X	X	X	X		X	
Afficher/Mettre à jour toutes les notes	NOTE	X	X	X		X		X			X	X	X	X		X	
Afficher les imprimers les documents	NPRO	X	X	X		X	X	X			X	X	X	X		X	
Modifier les caractéristiques du document	NREF														X		
Modifier la trame du document	NREF														X		
Afficher les caractéristiques du document	NREF					X						X			X	X	
Afficher la trame du document	NREF					X						X			X	X	
Ajouter des renseignements relatifs aux tierces parties	OTHP	X		X	X	X				X		X	X				
Modifier des renseignements relatifs aux tierces parties	OTHP	X		X	X	X				X		X	X				
Afficher les renseignements relatifs aux tierces parties	OTHP	X		X	X	X				X		X	X			X	
Ajouter le code de référence	REFM														X		
Supprimer le code de référence	REFM														X		
Modifier le code de référence	REFM														X		
Afficher le code de référence	REFM					X						X			X	X	
Ajouter une fonction	RLSA														X		
Modifier une fonction	RLSA														X		
Modifier une fonction par écran	RLSA														X		
Afficher par fonction	RLSA					X						X			X	X	
Afficher par écran	RLSA					X						X			X	X	
Rechercher des dossiers/Acteurs	SRCH	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	

SCREEN NAME & FUNCTION	SCREEN ID	CASEWORKER B & REGISTRAR	ACCOUNTANT A	CASEWORKER A & REGISTRAR	REGISTRAR A	MANAGER A	VIEWER	CASEWORKER C	ACCOUNTANT B	REGISTRAR B	CASEWORKER A	MANAGER B	CASEWORKER C & REGISTRAR	CASEWORKER B	CENTRAL ADMIN	CENTRAL CUSTOMER SERVICE	JURISDICTION ADMIN
Ajouter un profil utilisateur	USEM					X						X			X		X
Modifier un profil utilisateur	USEM					X						X			X		X
Réattribuer un utilisateur associé au Superviseur/Responsable	USEM					X						X			X		X
Afficher un profil utilisateur	USEM					X						X			X	X	X
Afficher les utilisateurs associés au Superviseur/Responsable	USEM					X						X			X	X	X
Modifier les alertes	WRKL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Statistiques						X						X					