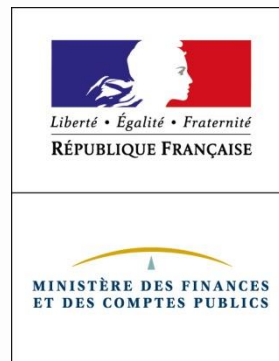


# Chorus Pro

Saisir une sollicitation et suivre son traitement

Date de mise à jour : 16/04/2018



## Introduction

### 1. Saisir une sollicitation

- a. En mode « non connecté »
- b. En mode « connecté »
- c. Sollicitation pour un objet précis
- d. Sollicitation d'ordre général destinée à une entité publique

### 2. Consulter les sollicitations émises

- a. Les sollicitations à traiter – Onglet « Synthèse »
- b. Rechercher une sollicitation
- c. Tableau de bord

### 3. Traiter une sollicitation

- a. Compléter et envoyer une sollicitation au statut « Brouillon »
- b. Apporter un complément d'information
- c. Clôturer une sollicitation

## Annexe

En cas de difficulté rencontrée lors de l'utilisation de Chorus Pro, l'utilisateur a la possibilité de créer une sollicitation.

Les sollicitations sont classées par catégories permettant de caractériser la nature de la demande.

En fonction de la **catégorie** et de la **sous-catégorie** choisies, la sollicitation va être envoyée :

- Soit au **support Chorus Pro**, chargé d'assister les utilisateurs du portail
- Soit à un « **service métier** », chargé de traiter les factures, mémoires de frais de justice ou demandes de remboursement TIC.

# 1 Saisir une sollicitation

## a En mode « non connecté »

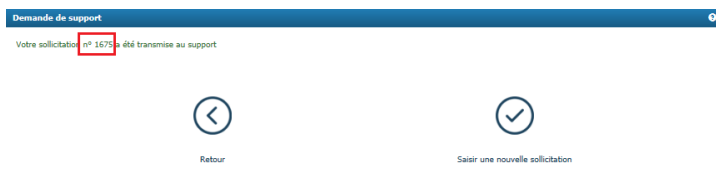
Ce mode doit être utilisé exclusivement par les utilisateurs ne parvenant pas à se connecter :

Pour ouvrir le formulaire, cliquer sur le lien « Nous contacter » situé en bas de la page d'accueil de Chorus Pro (<https://chorus-pro.gouv.fr>).

[Plan du site](#) | [Mentions légales](#) | [CNIL](#) | [Accessibilité](#) | [Conditions générales d'utilisation](#) | [Nous contacter](#)

- Renseigner les champs du formulaire :
  - « Catégorie »
  - « Sous-catégorie »
  - « Adresse électronique de contact »
  - « Description » du problème rencontré
- Saisir le « Captcha visuel de validation »
- Cliquer sur le bouton « Valider ».

Une fenêtre de confirmation d'envoi s'affiche avec le numéro de la sollicitation qui a été généré par Chorus Pro. Il est conseillé de noter ce numéro pour faciliter le suivi.



Le courriel confirmant le dépôt de la sollicitation et le courriel de réponse vous seront adressés à l'adresse électronique que vous avez renseignée.



**Point d'attention** : les sollicitations saisies en mode « non connecté » ne peuvent être suivies et consultées dans Chorus Pro.

# 1 Saisir une sollicitation

## b En mode « connecté » (1/2) – Etapes de saisie

5

Pour un utilisateur déjà authentifié, les sollicitations doivent être envoyées depuis l'espace « **Sollicitations émises** », onglet « **Saisir sollicitation** ».



Les champs décrits ci-dessous doivent obligatoirement être renseignés :

### A Dans le bloc « En-tête de la sollicitation »

- Sélectionner une **catégorie** et une **sous-catégorie**.

### B Dans le bloc « Informations Structure émettrice »

- Sélectionner la **structure émettrice** pour laquelle on souhaite saisir la sollicitation (la liste déroulante recense l'ensemble des structures pour lesquelles l'utilisateur est habilité) L'identifiant est renseigné automatiquement,
- Indiquer, si nécessaire, un service émetteur.

### C Dans le bloc « Description »

- Décrire de façon détaillée l'objet de la sollicitation.



Enregistrer

Cliquer sur « **Enregistrer** » pour sauvegarder une sollicitation à l'état « Brouillon » et pouvoir la compléter ultérieurement.

Détail de la sollicitation saisie le 19 févr. 2018

**En-tête de la sollicitation**

Statut :  Type de l'objet concerné par la sollicitation :

Sélectionner une catégorie \* :  Numéro :

Sélectionner une sous-catégorie \* :

**Informations Structure émettrice**

Désignation de la structure émettrice \* :  Adresse électronique de contact :

Service :  Téléphone de contact :

Identifiant de la structure :

**Description**

Description \* :

**Pièces jointes**

Total de 0 pièce(s) jointe(s).

Type	Désignation	Extension	Nom du fichier	Actions
				<input type="button" value="Supprimer pièces jointes"/> <input type="button" value="Télécharger pièces jointes"/> <input type="button" value="+Gestion des pièces jointes"/>

Saisir une nouvelle sollicitation Enregistrer Valider et envoyer

# 1 Saisir une sollicitation

## b En mode « connecté » (2/2) – Ajout de pièces jointes

6

Pour joindre des fichiers (copies d'écran, pièces justificatives), il faut au préalable « **Enregistrer** » la sollicitation.

### Dans le bloc « Pièces jointes » :

+Gestion des pièces jointes

Cliquer sur le bouton « **Gestion des pièces jointes** ».

La fenêtre ci-contre s'ouvre.

Parcourir...

Utiliser le bouton « **Parcourir** » pour rechercher et télécharger le fichier depuis le poste de travail.

Sélectionner le type de pièce jointe (sollicitation).

✓ Ajouter

Cliquer sur le bouton « **Ajouter** ».

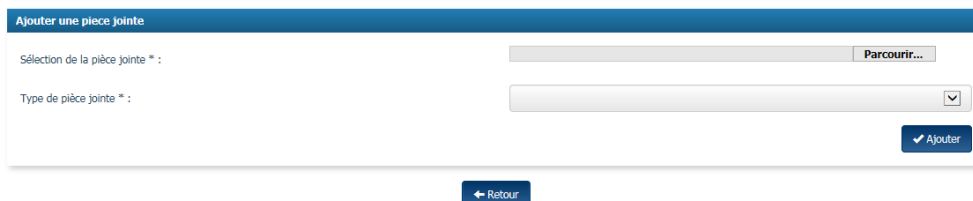
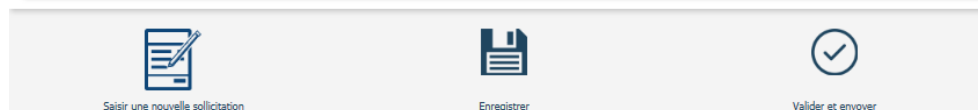
Répéter les étapes précédentes pour chaque fichier, puis cliquer sur le bouton « **Retour** ».

Cliquer sur le bouton « Enregistrer » pour sauvegarder les modifications effectuées.



Valider et envoyer

Lorsque la saisie de de la sollicitation est terminée, cliquer sur le bouton « **Valider et envoyer** » pour la transmettre au destinataire.  
Une fenêtre de confirmation d'envoi s'affiche à l'écran.



# 1 Saisir une sollicitation

## c Sollicitation pour un objet précis (1/3)

Certaines sollicitations portent sur un objet précis : une facture ou une demande de remboursement.

Dans ce cas, il est nécessaire de préciser les informations relatives à l'objet concerné dans le bloc « **En-tête de la sollicitation** ».

Ces champs sont accessibles uniquement pour certaines combinaisons de catégorie / sous-catégorie, par exemple (\*):

- Facture émises / Montant payé différent
- Remboursement TIC / Question sur une demande rejetée

Détail de la sollicitation      saisie le 20 févr. 2018

En-tête de la sollicitation

Statut :

Sélectionner une catégorie \* :

Sélectionner une sous-catégorie \* :

Type de l'objet concerné par la sollicitation :

Numéro :

Pour compléter la sollicitation, il faut obligatoirement renseigner :

- Le type d'objet concerné par la sollicitation
- Le numéro de l'objet

Si l'une de ces informations n'est pas remplie, le message d'erreur suivant s'affiche au moment de la validation de la sollicitation :

- Le type d'objet est obligatoire
- Le numéro est obligatoire

(\* ) voir l'annexe en fin de document pour le détail des couples catégorie et sous-catégories possibles.

# 1 Saisir une sollicitation

## c Sollicitation concernant un objet précis (2/3)

La valeur saisie dans le champ « **Numéro** » doit correspondre :

- À un n° d'objet **existant dans Chorus Pro** (facture, demande de remboursement...)
- Au **type d'objet** sélectionné

Si ce n'est pas le cas, le message d'erreur suivant s'affiche :

• Le numéro indiqué ne correspond à aucune demande de paiement

Une sollicitation portant sur un objet en particulier est envoyée au destinataire de cet objet :

- Structure publique (ou service d'une structure publique) pour une facture
- Service départemental des finances publiques pour une demande de remboursement...

Il est possible d'envoyer une sollicitation de ce type :

- Pour une demande de paiement (facture) déjà envoyée au destinataire,
- Une demande de paiement à l'état « **Brouillon** ».

Pour transmettre une sollicitation portant sur une demande de paiement à l'état « **Brouillon** », il faut que le destinataire de la sollicitation puisse être identifié.

Par exemple, si on souhaite envoyer une sollicitation au destinataire d'une facture alors que la facture n'a pas encore été envoyée, le bloc destinataire de la facture enregistrée à l'état « Brouillon » doit nécessairement être renseigné.



# 1 Saisir une sollicitation

## C Sollicitation pour un objet précis : Exemple pour une facture (3/3)

9

Lorsqu'une facture a été rejetée, il est possible de transmettre une sollicitation au destinataire de la facture pour obtenir des précisions concernant le rejet.

### Dans le bloc « En-tête de la sollicitation » :

- Sélectionner :
  - Catégorie : « Factures émises »
  - Sous-catégorie : « Rejet d'une facture »
  - Type d'objet concerné par la sollicitation : « Facture »
- Dans le champ « Numéro », saisir le numéro de la facture concernée.

Mémoires de frais de justice Sollicitations émises Sollicitations reçues Raccordements EDI et API Suivi des flux Mon Compte

Synthèse Saisir sollicitation Rechercher Tableau de bord

Détail de la sollicitation saisie le 15 avr. 2018

En-tête de la sollicitation

Statut : Brouillon

Sélectionner une catégorie \* : Factures émises

Sélectionner une sous-catégorie \* : Rejet d'une facture

Type de l'objet concerné par la sollicitation : Facture

Numéro : 2017/640

- Compléter le bloc « Informations Structure émettrice » et « Description ».



Valider et envoyer

Cliquer ensuite sur « **Valider et envoyer** ».

La sollicitation sera alors transmise automatiquement à la structure publique à laquelle la facture avait été envoyée.

# 1 Saisir une sollicitation

## d Sollicitation d'ordre général destinée à une entité publique

10

Pour solliciter une entité publique au sujet d'une question d'ordre général qui ne concerne pas une facture en particulier, il faut créer une sollicitation en sélectionnant :

- Catégorie = factures émises
- Sous-catégorie = Question pour une entité publique

Cette sélection fait apparaître le bloc « **Destinataire** » dans l'écran de saisie de la sollicitation.

L'utilisateur doit alors :

- Préciser si le destinataire est un service de l'Etat en cochant « Oui » ou « Non »,
- Indiquer la structure destinataire en effectuant une recherche grâce au bouton « **Rechercher** »,
- Renseigner, si nécessaire, le champ « Service » lorsque la sollicitation doit être envoyée à un service en particulier.

The screenshot displays the 'Détail de la sollicitation' interface. At the top, it shows 'saisie le 21 févr. 2018'. The 'En-tête de la sollicitation' section includes fields for 'Statut' (Brouillon), 'Type de l'objet concerné par la sollicitation', 'Sélectionner une catégorie #' (Factures émises), 'Numéro', and 'Sélectionner une sous-catégorie #' (Question pour une entité publique). Below this is the 'Informations Structure émettrice' section with fields for 'Désignation de la structure émettrice #' (Sélectionner une structure), 'Adresse électronique de contact' (beatrice.chapuis@finances.gouv.fr), 'Service' (Sélectionner un service), 'Téléphone de contact' (+33), and 'Identifiant de la structure'. A red box highlights the 'Destinataire' section, which contains a radio button for 'Le destinataire est-il un service de l'Etat?' (set to 'Non'), a 'Destinataire' search field with a 'Rechercher' button, and a 'Service' search field with 'Rechercher' and 'Vider' buttons.

## 2 Consulter les sollicitations émises

### a Les sollicitations à traiter – Onglet « Synthèse »

11

Dans l'onglet « **Synthèse** » de l'espace « **Sollicitation émises** », le bloc « **Mes sollicitations à traiter** » présente toutes les sollicitations pour lesquelles **une action est requise de la part du déposant**.

**L'action attendue dépend du statut de la sollicitation.**

Accueil connecté   Activités du gestionnaire   Engagements   Factures à valider   Factures de travaux   Factures émises   Factures reçues   Sollicitations émises

Sollicitations reçues   Raccordements EDI et API   Suivi des flux   Mon Compte

Synthèse   Saisir sollicitation   Rechercher   Consulter   Tableau de bord

Mes sollicitations à traiter

5 lignes par page (4 lignes)

Saisie le	Structure	Service	Catégorie	Sous-catégorie	Numéro de la sollicitation	Statut sollicitation	Actions
19/07/2017			Factures reçues	Autre	43784	Brouillon	<input type="checkbox"/>
06/10/2017	51448875800012 - STRUCTURE PUBLIQUE test		Factures émises	Montant payé différent	49335	Répondue	<input type="checkbox"/>
05/11/2017			Factures émises	Mandat de facturation	51589	Brouillon	<input type="checkbox"/>
16/12/2017	51448875800012 - STRUCTURE PUBLIQUE test	Service des factures publiques	Factures émises	Intérêts moratoires	56288	Informations compl. requises	<input type="checkbox"/>

Pour consulter le détail d'une sollicitation et pour la traiter, **cliquer sur le numéro de la sollicitation** concernée.

## 2 Consulter les sollicitations émises

### a Les sollicitations à traiter – Onglet « Synthèse » (2/2)

Le tableau ci-dessous liste les statuts liés au traitement des sollicitations émises :

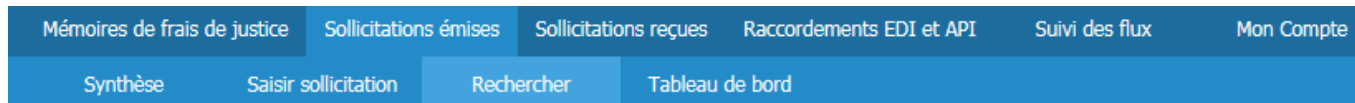
Statut	Fait générateur	Action attendue de l'émetteur
Brouillon	L'émetteur a commencé à saisir une sollicitation. Elle a été enregistrée mais n'a pas été envoyée, elle est toujours modifiable.	Compléter et envoyer la sollicitation
Envoyée	La sollicitation a été transmise à la structure destinatrice.	-
Répondue	La récepteur a répondu à la sollicitation reçue.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Clôturer la sollicitation</li><li>- Renvoyer la sollicitation au destinataire si la réponse apportée n'est pas jugée satisfaisante</li></ul>
Informations complémentaires requises	Le récepteur demande un complément d'informations au déposant	Transmettre les informations demandées

Une sollicitation au statut « **Envoyée** » n'apparaît plus dans l'onglet « Synthèse ». Il est possible de la retrouver en utilisant les onglets « **Rechercher** » ou « **Tableau de bord** ».

## 2 Consulter les sollicitations émises

### b Rechercher une sollicitation (1/3)

L'onglet « **Rechercher** » de l'espace « **Sollicitations émises** » permet de rechercher les sollicitations en fonction de plusieurs critères.



### Dans le bloc « Critères de recherche » :

L'utilisateur doit saisir ou sélectionner **au moins un critère** parmi ceux proposés.

Exemples :

- Le numéro de la sollicitation
- La structure émettrice
- La catégorie
- Le statut de la sollicitation
- Etc.

A screenshot of a web application interface titled 'Recherche Sollicitations émises'. The form is divided into two main sections: 'Critères de recherche' and 'Statut sollicitation'.  
The 'Critères de recherche' section includes:  
- 'Numéro de la sollicitation' with a text input field containing 'Numéro de la sollicitation'.  
- 'Sélectionner une catégorie' with a dropdown menu showing 'Factures'.  
- 'Sélectionner une sous-catégorie' with a dropdown menu.  
- 'Numéro d'objet' with a text input field containing 'Numéro d'objet'.  
- 'Période de saisie de la sollicitation' with 'du' and 'au' date pickers, both showing 'jj/mm/aaaa'.  
- 'Identifiant structure émettrice' with a dropdown menu showing 'Identifiant structure émettrice'.  
- 'Structure destinataire' with a text input field and 'QRechercher' and 'Vider' buttons.  
- 'Service destinataire' with a text input field and 'QRechercher' and 'Vider' buttons.  
- 'Créé par' with a text input field containing 'Créée par'.  
The 'Statut sollicitation' section includes a grid of radio buttons for:  
- 'Brouillon', 'En cours', 'Informations compl. requises', 'Fermée', 'Envoyée', and 'Répondue'.  
At the bottom of the form, there are two icons: a circular refresh icon labeled 'Réinitialiser' and a magnifying glass icon labeled 'Rechercher'.

Rechercher

Cliquer sur « **Rechercher** » pour afficher les résultats.







## 2 Consulter les sollicitations émises

### b Rechercher une sollicitation (1/3)

Après avoir cliqué sur le bouton « **Rechercher** », le tableau ci-dessous affiche les résultats dans le **bloc « Résultats de la recherche »** :

Résultat de la recherche Exporter les résultats

« 1 2 » 5 lignes par page (6 lignes)

Référence	Catégorie	Sous-catégorie	Numéro d'objet	Créé par	Saisie le	Statut sollicitation	Actions
43784	Factures reçues	Autre		FREBET SABRINA	19/07/2017	Brouillon	  
49335	Factures émises	Montant payé différent	2017/640	THUMMEL-AIFE Corinne	06/10/2017	Répondue	 
51588	Factures émises	Montant payé différent	2017/640	THUMMEL-AIFE Corinne	05/11/2017	Envoyée	 
51589	Factures émises	Mandat de facturation		THUMMEL-AIFE Corinne	05/11/2017	Brouillon	  
56288	Factures émises	Intérêts moratoires	TMP2017000000000003	THUMMEL-AIFE Corinne	16/12/2017	Informations compl. requises	 

Pour chaque sollicitation trouvée, on obtient :

- Son numéro (Référence)
- Le numéro d'objet lorsque la sollicitation est destinée à un « service métier »
- Son statut

Selon le statut de la sollicitation, il est possible de :

 La **télécharger** au format PDF

 La **visualiser** au format PDF

 La **supprimer** (uniquement si le statut est « Brouillon »)

 **Exporter les résultats** Exporter les résultats de la recherche dans un format exploitable par un tableur (ex : Excel, LibreOffice Calc, ...)

## 2 Consulter les sollicitations émises

### b Rechercher une sollicitation (2/3)

15

Pour consulter le détail de la sollicitation, **cliquer sur son numéro**. L'écran ci-dessous s'affiche et permet d'obtenir :

- Les informations générales concernant la sollicitation :
  - **Numéro de sollicitation**
  - **Statut**
  - **Catégorie et sous-catégorie**
- Les informations concernant la **structure émettrice**.
- **La réponse ou la demande de complément d'information** saisies par le destinataire de la sollicitation.
- **L'historique** des événements de la sollicitation
- **Les pièces jointes** ajoutées par l'émetteur et, le cas échéant, par le récepteur.

Si la sollicitation a été envoyée à une entité publique, l'écran de consultation comporte un bloc intitulé « **Information structure Destinatrice** ».



Télécharger détail

Il est possible de télécharger le détail de la sollicitation au format PDF en cliquant sur le bouton « Télécharger détail ».

Détail de la sollicitation Sollicitation n° 49335 saisie le 6 oct. 2017

**En-tête de la sollicitation**

Statut : Répondue Date de clôture :  
Catégorie : Factures émises Numéro (de la facture, du mémoire, ...) : 2017/640  
Sous catégorie : Montant payé différent

**Informations Structure émettrice**

Désignation de la structure émettrice : 53453679200011 - LES LOGES DU GREL Adresse électronique de contact : ethummel@free.fr  
Service : Téléphone de contact :  
Identifiant de la structure : 53453679200011 Saisie par : THUMMEL-AIFE Corinne

**Information Structure Destinatrice**

Destinataire : STRUCTURE PUBLIQUE test Assigné à :  
Service :  
Raison sociale : STRUCTURE PUBLIQUE test

**Description**

**Commentaires/Réponses**

Veuillez saisir votre commentaire

**Historique**

Date	Utilisateur	Ancien statut	Nouveau statut	Commentaire
------	-------------	---------------	----------------	-------------

**Pièces jointes**

Type	Désignation	Extension	Nom du fichier	Actions
------	-------------	-----------	----------------	---------

Clôture Ajouter complément d'information Télécharger détail

## 2 Consulter les sollicitations émises

### b Rechercher une sollicitation (3/3)



Télécharger détail

Après avoir cliqué sur le bouton « **Télécharger détail** », l'écran ci-contre s'affiche.

La fenêtre ci-dessous s'ouvre pour demander à l'utilisateur de préciser s'il souhaite inclure les pièces jointes au téléchargement.

### Options de téléchargement

Souhaitez-vous inclure les pièces jointes à votre téléchargement ?

Oui  Non

**Télécharger** **Annuler**

Sollicitation n°70 saisie par Paul DUPONT

Entête de la sollicitation

Statut courant	Envoyée	Date de	
Catégorie	Factures émises	Sous	Ajout de pièce jointe
Numéro (de la facture, du mémoire...)			

Information Structure

Identifiant structure	12700691200859
Désignation de la structure émettrice	Mensiserie Dupont

Description

Test

Commentaires / Réponse

Historique

Détail des pièces jointes associées à la sollicitation



## 2 Consulter les sollicitations émises

### c Tableau de bord (1/2)

Le « **Tableau de bord** » donne accès à l'ensemble des sollicitations émises pour toutes les structures auxquelles l'utilisateur est rattaché.

La colonne « **Emetteur** » permet d'identifier la structure pour laquelle la sollicitation a été émise.



Emetteur	Brouillon	Envoyée	En cours	Informations compl. requises	Répondue	Fermée
00000000000149 - REC100FOURNISSEUR	0	4	2	0	0	1
00000000002145 - REC201FOURNISSEUR	0	16	2	0	0	3

Le « **Tableau de bord** » permet de visualiser l'ensemble des sollicitations émises en fonction de leur statut.

Les statuts restitués sont les suivants : « **Brouillon** », « **Envoyé** », « **En cours** », « **Informations complémentaires requises** », « **Répondue** », « **Fermée** ».

En cliquant sur un chiffre dans une colonne correspondant à un statut, on obtient la liste des sollicitations qui portent ce statut et qui ont été créées par la structure émettrice concernée (ex : 3 sollicitations au statut « **Fermée** » pour la structure REC201FOURNISSEUR).

## 2 Consulter les sollicitations émises

### c Tableau de bord (2/2)

En cliquant sur le nom de l'« Emetteur », on accède au détail des sollicitations émises par la structure sélectionnée avec la liste des services associés.

**Tableau de bord des sollicitations émises**

Tableau de bord 0000000002145 - REC201FOURNISSEUR

Service émetteur	Brouillon	Envoyée	En cours	Informations compl. requises	Répondue	Fermée
Non renseigné	0	13	2	0	0	3
service_fournisseur	0	2	0	0	0	0
Service maintenance	0	1	0	0	0	0

En cliquant sur le service émetteur, on accède au détail des sollicitations qui ont été émises par ce même service

Pour revenir au tableau précédent, cliquer sur « **Tableau de bord** ».

### 3 Traiter une sollicitation

#### a Compléter et envoyer une sollicitation au statut « Brouillon »

19

Toutes les sollicitations qui nécessitent une action de la part de l'utilisateur sont affichées dans l'onglet « **Synthèse** » de l'espace « **Sollicitations émises** ».

The screenshot shows the 'Sollicitations émises' (Issued Requests) section of a software interface. At the top, there are navigation tabs: 'Mémoires de frais de justice', 'Sollicitations émises', 'Sollicitations reçues', 'Raccordements EDI et API', 'Suivi des flux', and 'Mon Compte'. Below these, there are sub-tabs: 'Synthèse', 'Saisir sollicitation', 'Rechercher', and 'Tableau de bord'. A filter section shows 'Filtre Structure : Tous' with an 'Appliquer' button and 'Assistance' and 'Recharger' buttons. The main heading is 'Mes sollicitations à traiter'. Below this is a table with the following data:

Saisie le	Structure	Service	Catégorie	Sous-catégorie	Numéro de la sollicitation	Statut sollicitation	Actions
26/10/2017			Factures émises	Facture brouillon	1721	Brouillon	
23/01/2018			Factures émises	Suspension	2026	Brouillon	

At the bottom right of the table area, there is a 'Télécharger' button.

Lorsqu'une sollicitation a été enregistrée au statut « **Brouillon** », cliquer sur son numéro pour accéder à l'écran de saisie.

Il est alors possible de la compléter avant de l'envoyer au destinataire.

### 3 Traiter une sollicitation

#### b Apporter un complément d'information (1/3)

Lorsque le destinataire de la sollicitation considère qu'il ne dispose pas de tous les éléments nécessaires pour la traiter, il peut demander des informations complémentaires à l'émetteur.

Mes sollicitations à traiter

5 lignes par page (6 lignes)

Saisie le	Structure	Service	Catégorie	Sous-catégorie	Numéro de la sollicitation	Statut sollicitation	Actions
19/07/2017			Factures reçues	Autre	43784	Brouillon	   <input type="checkbox"/>
05/11/2017			Factures émises	Mandat de facturation	51589	Brouillon	   <input type="checkbox"/>
16/12/2017	51448875800012 - STRUCTURE PUBLIQUE test	Service des factures publiques	Factures émises	Intérêts moratoires	56288	Informations compl. requises	  <input type="checkbox"/>

Dans ce cas, la sollicitation apparaît au statut « **Informations complémentaires requises** » dans le tableau « **Mes sollicitations à traiter** ».

### 3 Traiter une sollicitation

#### b Apporter un complément d'information (2/3)

Après avoir cliqué sur le numéro de la sollicitation, le détail s'affiche à l'écran.

La question posée par le destinataire apparaît dans le champ **Commentaires/Réponses** » de l'écran de consultation.

Pour y répondre et apporter le complément d'information demandé par la structure destinataire, cliquer sur le bouton « **Ajouter complément d'information** ».



Ajouter complément d'information



Ce bouton n'est disponible pour l'émetteur que lorsque la sollicitation est au statut « **Informations complémentaires requises** » .

**En-tête de la sollicitation**

Statut : Informations compl. requises      Date de clôture :  
Catégorie : Factures émises      Numéro (de la facture, du mémoire, ...): QUAL\_00000000007215  
Sous catégorie : Erreur dans les éléments de facturation

**Informations Structure émettrice**

Désignation de la structure émettrice : 0000000002145 - REC201FOURNISSEUR      Adresse électronique de contact : GEST\_FOURREC201@cpp2017.fr  
Service : service\_fournisseur      Téléphone de contact : 234567890  
Identifiant de la structure : 0000000002145      Site par : GEST\_FOURNISSEURREC201 utilisateur\_test

**Information Structure Destinataire**

Destinataire : REC201DESTINATAIRE      Assigné à :  
Service :  
Raison sociale : REC201DESTINATAIRE

**Description**

test sollicitation

**Commentaires/Réponse**

Veuillez joindre à votre facture la copie du marché

**Historique**

Date	Utilisateur	Ancien statut	Nouveau statut	Commentaire
22/02/2018	BOH test1	Envoyée	En attente d'informations	"Commentaires ajoutés" : "Veuillez joindre à votre facture la copie du marché"

**Pièces jointes**

Total de 0 pièce(s) jointe(s).

Type	Désignation	Extension	Nom du fichier	Actions
Télécharger pièces jointes				

Clôturer      Ajouter complément d'information      Télécharger détail

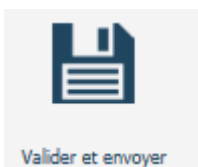
## 3 Traiter une sollicitation

### b Apporter un complément d'information (3/3)

22

Le bloc « **Mise à jour de la sollicitation** » s'affiche alors :

- Supprimer la question posée par le destinataire pour la remplacer par la réponse attendue.
- Ajouter/supprimer si besoin des pièces jointes (bloc « **Pièces jointes / Gestion des pièces jointes** »).
- Cliquer sur le bouton « **Valider et envoyer** » pour transmettre à nouveau la sollicitation au destinataire.



Description

test sollicitation

Commentaires/Réponse

Veuillez joindre à votre facture la copie du marché

Historique

Date	Utilisateur	Ancien statut	Nouveau statut	Commentaire
22/02/2018	BCH test1	Envoyée	En attente d'informations	"Commentaires ajoutés" : "Veuillez joindre à votre facture la copie du marché"

Pièces jointes

Total de 0 pièce(s) jointe(s).

Type	Désignation	Extension	Nom du fichier	Actions
------	-------------	-----------	----------------	---------

Télécharger pièces jointes Gestion des pièces jointes

Mise à jour de la sollicitation

Veuillez joindre à votre facture la copie du marché







Annuler Valider et envoyer

# 3 Traiter une sollicitation

## c Clôturer une sollicitation (1/3)

Les sollicitations pour lesquelles le destinataire a apporté une réponse passent au statut « **Répondue** ». Elles apparaissent dans la liste des sollicitations à traiter de l'onglet « **Synthèse** ».

### Mes sollicitations à traiter

Saisie le	Structure	Service	Catégorie	Sous-catégorie	Numéro de la sollicitation	Statut sollicitation	Actions
26/10/2017	00000000002161 - REC201DESTINATAIRE-MODIFIEE		Factures émises	Question pour une entité publique	1721	Répondue	  
13/09/2017	00000000002161 - REC201DESTINATAIRE-MODIFIEE		Factures émises	Montant payé différent	1549	Répondue	  

Télécharger

Pour prendre connaissance de la réponse, cliquer sur le numéro de la sollicitation; l'information se trouve dans le champ **Commentaires/Réponse** ».

Il faut ensuite clôturer la sollicitation pour la fermer définitivement ou pour la renvoyer au destinataire lorsque la réponse ne convient pas.

#### Commentaires/Réponse

Votre demande a bien été prise en compte et votre paiement sera effectif sous une quinzaine.

#### Historique

Date	Utilisateur	Ancien statut	Nouveau statut	Commentaire
27/03/2018	BCH test1	En cours	Répondue	"Commentaires ajoutés" : "Votre demande a bien été prise en compte et votre paiement sera effectif s... suite"
13/09/2017	GEST_FOURNISSEURREC201_utilisateur_test			"Commentaires ajoutés" : "Ajout piece jointe complémentaire à la sollicitation 2"

#### Pièces jointes

Type	Désignation	Extension	Nom du fichier	Actions
Sollicitation	PJ-Compl-Sollicitation-2		PJ-Compl-Sollicitation-2	  

Télécharger pièces jointes



Clôturer



Télécharger détail

# 3 Traiter une sollicitation

## c Clôturer une sollicitation (2/3)

➤ Après avoir cliqué sur le bouton « **Clôturer** », en bas de l'écran de consultation, le bloc « **Clôture d'une sollicitation** » s'affiche.

Clôturer

**Informations Structure émettrice**

Désignation de la structure émettrice : 0000000002145 - REC201FOURNISSEUR Adresse électronique de contact : GEST\_FOURREC201@cpg2017.fr

Service : service\_fournisseur Téléphone de contact : 234567890

Identifiant de la structure : 0000000002145

---

**Information Structure Destinataire**

Destinataire : REC201DESTINATAIRE Assigné à :

Service :

Raison sociale : REC201DESTINATAIRE

---

**Description**

test sollicitation

---

**Commentaires/Réponse**

Veillez joindre à votre facture la copie du marché

---

**Historique**

Date	Utilisateur	Ancien statut	Nouveau statut	Commentaire
22/02/2018	BCH test1	Envoyée	En attente d'informations	"Commentaires ajoutés" : "Veillez joindre à votre facture la copie du marché"

---




**Clôture d'une sollicitation**

La réponse apportée vous a-t-elle permis de résoudre votre problème ?  Oui  Non

Commentaires \* :

Commentaires

---

Annuler Valider Télécharger détail



# 3 Traiter une sollicitation

## c Clôturer une sollicitation (3/3)

Deux types de traitement sont possibles.

**1 Clôture d'une sollicitation**

La réponse apportée vous a-t-elle permis de résoudre votre problème ?  Oui  Non

Commentaires \* :

Commentaires

**2 Clôture d'une sollicitation**

La réponse apportée vous a-t-elle permis de résoudre votre problème ?  Oui  Non

Souhaitez-vous ré-ouvrir votre sollicitation ?  Oui  Non

Commentaires \* :

Commentaires

- 1** Si la réponse apportée par le destinataire a permis de résoudre le problème, cocher « **Oui** » :
- Saisir un commentaire,
  - Cliquer sur le bouton « **Valider** ».

La sollicitation passe alors au statut « **Fermée** ». Elle n'est plus visible dans l'onglet « Synthèse », « Mes sollicitations à traiter » mais peut être retrouvée grâce à l'onglet « **Rechercher** ».

- 2** Si la réponse à la question précédente est « **Non** », une seconde question est posée à l'émetteur : « **souhaitez-vous ré-ouvrir la sollicitation ?** »
- la réponse est « **Non** » :
    - Saisir obligatoirement un commentaire,
    - Cliquer sur « **Valider** ». La sollicitation passe alors au statut « **Fermée** ».
  - La réponse est « **Oui** » :
    - Saisir un commentaire en précisant la raison pour laquelle la réponse ne convient pas,
    - Cliquer sur le bouton « **Valider** ». La sollicitation est alors renvoyée au destinataire.



**Point d'attention** : il est possible de clore une sollicitation avant d'obtenir la réponse du récepteur lorsque la question posée n'est plus d'actualité. Il suffira d'aller la rechercher puis de la clôturer.

Le tableau ci-dessous présente les couplages possibles entre les catégories et sous-catégories lors de la saisie d'une sollicitation destinée à un service métier :

Catégorie	Sous-catégorie	Action utilisateur
Factures émises	Rejet d'une facture	Renseigner type d'objet et n° facture
Factures émises	Montant payé différent	Renseigner type d'objet et n° facture
Factures émises	Suspension	Renseigner type d'objet et n° facture
Factures émises	Intérêts moratoires	Renseigner type d'objet et n° facture
Factures émises	Délais de paiement	Renseigner type d'objet et n° facture
Factures émises	Erreur destinataire	Renseigner type d'objet et n° facture
Mémoires de frais de justice	Question générale sur la réglementation	Aucune action requise : la sollicitation est transmise au bureau réglementaire des frais de justice
Remboursement TIC	Question sur une demande rejetée	Renseigner type d'objet et n° demande de remboursement
Factures émises	Question pour une entité publique	Renseigner structure destinataire

Pour vos prochaines actions sur Chorus Pro nous vous invitons à utiliser le **guide utilisateur ci-dessous** publié sur le portail [Communauté Chorus Pro](#)

[Traiter une sollicitation](#)

