

Pensioners' Portal - My requests

COMMENT GERER LES DEMANDES ?

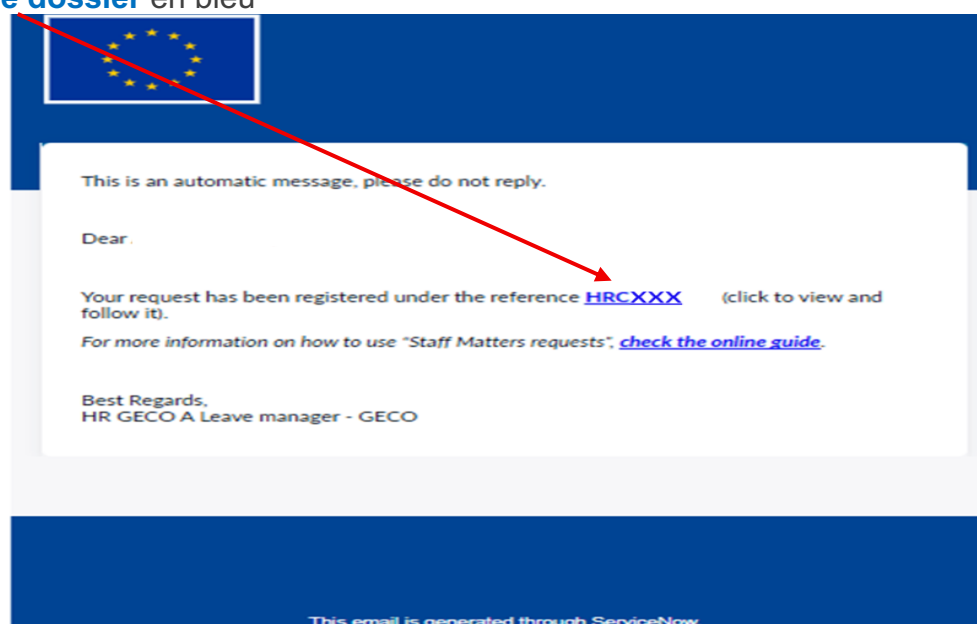
A. Comment trouver et consulter vos demandes envoyées ?

Une fois que votre **dossier a été créé**, vous recevrez une **notification par courriel**.

Objet: Staff Matters - Your request HRCXXXX has been registered (votre demande a été enregistrée)

De: EC ServiceNow <EC-SERVICENOW@sn.mail.ec.europa.eu>

Vous pouvez voir directement votre demande à partir de ce courriel en cliquant sur le **numéro de dossier** en bleu



Vous arrivez à l'écran suivant. Voici les détails :

1. **Numéro** : référence de votre demande.
2. **État** : information sur le statut de votre demande.
3. **Titre**: objet de votre demande.
4. **Noms**: Si vous envoyez une demande pour vous-même, vous verrez votre nom apparaître 3 fois. Dans d'autres cas, vous verrez 3 noms différents, par ex. si c'est **Ouvert pour** ou **Ouvert par** (le gestionnaire) et puis la **Personne** concernée.
5. **Description** : contenu de votre demande initiale.
6. Nom du **Groupe d'affectation** (le secteur qui traite votre demande en interne). Veuillez noter que ceci n'est **PAS une boîte fonctionnelle** .
7. **Onglets: Activité** : messages échangés entre vous et le service ou éventuellement par l'Administrateur Système
8. **Pièces jointes** : document(s) envoyé(s) par l'utilisateur.
9. **Type your message here** : envoyer un message au service compétent. Vous pouvez coller du texte ou des images. Les images apparaîtront sous forme d'annexe après avoir envoyé le message.
10. **Informations supplémentaires** : possibilité de joindre un fichier qui sera envoyé immédiatement

11. View the **previous messages** : voir les messages précédents

12. Cliquez sur **Actions** pour annuler votre demande.

État de la demande et dates de création et mise à jour (passez la souris par-dessus pour voir le temps exact).

The screenshot displays a user interface for managing requests. At the top, a header bar includes a 'Back' link, a 'Number' field with the value 'HRCXXX' (callout 1), and a status section (callout 2) showing 'Created 26m ago', 'Updated 24m ago', and 'State Ready'. Below this is a card titled 'Question on teleworking' (callout 3) with an 'Actions' dropdown menu (callout 11). The card contains fields for 'Opened for' (callout 4), 'Opened by' (callout 5), and 'Subject person' (callout 6), all with 'AS' as the value. The 'Description' field (callout 5) contains the text: 'Dear colleagues, Can you please let me know about the rules of exceptional teleworking away from the place of employment? Thank you'. The 'Assignment group' field (callout 6) contains 'HR GECO4'. Below the card is a section with three tabs: 'Activity' (selected), 'Attachments', and 'Additional Details' (callout 7). The 'Activity' tab shows a message input field (callout 8) with a 'Post' button (callout 9). Below the input field are three activity items, each starting with an 'AS' icon. The first item (callout 10) shows a message from '(Requestor name)' stating 'For your information the HR GECO A will take care of your request.' with a timestamp of '26m ago' and a link to 'Additional comments'. The second item shows a message from 'User (Requestor name)' stating 'has initiated a Time management enquiries request' with a timestamp of '26m ago' and a link to 'Additional comments'. The third item shows a message from 'HRCXXX' stating 'Created' with a timestamp of '26m ago'.

B. Comment répondre à un commentaire ?

Si le service compétent doit vous poser une question afin de traiter votre dossier, il ajoutera un commentaire dans votre dossier. **Lorsqu'un commentaire a été ajouté**, vous recevrez un **courriel de notification** (Objet: Staff Matters - Request HRCXXX received a message – La demande HRCXXX... a reçu un message).

A partir de ce courriel vous pouvez cliquer sur le numéro de la demande ou de la tâche. Si le service compétent attend une réponse de votre part, le statut du dossier pourrait être « En suspens » et vous verrez également un message système comme ci-dessous.

Pour répondre, tapez votre message dans la boîte de commentaire « Type your message here » et ensuite cliquez sur « **Post** ».

Si nécessaire, ajoutez un document en cliquant sur le **trombone** à côté du bouton « **Post** ».

The screenshot shows a user interface for a system activity feed. At the top, there are three tabs: 'Activity' (highlighted with a green box), 'Attachments', and 'Additional Details'. Below the tabs is a text input field labeled 'Type your message here...' and a blue 'Post' button. A red circle highlights a paperclip icon next to the 'Post' button, with a red arrow pointing to it from the text above. Another red arrow points from the text 'tapez votre message dans la boîte de commentaire' to the text input field. Below the input field is a list of activity items, each with a circular icon on the left, a message box, and a timestamp/option on the right. The first item is highlighted with a green box. It has a circular icon with the letter 'S', a message box with the text 'System' and 'The request is now at your level. Please note that we will process it once you have replied with a message.', and a timestamp '3m ago' with a link 'Additional comments'. The second item has a circular icon with 'RVS', a message box with '(Agent's name)' and 'Please provide more specific information on your request', and a timestamp '3m ago' with a link 'Additional comments'. The third item has a circular icon with 'AS', a message box with '(Requestor name)' and 'For your information the HR GECO A will take care of your request.', and a timestamp 'about an hour ago' with a link 'Additional comments'. The fourth item has a circular icon with 'AS', a message box with '(Requestor name)' and 'User (Requestor name) has initiated a Time management enquiries request', and a timestamp 'about an hour ago' with a link 'Additional comments'. The fifth item has a circular icon with 'AS', a message box with '(Requestor name)' and 'HRCXXX Created', and a timestamp 'about an hour ago' with a link 'Additional comments'.

Activity Attachments Additional Details

Type your message here... Post

System 3m ago · Additional comments

The request is now at your level. Please note that we will process it once you have replied with a message.

(Agent's name) 3m ago · Additional comments

Please provide more specific information on your request

(Requestor name) about an hour ago · Additional comments

For your information the HR GECO A will take care of your request.

(Requestor name) about an hour ago · Additional comments

User (Requestor name) has initiated a Time management enquiries request

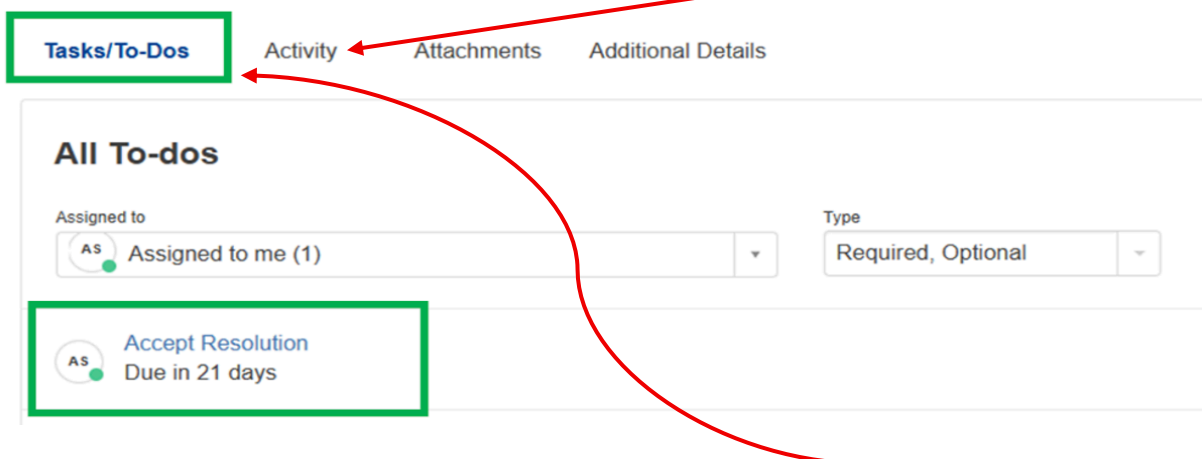
(Requestor name) about an hour ago

HRCXXX Created

C. Comment clôturer, donner un avis ou rouvrir la demande ?

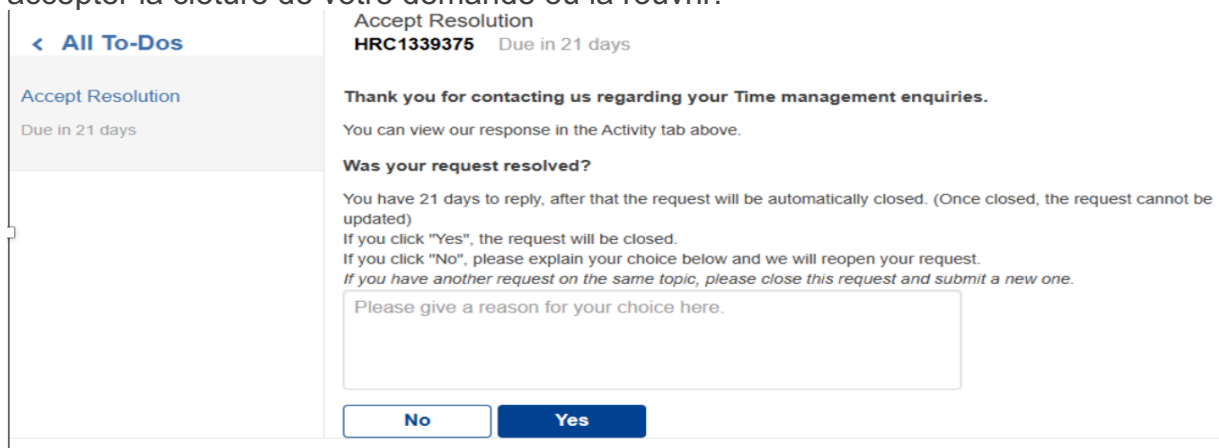
Lorsqu'un **commentaire** final ou une **réponse** ont été ajoutés à votre demande, vous recevrez un courriel de notification. Dans ce courriel vous pouvez cliquer sur le numéro de la demande afin de lire la réponse du service.

→ Afin de consulter la réponse avant de clôturer, cliquez sur **Activity**



→ Afin d'accepter ou de rouvrir la demande, cliquez sur « **Tasks/To-Dos** » (ou **Mes tâches** en français).

Note : **si vous ne répondez pas** au service **dans les 21 jours**, la demande sera clôturée automatiquement et vous ne pourrez plus faire de commentaire, ni rouvrir la demande. Lorsque vous aurez cliqué sur la tâche, vous aboutirez sur **To-Do** où vous pouvez accepter la clôture de votre demande ou la rouvrir.



→ Pour accepter la clôture de votre demande :

Sous « **Was your request resolved?** » (votre demande est-elle résolue ?), cliquez sur **Yes**. Note : le statut du dossier sera « **Closed complete** » (Fermé terminé en FR) et vous ne pourrez plus rouvrir votre demande, ni de faire de commentaire.

→ Pour rouvrir la demande :

- « **Was your request resolved?** »
- Veuillez expliquer pourquoi vous voulez rouvrir la demande dans le texte.
- Ensuite cliquez sur « **No** ». Note : le statut du dossier sera « **Work in progress** » et le service compétent vous contactera avec une réponse.