



Télérecours

FAQ à destination des avocats
et des administrations

Suivi des versions

Version	Date	Modifications / ajouts
V3	20/12/2013	<ul style="list-style-type: none">- Restructuration du document (sous-rubriques)- Mise à jour de certains éléments de réponse- Ajout de nouvelles questions réponses
V4	24/03/2014	<ul style="list-style-type: none">- Mise à jour
V5	09/12/2014	<ul style="list-style-type: none">- Mise à jour
V6	18/06/2015	<ul style="list-style-type: none">- Mise à jour
V7	23/11/2016	<ul style="list-style-type: none">- Mise à jour

I

Périmètre

II

Cadre réglementaire

III

Inscriptions

IV

Fonctionnalités

V

Paramétrage

VI

Organisation

VII

Sauvegarde et archivage des dossiers

VIII

Articulation entre Télérecours et les applications environnantes

IX

Technique

X

« Trucs et astuces »

- 1 [Quels documents peuvent être adressés par Télérecours ?](#)
- 2 [Quels sont les acteurs qui peuvent utiliser Télérecours?](#)
- 3 [Est-il envisageable que les avocats déposent une demande d'aide juridictionnelle via Télérecours ?](#)
- 4 [Les experts auront-ils accès à Télérecours pour consulter des dossiers ou déposer des pièces ?](#)
- 5 [Un particulier a-t-il accès à Télérecours ?](#)
- 6 [Quelles juridictions ont déployé l'application Télérecours ?](#)
- 7 [Lorsqu'une administration est représentée par un avocat, garde-t-elle un accès aux dossiers concernés sur Télérecours?](#)

Sommaire Cadre réglementaire



Retour
sommaire

- 1 [Quelles sont les règles de computation des délais \(pour les mesures d'instruction avec délais\) ?](#)
- 2 [Quelle est la recevabilité des requêtes non signées ?](#)
- 3 [Si un acteur éligible ne produit pas par Télérecours, que ce passe-t-ill ? via Télérecours ?](#)
- 4 [Une partie inscrite à Télérecours peut-elle ponctuellement s'opposer à recevoir les pièces d'un dossier via Télérecours ?](#)
- 5 [La signature électronique est-elle obligatoire ?](#)
- 6 [Est-il possible de transmettre certaines requêtes au format papier, même en étant inscrit ?](#)
- 7 [Quelle date fait foi en termes de délai sur les dossiers ?](#)

1.1 [Quelles sont les différentes modalités d'inscription des avocats à Télérecours ?](#)

1.2 [Je reçois plusieurs invitations à m'inscrire à Télérecours, que dois-je faire?](#)

1.3 [Existe-t-il un mécanisme d'inscription particulier pour les procédures d'urgence ?](#)

1.4 [Sur quel site faut-il se connecter pour accéder à l'application ?](#)

2. Formulaire d'inscription

2.1 [Sur le formulaire d'inscription, doit-on renseigner tous les champs ?](#)

2.2 [Quelle juridiction faut-il renseigner sur le formulaire d'inscription, si l'on ne dépend pas d'une juridiction en particulier?](#)

2.3 [Un compte Télérecours doit-il être créé pour communiquer avec chacune des juridictions ?](#)

3. Inscription via le RPVA

3.1 [Quelle procédure les avocats inscrits au RPVA doivent-ils suivre pour s'inscrire à Télérecours ?](#)

3.2 [A quel niveau l'inscription des avocats d'une structure d'exercice inscrite au RPVA est-elle réalisée : au niveau de la structure ou individuellement, pour chaque avocat de la structure ?](#)

4. En cas de problème

4.1 [Mes codes d'accès ne sont plus valides. Quelle est la procédure à suivre ?](#)

4.2 [Que faire en cas de non réception d'un courriel de confirmation suite à une inscription dans Télérecours ?](#)

4.3 [Quelle est la procédure à suivre pour s'inscrire sur Télérecours, si aucun code d'accès n'a été reçu?](#)

Sommaire

Fonctionnalités (1/3)

Retour
sommaire

1. Transmission des pièces

1.1 [Comment déposer une QPC ?](#)

1.2 [Faut-il ajouter les pièces une par une dans Télérecours ?](#)

1.3 [Dans le cas de l'introduction d'un mémoire, est-il possible d'enlever le caractère obligatoire de l'inventaire des pièces s'il n'y a pas de pièce à transmettre ?](#)

1.4 [Est-il possible de scinder une pièce trop lourde en plusieurs fichiers PDF ?](#)

1.5 [Lors de l'envoi de la requête, que faire si le mandataire oublie de renseigner un requérant ?](#)

1.6 [Comment envoyer une requête préalablement saisie et en attente d'envoi ?](#)

1.7 [Comment poser des signets sur ses fichiers PDF ?](#)

1.8 [Comment envoyer un courrier à une juridiction ?](#)

2. Recherche et visibilité des pièces et informations

2.1 [Comment retrouver dans Télérecours les messages déjà lus ?](#)

2.2 [Certains bureaux ou dossiers créés ne sont pas visibles : quelle est la procédure à suivre ?](#)

2.3 [Télérecours propose-t-il des fonctionnalités de reporting \(ex. nombre de requêtes déposées par mois par matière, délai de la procédure...\) ?](#)

2.4 [Dans le cas d'une pièce scannée pour être intégrée dans Télérecours \(procédure asymétrique\), comment peut-on identifier que le document n'a pas été déposé initialement dans Télérecours ?](#)

Sommaire

Fonctionnalités (2/3)

Retour
sommaire

3. Alertes / notifications

- 3.1 [Le nombre d'adresses e-mail pour recevoir les alertes est-il limité ?](#)
- 3.2 [A quel\(s\) moment\(s\) un utilisateur Télérecours reçoit-il une notification ?](#)
- 3.3 [Comment être certain d'être alerté au moment de l'arrivée d'une nouvelle requête, pièce ou mémoire ? Un système d'alerte existe-t-il ?](#)
- 3.4 [Dans la rubrique superviseur, il est possible de désactiver les alertes mails. Cette désactivation est-elle valable pour toutes les juridictions ? Si oui, est-il possible de pouvoir dissocier la désactivation selon les juridictions ?](#)
- 3.5 [Après avoir déposé un dossier dans un bureau, comment savoir si le dossier est bien attribué et si une alerte a été envoyée ?](#)
- 3.6 [Quelle est la différence entre la notification de dépôt de requête et la notification d'enregistrement de la requête ? Quel est le délai entre les deux notifications ?](#)
- 3.7 [Est-il possible de supprimer des notifications par messagerie pour chaque pièce reçue dans une juridiction ?](#)

Sommaire

Fonctionnalités (3/3)

Retour
sommaire

4. En cas d'erreur / de modification

- 4.1** [Que faire en cas de non-réception des notifications de Télérecours sur sa messagerie ?](#)
- 4.2** [Que faire en cas d'erreur dans une requête envoyée via Télérecours ?](#)
- 4.3** [Est-il possible d'ajouter des pièces à une requête déjà envoyée ?](#)

5. Autres fonctionnalités

- 5.1** [Comment sauvegarder et supprimer des messages apparaissant dans Télérecours ?](#)
- 5.2** [Un avocat inscrit au RPVA est-il obligé de passer par le RPVA pour accéder à Télérecours ?](#)
- 5.3** [Pourquoi certains dossiers sont-ils surlignés en jaune ?](#)
- 5.4** [Les parties ou les avocats peuvent-ils savoir qui est le rapporteur en charge de son dossier ?](#)
- 5.5** [Est-il prévu qu'une notion d'urgence soit ajoutée par l'avocat ou l'administration au moment du chargement de la requête pour les faire traiter en priorité au niveau des juridictions ?](#)
- 5.6** [A quoi sert la partie "référence de l'avocat" présente dans le formulaire d'ajout d'un requérant ?](#)
- 5.7** [Peut-on supprimer un compte Télérecours ?](#)
- 5.8** [Est-il possible de faire des extractions Excel à partir de Télérecours ?](#)
- 5.9** [Quel est l'intérêt des bureaux ?](#)
- 5.10** [Comment affecter un dossier à un bureau ?](#)
- 5.11** [Est-il possible d'affecter un dossier dans plusieurs bureaux ?](#)

Sommaire

Paramétrage (1/2)



Retour
sommaire

1. Paramétrage des adresses de messagerie

- 1.1 [Est-il possible d'ajouter une adresse de messagerie supplémentaire pour un dossier ?](#)
- 1.2 [Quelles adresses de messagerie doit-on indiquer au niveau des bureaux et au niveau des utilisateurs ?](#)
- 1.3 [Est-il possible d'utiliser la même adresse email pour deux inscriptions distinctes ? Certains services juridiques dépendent de deux entités administratives différentes \(ex: une ville et une communauté urbaine\).](#)
- 1.4 [Comment modifier l'adresse mail principale ?](#)
- 1.5 [Dans le cas de gestion de deux entrées d'annuaire Télérecours par un même utilisateur, comment procéder pour ne pas avoir à gérer deux comptes Télérecours, impliquant l'utilisation de deux adresses mails différentes ?](#)

2. Profils utilisateur

- 2.1 [Comment organiser dans Télérecours l'affectation des dossiers entre les avocats du cabinet ?](#)
- 2.2 [Quels sont les différents profils d'utilisateurs disponibles pour les administrations et avocats dans Télérecours ?](#)
- 2.3 [Comment faire pour ajouter le Conseil d'Etat dans la partie "juridictions administratives de votre ressort" ?](#)
- 2.4 [Y a-t-il un nombre limité d'utilisateurs associés à chaque type de profil?](#)
- 2.5 [Comment faire pour qu'un profil puisse avoir accès à l'ensemble des dossiers Télérecours ?](#)
- 2.6 [Comment autoriser d'autres utilisateurs à recevoir des alertes par courriel ?](#)
- 2.7 [Le profil utilisateur « consultation » a-t-il accès aux accusés de réception?](#)

Sommaire

Paramétrage (2/2)

Retour
sommaire

3. Modification du profil

- 3.1 [Comment changer l'habilitation d'un utilisateur déjà créé?](#)
- 3.2 [Est-il possible de supprimer un profil superviseur ?](#)
- 3.3 [Comment faire pour supprimer un compte utilisateur de Télérecours ?](#)
- 3.4 [Comment modifier les droits d'un utilisateur dans Télérecours ?](#)

4. Autres questions sur le paramétrage

- 4.1 [Comment fonctionnent les bureaux ?](#)
- 4.2 [Les accès peuvent-ils être personnalisés en fonction des affaires en cours ?](#)
- 4.3 [Je vois les dossiers affectés dans plusieurs bureaux alors que je ne suis moi-même affecté qu'à un seul bureau. Pourquoi ?](#)
- 4.4 [Est-il possible d'autoriser uniquement les affectations de requêtes entre le bureau central et les autres bureaux, et d'interdire l'affectation de requêtes d'un bureau "satellite" à un autre ?](#)

Sommaire

Organisation

[Retour
sommaire](#)

1. Procédures asymétriques et traitement des dossiers papier dans Télérecours

1.1 [Est-il possible de faire un dépôt via Télérecours sur un dossier papier ?](#)

1.2 [Est-il possible de déposer un document dans un dossier non Télérecours ?](#)

2. Points organisationnels pour les administrations

2.1 [Des orientations ont-elles été définies pour la mise en œuvre de Télérecours dans les services déconcentrés de l'Etat ?](#)

2.2 [Les services déconcentrés doivent-ils faire l'objet d'une création d'entrée d'annuaire ?](#)

2.3 [Pour les parties, le profil "valideur" Télérecours correspond-il au signataire des documents \(le niveau hiérarchique le plus élevé, par exemple le Préfet\) ?](#)

3. Autres questions sur l'organisation

3.1 [Peut-on utiliser la télécopie ou le mode « papier » en cas d'interruption du système?](#)

Sommaire

Sauvegarde et archivage des dossiers



Retour
sommaire

- 1 [Lorsqu'une procédure est terminée, combien de temps reste-t-elle encore visible et consultable dans Télérecours ?Sauvegarde et archivage des dossiers](#)
- 2 [Est-il possible d'archiver des documents sur Télérecours ?](#)
- 3 [Comment télécharger en une seule fois les pièces Télérecours en vue de constituer un fichier d'archives ?](#)

Sommaire

Articulation entre Télérecours et les applications environnantes

Retour
sommaire

- 1 [Les codes SAGACE seront-ils maintenus pour les administrations, avocats et justiciables ?](#)
- 2 [Télérecours pourrait-il être interfacé avec le parapheur électronique \(ex. : ADDULACT\)?](#)
- 3 [Y a-t-il des interconnexions prévues entre Télérecours et ACTES/SIAGE \(Ministère de l'Intérieur\)?](#)
- 4 [Est-il possible d'interfacier Télérecours avec les logiciels de gestion interne des cabinets d'avocats comme cette possibilité existe avec le logiciel de la Cour de cassation ?](#)
- 5 [Que faire si les logos CE et CTA ne sont pas présents sur l'interface RPVA ?](#)

Sommaire Technique

Retour
sommaire

- 1 [Au bout de combien de temps d'inactivité la session de l'utilisateur est-elle automatiquement déconnectée?](#)
- 2 [La conversion d'un fichier au format PDF dégrade-t-elle la qualité du fichier ?](#)
- 3 [Une résolution minimale est-elle exigée pour les pièces intégrées dans Télérecours ?](#)
- 4 [Pour les avocats accédant à Télérecours via le RPVA, quelles sont les capacités de transmission en vigueur, en matière de débit \(vitesse de navigation et de chargement\) d'une part, de taille de pièces pouvant être chargées d'autre part ?](#)
- 5 [Est-ce que l'application Télérecours est adaptée pour les handicaps visuels ?](#)
- 6 [Télérecours permet-il la conversion des documents Word et Open Office en PDF ?](#)
- 7 [Plusieurs utilisateurs peuvent-ils être connectés en même temps sur un même dossier ? Le contenu du dossier est-il mis à jour en direct en fonction des actions des utilisateurs ?](#)
- 8 [Y-a-t-il une taille limite pour les pièces transmises via Télérecours et via le système Echange ?](#)
- 9 [L'application n'accepte pas un dossier PDF. Que faire ?](#)
- 10 [Télérecours permet-il la conversion des documents Word et open office en PDF ?](#)
- 11 [Qu'est qu'un NIC ?](#)
- 12 [Quelles solutions peuvent être apportées en cas de problème d'affichage ou de visualisation de l'application ?](#)
- 13 [Quels sont les formats de fichiers acceptés par Télérecours ?](#)

Sommaire

« Trucs et astuces »



Retour
sommaire

1. Inscription / première connexion

- 1.1** [Mes codes d'accès ne sont plus valides. Quelle est la procédure à suivre ?](#)
- 1.2** [Sur le formulaire d'inscription, doit-on renseigner tous les champs ?](#)
- 1.3** [Où trouver le guide d'utilisation Télérecours et la documentation sur Télérecours ?](#)

2. Paramétrage / fonctionnalités de l'application

- 2.1** [Est-il possible d'ajouter une adresse de messagerie supplémentaire pour un dossier ?](#)
- 2.2** [Est-il possible d'utiliser la même adresse email pour deux inscriptions distinctes ? Certains services juridiques dépendent de deux entités administratives différentes.](#)
- 2.3** [Après avoir déposé un dossier dans un bureau, comment savoir si le dossier est bien attribué et si une alerte a été envoyée?](#)
- 2.4** [Comment faire pour supprimer un compte utilisateur de Télérecours ?](#)
- 2.5** [Comment changer l'habilitation d'un utilisateur déjà créé?](#)
- 2.6** [Est-il possible de supprimer un profil superviseur ?](#)
- 2.7** [Comment faire pour qu'un profil puisse avoir accès à l'ensemble des dossiers Télérecours ?](#)
- 2.8** [A quoi sert la partie "référence de l'avocat" présente dans le formulaire d'ajout d'un requérant ?](#)

QUESTIONS

1 Quels documents peuvent être adressés par Télérecours ?

2 Quels sont les acteurs qui peuvent utiliser Télérecours ?

3 Est-il envisageable que les avocats déposent une demande d'aide juridictionnelle via Télérecours ?

4 Les experts ont-ils accès à Télérecours pour consulter des dossiers ou déposer des pièces ?

RÉPONSES

- Toutes les matières contentieuses sont concernées par Télérecours (y compris les affaires urgentes) du dépôt de la requête jusqu'à la notification de la décision.
- Tous les documents échangés entre les parties peuvent y être déposés (ex. requêtes, mémoires, etc.).
- L'application accepte les documents au format PDF mais aussi au format Word ou Open Office et dans ce cas, les convertit lors du dépôt, en PDF.
- Télérecours s'adresse à toutes les parties représentées par un avocat ainsi qu'aux administrations et organismes de droit privé chargés d'une mission de service public.
- A compter du 1er janvier 2017, l'utilisation de Télérecours est rendue obligatoire pour tous les avocats et toutes les personnes publiques (à l'exception des communes de moins de 3 500 habitants)
- De manière générale, les associations ne sont pas des utilisateurs potentiels de Télérecours. Il peut cependant y avoir des exceptions pour les associations qui assurent des missions de service public (à ne pas confondre avec les associations reconnues d'utilité publique).
- Les demandes d'aide juridictionnelle ne sont pas concernées par le projet Télérecours.
- Non → Ils peuvent néanmoins à la demande des greffes communiquer une version dématérialisée de leur rapport à la juridiction qui procédera à son versement dans Télérecours. (Art. R 621-9 du CJA modifié par le décret 2012-1437 du 21 décembre 2012.)
- Il appartient aux experts de communiquer aux greffes sur leur demande, une version dématérialisée de leur rapport qui sera ensuite reversée par le greffe dans Télérecours.

QUESTIONS

RÉPONSES

5 Un particulier a-t-il accès à Télérecours ?

- Télérecours est uniquement destiné aux avocats et aux administrations. Les particuliers n'ont donc pas accès à Télérecours.

6 Quelles juridictions ont déployé l'application Télérecours ?

- Télérecours a été ouvert à l'ensemble des juridictions de France métropolitaine le 02 décembre 2013.
- En outre-mer, Télérecours a été ouvert :
 - ✓ À Mayotte et La Réunion en juin 2015
 - ✓ En Martinique / Guadeloupe / Guyane en décembre 2015
 - ✓ En Polynésie française en octobre 2016

7 Lorsqu'une administration est représentée par un avocat, garde-t-elle un accès aux dossiers concernés sur Télérecours ?

- Dès lors qu'un avocat est constitué sur un dossier, il devient le mandataire de la partie et en principe l'unique interlocuteur de la juridiction. La personne publique n'a donc pas accès via son portefeuille Télérecours aux dossiers pour lesquels elle a pris un avocat.
- Ces dossiers sont visibles dans le portefeuille de l'avocat.
- L'application ne permet pas aux administrations qui auraient mandaté un avocat d'avoir accès au dossier dans Télérecours pour voir l'historique. Par contre elles n'auront pas accès aux pièces échangées entre la juridiction et l'avocat.



QUESTIONS

RÉPONSES

1

Quelles sont les règles de computation des délais (pour les mesures d'instruction avec délais) ?

- L'article R.611-8-2 du CJA, issu du décret n° 2012-1437 du 21 décembre 2012 prévoit que le délai se compute :
 - **Cas général** : à partir de l'émission de l'accusé-réception émis automatiquement par l'application Télérecours au moment de la première consultation du document
 - **À défaut de consultation** : à l'issue d'un délai de 8 jours à compter de la date de mise à disposition du document dans l'application
 - **Dans le cas d'une procédure d'urgence** : à compter de la mise à disposition du document

2

Quelle est la recevabilité des requêtes non signées ?

- L'article R. 414-2 du code de justice administrative définit les modalités suivantes : « L'identification de l'auteur de la requête, selon les modalités prévues par l'arrêté mentionné à l'article R. 414-1, vaut signature pour l'application des dispositions du présent code.
- Toutefois, lorsque la requête n'a pas fait l'objet d'une signature électronique au sens du second alinéa de l'article 1316-4 du code civil, le requérant ou son mandataire peut, en cas de nécessité, être tenu de produire un exemplaire de sa requête revêtu de sa signature manuscrite. »

3

Si, au 1^{er} janvier 2017, un acteur éligible ne produit pas par Télérecours, que se passe-t-il ?

- Une requête, un mémoire ou toute pièce versée dans un dossier en instance par un acteur éligible qui arrive par un autre canal que Télérecours, devra faire l'objet d'une régularisation.
- A défaut de régularisation, la requête pourra être déclarée irrecevable, ou le mémoire et les pièces jointes écartés des débats.
- Il ne faut pas régulariser la requête par le dépôt de cette même requête dans Télérecours car cela créera un doublon → attendre que le greffe vous envoie l'accusé de réception de la requête déposée par fax pour pouvoir verser dans Télérecours la régularisation sous forme de mémoire dématérialisé (choix du type de mémoire = « Régularisation de la requête envoyée par fax »).



QUESTIONS

RÉPONSES

4 Une partie inscrite à Télérecours peut-elle ponctuellement s'opposer à recevoir les pièces d'un dossier via Télérecours ?

- Lorsqu'elle s'inscrit sur Télérecours, la partie accepte de réceptionner tout courrier en provenance des juridictions par voie dématérialisée via Télérecours, conformément aux dispositions du décret de l'article 611-8-2 du CJA qui indique que « *Toute juridiction peut adresser par le moyen de cette application, à une partie ou un mandataire ainsi inscrit, toutes les communications et notifications prévues par le présent livre pour tout dossier et l'inviter à produire ses mémoires et ses pièces par le même moyen.* » Les dispositions précitées ne prévoient pas ce type de situation.

5 La signature électronique est-elle obligatoire ?

- Conformément au décret 2012-1437, la signature électronique n'est pas obligatoire dans Télérecours.
- En l'absence de signature électronique, les parties doivent seulement conserver un exemplaire papier de leur production revêtu d'une signature manuscrite, de manière à être en mesure de le produire en cas de nécessité.

6 Est-il possible de transmettre certaines requêtes au format papier, même en étant inscrit ?

- La transmission des pièces par Télérecours est obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2017 pour tous les acteurs éligibles, sauf si la nature des pièces justifie une transmission papier

7 Quelle date fait foi en termes de délai de recevabilité des requêtes ?

- La date qui fait foi est celle de l'avis de dépôt de la requête dans l'application et non celle de la date d'enregistrement par le greffe.
- Cette date est reprise dans l'accusé de réception de Télérecours.

QUESTIONS

RÉPONSES

1.1 Quelles sont les différentes modalités d'inscription des avocats à Télérecours ?

- Pour les avocats RPVA : l'Inscription se fait directement via le portail du CNB E-barreau, à leur initiative ou après envoi d'une notice d'information envoyée par la juridiction administrative (courrier Skipper).
- Pour les autres avocats : une notice d'information sur Télérecours est envoyée par la juridiction puis, sur demande de l'avocat, un courrier d'inscription comprenant des codes provisoires (courrier Skipper).

1.2 Je reçois plusieurs invitations à m'inscrire à Télérecours : que dois-je faire ?

- Dès lors qu'une partie est inscrite à Télérecours après activation de son compte à la suite de la procédure décrite dans le courrier adressé par la juridiction administrative, l'inscription est valable pour l'ensemble des juridictions administratives, Conseil d'Etat compris,
- Si plusieurs courriers d'invitation à s'inscrire émanant de juridictions distinctes sont reçues, il n'est pas nécessaire de renouveler la procédure d'inscription.
- En cas d'erreur d'inscription, il convient de contacter le support téléphonique au 0811 360 941 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, au prix d'un appel local).

1.3 Existe-t-il un mécanisme d'inscription particulier pour les procédures d'urgence ?

- Le régime des inscriptions est identique pour l'ensemble des procédures,

1.4 Sur quel site faut-il se connecter pour accéder à l'application ?

- Télérecours est accessible à partir de deux sites :
www.telerecours.conseil-etat.fr pour le Conseil d'Etat
www.telerecours.juradm.fr pour les autres juridictions.
- Les codes d'accès à l'application sont valides sur les deux sites.

Inscriptions (2/4)

Formulaire d'inscription



QUESTIONS

RÉPONSES

2.1 Sur le formulaire d'inscription, doit-on renseigner tous les champs ?

Il convient de renseigner tous les champs nécessaires à l'identification de la partie,

- **Pour une personne physique** : Civilité, nom prénom, adresse, CP, Ville, Téléphone et télécopie
- **Pour une personne morale** : nom de l'entité, représentant légal, adresse, CP, Ville, téléphone et télécopie

2.2 Quelle juridiction à prévenir faut-il renseigner sur le formulaire d'inscription, si l'on ne dépend pas d'une juridiction en particulier ?

- Vous devez a minima informer l'ensemble des juridictions devant lesquelles vous avez des recours pour que la juridiction vous permette d'accéder à vos dossiers.

2.3 Un compte Télérecours doit-il être créé pour communiquer avec chacune des juridictions ?

- Non, la création d'un compte Télérecours vaut pour l'ensemble des juridictions : TA, CAA et CE

Inscriptions (3/4)

Inscription via le RPVA



QUESTIONS

3.1

Quelle procédure les avocats inscrits au RPVA doivent-ils suivre pour s'inscrire à Télérecours ?

3.2

A quel niveau l'inscription des avocats d'une structure d'exercice inscrite au RPVA est-elle réalisée : au niveau de la structure ou individuellement, pour chaque avocat de la structure ?

RÉPONSES

La procédure est la suivante :

- Se connecter à www.ebarreau.fr
 - Choisir l'icône Tribunaux et Cours administratives d'appel
 - Sélectionner le lien proposé vers un formulaire d'inscription à Télérecours
-
- **L'inscription par l'un des membres de la structure d'exercice, via sa clé RPVA, entraîne l'inscription à Télérecours de l'ensemble de la structure** y compris pour les associés exerçant en AARPI structure d'exercice non dotée de la personnalité morale mais avec un n° SIREN commun à tous les associés. Pour tenir compte de cette particularité dans la gestion du dossier, il est recommandé de préciser au greffe le nom de l'avocat qui se constitue.
 - Ainsi, la juridiction pourra lui communiquer l'ensemble de ses envois via Télérecours, quel que soit l'avocat responsable du dossier au sein de la structure.

Inscriptions (4/4)

En cas de problèmes



QUESTIONS

4.1 Mes codes d'accès ne sont plus valides. Quelle est la procédure à suivre ?

RÉPONSES

- Vous devez demander à la juridiction qui vous a invité de vous envoyer de nouveaux codes.
- Ces nouveaux identifiants seront valides 60 jours à compter de la date d'émission du courrier.

4.2 Que faire en cas de non réception d'un courriel de confirmation à la suite d'une inscription dans Télérecours ?

- En cas de problème, il convient de de contacter l'assistance téléphonique dédiée à Télérecours : 0811 360 941.
- Il est d'autre part recommandé de vérifier si la confirmation n'est pas arrivée dans la rubrique des courriers indésirables de votre messagerie.
- A noter qu'aucun courriel de confirmation d'inscription n'est envoyé pour les personnes se connectant par la clé RPVA.

4.3 Quelle est la procédure à suivre pour s'inscrire sur Télérecours, si aucun code d'accès n'a été reçu ?

- Il convient de contacter la juridiction auprès de laquelle vous voulez déposer une requête afin qu'elle vous envoie une information concernant l'invitation à s'inscrire à Télérecours.
- Pour rappel, l'accès à Télérecours est réservé aux avocats et administrations.
- Les avocats ayant accès au RPVA peuvent d'ores et déjà se connecter à l'application.

QUESTIONS

RÉPONSES

1.1

Comment déposer une QPC ?

- Lorsque vous souhaitez déposer un mémoire de QPC, vous avez la possibilité de sélectionner dans la liste décrivant les types de documents à déposer associés au dossier : « Mémoire QPC » ou encore, s'il s'agit d'une contestation « Contestation refus de transmission QPC ».
- Les chambres connaîtront ainsi la nature du mémoire transmis.

1.2

Faut-il ajouter les pièces une par une dans Télérecours ?

- Le dépôt des pièces est possible soit sous la forme d'un fichier unique, soit document par document.
- Dans l'hypothèse d'un unique fichier comportant plusieurs pièces, la partie doit obligatoirement poser des signets dans le document avant le dépôt dans l'application conformément à l'inventaire des pièces (décret n°2016-1481 du 2 novembre 2016 relatif à l'utilisation des téléprocédures).

1.3

Dans le cas de l'introduction d'un mémoire, est-il possible d'enlever le caractère obligatoire de l'inventaire des pièces s'il n'y a pas de pièce à transmettre ?

- Le premier alinéa de l'article R. 412-2 du code de justice administrative indique que : "Lorsque les parties joignent les pièces à l'appui de leurs requêtes et mémoires, elles en établissent simultanément un inventaire détaillé.[...]"
- Le deuxième alinéa de l'article R. 414-3 du code de justice administrative prévoit que "Les pièces jointes sont présentées conformément à l'inventaire qui en est dressé."
- Le champ « Inventaire » est obligatoirement à renseigner. **Si il n'y a pas de pièces à transmettre, il est conseillé de déposer un fichier contenant l'indication « PAS DE PIÈCES DÉPOSÉES ».**

Fonctionnalités (2/9)

Transmission des pièces



QUESTIONS

RÉPONSES

1.4 Est-il possible de scinder une pièce trop lourde en plusieurs fichiers PDF ?

- Il est possible de charger les pièces du dossier séparément dans Télérecours. Il est également possible de scinder une même pièce en plusieurs fichiers si celle-ci dépasse la limite de taille autorisée (32 mégas).

1.5 Lors de l'envoi de la requête, que faire si le mandataire oublie de renseigner un requérant ?

- En cas d'oubli d'un requérant lors de l'envoi d'une requête, il convient de contacter le greffe afin qu'il ajoute les informations manquantes.

1.6 Comment envoyer une requête préalablement saisie et en attente d'envoi ?

- Les requêtes préparées mais non envoyées sont stockées dans l'interface de l'utilisateur.
- Pour transmettre une requête en attente d'envoi, il convient de sélectionner le numéro provisoire et de cliquer sur "envoyer".

1.7 Comment poser des signets sur ses fichiers PDF ?

- Une fiche mémo « Pose de signets » explique comment insérer des signets au sein de fichiers PDF.

1.8 Comment envoyer un courrier à une juridiction ?

- Pour envoyer un courrier à une juridiction, il convient de sélectionner le dossier Télérecours souhaité, préparer l'envoi d'un document, puis choisir l'option "courrier seul". Le document peut alors être envoyé.

QUESTIONS

2.1 Comment retrouver dans Télérecours les messages déjà lus ?

2.2 Certains dossiers ne sont pas visibles par certains de vos utilisateurs.
Quelle est la procédure à suivre ?

2.3 Télérecours propose-t-il des fonctionnalités de reporting (ex. nombre de requêtes déposées par mois par matière, délai de la procédure...)?

2.4 Dans le cas d'une pièce scannée pour être intégrée dans Télérecours (procédure asymétrique), comment peut-on identifier que le document n'a pas été déposé initialement dans Télérecours ?

RÉPONSES

- Aller dans la page « Messages » puis l'onglet « Courriers du greffe » ou « Autres messages reçus »
- Rechercher le champ « Afficher les messages » à droite et sélectionner dans le menu déroulant l'occurrence « Lus »

Afficher les messages :

Tous
Lus
Non lus

- Il peut s'agir d'un problème de paramétrage : vérifiez les droits octroyés à ces utilisateurs qui n'ont peut-être pas été affectés au bon bureau.
- En cas de problème, n'hésitez pas à contacter l'assistance téléphonique dédiée à Télérecours : 0811 360 941.

- Télérecours n'intègre pas de fonctionnalités de reporting.

- Les documents scannés pour intégration dans Télérecours ne sont pas horodatés (filigrane). Ils se distinguent de cette façon des documents directement transmis via Télérecours.

QUESTIONS

3.1 Le nombre d'adresses e-mail pour recevoir les alertes est-il limité ?

3.2 A quel(s) moment(s) un utilisateur Télérecours reçoit-il une notification ?

3.3 Un utilisateur reçoit-il des alertes lorsqu'un dossier est attribué à son bureau ?

3.4 Comment être certain d'être alerté au moment de l'arrivée d'une nouvelle requête, pièce ou mémoire ? Un système d'alerte existe-t-il ?

3.5 Dans l'interface superviseur, il est possible de désactiver les alertes mails. Cette désactivation est-elle valable pour toutes les juridictions ? Si oui, est-il possible de pouvoir dissocier la désactivation selon les juridictions ?

RÉPONSES

- Non, les alertes peuvent être adressées à autant d'adresses e-mail que souhaité. Celles-ci sont paramétrables par bureau et dossier.
- Pensez à renseigner une boîte aux lettres fonctionnelle au niveau de votre structure (menu « Superviseur » > Onglet « Paramètres ») qui recevra toutes les alertes Télérecours.

- L'utilisateur recevra a minima les alertes concernant les requêtes qu'il dépose et les dossiers auxquels il a accès.

- Oui, si cet utilisateur a été affecté au bureau.

Deux systèmes d'alerte sont prévus pour notifier l'arrivée d'une pièce ou d'une requête :

1. Une alerte courriel reçue sur des adresses courriel :

- ✓ Renseignée au moment de l'inscription
- ✓ Renseignée au niveau des paramètres personnels de l'utilisateur
- ✓ Si mise en place de bureaux : renseignée lors de la création de bureaux
- ✓ Renseignée au niveau d'un dossier

2. L'icône d'enveloppe visible à l'ouverture de la page d'accueil Télérecours et placée à côté du nom de la juridiction permet de savoir le nombre d'évènements survenus dans votre portefeuille.

- Ce paramètre s'applique à toutes les juridictions.
- Cependant, nous ne vous conseillons pas de désactiver les alertes mails. Renseignez plutôt une boîte aux lettres fonctionnelle au niveau de la structure qui recevra ces alertes mails.

QUESTIONS

RÉPONSES

3.5

Après avoir déposé un dossier dans un bureau, comment savoir si le dossier est bien attribué et si une alerte a été envoyée ?

- Pour savoir si le dossier est bien affecté au bureau concerné, il faut s'assurer que dans la liste des dossiers, le bureau apparaisse bien dans la colonne de droite sur la ligne du numéro de dossier.

3.6

Quelle est la différence entre la notification de dépôt de requête et la notification d'enregistrement de la requête ?

- Quand un utilisateur dépose une requête, **un avis automatique de dépôt de requête est instantanément adressé par courriel aux adresses de messagerie présentes sur le formulaire d'envoi.**
- **La date et l'heure de dépôt de la requête sont enregistrées sur le serveur Télérecours** - la date et l'heure de dépôt sont celles de Paris.
- L'avis de dépôt électronique remplace l'horodatage des pièces communiquées sur support papier.
- La requête porte un numéro provisoire tant qu'elle n'a pas été enregistrée par le greffe de la juridiction concernée
- **L'enregistrement définitif de la requête par le greffe prend en compte la date et l'heure du dépôt initial de la requête par la partie.** A l'enregistrement, l'application émet automatiquement un accusé d'enregistrement de la requête à la date de son enregistrement qui peut donc différer de la date de dépôt.

3.7

Comment fonctionnent les notifications par messagerie ?

- Les notifications sont envoyées vers l'adresse courriel renseignée lors de l'inscription.
- Cette adresse courriel permet d'être alerté sur tous les flux de la structure - Exemple :
 - ✓ Flux sortants : dépôt d'une requête, de pièces et l'enregistrement d'une requête ou d'un document
 - ✓ Flux entrants : lors de l'enregistrement par le greffe de requêtes et pièces et envoi de courriers par la juridiction
- Il est cependant possible de désactiver la totalité des notifications mais il est préférable de garder une boîte aux lettres fonctionnelle active pour éviter de rater une communication de la juridiction.

QUESTIONS

4.1 Que faire en cas de non-réception des notifications de Télérecours sur sa messagerie?

RÉPONSES

- Il convient de vérifier les paramètres suivants :
 - le champ 'Désactiver les notifications' doit être décoché ;
 - votre adresse de messagerie doit être renseignée dans le menu superviseur au niveau des paramètres Acteur.
- En cas de persistance du problème, il convient de contacter l'assistance téléphonique dédiée à Télérecours : 0811 360 941

4.2 Que faire en cas d'erreur dans l'envoi d'une requête par Télérecours ?

- Si la requête n'a pas encore été enregistrée par le greffe, il vous est recommandé de prendre l'attache de la juridiction par tous moyens pour éviter que l'enregistrement ne se fasse et de confirmer par écrit ensuite. La juridiction pourra alors procéder au refus d'enregistrement de la requête pour ce motif.
- Si la requête a été enregistrée et qu'il s'agit d'une erreur de compétence territoriale, la juridiction transmettra la requête à la juridiction compétente qui l'enregistrera. Vous recevrez une ordonnance de renvoi de la première juridiction et un accusé de réception de la part de la juridiction compétente.

4.3 Est-il possible d'ajouter des pièces à une requête déjà envoyée ?

- Il est impossible de modifier une requête après son envoi.
- L'ajout de nouvelles pièces sur le dossier peut être réalisé via Télérecours une fois la requête enregistrée par le greffe → l'accusé d'enregistrement de la requête comporte le numéro définitif du dossier.

QUESTIONS

5.1 Comment sauvegarder et supprimer des messages apparaissant dans Télérecours ?

RÉPONSES

- Télérecours ne possède pas de messagerie type bureautique.
- Les fonctionnalités de sauvegarde et de suppression n'existent pas pour les messages apparaissant dans Télérecours

5.2 Un avocat inscrit au RPVA est-il obligé de passer par le RPVA pour accéder à Télérecours ?

- Le premier accès à Télérecours d'une SCP inscrite au RPVA se fait nécessairement via le portail E-Barreau.
- Néanmoins, le profil Superviseur de la SCP peut ensuite créer autant d'utilisateurs que souhaité. Ceux-ci recevront par courriel un login et un mot de passe qui leur permettront d'accéder à Télérecours sans passer par le RPVA.
- Il est toutefois recommandé que les détenteurs d'une clé RPVA utilisent celle-ci pour se connecter à TR, afin de mieux garantir la sécurité des échanges ou d'utiliser les fonctionnalités de signature électronique du RPVA.

5.3 Pourquoi certains dossiers sont-ils surlignés en jaune ?

- Les nouvelles requêtes sont identifiables par un surlignage en jaune. Ce surlignage est maintenu dans les 5 jours qui suivent l'enregistrement de la requête.

QUESTIONS

5.4

Les parties ou les avocats peuvent-ils savoir qui est le rapporteur en charge de son dossier ?

5.5

Est-il prévu qu'une notion d'urgence soit ajoutée par l'avocat ou l'administration au moment du chargement de la requête pour les faire traiter en priorité au niveau des juridictions ?

5.6

A quoi sert la partie "référence de l'avocat" présente dans le formulaire d'ajout d'un requérant ?

RÉPONSES

- Le nom du rapporteur n'est pas affiché pour les acteurs externes.

- Oui, au moment du dépôt de la requête, les parties peuvent indiquer le caractère urgent du contentieux ainsi que sa nature (conformément aux degrés d'urgence prévus dans le décret).
- Un code couleur par nature de contentieux d'urgence est prévu afin que tous les utilisateurs externes et internes identifient d'un coup d'œil ces dossiers urgents.
- La qualification de la requête peut être modifiée par le greffe.

- Il s'agit d'un champ non obligatoire permettant à une partie de positionner une référence interne sur un requérant.

QUESTIONS

RÉPONSES

5.7 Peut-on supprimer un compte Télérecours ?

- En cas de fusion de structures nécessitant la suppression d'une entrée d'annuaire, il est nécessaire d'appeler le centre d'appel au 0811 360 941.

5.8 Est-il possible de faire des extractions Excel à partir de Télérecours ?

- Non, cette fonctionnalité n'est pas intégrée.

5.9 Quel est l'intérêt des bureaux ?

- Un bureau permet de grouper certains types de dossiers et les affecter à des utilisateurs. Les utilisateurs voient ainsi uniquement les dossiers qui sont affectés à leur propre bureau de rattachement (excepté dans le cas où leur compte est configuré pour avoir les accès à tous les bureaux).
- L'organisation de bureaux impose une organisation spécifique (guichet unique, tri et affectation des dossiers).
- Pour plus d'informations, consulter le didacticiel vidéo Gestion des bureaux sur www.telerecours.fr

5.10 Comment affecter un dossier à un bureau ?

- Si sa structure est organisée en bureaux, et s'il possède les droits d'affectation, un utilisateur est en capacité d'affecter un dossier à un bureau.
- Il convient alors de sélectionner le numéro de dossier et de cliquer sur le lien "bureau" à droite de l'écran. Il est ensuite possible de choisir le bureau auquel sera affecté le dossier.
- Se référer au manuel utilisateurs - § 4,2,4 *Comment un utilisateur possédant les droits d'affectation des dossiers procède-t-il pour affecter des dossiers aux bureaux ?*

5.11 Est-il possible d'affecter un dossier dans plusieurs bureaux ?

- Il n'est pas possible d'affecter un dossier à des bureaux différents.

QUESTIONS

RÉPONSES

1.1 Est-il possible d'ajouter une adresse de messagerie supplémentaire pour un dossier ?

- Oui. Pour ajouter une adresse complémentaire dans un dossier, il faut sélectionner "courriels complémentaires" et réaliser la saisie manuellement. Il n'est pas possible d'enregistrer cette saisie pour d'autres dossiers. Se référer au manuel utilisateurs § 4.2.4

1.2 Quelles adresses de messagerie doit-on indiquer au niveau des bureaux et au niveau des utilisateurs ?

- **Niveau bureau** : une adresse fonctionnelle est à privilégiée. Dès lors qu'un dossier est affecté à un bureau, un mail de notification est envoyé à l'adresse de messagerie du bureau pour prévenir qu'un dossier a été affecté.
- **Niveau utilisateur** : l'adresse de messagerie est obligatoire pour pouvoir confirmer le compte de l'utilisateur et finaliser son inscription,

1.3 Est-il possible d'utiliser la même adresse email pour deux inscriptions distinctes ?

- Il n'est pas possible d'utiliser une même adresse de messagerie plusieurs fois dans Télérecours.
- Il faut demander à votre administrateur de messagerie de vous fournir un alias de courrier électronique. Ainsi, l'application Télérecours aura deux adresses de messageries différentes. Cela sera transparent pour l'utilisateur.

Certains services juridiques dépendent de deux entités administratives différentes (ex: une ville et une communauté urbaine).

1.4 Comment modifier l'adresse mail principale ?

- Pour modifier l'adresse mail principale :
 - Basculer dans le menu superviseur.
 - Sélectionner l'onglet "paramètres acteur"
 - Modifier le courriel principal en mettant une adresse différente de celle de l'utilisateur.
 - Valider la saisie.

QUESTIONS

1.6

Comment faire pour que plusieurs utilisateurs puissent recevoir les alertes de Télérecours lors de l'arrivée de nouveaux dossiers ?

RÉPONSES

- Il convient en ce cas de sélectionner dans le menu superviseur les "paramètres acteurs", puis le champ "adresse de messagerie" et de renseigner les adresses des utilisateurs à informer.
- Afin que le traitement soit pris en charge, il est nécessaire de se déconnecter puis de se reconnecter.
- **Se référer au manuel « Manuel utilisateurs "Paramétrage organisationnel et utilisateurs »** disponible sur <http://www.telerecours.fr/>

QUESTIONS

2.1 Comment organiser dans Télérecours l'affectation des dossiers entre les avocats du cabinet ?

2.2 Quels sont les différents profils d'utilisateurs disponibles pour les administrations et avocats dans Télérecours ?

2.3 Comment faire pour ajouter le Conseil d'Etat dans la partie "juridictions administratives de votre ressort" ?

2.4 Y a-t-il un nombre limité d'utilisateurs associés à chaque type de profil ?

RÉPONSES

▪ La création de bureaux ou « portefeuilles de dossiers » permet de cloisonner l'accès aux dossiers sur un périmètre donné.

▪ Il est nécessaire dans ce cas de créer un profil utilisateur habilité à affecter les dossiers. Il doit avoir accès à tous les dossiers : dossiers non affectés et dossiers affectés. – **se référer au manuel « Manuel utilisateurs "Paramétrage organisationnel et utilisateurs »** disponible sur <http://www.telerecours.fr/>

▪ Différents profils utilisateurs sont disponibles au niveau des administrations / avocats :

- **Profil « consultation »** : l'utilisateur est autorisé à consulter les dossiers et les pièces contenus dans le portefeuille des dossiers. Cependant, il ne peut visualiser ces pièces tant qu'un utilisateur avec le profil « Valideur » ou « Saisie » ne les a pas lui-même consultées (déclenchant ainsi l'AR)

- **Profil « saisie »** : l'utilisateur peut, en outre, préparer la transmission de documents (mémoire ou transmission de pièces) dans une zone privée de l'application, en attente de validation ;

- **Profil « valideur »** : en plus de la consultation, l'utilisateur peut préparer et assurer effectivement la transmission de documents.

- **Profil « superviseur »** : l'utilisateur peut gérer les profils des autres utilisateurs et créer les bureaux. Ce profil peut être combiné avec l'un des 3 profils ci-dessus.

▪ Le Conseil d'Etat a son propre site Télérecours - www.telerecours.conseil-etat.fr accessible avec les mêmes codes d'accès. L'URL est disponible sur la page de connexion.

▪ Non, le nombre d'utilisateurs n'est pas limité, quel que soit le profil.

Paramétrage (4/6)

Profils utilisateurs



Retour

QUESTIONS

RÉPONSES

2.5

Comment faire pour qu'un profil puisse avoir accès à l'ensemble des dossiers Télérecours ?

- Sans paramétrage, l'utilisateur a accès à tous les dossiers.
- Si une organisation par bureau a été mise en place et que les utilisateurs sont affectés à des bureaux, l'utilisateur qui doit avoir accès à l'ensemble du portefeuille ne doit pas être affecté à un bureau.
- S'il est en charge de l'affectation des dossiers vers les bureaux, il doit avoir une visibilité sur tous les dossiers, il sera alors nécessaire de cocher dans sa fiche acteur :
 - Accès à tous les dossiers affectés
 - Accès à tous les dossiers non affectés
 - Affectation des dossiers

2.6

Comment autoriser d'autres utilisateurs à recevoir des alertes par courriel ?

- Pour autoriser des utilisateurs à recevoir des alertes par courriel, la procédure est la suivante :
 - Dans le menu Superviseur, sélectionner les paramètres acteurs.
 - Indiquer les adresses des messageries des utilisateurs ciblés dans le champ "personnes informées par courriel", en les séparant par des points virgules, mais sans espace.
 - Se déconnecter et se reconnecter sur l'application pour que les informations soient enregistrées.
- Il est par ailleurs possible de paramétrer des alertes mails pour les dossiers, les bureaux et par utilisateur.
→ se référer au manuel utilisateur.
- Attention, le champ "personnes informées par courriel" est limité à 128 caractères. Si vous souhaitez alerter plus d'utilisateurs, contactez votre support informatique afin de créer une boîte fonctionnelle à laquelle tout le monde aura accès.

2.7

Le profil utilisateur « Consultation » a-t-il accès aux accusés de réception ?

- Le profil consultation ne permet pas d'accéder aux accusés de réception ou à la messagerie applicative. Il ne peut consulter que les pièces d'un dossier déjà ouvertes par un profil utilisateur de type « Valideur » ou « Saisie ».

Paramétrage (5/6)

Modification du profil



Retour

QUESTIONS

RÉPONSES

3.1 Comment changer l'habilitation d'un utilisateur déjà créé ?

- L'habilitation est octroyée par le profil (Valideur, Saisie, Consultation). L'application ne permet pas de modifier l'habilitation (profil) d'un utilisateur déjà créé.
- Il faut donc rendre inactif le profil erroné en modifiant l'adresse de messagerie (celle-ci ne pourra sinon plus être utilisée)
- Ensuite, vous devez recréer un nouveau compte avec l'habilitation (nouveau profil) et l'adresse de messagerie qui conviennent.

3.2 Est-il possible de supprimer un profil superviseur ?

- Actuellement sur Télérecours, il n'est pas possible de supprimer un profil superviseur. Il convient d'en créer un nouveau et de rendre inactif le premier en modifiant l'adresse de messagerie (voir la réponse ci-dessous).

3.3 Comment faire pour supprimer un compte utilisateur de Télérecours ?

- Pour supprimer un compte utilisateur de Télérecours, il faut suivre la procédure suivante :
 - ✓ Basculer sur le menu superviseur.
 - ✓ Sélectionner l'onglet « gestion des utilisateurs »
 - ✓ Se positionner sur l'a ligne de l'utilisateur à supprimer et cliquer sur le lien « Supprimer »

Se référer au manuel « *Paramétrage organisationnel et utilisateurs* » disponible sur <http://www.telerecours.fr/>

Comment modifier les droits d'un utilisateur dans Télérecours ?

3.4 Se référer au manuel « *Paramétrage organisationnel et utilisateurs* » disponible sur <http://www.telerecours.fr/>

- Rappel : il n'est pas possible de modifier le profil d'un utilisateur mais vous pouvez modifier son périmètre (affectation ou non à un bureau) et ses droits complémentaires (accès aux dossiers affectés, aux dossiers non affectés et droit d'affectation des dossiers).
- Pour ce faire, accéder au menu « Superviseur » et modifier ses droits

QUESTIONS

RÉPONSES

4.1 Comment fonctionnent les bureaux ?

- Les bureaux traduisent l'organisation de la structure. Ils sont créés par le « Superviseur ».
- Une fois définis dans Télérecours, il est nécessaire de :
 - Créer un utilisateur en charge de l'affectation des dossiers vers les bureaux.
 - Des utilisateurs affectés aux bureaux correspondants.
→ Les dossiers affectés au bureau ne seront visibles que par les agents affectés au dit bureau.
- NB : un dossier ne peut être affecté qu'à un seul bureau.

4.2 Les accès peuvent-ils être personnalisés en fonction des affaires en cours ?

- Télérecours peut être paramétré pour permettre la création de bureaux et de nouveaux utilisateurs qui sont les collaborateurs en charge des dossiers.
- Une fois affecté à un bureau, le dossier est visible uniquement pour les collaborateurs affectés au dit bureau.

4.3 Je vois les dossiers affectés dans plusieurs bureaux alors que je ne suis moi-même affecté qu'à un seul bureau. Pourquoi ?

- Dans votre fiche utilisateur, vous avez été affecté à un bureau.
- Pour autant, si vous avez une visibilité sur tous les dossiers, c'est que les coches « Accès à tous les dossiers affectés » et « accès à tous les dossiers non affectés » ont été activées.
- Il convient de demander à la personne ayant le rôle de « Superviseur » de décocher ces 2 cases.

4.4 Est-il possible d'autoriser uniquement les affectations de requêtes entre le bureau central et les autres bureaux, et d'interdire l'affectation de requêtes d'un bureau "satellite" à un autre ?

- Lorsqu'on donne le droit d'affecter des dossiers à un profil utilisateur, ce dernier peut affecter des dossiers du bureau central vers les autres bureaux et modifier l'affectation d'un dossier (ie : de transférer un dossier affecté à un bureau vers un autre bureau).

Organisation (1/3)

Procédures asymétriques et traitement des dossiers papier dans Télérecours



QUESTIONS

1.1 Est-il possible de faire un dépôt via Télérecours sur un dossier contenant un acteur non Télérecours ?

RÉPONSES

- Les juridictions ont procédé à la bascule de tous leurs dossiers « papier » en mode Télérecours afin de permettre aux acteurs nouvellement inscrits, de pouvoir produire par Télérecours.

1.2 Est-il possible de déposer un document dans un dossier non Télérecours ?

- Dès lors qu'un dossier contient un acteur Télérecours, le dossier est systématiquement en mode Télérecours afin de permettre le dépôt de documents via l'application.
- Si ce n'est pas le cas, il est nécessaire de contacter la juridiction pour qu'elle passe le dossier en mode Télérecours.



QUESTIONS

RÉPONSES

2.1 Des orientations ont-elles été définies pour la mise en œuvre de Télérecours dans les services déconcentrés de l'Etat?

- Une circulaire du SGG a été diffusée en mars 2013 à destination des préfets et des secrétaires généraux des ministères pour préconiser la mise en place d'une entrée unique d'annuaire Télérecours pour les services placés sous l'autorité du préfet.

2.2 Les services déconcentrés doivent-ils faire l'objet d'une création d'entrée d'annuaire ?

- La circulaire n°5640/SG du secrétaire général du gouvernement précise que le choix d'une seule entrée d'annuaire pour l'ensemble des services déconcentrés pour lesquels le préfet représente l'Etat devant les juridictions administratives devra être privilégié.
- Toutefois, il est possible que, sur demande auprès des juridictions concernées, certains services puissent faire l'objet d'une entrée d'annuaire distincte. La circulaire précise que cette faculté devra demeurer aussi limitée que possible. Il faut alors se rapprocher de la juridiction émettrice de l'invitation à s'inscrire sur Télérecours.
- La création de bureaux constitue la réponse la plus adaptée et pallie ainsi le besoin de création d'une nouvelle entrée d'annuaire. Pour plus d'informations sur ce sujet : www.telerecours.fr

2.3 Pour les parties, le profil "valideur" Télérecours correspond-il au signataire des documents (le niveau hiérarchique le plus élevé ex: Préfet) ?

- Le statut de valideur n'est pas lié à la fonction dans l'organisation. Le rôle "valideur" est l'acteur habilité à transmettre les requêtes, mémoires et pièces à la différence du rôle "saisie" qui ne peut que les enregistrer pour préparer l'envoi.

QUESTIONS

3.1

Peut-on utiliser la télécopie ou le mode « papier » en cas d'interruption du système?

RÉPONSES

- Si Télérecours n'est pas disponible pour déposer vos mémoires et que vous êtes contraints par les délais, vous pouvez recourir à l'envoi par fax mais il sera nécessaire de régulariser vos envois dans Télérecours dès que l'application sera à nouveau disponible.
- Les plages d'indisponibilité de l'application étant très réduites, il est préférable d'attendre pour produire directement dans l'application.
- **Point d'attention concernant le dépôt d'une requête par fax en cas d'indisponibilité de l'application :**
 - ✓ Il ne faut pas régulariser la requête par le dépôt de cette même requête dans Télérecours car cela crée un doublon
 - ✓ Vous devez attendre que le greffe vous envoie l'accusé de réception de la requête déposée par fax pour pouvoir verser dans Télérecours la régularisation sous forme de mémoire dématérialisé



QUESTIONS

1 Lorsqu'une procédure est terminée, combien de temps reste-t-elle encore visible et consultable dans Télérecours ?

2 Est-il possible d'archiver des documents sur Télérecours ?

3 Comment télécharger en une seule fois les pièces Télérecours en vue de constituer un fichier d'archives ?

RÉPONSES

- Les dossiers sont accessibles dans Télérecours au minimum jusqu'à épuisement des délais de voie de recours et jusqu'à 6 mois après la notification de la décision.

- Télérecours n'est pas un outil d'archivage. Il appartient aux parties d'archiver leurs dossiers terminés. Pour archiver, en dehors de l'application, les documents de Télérecours :

- cliquer sur « dossier »
- sélectionner le bouton « télécharger des pièces »
- cocher les pièces souhaitées
- sélectionner "envoyer" : en fonction de la taille du fichier, il est mis à disposition en temps réel ou en différé avec une récupération dans l'onglet « Messages »

- La sauvegarde de ces dossiers et pièces relève ensuite de l'organisation de chaque partie.

- Depuis la page de consultation d'un dossier, le bouton « Télécharger des pièces » permet de demander l'assemblage dans un seul fichier PDF de tout ou partie des pièces du dossier pour constituer le dossier sous format dématérialisé pré-organisé.

- Le fichier PDF est alors généré et vous pouvez le récupérer depuis la page « Messages » et le sous-onglet « Autres messages reçus » de l'application Télérecours.

- Le lien [Notification de mise à disposition d'un fichier archive](#) apparaît → cliquer sur ce lien pour ouvrir le PDF – vérifier qu'il s'agit du fichier souhaité : le n° de dossier et la date de mise à disposition sont affichés.



QUESTIONS

RÉPONSES

1 Les codes SAGACE seront-ils maintenus pour les administrations, avocats et justiciables ?

- Télérecours permet l'accès à l'ensemble de son portefeuille de dossiers dans une juridiction.
- Chaque dossier contient un onglet Historique qui comporte les mêmes informations que celles contenues dans Sagace.
- L'utilisation de Télérecours rend inutile pour l'utilisateur la consultation de Sagace. Devant les TA et les CAA, le code Sagace est attaché à un dossier et son édition sera maintenue pour être communiquée si besoin aux particuliers désireux de suivre l'évolution de leur dossier.

2 Télérecours pourrait-il être interfacé avec le parapheur électronique (ex. : ADDULACT) ?

- L'interopérabilité avec les logiciels de gestion des utilisateurs externes n'est pas prévue

3 Y a-t-il des interconnexions prévues entre Télérecours et ACTES/SIAGE (Ministère de l'Intérieur) ?

- Non

4 Est-il possible d'interfacier Télérecours avec les logiciels de gestion interne des cabinets d'avocats comme cette possibilité existe avec le logiciel de la Cour de cassation ?

- Non, il n'est pas possible d'interfacier Télérecours avec un logiciel de gestion interne au cabinet d'avocat.

5 Que faire si les logos CE et CTA ne sont pas présents sur l'interface RPVA ?

- Il convient de contacter l'assistance RPVA.

QUESTIONS

RÉPONSES

1 Au bout de combien de temps d'inactivité la session de l'utilisateur est-elle automatiquement déconnectée ?

- La session Télérecours se déconnecte automatiquement après 30 mn d'inactivité.

2 La conversion d'un fichier au format PDF dégrade-t-elle la qualité du fichier ?

- La qualité des documents n'est pas altérée par leur conversion au format PDF, que celle-ci soit effectuée avant leur intégration dans Télérecours ou en utilisant la fonctionnalité de conversion présente dans Télérecours.

3 Une résolution minimale est-elle exigée pour les pièces intégrées dans Télérecours ?

- Il n'y a aucune résolution minimale exigée. Il est cependant préférable de convertir en PDF chaque document depuis le traitement de texte. En cas de scan, un scan en noir et blanc est préférable à un scan couleur.
- Il convient de trouver un bon compromis entre le poids des pièces intégrées dans Télérecours et leur qualité (lisibilité). En cas de lisibilité insuffisante des pièces transmises via Télérecours, le greffe prend contact avec la partie concernée pour qu'elle procède à un nouvel envoi.

4 Pour les avocats accédant à Télérecours via le RPVA, quelles sont les capacités de transmission en vigueur, en matière de débit (temps de réponse) d'une part, de taille de pièces pouvant être chargées d'autre part ?

- Pour les avocats accédant à Télérecours via le RPVA, le débit Télérecours est limité par le débit du réseau RPVA. En revanche, la taille des pièces pouvant être chargées dans Télérecours ne dépend pas des modalités d'accès à Télérecours : elle est pour tous les types d'utilisateurs limitée à 32 Mo par fichier.

5 Est-ce que l'application Télérecours est adaptée pour les handicaps visuels ?

- L'application Télérecours ne propose pas à ce jour de dispositif conforme aux règles d'accès par des personnes ayant des handicaps visuels.

6 Télérecours permet-il la conversion des documents Microsoft Word et open office en PDF ?

- Oui, Télérecours permet la conversion des documents Microsoft Word et open office en PDF.

QUESTIONS

RÉPONSES

7

Plusieurs utilisateurs peuvent-ils être connectés en même temps sur un même dossier ? Le contenu du dossier est-il mis à jour en direct en fonction des actions des utilisateurs ?

- L'application autorise l'accès simultané à un dossier. Le "rafraîchissement" de la page Télérecours est nécessaire pour visualiser les changements intervenus depuis la première ouverture.

8

Y-a-t-il une taille limite pour les pièces transmises via Télérecours ?

- Télérecours a une capacité maximale par fichier de 32 Mo.
- Si les pièces mises à disposition sont trop lourdes, les utilisateurs pourront séparer les pièces et les intégrer une à une.

9

L'application n'accepte pas un dossier PDF. Que faire ?

- Il convient en ce cas de contacter l'assistance téléphonique dédiée à Télérecours : 0811 360 941. Si vous êtes tenu par des délais, il est conseillé de transférer les documents par courrier ou par fax, ou de contacter la juridiction.

10

Télérecours permet-il la conversion des documents Word et open office en PDF ?

- Oui, Télérecours permet la conversion des documents Word et open office en PDF.

11

Qu'est qu'un NIC ?

- L'inscription à Télérecours d'une structure d'exercice inscrite au RPVA se fait au niveau de l'établissement, identifié par le NIC. Ainsi, les différents établissements d'une même unité légale (telle que FIDAL) bénéficient chacun d'une connexion distincte à Télérecours. Le NIC est un numéro interne de classement modifiable. Il correspond aux cinq chiffres ajoutés au numéro SIREN de l'unité légale pour composer le numéro SIRET d'un établissement.

12

Quelles solutions peuvent être apportées en cas de problème d'affichage ou de visualisation de l'application ?

- Conformément à l'arrêté du 12 mars 2013 relatif aux caractéristiques techniques de l'application, Télérecours est optimisé pour Internet Explorer (versions 7 et supérieures) et Mozilla Firefox (versions 13 et supérieures).
- Sur les autres navigateurs, des problèmes d'affichage mineurs peuvent être constatés, ne remettant cependant pas en cause le bon fonctionnement de l'application. En cas de difficulté, il est nécessaire d'utiliser un navigateur compatible avec Télérecours.



QUESTIONS

- 13** Quels sont les formats de fichiers acceptés par Télérecours ?

RÉPONSES

- Conformément à l'arrêté du 12 mars 2013 relatif aux caractéristiques techniques de l'application, seuls les documents aux formats PDF, DOC, DOCX, RTF, TIF, TIFF, JPG, JPEG et ODT peuvent être échangés dans l'application.



QUESTIONS

RÉPONSES

1.1 Mes codes d'accès ne sont plus valides. Quelle est la procédure à suivre ?

- Vous devez demander à la juridiction qui vous a invité de vous envoyer de nouveaux codes. Ces nouveaux identifiants seront valides 60 jours à compter de la date d'émission du courrier.

1.2 Sur le formulaire d'inscription, doit-on renseigner tous les champs ?

- Il est préférable de renseigner tous les champs. Néanmoins, seuls les champs avec un astérisque rouge sont obligatoires.

1.3 Où trouver le guide d'utilisation Télérecours et la documentation sur Télérecours ?

- Le guide d'utilisation Télérecours est disponible sur le site suivant : www.telerecours.fr ainsi que sur le lien [Aide en ligne](#) dans l'application Télérecours

QUESTIONS

RÉPONSES

2.1

Est-il possible d'ajouter une adresse de messagerie supplémentaire pour un dossier ?

- Oui. Pour ajouter une adresse complémentaire dans un dossier, il faut sélectionner "courriels complémentaires" et réaliser la saisie manuellement. Il n'est pas possible d'enregistrer cette saisie pour d'autres dossiers.

2.2

Est-il possible d'utiliser la même adresse email pour deux inscriptions distinctes ? Certains services juridiques dépendent de deux entités administratives différentes (ex: une ville et une communauté urbaine).

- Il n'est pas possible d'utiliser une même adresse de messagerie plusieurs fois dans Télérecours. Toutefois, l'administrateur de messagerie peut fournir des alias de courrier électronique. Ainsi, l'application Télérecours aura deux adresses de messageries différentes.

2.3

Après avoir déposé un dossier dans un bureau, comment savoir si le dossier est bien attribué et si une alerte a été envoyée ?

- Pour savoir si le dossier est bien affecté au bureau voulu, il faut s'assurer que le bureau apparaisse bien dans la colonne de droite sur la ligne du numéro de dossier.

2.4

Comment faire pour supprimer un compte utilisateur de Télérecours ?

- Pour supprimer un compte utilisateur de Télérecours, il faut suivre la procédure suivante :
 - ✓ Basculer sur le menu superviseur.
 - ✓ Sélectionner l'onglet « gestion des utilisateurs »
 - ✓ Se positionner sur l'a ligne de l'utilisateur à supprimer et cliquer sur le lien "supprimer«

Se référer au manuel « Paramétrage organisationnel et utilisateurs » disponible sur <http://www.telerecours.fr/>

QUESTIONS

RÉPONSES

2.5 Comment changer l'habilitation d'un utilisateur déjà créé?

- L'application ne permet pas de modifier l'habilitation d'un utilisateur déjà créé.
- Il faut donc rendre inactif le profil erroné en modifiant l'adresse de messagerie (celle-ci ne pourra sinon plus être utilisée)
- Ensuite, vous devez recréer un nouveau compte avec l'habilitation et l'adresse de messagerie qui conviennent.

2.6 Est-il possible de supprimer un profil superviseur ?

- Actuellement, dans Télérecours, il n'est pas possible de supprimer un profil superviseur.
- Il convient d'en créer un nouveau en modifiant l'adresse de messagerie du premier.

2.7 Comment faire pour qu'un profil puisse avoir accès à l'ensemble des dossiers Télérecours ?

- Pour qu'un profil puisse voir l'ensemble des dossiers Télérecours, il ne doit pas être affecté à un bureau.
- S'il est affecté à un bureau et est en charge de l'affectation des dossiers vers les bureaux, il doit avoir une visibilité sur tous les dossiers, il sera alors nécessaire de cocher dans sa fiche acteur :
 - Accès à tous les dossiers affectés
 - Accès à tous les dossiers non affectés
 - Affectation des dossiers

2.8 A quoi sert la partie "référence de l'avocat" présente dans le formulaire d'ajout d'un requérant ?

- Il s'agit d'un champ non obligatoire permettant à une partie de positionner une référence interne sur un requérant.