

FAQ

Gestion des documents dans le NOS

Webinar des 11, 19 et 24 septembre 2024

1 Sommaire

1 Sommaire	2
2 Faut-il scanner chaque document individuellement pour les mettre dans les catégories correspondantes ? C'est de nouveau une surcharge administrative	6
3 Est-ce qu'on peut copier un document dans une autre demande d'aide ?	6
4 Si on télécharge tous les fichiers, peut-on tous les sélectionner pour les imprimer d'un coup, par exemple, pour les ajouter afin d'instaurer une demande REVIS ?	6
5 L'onglet « Pièces jointes » va-t-il disparaître ? Où vont se retrouver tous les documents déjà enregistrés en pièces jointes dans les différentes demandes d'aides ? .	6
6 Avez-vous des bonnes pratiques pour nommer les fichiers et ainsi les retrouver plus facilement au niveau de l'onglet « Vue globale des fichiers » ?	6
7 Est-ce que l'on doit toujours charger les fichiers dans une nouvelle demande d'aide ou est-ce qu'on peut aussi directement le faire dans la vue globale des fichiers (surtout si on a maintenant des anciens documents qu'on veut ajouter pour avoir un dossier complet au futur) ?	6
8 A quel moment les nouveautés GED seront disponibles sur nos écrans ?	7
9 Est-ce que les nouveautés doivent être obligatoirement utilisées par l'Office social ou est-ce optionnel ?	7
10 Quand recevra-t-on le fichier Word « Questions-réponses GED » et où pourra-t-on retrouver l'enregistrement du Webinar ?	7
11 Dans la demande d'aide : Est-ce que l'on peut choisir des documents déjà introduit au préalable pour les ajouter au nouveau dossier d'une demande d'aide ?	7
12 Le document à intégrer dans le NOS doit-il obligatoirement être enregistré à une autre place ? Cela fera alors double-emploi.....	7
13 Est-ce qu'il y a un temps de stockage des documents prévu ? Si un dossier est clôturé depuis plus de 5 ans il devrait être supprimé, ainsi que les pièces jointes également.....	7
14 Avant chaque 1er contact, nous devons faire signer une procuration par le demandeur. Où doit-on enregistrer ce document ?.....	7
15 Si un demandeur ne vient pas dans les 3 prochains mois mais on veut quand même mettre la procuration dans le NOS, où doit-on classer « la procuration » ? Doit-on créer une nouvelle demande d'aide (ce qui ne semble pas correct) ?.....	8
16 Peut-on mettre 2 différents documents dans une même catégorie, par exemple, relevé d'identité bancaire s'il y a plusieurs comptes ?	8

- 17 Si je fais plusieurs demandes d'aides concernant la demande REVIS, je déplace tous mes documents concernés alors dans la demande d'aide la plus récente ? 8
- 18 Peut-on télécharger un document et lui attribuer une catégorie après ? 8
- 19 Une fois que la personne nous a ramené tous les documents pour la demande REVIS par exemple, nous scannons le demande/formulaires en une seule fois : Peut-on mettre le dossier complet dans la section « Divers » ? 8
- 20 N'est-il pas possible de créer une catégorie nous-même en changeant la dénomination qui nous convient ? 8
- 21 Est-ce qu'il y aura des changements dans la demande d'aide lorsqu'on doit sélectionner les problématiques (car cela avait été mentionné lors des formations) ? ... 8
- 22 Est-ce qu'il y a un maximum de taille des documents qu'on peut uploader ? 9
- 23 Y-a-t-il des back-ups réguliers des documents ? Sont-ils sécurisés ? 9
- 24 Si je mets un document spécifique, par exemple « certificat d'affiliation » et que 3 mois plus tard je reçois sa mise à jour, est-ce possible de l'ajouter sans perdre le certificat d'affiliation ajouté 3 mois plus tôt ? 9
- 25 En cas de changement d'Office Social, est-ce que les documents sont transférés automatiquement ? 9
- 26 Comment intégrer un mail dans les pièces justificatives ? 9
- 27 Les fichiers « Zip » sont-ils acceptés dans les pièces justificatives ? 9
- 28 Les documents sont visibles par qui ? Toutes l'entité OS ? 9
- 29 Quand il y a une fusion entre deux personnes/dossiers les documents restent attachés à la dernière personne ? 9
- 30 Est-il possible de définir des rappels ou des notifications en lien avec les documents ajoutés qui possèdent une date d'échéance à surveiller ? 10
- 31 Quelles sont les mesures de récupération en cas de perte ou de suppression accidentelle d'un document ou par exemple d'un oubli d'enregistrement ? 10
- 32 N'est-il pas possible de mettre des documents comme, par exemple la carte d'identité, sur le dossier du demandeur directement et non pas dans une demande d'aide pour éviter de déplacer le document ? 10
- 33 Est-ce qu'un fichier déplacé restera visible dans les 2 demandes concernées ? 10
- 34 Y aura-t-il un manuel utilisateur pour ces nouveautés ? 10

35 Comment supprimer un document de la vue globale des fichiers ?	10
36 Donc il faut regarder dans la vue globale des fichiers et après aller supprimer le document dans la demande d'aide concernée ?	10
37 Chaque document est toujours visible dans la vue globale des fichiers de n'importe quelle demande d'aide ?	10
38 N'est-il pas possible d'enregistrer un document comme une demande REVIS dans une prestation REVIS ?	11
39 Si notre document n'est pas repris dans le listing proposé, peut-on créer un nouveau libellé ?	11
40 Proposez-vous une solution backup online ? A voir peut-être avec votre équipe dirigeante ?	11
41 En cas de déménagement, est-ce que les documents insérés restent enregistrés ? .	11

2 Faut-il scanner chaque document individuellement pour les mettre dans les catégories correspondantes ? C'est de nouveau une surcharge administrative

Réponse : Oui vous pouvez scanner chaque document un par un et les classer dans les catégories correspondantes. Dans un premier temps, c'est effectivement une surcharge administrative, ensuite avec la vue globale des fichiers vous aurez aisément une vue complète des fichiers.
Scanner vos documents et les intégrer au programme NOS vous assure également un back up constant de vos fichiers.

3 Est-ce qu'on peut copier un document dans une autre demande d'aide ?

Réponse : Nous ne pouvons pas copier un document d'une demande d'aide A vers une demande d'aide B. Mais vous pouvez déplacer un document d'une demande d'aide A vers une demande d'aide B ou tout simplement ajouter une seconde fois le document souhaité dans une seconde demande d'aide.

4 Si on télécharge tous les fichiers, peut-on tous les sélectionner pour les imprimer d'un coup, par exemple, pour les ajouter afin d'instaurer une demande REVIS ?

Réponse : Non malheureusement l'ordinateur ne permet pas cette fonction « impression multiple ». Il faudra imprimer les documents l'un après l'autre.

5 L'onglet « Pièces jointes » va-t-il disparaître ? Où vont se retrouver tous les documents déjà enregistrés en pièces jointes dans les différentes demandes d'aides ?

Réponse : Oui l'onglet « Pièces jointes » va disparaître au niveau du dossier. Tous les documents qui ont été inséré au niveau de cet onglet seront transférés automatiquement dans la dernière demande d'aide la plus récente à partir du 26 septembre 2024, dans l'onglet « Pièces justificatives » et la catégorie « Migration Documents ».

6 Avez-vous des bonnes pratiques pour nommer les fichiers et ainsi les retrouver plus facilement au niveau de l'onglet « Vue globale des fichiers » ?

Réponse : Nous n'avons pas vraiment de bonne pratique mais vous pouvez par exemple renommer comme suit : pièce_identité_année mois date échéance, GDPR_année mois date signature, etc...
N'hésitez pas à consulter votre équipe pour trouver une nomenclature commune pour que ce soit partagé.

7 Est-ce que l'on doit toujours charger les fichiers dans une nouvelle demande d'aide ou est-ce qu'on peut aussi directement le faire dans la vue globale des fichiers (surtout si on a maintenant des anciens documents qu'on veut ajouter pour avoir un dossier complet au futur) ?

Réponse : Vous n'êtes pas toujours obligé de charger les fichiers dans une nouvelle demande d'aide puisque vous avez l'onglet « Vue globale des fichiers » au niveau de votre dossier. Ce nouvel onglet vous permet de rechercher un fichier rapidement et/ou accéder à la demande d'aide où le dossier est stocké.

Vous avez la possibilité dans cet onglet de déplacer un fichier d'une demande d'aide A vers une demande d'aide B.

8 A quel moment les nouveautés GED seront disponibles sur nos écrans ?

Réponse : A partir du 26 septembre 2024, l'application NOS sera mis à jour pour les Offices sociaux.

9 Est-ce que les nouveautés doivent être obligatoirement utilisées par l'Office social ou est-ce optionnel ?

Réponse : Le SIGI met en place cette nouvelle fonctionnalité afin de répondre au mieux aux attentes des utilisateurs.

L'utilisation des nouveautés est à voir selon l'organisation interne de chaque office social.

10 Quand recevra-t-on le fichier Word « Questions-réponses GED » et où pourra-t-on retrouver l'enregistrement du Webinar ?

Réponse : La FAQ vous sera transmise le 26 septembre 2024 et vous pourrez retrouver le Webinar au niveau de l'application NOS, dans l'onglet « ? » dans la catégorie « Webinars ».

11 Dans la demande d'aide : Est-ce que l'on peut choisir des documents déjà introduit au préalable pour les ajouter au nouveau dossier d'une demande d'aide ?

Réponse : Au niveau d'une demande d'aide A, il est impossible de sélectionner un document et l'introduire dans une demande d'aide B mais vous pouvez le faire au niveau du dossier dans l'onglet « Vue globale des fichiers ».

12 Le document à intégrer dans le NOS doit-il obligatoirement être enregistré à une autre place ? Cela fera alors double-emploi.

Réponse : Oui au préalable le document doit être enregistré sur votre ordinateur pour pouvoir l'insérer dans l'application NOS mais si vous recevez des documents par mail, par exemple, vous pouvez directement les glisser dans l'onglet prévu pour le téléchargement des documents. Lorsque le document est dans l'application NOS, vous n'avez plus besoin de garder le fichier dans un folder, les documents contenus dans le NOS sont sauvegardés directement sur les serveurs du SIGI. En cas d'incident, une restauration des fichiers est alors beaucoup plus simple pour les offices sociaux.

13 Est-ce qu'il y a un temps de stockage des documents prévu ? Si un dossier est clôturé depuis plus de 5 ans il devrait être supprimé, ainsi que les pièces jointes également

Réponse : Il n'y a pour l'instant pas de temps de gestion de l'archivage prévu. Cette demande va être remontée au Comité Projet NOS

14 Avant chaque 1er contact, nous devons faire signer une procuration par le demandeur. Où doit-on enregistrer ce document ?

Réponse : Le document peut être inséré au niveau de la demande d'aide concernée dans l'onglet « Pièces justificatives » et dans la catégorie « GDPR »

- 15 Si un demandeur ne vient pas dans les 3 prochains mois mais on veut quand même mettre la procuration dans le NOS, où doit-on classer « la procuration » ?
Doit-on créer une nouvelle demande d'aide (ce qui ne semble pas correct) ?

Réponse : Le document procuration est ajouté à la demande d'aide que vous souhaitez, selon votre organisation en interne puisque le fichier est rapidement trouvable au niveau du dossier dans l'onglet « Vue globale des fichiers »

- 16 Peut-on mettre 2 différents documents dans une même catégorie, par exemple, relevé d'identité bancaire s'il y a plusieurs comptes ?

Réponse : Oui il est possible de mettre 2 ou X documents dans une même catégorie

- 17 Si je fais plusieurs demandes d'aides concernant la demande REVIS, je déplace tous mes documents concernés alors dans la demande d'aide la plus récente ?

Réponse : Vous n'êtes pas obligé de déplacé à chaque fois les documents dans la demande d'aide la plus récente puisque vous avez la possibilité de rechercher rapidement vos documents au niveau du dossier dans l'onglet « Vue globale des fichiers »

- 18 Peut-on télécharger un document et lui attribuer une catégorie après ?

Réponse : On ne peut pas dans un premier temps télécharger un document puis lui attribuer une catégorie par après mais vous avez la possibilité de changer un document de catégorie.

- 19 Une fois que la personne nous a ramené tous les documents pour la demande REVIS par exemple, nous scannons le demande/formulaires en une seule fois :
Peut-on mettre le dossier complet dans la section « Divers » ?

Réponse : Oui, cela est propre à chaque organisation interne

- 20 N'est-il pas possible de créer une catégorie nous-même en changeant la dénomination qui nous convient ?

Réponse : Il n'est pas possible de créer vous-même des catégories, notre priorité est de garder une liste uniforme afin de garantir une bonne maintenance technique du produit.

- 21 Est-ce qu'il y aura des changements dans la demande d'aide lorsqu'on doit sélectionner les problématiques (car cela avait été mentionné lors des formations) ?

Réponse : Oui il y aura des révisions de tous les menus déroulants prochainement

22 Est-ce qu'il y a un maximum de taille des documents qu'on peut uploader ?

Réponse : L'application supporte jusqu'à 20Mo pour un document

23 Y-a-t-il des back-ups réguliers des documents ? Sont-ils sécurisés ?

Réponse : Oui il y a des back-ups réguliers et ils sont sécurisés

24 Si je mets un document spécifique, par exemple « certificat d'affiliation » et que 3 mois plus tard je reçois sa mise à jour, est-ce possible de l'ajouter sans perdre le certificat d'affiliation ajouté 3 mois plus tôt ?

Réponse : Oui c'est possible. Vous pouvez ajouter autant de document que vous souhaitez dans les types de pièces justificatives sélectionnées. Les documents précédemment ajoutés ne sont jamais supprimés à la suite de l'ajout d'un nouveau document

25 En cas de changement d'Office Social, est-ce que les documents sont transférés automatiquement ?

Réponse : Les documents ne sont pas transférés d'un Office Social à un autre, tout comme les dossiers (RGPD).

26 Comment intégrer un mail dans les pièces justificatives ?

Réponse : Pour intégrer un mail dans un type de pièces justificatives vous pouvez soit :

- Enregistrer le mail dans un folder sur votre ordinateur puis le glisser dans l'onglet prévu pour télécharger les documents
- Glisser directement le courriel depuis votre boîte mail vers l'onglet prévu pour télécharger les documents

27 Les fichiers « Zip » sont-ils acceptés dans les pièces justificatives ?

Réponse : Les fichiers « Zip » ne sont pas acceptés dans les types de pièces justificatives

28 Les documents sont visibles par qui ? Toutes l'entité OS ?

Réponse : Les documents sont visibles seulement par votre Office Social et par les personnes qui ont accès à l'application NOS.

29 Quand il y a une fusion entre deux personnes/dossiers les documents restent attachés à la dernière personne ?

Réponse : Lors d'une fusion de dossier les documents restent attachés à la dernière personne. Si je fusionne un dossier A vers un dossier B, tous les documents du dossier A seront transférés vers le dossier B., de même pour les demandes d'aides et prestations. Seul l'enquête social du dossier A n'est pas reprise lors d'une fusion.

30 Est-il possible de définir des rappels ou des notifications en lien avec les documents ajoutés qui possèdent une date d'échéance à surveiller ?

Réponse : Nous remontons ce point au Comité NOS et reviendrons vers vous.

31 Quelles sont les mesures de récupération en cas de perte ou de suppression accidentelle d'un document ou par exemple d'un oubli d'enregistrement ?

Réponse : Il est impossible de faire une suppression accidentelle d'un document puisque si vous cliquez sur l'onglet « supprimer », l'application vous demande une « confirmation de suppression ». De même si vous oubliez d'enregistrer, l'application vous affiche un message « Quitter et sauvegarder », « Quitter sans sauvegarder » ou « Rester ici »

32 N'est-il pas possible de mettre des documents comme, par exemple la carte d'identité, sur le dossier du demandeur directement et non pas dans une demande d'aide pour éviter de déplacer le document ?

Réponse : Il n'est pas possible d'insérer un document au niveau du dossier principal d'un demandeur d'aide. Tout document doit être inséré au niveau d'une demande d'aide mais au niveau du dossier vous avez « Vue globale des fichiers » qui vous permet de retrouver tous vos fichiers.

33 Est-ce qu'un fichier déplacé restera visible dans les 2 demandes concernées ?

Réponse : Un fichier déplacé d'une demande d'aide A vers une demande d'aide B ne sera visible que dans la demande d'aide B. Il n'y a pas de copie du document lorsque l'on déplace le document.

34 Y aura-t-il un manuel utilisateur pour ces nouveautés ?

Réponse : Oui nous vous mettrons à disposition un Release Note pour cette nouveauté et également le guide utilisateur mise à jour de l'application NOS

35 Comment supprimer un document de la vue globale des fichiers ?

Réponse : Il est impossible de supprimer un document de la vue globale, de même pour y ajouter un document. La vue globale permet de « télécharger » et de « déplacer » les documents et/ou d'accéder à une demande d'aide

36 Donc il faut regarder dans la vue globale des fichiers et après aller supprimer le document dans la demande d'aide concernée ?

Réponse : Exactement et depuis la vue globale des fichiers vous pouvez accéder à la demande d'aide où se trouve le fichier.

37 Chaque document est toujours visible dans la vue globale des fichiers de n'importe quelle demande d'aide ?

Réponse : Oui chaque document que vous avez inséré dans les demandes d'aides d'un dossier X sera visible dans la vue globale des fichiers.

38 N'est-il pas possible d'enregistrer un document comme une demande REVIS dans une prestation REVIS ?

Réponse : Il n'est pas possible d'enregistrer un document dans une prestation, tout se passe au niveau de la demande d'aide

39 Si notre document n'est pas repris dans le listing proposé, peut-on créer un nouveau libellé ?

Réponse : Il est impossible de créer un nouveau libellé

40 Proposez-vous une solution backup online ? A voir peut-être avec votre équipe dirigeante ?

Réponse : Pour l'instant il n'existe pas de solution online mais nous avons un backup de l'application.

41 En cas de déménagement, est-ce que les documents insérés restent enregistrés ?

Réponse : Oui en cas de déménagement les documents insérés dans les demandes d'aides restent enregistrés tout comme votre dossier reste consultable.