

IBM Cúram Social Program Management



Guide Cúram Appeals

Version 6.05

IBM Cúram Social Program Management



Guide Cúram Appeals

Version 6.05

Note

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations contenues dans la section «Remarques», à la page 55.

Dernière révision : mai 2013

Cette édition s'applique à IBM Cúram Social Program Management v6.0 5 et toutes les versions ultérieures, sauf indication contraire dans de nouvelles éditions.

Eléments sous licence - Propriété d'IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. Tous droits réservés.

Table des matières

Figures	v	4.2.1 Création d'un type d'appel d'audience.	13
Tableaux	vii	4.2.2 Approbation d'un type d'appel d'audience	14
Avis aux lecteurs canadiens.	viii	4.2.3 Cycle de vie d'une audience	14
Chapitre 1. Introduction	1	4.2.4 Cycle de vie d'une décision de type d'appel d'audience.	16
1.1 Objet.	1	4.2.5 Annulation d'un type d'appel d'audience.	17
1.2 Public concerné	1	4.2.6 Réouverture d'un type d'appel d'audience	18
1.3 Conditions préalables	1	4.2.7 Etats du type d'appel d'audience	18
1.4 Chapitres contenus dans ce guide	1	4.3 Cycle de vie d'un type d'appel de revue d'audience.	19
Chapitre 2. Description des appels et des actions en justice.	3	4.3.1 Création d'un type d'appel de revue d'audience.	20
2.1 Appels	3	4.3.2 Approbation d'un type d'appel de revue d'audience.	20
2.1.1 Appelant(s) et défendeur	3	4.3.3 Cycle de vie d'une audience pour un type d'appel de revue d'audience	20
2.1.2 Tiers	4	4.3.4 Cycle de vie d'une décision de type d'appel de revue d'audience	22
2.1.3 Appels de plusieurs décisions	4	4.3.5 Annulation d'un type d'appel de revue d'audience.	24
2.1.4 Types d'appels	4	4.3.6 Etats de la revue d'audience	24
2.1.5 Niveaux d'appel	6	4.4 Cycle de vie d'un type d'appel de révision judiciaire	25
2.2 Actions en justice	6	4.4.1 Création d'une révision judiciaire et présentation d'une requête au tribunal	26
2.2.1 Demandes légales	6	4.4.2 Remise d'une transcription d'audience.	26
2.2.2 Audiences légales	7	4.4.3 Enregistrement de la décision de révision judiciaire	26
2.2.3 Ordonnances judiciaires	7	4.4.4 Mise en oeuvre des décisions de révision judiciaire	27
Chapitre 3. Utilisateurs et participants à l'appel	9	4.4.5 Clôture de la révision judiciaire	28
3.1 Introduction	9	4.4.6 Annulation d'une révision judiciaire	28
3.2 Utilisateurs du dossier d'audience	9	4.4.7 Etat de la révision judiciaire	28
3.2.1 Propriétaire de dossier d'audience	9	Chapitre 5. Présentation du processus d'action en justice.	29
3.2.2 Superviseur du dossier d'audience	9	5.1 Introduction	29
3.2.3 Organisateur d'audience.	9	5.2 Demande légale.	29
3.2.4 Employé d'audience	9	5.3 Audience légale.	29
3.2.5 Propriétaire de dossier	9	5.4 Ordonnance judiciaire.	30
3.2.6 Fonctionnaire d'audience et employé principal d'audience	10	5.5 Associations d'action en justice.	30
3.3 Participants au dossier d'audience	10	Chapitre 6. Délais d'appel	31
3.3.1 Représentants	10	6.1 Introduction	31
3.3.2 Interprètes	10	6.2 Délai d'appel de la décision initiale	31
3.3.3 Témoins.	10	6.3 Délai pour parvenir à une décision sur un appel	31
3.4 Utilisateurs de revue d'audience	10	6.4 Délai de mise en oeuvre d'une décision.	32
3.4.1 Propriétaire de revue d'audience	10	6.4.1 Extension du délai pour parvenir à une décision	32
3.4.2 Superviseur de revue d'audience	11	6.5 Délai de planification d'une audience	32
3.4.3 Organisateur d'audience pour la revue d'audience.	11	6.6 Délai d'envoi de la correspondance	33
3.4.4 Employé d'audience pour la revue d'audience.	11	6.7 Délai de dépôt des déclarations	33
3.4.5 Propriétaire du dossier	11	6.8 Extension de délai pour un dossier d'audience ouvert	33
3.4.6 Réviseurs d'audience	11		
3.5 Participants à la revue d'audience.	11		
3.6 Utilisateurs de la révision judiciaire et participants au dossier.	11		
Chapitre 4. Cycle de vie d'un appel	13		
4.1 Introduction	13		
4.2 Cycle de vie du type d'appel d'audience	13		

Chapitre 7. Correspondance d'appel . . . 35

7.1 Introduction	35
7.2 Accusé de réception de demande d'appel	35
7.3 Correspondance de rejet de demande d'appel	35
7.4 Correspondance de notification d'audience.	36
7.4.1 Notification d'audience pour un appel d'audience.	36
7.4.2 Notification d'audience pour une revue d'audience.	37
7.5 Correspondance d'ajournement d'audience.	38
7.6 Correspondance d'annulation de participation à l'audience	38
7.7 Correspondance de continuation d'audience	39
7.8 Correspondance de frais de représentation	39
7.9 Correspondance de déclaration d'appel d'audience.	40
7.10 Correspondance de notification de témoin	40
7.11 Correspondance d'assignation de témoin	41
7.12 Correspondance de décision et d'ordonnance d'audience.	41
7.13 Correspondance de requête de tribunal	42
7.14 Correspondance de transcription d'audience.	42
7.15 Correspondance d'annulation d'appel	43

Chapitre 8. Gestion des informations sur les appels et les actions en justice . 45

8.1 Introduction	45
8.2 Fonctionnalité de recherche	45
8.2.1 Recherche de dossier	45

8.2.2 Recherche de dossier d'anomalie	45
8.3 Anomalies en appel	45
8.4 Dossier et applications de programme refusées en appel	45
8.5 Appelants.	45
8.6 Demandes de transcription	46
8.7 Déclarations	46
8.8 Contacts téléphoniques	46
8.9 Relations d'appel	46
8.10 Evénements d'appel	46

Chapitre 9. Administration d'appels et d'actions en justice 49

9.1 Introduction	49
9.2 Contraintes temporelles	49
9.3 Sécurité des appels.	49
9.4 Administration des processus d'appel	50
9.5 Administration de clauses	51
9.6 Types et catégories d'actions en justice	51
9.7 Statuts juridiques	52

Chapitre 10. Conclusion 53

10.1 Récapitulatif	53
10.2 Informations complémentaires	53

Remarques 55

Marques	57
-------------------	----

Figures

Tableaux

1.	Etats du dossier d'audience	18	6.	Etats de la décision de revue d'audience	25
2.	Etats de l'audience	18	7.	Etats de la révision judiciaire.	28
3.	Etats de la décision de dossier d'appel	19	8.	Exemple de configuration de catégorie juridique et de type d'action en justice	52
4.	Etats de la revue d'audience	24			
5.	Etats de l'audience pour une revue d'audience	24			

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Chapitre 1. Introduction

1.1 Objet

Ce guide a pour objectif de définir les trois niveaux d'appel et de fournir une présentation détaillée du traitement des appels et des actions en justice. Après la lecture de ce guide, le lecteur devrait disposer de connaissances de base sur la manière dont les types d'appel sont utilisés pour contester une ou plusieurs décisions sur un dossier d'application de programme, de distribution de produit, de distribution d'évaluation, d'appel précédent ou d'anomalie. Le lecteur doit également être à même de comprendre comment les actions en justice sont utilisées pour enregistrer les actions et les directives concernant les participants.

Afin de mieux comprendre ces concepts, il convient de lire intégralement ce guide. Ce guide ne doit pas être utilisé comme un guide de formation ou d'utilisation.

1.2 Public concerné

Ce guide s'adresse aux analystes métier employés par l'organisation. On suppose que ce public dispose de solides connaissances des exigences opérationnelles de l'organisation. Les lecteurs ne requièrent aucune connaissance de l'application.

1.3 Conditions préalables

On suppose que le lecteur est familiarisé avec les concepts de base de la gestion des entreprises sociales (SEM, Social Enterprise Management), et notamment la gestion par l'organisation du traitement des appels.

Pour comprendre les rubriques abordées dans ce guide, le lecteur est invité à consulter le Guide de gestion des dossiers intégrés Cúram.

1.4 Chapitres contenus dans ce guide

La liste suivante décrit les chapitres contenus dans ce guide :

Description des appels et des actions en justice

Ce chapitre contient une définition générale des appels et présente les trois types d'appels. Il décrit le concept des appelants et du défendeur, des tiers, des niveaux d'appels et des recours contre des décisions de dossier ou d'anomalie multiples. Ce chapitre contient également une définition générale des actions en justice et présente le concept des audiences légales, des demandes légales et des ordonnances juridiques.

Utilisateurs et participants au dossier

Ce chapitre contient une présentation des utilisateurs et des participants au dossier qui jouent un rôle dans chaque type d'appel.

Cycle de vie d'un appel

Ce chapitre contient une présentation du cycle de vie de chaque type d'appel.

Présentation du processus d'action en justice

Ce chapitre contient une présentation détaillée du processus d'action en justice et de la gestion des audiences légales, des demandes légales et des ordonnances juridiques.

Délais d'appel

Ce chapitre décrit les délais qui doivent être définis lors du processus d'appel.

Correspondance d'appel

Ce chapitre décrit la correspondance transmise lors du processus d'appel.

Gestion des informations d'appel et d'action en justice

Ce chapitre contient des informations sur la gestion des informations d'appel, telles que les demandes de transcription, les déclarations et les événements.

Administration des appels et des actions en justice

Ce chapitre contient une présentation des aspects relatifs aux appels et aux actions en justice définis dans le cadre des services d'administration de l'application. Pour les appels, ils comprennent les contraintes temporelles, la sécurité, les processus d'appel et les clauses et pour les actions en justice, les catégories et types d'actions en justice, ainsi que les statuts juridiques.

Chapitre 2. Description des appels et des actions en justice

2.1 Appels

Un appel est une demande de révision d'une ou de plusieurs décisions relatives à des applications de programme refusées, des dossiers de distribution de produits ou des dossiers d'anomalies. Un appel est créé pour gérer les appels sur des dossiers de distribution de produits, des dossiers d'appel précédents, des applications de programme qui ont été refusées et des dossiers d'anomalies.

Tous les types d'appels comptent un ou plusieurs appelants qui interjettent l'appel et un défendeur qui soutient la décision initiale. Une personne peut faire appel de toute décision prise sur son application, dossier de distribution de produit et dossier d'anomalie. L'organisation peut également contester une ou plusieurs décisions.

Un appel peut être interjeté pour plusieurs raisons. Un participant au dossier qui a demandé à bénéficier d'une prestation et a été jugé irrecevable ou dont les versements de prestation sont réduits peut contester les circonstances ayant abouti à ces conclusions et décider par conséquent de faire appel.

Lorsqu'une application, un dossier de distribution de produit ou un dossier d'anomalie fait l'objet d'un appel, un dossier d'appel est créé pour gérer l'appel. Une série d'événements, notamment la collecte des déclarations, la planification des audiences, le choix de casser ou non la décision sur l'application, la distribution du produit ou l'anomalie, et la mise en oeuvre conséquente de la décision d'appel est alors déclenchée. La série d'étapes franchie par un dossier d'appel tout au long de son cycle de vie, c'est-à-dire, la progression des événements de l'appel, s'appelle un cycle de vie d'appel.

Cúram Appeals™ inclut trois types d'appels : l'appel d'audience, l'appel de revue d'audience et l'appel de révision judiciaire. Chacun des ces types d'appels est traité de manière différente.

2.1.1 Appelant(s) et défendeur

Un appelant est une partie (généralement l'appelant principal) qui conteste une décision prise par l'organisation et fait appel. Par exemple, une personne peut faire appel d'une décision où il/elle est considéré(e) comme inéligible à des allocations de chômage.

Tous les dossiers d'appel comptent au moins un appelant. Dans certains cas, un dossier d'appel peut compter plusieurs appelants. Par exemple, si plusieurs demandeurs sont insatisfaits d'une décision prise par l'organisation concernant leur application, dossier de distribution de produit ou dossier d'anomalie, l'organisation peut, si elle le souhaite, examiner tous ces derniers à l'audience. Pour remédier à cette situation, l'organisation peut ajouter chaque demandeur à un appel en tant qu'appelant. Chaque appelant ajouté verra la décision concernant son refus d'application de programme, de dossier de distribution de produit ou de dossier d'anomalie examinée à l'audience tenue pour l'appel. Pour de plus amples informations, reportez-vous au chapitre 2.1.3, «Appels de plusieurs décisions», à la page 4 ci-dessous.

Un défendeur est une partie qui répond à un appel déposé par un appelant. Cette partie défend la décision ayant donné lieu à l'appel.

L'organisation joue toujours l'un de ces rôles, c'est-à-dire que l'organisation est toujours l'appelant ou le défendeur. Si l'organisation est le défendeur, l'appelant est généralement le principal client ou candidat de l'application ou du dossier d'origine.

Inversement, si le défendeur est un participant au dossier, l'appelant doit être l'organisation.

Cúram Appeals permet également d'ajouter des appelants qui ne sont pas directement associés à une application, un dossier de distribution de produit ou un dossier d'anomalie existant dans un dossier d'appel. Cela permet d'inclure des participants supplémentaires intéressés par l'appel dans l'audience tenue pour le dossier d'appel.

2.1.2 Tiers

Un tiers est un participant autre que le(s) appellant(s) et le défendeur qui est impliqué dans un appel d'audience. Par exemple, un employeur peut être enregistré comme tiers sur un appel d'audience. L'organisation peut, si elle le souhaite, déterminer le client principal comme inéligible en raison d'une divergence entre les preuves fournies par le client principal et celles présentées par son employeur. Si le client principal fait appel de la décision, il est enregistré en tant qu'appellant, l'organisation est enregistrée en tant que défendeur et l'employeur est enregistré comme tiers. Un tiers peut être tout participant, par exemple, employeur, fournisseur d'informations ou fournisseur de services.

Les tiers ne sont pas tenus d'assister aux audiences planifiées pour un appel d'audience. Si un tiers choisit de ne pas assister à l'audience, il est informé du résultat de l'audience. Des tiers peuvent être ajoutés aux appels d'audience ou supprimés de ces derniers. Si un tiers est retiré d'un appel d'audience pour lequel une audience est planifiée, il est informé que sa présence à l'audience n'est plus nécessaire.

2.1.3 Appels de plusieurs décisions

Un dossier d'appel peut traiter plusieurs décisions requises sur les applications de programme, dossiers de distribution de produits et/ou d'anomalies portés en appel. Comme précédemment décrit, un certain nombre d'applications de programme refusées, dossiers de distribution de produits ou dossiers d'anomalies peuvent être associés à un appel et chacun d'eux peut appartenir à un participant différent. Par exemple, plusieurs participants peuvent avoir le même problème avec un employeur. Plusieurs participants peuvent faire appel si des allocations leur sont refusées en fonction des divergences observées entre les preuves qu'ils fournissent et les preuves présentées par leur employeur. Dans ce cas, l'organisation peut, si elle le souhaite, examiner toutes les anomalies de nature similaire dans le cadre du dossier d'appel.

Par conséquent, un participant peut faire simultanément appel de plusieurs décisions concernant ses applications de programme refusées, son dossier de distribution de produit ou son dossier d'anomalie. Par exemple, si l'organisation refuse à un participant des allocations de chômage sur un dossier et réduit le montant des allocations pour garde d'enfant sur un autre dossier, le participant peut demander que les deux décisions de dossier soient examinées dans le cadre d'un dossier d'appel unique.

La décision de combiner plusieurs appels dans une audience unique appartient à l'organisation. Si plusieurs applications de programme, dossiers de distribution de produits ou dossiers d'anomalies ont été examinés à l'audience, une résolution est adoptée pour chacun d'eux et une décision globale est déterminée en fonction des résolutions.

Si plusieurs éléments sont portés en appel dans un dossier d'appel unique, le système vérifie la configuration du processus d'appel pour chaque application, produit ou anomalie associé à l'appel. Plusieurs décisions peuvent être examinées à des audiences partageant la même configuration de processus d'appel.

2.1.4 Types d'appels

Il existe trois types d'appels : l'appel d'audience, l'appel de revue d'audience et l'appel de révision judiciaire. Chaque type d'appel a un objectif spécifique. Les sections suivantes décrivent en détail chaque type d'appel.

2.1.4.1 Type d'appel d'audience

L'appel d'audience a pour objectif de gérer les audiences tenues pour faire appel d'une décision sur une application de programme, un dossier de distribution de produit, un dossier d'anomalie, un appel précédent ou une combinaison de ces derniers. Une audience est planifiée pour résoudre les décisions

concernant le(s) appellant(s) sur l'appel. Ces audiences sont organisées par l'organisation et présidées par un fonctionnaire d'audience qui n'a pas impliqué dans la décision d'origine ayant donné lieu à l'appel. Les dossiers d'audience donnent au(x) appellant(s) et au défendeur la possibilité de faire valoir leurs positions à une audience qui est organisée par un fonctionnaire employé par l'organisation. De cette manière, le ou les appelants peuvent fournir des informations supplémentaires et si nécessaire, inviter d'autres participants au dossier à l'audience pour témoigner en leur nom.

Les audiences peuvent être orales ou basées sur des documents. Une audience orale est une audience qui est tenue sur le site d'une organisation, par téléphone ou au domicile de l'appelant. Un nombre illimité de participants au dossier et d'utilisateurs peut assister à une audience orale. Une audience par téléphone, sur site, à domicile ou interne peut être tenue lorsqu'il n'existe qu'un seul appellant sur l'appel de dossier d'audience. S'il existe plusieurs appelants, l'audience peut se dérouler sur le site d'une organisation ou en interne.

Le fonctionnaire de l'audience est chargé de parvenir à une ou plusieurs décisions sur des anomalies présentées à l'audience. Une audience interne est une audience décidée par un fonctionnaire d'audience qui repose uniquement sur l'examen de preuves et de déclarations soumises par les participants au dossier. Dans ce cas, les participants n'assistent à aucune audience orale.

A l'exception des audiences internes, les participants sont automatiquement invités à assister à toutes les autres audiences planifiées pour un dossier d'appel. La correspondance est automatiquement générée pour informer les participants au dossier d'audience de l'audience planifiée.

2.1.4.2 Type d'appel de revue d'audience

Comme un appel d'audience, une revue d'audience est un appel visant à casser une décision sur une application de programme refusée, un dossier de distribution de produit, un dossier d'anomalie ou un appel précédent. Contrairement à un appel d'audience, les décisions de revue d'audience ne sont pas tranchées par un fonctionnaire d'audience, et seuls certains participants au dossier peuvent assister à une revue d'audience. Une revue d'audience est parfois appelée examen en conseil d'appel. Le conseil d'appel est une commission impartiale composée de réviseurs d'audience qui ne sont impliqués dans aucune décision précédente sur le dossier. Les réviseurs d'audience sont chargés de parvenir à une ou plusieurs décisions sur les anomalies présentées à l'audience. Une fois qu'une décision est prise à l'audience, les informations sur la décision sont saisies par les réviseurs d'audience.

La principale différence entre un appel d'audience et un appel de revue d'audience est qu'un appel d'audience est présidé par un fonctionnaire d'audience alors qu'une revue d'audience est organisée par un ou plusieurs réviseurs d'audience.

Les parties invitées à assister aux audiences diffèrent également selon qu'il s'agit d'une revue d'audience ou d'un appel d'audience. Les représentants sont les seuls participants au dossier invités à assister à une revue d'audience.

2.1.4.3 Type d'appel de révision judiciaire

Une révision judiciaire est un appel qui est interjeté par un tribunal pour renverser une décision sur une application de programme, un dossier de distribution de produit, un dossier d'anomalie ou un appel précédent. Si une décision est portée en appel en vue d'une révision judiciaire, il appartient au tribunal compétent de l'annuler. La principale différence entre une révision judiciaire et d'autres types d'appels est qu'une révision judiciaire est organisée en dehors de l'organisation et qu'elle échappe donc au contrôle de l'organisation. La prise de décision n'est pas gérée dans le cadre du processus d'appel. La seule information saisie pour une révision judiciaire est le fait qu'elle a lieu. Lorsqu'une décision est prise pour la révision judiciaire, elle est enregistrée dans le système par un utilisateur de l'organisation.

Une révision judiciaire peut être sollicitée par un participant ou par l'organisation, et est initiée en déposant une requête auprès des tribunaux. La requête de tribunal pour tous les appels de révision judiciaire est jointe au dossier de révision judiciaire.

2.1.5 Niveaux d'appel

La plupart des organisations ont une procédure d'appel en place qui permet la remontée hiérarchique d'une décision d'appel vers un niveau supérieur. Par exemple, si un appelant perd en appel, il peut demander qu'un organe décisionnel supérieur casse la décision prise pour l'appel précédent. Pour permettre la remontée hiérarchique d'un appel vers un organe décisionnel supérieur, chaque processus d'appel comprend un ou plusieurs niveaux ou étapes. Un type d'appel est spécifié pour chaque étape de l'appel.

L'organisation peut, si elle le souhaite, mettre en oeuvre un processus d'appel qui utilise deux des trois types d'appels. Par exemple, elle peut désigner le premier niveau d'appel comme appel d'audience, le deuxième niveau d'appel comme revue d'audience et ne pas mettre du tout le type d'appel de révision judiciaire en oeuvre. Par conséquent, le même type d'appel peut être utilisé à de nombreux niveaux d'appel pour une application, un produit ou un dossier d'anomalie. Par exemple, l'organisation peut, si elle le souhaite, tenir un appel d'audience comme premier et deuxième niveau d'appel. De plus, l'organisation peut décider de créer un type d'appel à n'importe quel niveau d'appel. Le processus de remontée hiérarchique vers une autre étape peut être configuré et défini pour chaque dossier intégré de distribution de produit, d'anomalie ou d'application à l'aide de l'application Administration.

L'utilisation de différents niveaux de traitement des appels a pour avantage de permettre la présentation de nouvelles preuves indisponibles pour un appel précédent au niveau d'appel suivant et d'établir un rapport entre les deux appels.

2.2 Actions en justice

Les actions en justice permettent à l'organisation de gérer des directives, des actions ou d'autres activités concernant les participants qui sont exercées par une autorité légale. Les exemples de directives et d'actions incluent des audiences, des requêtes, des ordonnances et des demandes.

Par exemple, un tribunal peut décider de tenir une audience pour condamner un participant ayant commis un délit. L'organisation peut également préparer une requête pour un tribunal afin de prendre une décision sur un délit commis par un participant. Les actions en justice peuvent résulter d'une autre action en justice, décision ou pour tout autre motif jugé approprié par l'organisation.

Trois catégories principales d'action en justice sont prises en charge :

- Demande légale
- Audience légale
- Ordonnance judiciaire

Notez que le processus de gestion des audiences pour les audiences légales et les audiences tenues pour les appels est identique.

Il est possible de définir et de classer de nouvelles actions en justice dans le cadre de l'administration du système. Pour de plus amples informations, reportez-vous au chapitre 9.6, «Types et catégories d'actions en justice», à la page 51.

2.2.1 Demandes légales

Une demande légale est une requête officielle déposée auprès d'un tribunal pour prendre des mesures en fonction d'une situation impliquant un participant. Par exemple, l'organisation peut demander à un avocat de déposer une requête en son nom afin de retirer de son foyer un enfant en situation de danger. Une demande légale résulte généralement d'une audience formelle ou informelle. Le demandeur est le participant qui demande au tribunal de statuer sur la question. La requête peut être complétée et déposée par un représentant agissant pour le compte de l'organisation. Le défendeur est la personne qui fait l'objet de la requête et qui répond aux accusations du tribunal ou aux sanctions imposées par ce dernier.

Par exemple, James Smith est arrêté par l'agent de police Bill suite à un acte de vandalisme dans une bibliothèque. Un dossier est créé par l'organisation et les détails de l'infraction consignés. Sur la base des infractions consignées contre James, l'organisation dépose une requête pour délit auprès du tribunal. L'organisation est considérée comme demandeur et James, comme défendeur de cette requête.

Une demande légale peut compter plusieurs participants, parmi lesquels le demandeur, le défendeur et tout autre participant impliqué dans la requête.

Pour de plus amples informations sur la gestion des demandes légales, reportez-vous au chapitre Chapitre 5, «Présentation du processus d'action en justice», à la page 29.

2.2.2 Audiences légales

Une audience légale est une procédure judiciaire exercée devant un juge ou une autorité légale. Une autorité légale peut être un tribunal ou un juge administratif. Les audiences légales peuvent résulter d'autres actions en justice, telles que des requêtes et des ordonnances judiciaires.

Par exemple, en fonction d'une requête déposée par une organisation, un tribunal peut organiser une audience, qui engendre la création d'une audience légale pour James Smith. L'audience légale inclut une audience planifiée. Bill, l'agent de police ayant procédé à l'arrestation, est appelé à témoigner pour l'organisation afin de fournir des informations importantes sur James et des détails des incidents qui ont conduit à son arrêt à l'extérieur de l'édifice de la bibliothèque municipale. Selon les rapports du témoin, un juge déclare James Smith coupable et le condamne à 100 heures de travail d'intérêt général.

Pour de plus amples informations sur la gestion des audiences légales, reportez-vous au chapitre Chapitre 5, «Présentation du processus d'action en justice», à la page 29.

2.2.3 Ordonnances judiciaires

Une ordonnance judiciaire est une directive prononcée par une autorité légale concernant un participant. Elle peut être créée en réponse à une application par le gouvernement à l'encontre d'un criminel ou un d'auteur présumé, ou en réponse à une demande déposée pour le compte d'un participant à la charge de l'organisation. Par exemple, une ordonnance judiciaire peut être une peine prononcée par une autorité légale pendant une audience légale à l'encontre d'un participant. Une ordonnance judiciaire est généralement favorable ou défavorable à un participant.

Une ordonnance judiciaire peut être créée en conséquence d'une audience légale, d'une demande légale ou indépendamment. Une ordonnance judiciaire contient les détails du jugement rendu par l'autorité légale ou le tribunal sur une requête ou une audience. Par exemple, elle peut contenir les détails de la peine ou les recommandations fournies aux divers participants impliqués. Si une autorité légale condamne un participant à 100 heures de travail d'intérêt général durant l'audience légale associée, la peine est enregistrée en tant qu'ordonnance de détention.

Une ordonnance judiciaire ne fait pas de distinction entre les participants selon les rôles (par exemple, demandeur ou défendeur).

Pour de plus amples informations sur la gestion des ordonnances judiciaires, reportez-vous au chapitre Chapitre 5, «Présentation du processus d'action en justice», à la page 29.

Chapitre 3. Utilisateurs et participants à l'appel

3.1 Introduction

Plusieurs utilisateurs sont désignés pour gérer différents aspects de chaque appel. En outre, des rôles de participant au dossier sont affectés à tous les individus ou groupes qui jouent un rôle dans l'appel. Ce chapitre contient des informations sur les utilisateurs et les participants au dossier pour les types d'audience d'appel, de revue d'audience et d'appel de révision judiciaire.

3.2 Utilisateurs du dossier d'audience

Un type d'appel d'audience est déplacé d'une étape à l'autre de son cycle de vie par des utilisateurs disposant de certains privilèges. Sept rôles peuvent être affectés à un utilisateur : le rôle de propriétaire de dossier d'audience, le rôle de superviseur de dossier d'audience, le rôle d'organisateur d'audience, le rôle d'employé d'audience, le rôle de propriétaire de dossier, le rôle de fonctionnaire d'audience et le rôle d'employé principal d'audience. Chaque rôle définit la nature de l'implication de l'utilisateur dans le dossier d'audience.

3.2.1 Propriétaire de dossier d'audience

Le propriétaire du type d'appel d'audience est l'utilisateur qui crée le dossier d'audience. Outre la création de l'appel d'audience, le propriétaire du dossier d'audience est chargé de tenir à jour les informations de l'audience, telles que les déclarations, les demandes de transcription et les événements.

Le propriétaire de l'appel d'audience est chargé de gérer les détails de l'audience pour le dossier d'audience si aucun employé d'audience n'est affecté au dossier d'audience.

3.2.2 Superviseur du dossier d'audience

Le superviseur d'appel d'audience approuve ou rejette la création du dossier d'audience. Le superviseur d'appel d'audience gère le dossier d'audience en l'approuvant afin qu'une audience puisse être planifiée.

Le superviseur du dossier d'audience est par défaut un utilisateur auquel le propriétaire du dossier d'audience rend compte.

3.2.3 Organisateur d'audience

L'organisateur d'audience est l'utilisateur qui planifie une ou plusieurs audiences sur l'appel d'audience. Lorsqu'un dossier d'audience est approuvé, le système envoie une tâche à tous les utilisateurs disponibles qui sont affectés au rôle d'utilisateur organisateur d'audience. L'utilisateur qui réserve cette tâche est chargé de planifier une ou plusieurs audiences sur le dossier d'audience.

3.2.4 Employé d'audience

L'employé d'audience gère les audiences sur l'appel d'audience. Si aucun employé d'audience n'est affecté au dossier d'audience, le propriétaire du dossier d'audience gère l'audience. La gestion des audiences englobe la planification (ou reprogrammation) de l'audience et l'enregistrement de la participation à l'audience. Après la planification d'une audience, le système envoie une tâche à un utilisateur disponible disposant de privilèges d'employé d'audience. Une fois que l'utilisateur réserve la tâche, le rôle d'employé d'audience lui est affecté.

3.2.5 Propriétaire de dossier

Le propriétaire d'une application de programme, d'un dossier de distribution de produit ou d'un dossier d'anomalie dont une décision est portée en appel est automatiquement inclus dans le dossier d'audience

et se voit également affecter un rôle d'utilisateur. Cet utilisateur est chargé de mettre en oeuvre les décisions de dossier d'appel. L'organisation peut également inviter le propriétaire du dossier à assister aux audiences.

3.2.6 Fonctionnaire d'audience et employé principal d'audience

Le fonctionnaire d'audience est chargé de présider l'audience pour l'appel d'audience, de prendre une décision sur l'appel et de créer la documentation relative à la décision d'appel. Cet utilisateur supervise la gestion du dossier d'audience.

3.3 Participants au dossier d'audience

Un participant au dossier d'audience est un participant qui joue un rôle dans le dossier d'audience. Les principaux participants sont le(s) appelant(s) et le défendeur. Les participants au dossier d'audience incluent également les représentants, les tiers, les interprètes d'audience et les témoins à l'audience.

3.3.1 Représentants

Un représentant est un participant qui assiste à une audience pour le compte d'un un de plusieurs appelants. Par exemple, un représentant peut être un avocat engagé pour représenter le(s) appelant(s) à l'audience. Un utilisateur peut ajouter des appelants supplémentaires et supprimer l'association entre un représentant et un appelant, si nécessaire. Si un représentant d'audience facture des honoraires, l'organisation doit les approuver avant qu'ils ne lui soient versés.

3.3.2 Interprètes

La présence d'interprètes peut être nécessaire aux audiences afin de faciliter la communication entre les participants. Un interprète peut être un fournisseur de services enregistré. Les interprètes qui ne sont pas déjà inscrits dans le système sont enregistrés en tant que participants représentatifs.

3.3.3 Témoins

Un témoin témoigne sous serment à une audience. Il peut être appelé à fournir des preuves à une audience pour le compte de tous les appelants sur un dossier d'appel. Si le témoin n'est pas bénévole, une convocation est envoyée au témoin pour lui demander de comparaître à l'audience. Sinon, une correspondance de planification d'audience est envoyée au témoin. Les témoins peuvent être des médecins, des infirmières de santé publique ou d'autres personnes connaissant les besoins du ou des appelants. Un témoin peut être une personne enregistrée ou un participant non inscrit qui est ultérieurement enregistré en tant que représentant dans le système aux fins de l'appel.

3.4 Utilisateurs de revue d'audience

Un type de revue d'audience est déplacé d'une étape à l'autre de son cycle de vie par des utilisateurs disposant de certains privilèges. Sept rôles peuvent être affectés à un utilisateur : le rôle de propriétaire de la révision d'audience, le rôle de superviseur de la revue d'audience, le rôle d'organisateur de l'audience de révision, le rôle d'employé de l'audience de révision, le rôle de propriétaire de dossier, le rôle de réviseur d'audience et le rôle de réviseur principal d'audience. Chaque rôle définit la nature de l'implication de l'utilisateur dans la revue d'audience.

3.4.1 Propriétaire de revue d'audience

Le propriétaire de la revue d'audience est l'utilisateur qui crée la revue d'audience. Il s'agit de l'assistant social qui crée la demande d'audience d'appel initiale. Outre la création de la revue d'audience, le propriétaire de la revue d'audience est chargé de tenir à jour les informations de revue d'audience, telles que les déclarations, les demandes de transcription et les événements.

Le propriétaire de la revue d'audience est chargé de gérer les détails de l'audience pour le dossier d'audience si aucun employé d'audience n'est affecté à la revue d'audience.

3.4.2 Superviseur de revue d'audience

Le superviseur de la revue d'audience approuve ou rejette la création de la revue d'audience. Le superviseur de la revue d'audience gère la revue d'audience en l'approuvant afin qu'une audience puisse être planifiée.

Le superviseur de la revue d'audience est par défaut un utilisateur auquel le propriétaire de la revue d'audience rend compte.

3.4.3 Organisateur d'audience pour la revue d'audience

L'organisateur d'audience de révision est l'utilisateur qui organise une ou plusieurs audiences sur la revue d'audience. Lorsqu'une revue d'audience est approuvée, le système envoie une tâche à tous les utilisateurs disponibles qui sont affectés au rôle d'utilisateur organisateur d'audience. L'utilisateur qui réserve cette tâche est chargé de planifier une ou plusieurs audiences sur la revue d'audience.

3.4.4 Employé d'audience pour la revue d'audience

L'organisation peut affecter un employé d'audience à la revue d'audience. L'employé d'audience gère les audiences sur la revue d'audience. Si aucun employé d'audience n'est affecté à la revue d'audience, l'employé du dossier tient également à jour les détails de l'audience. L'organisation peut affecter un employé d'audience à la revue d'audience qui assume la responsabilité de la gestion des audiences. L'employé d'audience peut tenir à jour les détails de l'audience, tels que la participation à l'audience et les pièces jointes à l'audience. Après la planification d'une audience, le système envoie une tâche à un utilisateur disponible disposant de privilèges d'employé d'audience. Une fois que l'utilisateur réserve la tâche, le rôle d'employé d'audience lui est affecté.

3.4.5 Propriétaire du dossier

Le propriétaire d'un dossier ou d'une anomalie dont une décision est portée en appel est automatiquement inclus dans la revue d'audience et joue également le rôle d'utilisateur sur la revue d'audience. Cet utilisateur est chargé de mettre en oeuvre les décisions de revue d'audience. L'organisation peut également inviter le propriétaire du dossier à assister aux audiences.

3.4.6 Réviseurs d'audience

Le réviseur d'audience est chargé de présider l'audience, de prendre une décision sur la revue d'audience et de créer la documentation relative à la décision d'audience.

3.5 Participants à la revue d'audience

Un participant à la revue d'audience est un participant qui joue un rôle dans une revue d'audience, dont le plus important est le(s) appellant(s) et le défendeur. Les participants à l'audience peuvent également inclure des représentants qui assistent à une audience pour le compte d'un appellant. Un représentant d'audience peut être un avocat engagé pour représenter un ou plusieurs appelants à l'audience. Si un représentant d'audience facture des honoraires, l'organisation doit les approuver avant qu'ils ne lui soient versés.

3.6 Utilisateurs de la révision judiciaire et participants au dossier

La révision judiciaire étant gérée en dehors de l'organisation, le nombre de rôles d'utilisateur et de participants au dossier est extrêmement réduit.

Il existe deux types d'utilisateurs : le propriétaire de dossier de révision judiciaire et le propriétaire de dossier de ou des éléments d'origine en appel.

Le propriétaire du dossier de révision judiciaire est l'utilisateur qui crée le dossier de révision judiciaire. Il ou elle tient à jour des informations sur la révision judiciaire, les demandes de transcription et les événements. Toutes les décisions prises lors d'une révision judiciaire sont enregistrées dans le système par le propriétaire du dossier de révision judiciaire.

Le propriétaire d'un dossier ou d'une anomalie dont une décision est portée en appel est automatiquement inclus en tant que rôle d'utilisateur dans la révision judiciaire. Cet utilisateur est chargé de mettre en oeuvre les décisions de révision judiciaire.

Il existe trois types possibles de participants au dossier : l'appelant, le défendeur et tous les représentants de l'audience. Un représentant d'audience peut être un avocat engagé pour représenter le(s) appelant(s) à l'audience. Si un représentant d'audience facture des honoraires, l'organisation doit les approuver avant qu'ils ne lui soient versés.

Chapitre 4. Cycle de vie d'un appel

4.1 Introduction

Chaque type d'appel franchit une série d'étapes au cours de son cycle de vie. Chacune de ces étapes joue un rôle différent dans la gestion des éléments examinés dans le cadre de l'appel. Les cycles de vie de l'audience d'appel, de la revue d'audience et de la révision judiciaire sont décrits dans les sections suivantes.

4.2 Cycle de vie du type d'appel d'audience

Le cycle de vie de l'appel d'audience commence par la création. Une fois l'appel d'audience créé, des applications de programme, des dossiers de distribution de produits ou des dossiers d'anomalies supplémentaires peuvent être ajoutés. Chacun de ces « éléments en appel » doit être approuvé avant qu'une audience ne puisse être organisée et gérée dans le cadre de l'appel.

Chaque audience planifiée pour l'appel d'audience possède un cycle de vie propre, qui englobe la planification de l'audience, l'invitation des participants à l'audience et le déroulement de l'audience.

Le cycle de vie de l'appel d'audience et le cycle de vie de l'audience planifiée sont fusionnés lorsqu'une décision est saisie pour l'appel d'audience. Comme pour l'appel d'audience, chaque décision suit un cycle de vie propre qui est géré dans le cadre de l'appel d'audience. Une fois l'audience terminée, la décision prise à l'audience est documentée et jointe au dossier d'audience. La décision prise à l'audience est également saisie pour chaque élément porté en appel sur le dossier d'audience. En fonction des décisions saisies pour chaque élément en appel, une décision globale est déterminée automatiquement. La décision est alors soumise à approbation, et peut être approuvée ou rejetée. Les décisions approuvées doivent ensuite être mises en oeuvre par le propriétaire du dossier ou de l'anomalie d'origine qui a donné lieu à l'appel.

Les appels d'audience peuvent être annulés à n'importe quelle étape de leur traitement. De plus, un appel d'audience annulé peut être rouvert sur présentation d'un motif valable.

4.2.1 Création d'un type d'appel d'audience

La première étape du cycle de vie de l'appel d'audience est la création. Ce processus permet de définir le refus du programme d'application, le dossier de distribution de produit ou le dossier d'anomalie qui est porté en appel, l'appelant ou le défendeur de l'appel, ainsi que les détails de l'appel.

Un appel d'audience est d'abord créé afin de contester une ou plusieurs décisions sur une application de programme refusée, un dossier de distribution de produit, un dossier d'appel précédent ou un dossier d'anomalie. Vous pouvez ajouter autant d'applications de programme refusées, de dossiers de distribution de produits ou de dossiers d'anomalies que vous le souhaitez au nouvel appel d'audience. L'ajout d'un de ces éléments à l'appel d'audience signifie que vous souhaitez qu'il soit examiné à l'audience tenue pour le dossier d'appel d'audience. Chaque application de programme refusée, dossier de distribution de produit, dossier d'appel précédent ou dossier d'anomalie supplémentaire qui est ajouté à l'appel d'audience peut appartenir potentiellement à un appelant différent.

Notez que les appels d'audience peuvent être uniquement créés sur des dossiers d'anomalies pour lesquels une résolution a été approuvée. Pour de plus amples informations sur les résolutions d'anomalies, consultez le Guide Cúram Issue Management.

Lors de la création d'un appel d'audience, l'utilisateur indique le nom de l'appelant relatif à l'appel, le nom du défendeur et les détails de l'appel. Les détails de l'appel incluent une estimation du niveau de

difficulté de l'appel, le motif de l'appel, toute urgence associée à l'appel (par exemple, une menace d'expulsion, si l'appelant souhaite ou non prolonger les prestations pour la durée de l'appel et les dates importantes). La date de réception de la demande d'appel par l'organisation est enregistrée. Si le dossier d'appel d'audience est créé pour une application de programme, un dossier de distribution de produit ou un dossier d'appel précédent, la date d'effet de la décision sur le dossier d'origine porté en appel est indiquée. Si le dossier d'audience est créé pour un dossier d'anomalie, la date d'approbation de la résolution de l'anomalie est enregistrée.

L'utilisateur peut envoyer un avis de réception à l'appelant. Ce dernier permet de confirmer la création de l'appel. S'il existe plusieurs demandes d'appel pour l'appel, c'est-à-dire si plusieurs éléments ont été ajoutés à l'appel, l'utilisateur peut générer un avis d'appel unique qui accuse réception de toutes les demandes d'appel. Cette notification est envoyée à chaque appelant sur l'appel de dossier d'audience.

4.2.2 Approbation d'un type d'appel d'audience

La deuxième étape du cycle de vie du dossier d'audience est l'approbation de l'appel d'audience. Cette étape consiste à vérifier qu'une audience peut être organisée pour l'élément en appel. Au cours de cette étape, chaque élément en appel lié au dossier d'appel d'audience est soit approuvé, soit rejeté, généralement par un superviseur du dossier d'audience.

Si l'appel d'audience comporte plusieurs dossiers, chacun de ces dossiers en appel doit être approuvé. Seuls les dossiers en appel approuvés seront examinés à l'audience organisée pour le dossier d'audience.

L'état de l'appel d'audience varie selon l'état de l'élément en appel. Si un élément porté un appel sur un appel d'audience est approuvé, l'état du dossier d'appel d'audience est également approuvé. Notez toutefois que s'il existe plusieurs éléments en appel et que l'un d'eux est rejeté ou qu'un dossier d'appel d'audience est défini comme rejeté, l'état de l'appel d'audience reste ouvert.

Notez que les anomalies ajoutées à l'appel de dossier d'audience ne requièrent aucune approbation.

4.2.3 Cycle de vie d'une audience

Une fois le dossier d'appel d'audience approuvé, le cycle de vie de l'audience commence. Ce dernier comprend toutes les étapes aboutissant à l'audience, de la planification à la conclusion. Cette audience est présidée par un fonctionnaire d'audience, utilisateur de l'organisation n'ayant pris aucune part à la décision d'origine ou à un appel précédent. Le fonctionnaire d'audience est chargé de prendre une décision sur l'appel à l'issue de l'audience.

Une audience doit être organisée et conclue avant qu'une décision ne puisse être saisie pour le dossier d'appel d'audience. En outre, les audiences gérées dans le cadre d'un dossier d'audience peuvent être reprogrammées, prorogées ou ajournées.

Chaque étape du cycle de vie de l'audience inclut un ordre précis de fonctionnalités, décrites ci-dessous.

4.2.3.1 Planification d'une audience pour un type d'appel d'audience

La première étape du cycle de vie d'une audience est la planification. Si l'appel d'audience compte un seul appelant, quatre types d'audiences peuvent être planifiés : une audience par téléphone, une audience à domicile organisée au domicile de l'appelant, une audience sur site organisée sur un site de l'organisation et une audience interne si le fonctionnaire d'audience prend une décision sur l'appel d'audience en se fondant uniquement sur les déclarations et les preuves fournies par les participants au dossier. Si l'appel d'audience compte plusieurs appelants, seules les audiences sur site et internes sont disponibles comme options de planification de l'audience.

Pour organiser des audiences par téléphone, à domicile et sur site, des informations pertinentes doivent être tenues à jour pour l'audience. Par exemple, les audiences qui doivent se dérouler au domicile d'un appelant ou d'un défendeur requièrent la communication d'une adresse appropriée.

Pour toutes les audiences planifiées, un avis est envoyé à tous les participants au dossier tenus d'assister à l'audience pour les informer que l'audience aura lieu. Cet avis inclut la date à laquelle les déclarations doivent être reçues afin d'être examinées. Les audiences à domicile, par téléphone et sur site requièrent également que les participants appropriés soient invités à l'audience. La participation de chaque utilisateur peut être mise à jour une fois l'audience tenue. De plus, les utilisateurs peuvent être supprimés de la liste de participation, ce qui permet d'annuler effectivement leur invitation à l'audience.

L'ensemble des audiences pour les appels d'audience étant présidés et tranchés par un fonctionnaire, la majeure partie de l'étape de planification d'une audience consiste à désigner un fonctionnaire disponible. Des fonctionnaires d'audience peuvent être désignés en saisissant une date et en vérifiant leur disponibilité à cette date ou en demandant au système de rechercher automatiquement la prochaine date à laquelle des fonctionnaires d'audience sont disponibles. Une planification automatique est possible pour tous les types d'audiences, excepté pour les audiences internes, qui se tiennent à la discrétion du fonctionnaire d'audience. Aucune autre personne ne participe à l'audience et des transcriptions ne peuvent pas être demandées pour ce type d'audience. Pour les audiences sur site, le système recherche automatiquement la prochaine date à laquelle un utilisateur et un lieu spécifique sont disponibles.

4.2.3.2 Conclusion d'une audience pour un type d'appel d'audience

La dernière étape du cycle de vie d'une audience est la conclusion. Cette étape consiste à vérifier qu'une décision est disponible pour l'audience. Cette étape a lieu lorsque le fonctionnaire de l'audience marque l'audience comme terminée et saisit les informations sur la participation de chaque personne présente à l'audience. Si le fonctionnaire de l'audience enregistre des absences, le dossier d'appel d'audience peut être ultérieurement rouvert. En outre, les informations de participation permettent de déterminer si un paiement doit être versé à tous les représentants assistant à l'audience.

4.2.3.3 Reprogrammation d'une audience pour un type d'appel d'audience

Une audience peut être reprogrammée en raison de conflits de planification au sein de l'organisation, notamment avec la date, l'heure ou le lieu de l'audience, par exemple, si le site où doit se dérouler l'audience n'est pas disponible. Les audiences peuvent être uniquement reprogrammées par l'organisation et non à la demande d'un participant au dossier. Les participants au dossier doivent solliciter une continuation.

Lorsqu'une audience est reprogrammée, le système copie toutes les informations sur les participants et les utilisateurs dans l'audience reprogrammée. Toutes les demandes de transcription sont également copiées. Tous les participants qui doivent assister à l'audience sont informés de la nouvelle date d'audience. Le système envoie des avis de planification d'audience aux participants de l'audience s'il existe suffisamment de temps pour envoyer la correspondance. Dans le cas d'une audience interne, une tâche est affectée au fonctionnaire de l'audience pour mener à bien l'audience reprogrammée. Les participants au dossier d'audience sont informés de la nouvelle date de dépôt des déclarations.

4.2.3.4 Continuation d'une audience pour un type d'appel d'audience

Une continuation est le report d'une audience à une date ultérieure. Par exemple, une audience planifiée peut être reportée si l'un des participants au dossier ne peut assister à l'audience pour des raisons de santé. Les audiences ne peuvent être prorogées qu'avant leur échéance. Une autre audience doit alors être organisée avant que le dossier d'audience ne puisse passer à l'étape suivante de son cycle de vie. Lorsqu'une audience est prorogée, des avis de continuation sont envoyés à tous les participants au dossier pour les informer.

4.2.3.5 Ajournement d'une audience pour un type d'appel d'audience

Un ajournement est le report d'une audience en cours. Par exemple, une audience peut être ajournée afin de laisser à un appelant le temps de réunir des preuves. Le fonctionnaire de l'audience ajourne l'audience. L'organisateur d'audience enregistre les informations concernant l'ajournement. Il doit notamment consigner le motif de l'ajournement et la participation à l'audience.

Une tâche est affectée à l'organisateur d'audience pour organiser une nouvelle audience.

La notion de «séance» n'existant pas dans les audiences internes, ces dernières ne peuvent pas être ajournées.

Lorsqu'une audience est ajournée, des avis sont envoyés à tous les participants au dossier pour les informer.

4.2.4 Cycle de vie d'une décision de type d'appel d'audience

Une fois l'audience conclue pour le dossier d'audience, le cycle de vie de la décision du dossier d'appel d'audience commence. Une décision d'appel d'audience indique si l'appel a été approuvé ou rejeté. Pour les appels comportant plusieurs décisions, la décision de dossier d'audience indique si une résolution a été ou non correctement saisie pour chaque élément en appel examiné à l'audience.

Une fois qu'une audience est terminée, une ou plusieurs résolutions sont saisies en fonction de cette audience. Un document de décision peut être joint au dossier d'audience pour documenter les éléments examinés à l'audience et les résolutions adoptées pour chacun d'eux. Le système détermine automatiquement la décision d'appel d'audience globale selon une combinaison des résolutions saisies pour chaque élément en appel. Ceci marque le début du cycle de vie de la décision d'appel d'audience.

La décision d'appel d'audience doit être approuvée ou rejetée. L'approbation d'une décision d'appel d'audience permet de vérifier que les résolutions d'audience doivent être mises en oeuvre. Le rejet d'une décision d'appel d'audience indique que la décision de dossier d'origine est maintenue. La dernière étape du cycle de vie de la décision d'appel d'audience est la mise en oeuvre des décisions d'appel.

4.2.4.1 Saisie d'une décision de type d'appel d'audience

Lorsque l'audience est conclue pour le dossier d'audience, le fonctionnaire de l'audience doit saisir une résolution pour chacun des éléments en appel. La décision globale pour le dossier d'appel d'audience est déterminée par le système selon une combinaison des résolutions adoptées pour chacun des éléments portés en appel.

Les quatre résolutions possibles sont : approuvée, renvoyée, non décidée et rejetée. Une résolution approuvée indique que l'appel sur la décision a été accepté et que des mesures appropriées doivent être prises sur l'application de programme, la distribution de produit ou le dossier d'anomalie d'origine. Une résolution renvoyée indique que l'appel est actuellement examiné par l'organisation. Une résolution non décidée indique qu'aucune décision n'a été prise concernant l'appel. Une résolution rejetée indique que l'appel a été rejeté et que la décision sur le dossier d'origine est maintenue.

Le fonctionnaire de l'audience joint ou crée un document de décision décrivant les anomalies et les résolutions. Ce traitement est décrit dans la section suivante.

Une décision de dossier d'appel d'audience globale est ensuite saisie. Elle vérifie qu'une résolution a été adoptée pour tous les éléments examinés. Ceci marque la fin de la première étape du cycle de vie de la décision d'appel d'audience.

4.2.4.2 Association d'un document de décision

Un document de décision est enregistré pour la décision d'appel d'audience. Il décrit en détail l'application de programme, les dossiers et/ou les anomalies et les décisions prises à l'audience. Si plusieurs décisions ont été prises à l'audience, un certain nombre de documents de décision peuvent être enregistrés pour la décision de dossier d'audience.

Les documents de décision externes peuvent être enregistrés en indiquant une référence et un emplacement de document ou en joignant un document.

Un document de décision interne basé sur un modèle Microsoft® Word peut être également créé. Ce modèle constitue un canevas en termes de disposition et de contenu.

Les données qui peuvent être automatiquement ajoutées au modèle sont les suivantes : nom et adresse de l'organisation, nom et adresse de l'appelant, dates de l'audience et de la décision, nom du réviseur d'audience, décision globale et liste des anomalies et des résolutions.

Les modifications apportées au document de décision peuvent être également enregistrées dans le modèle proprement dit.

Une aide est fournie pour gérer une liste des clauses d'appel de l'organisation. Les clauses d'appel décrivent les précédents de la décision et les articles juridiques la concernant. Ces clauses peuvent être insérées de façon dynamique dans de nombreux documents de décision, si nécessaire.

4.2.4.3 Approbation d'une décision de type appel d'audience

La décision d'appel d'audience globale est approuvée avant que les résolutions d'audience ne soient mises en oeuvre.

Le fonctionnaire de l'audience soumet une décision d'appel à approbation. La décision d'appel d'audience est ensuite approuvée ou rejetée par l'employé principal d'audience. Si le profil de sécurité du fonctionnaire de l'audience comporte des droits d'approbation de décisions, ou si l'employé principal d'audience soumet la décision d'appel d'audience, la décision est automatiquement approuvée.

Les décisions d'appel d'audience soumises à approbation sont à l'état soumis : les décisions de dossier d'appel approuvées sont à l'état approuvé.

Si la décision d'appel d'audience est rejetée, elle revient à l'état ouvert. La décision d'appel d'audience doit être à nouveau soumise pour passer à l'étape suivante du cycle de vie.

Une fois la décision d'appel d'audience approuvée ou rejetée, la tâche de délai d'appel d'audience est terminée et l'appel d'audience est automatiquement clos par le système.

4.2.4.4 Mise en oeuvre des décisions acceptées

La dernière étape du cycle de vie de la décision d'appel d'audience est la mise en oeuvre de chaque résolution/décision acceptée. Le système crée une tâche et l'affecte au propriétaire du dossier de chaque application, dossier et/ou dossier d'anomalie associé pour mettre en oeuvre la décision sur l'appel.

Les décisions acceptées requièrent que le propriétaire de l'application/du dossier/du dossier d'anomalie annule la décision concernant l'application de programme refusée, le dossier ou le dossier d'anomalie d'origine afin de refléter la décision d'appel. Il existe trois façons d'y parvenir : le propriétaire peut annuler les preuves enregistrées, la décision d'éligibilité sur le dossier ou les détails de paiement sur le dossier.

Les décisions d'appel d'audience dont la résolution est rejetée, renvoyée ou non décidée n'exigent pas du propriétaire qu'il annule les preuves, l'éligibilité ou des détails de paiement, car la décision prise sur l'appel est de conserver ces détails. Si la résolution d'appel d'audience est renvoyée, le système informe le propriétaire du dossier d'appel d'audience et le propriétaire du dossier qu'un nouveau dossier d'appel doit être créé pour réexaminer le dossier.

Une fois la résolution/décision mise en oeuvre sur le dossier, le processus d'appel d'audience est terminé.

4.2.5 Annulation d'un type d'appel d'audience

Un dossier d'appel d'audience peut être annulé à n'importe quelle étape de son traitement. Par exemple, un appel d'audience peut être annulé si l'appelant retire la demande d'audience d'appel. Si une audience est planifiée pour le dossier d'audience, elle est également annulée et tous les participants concernés de l'audience sont informés.

4.2.6 Réouverture d'un type d'appel d'audience

Un appel d'audience clos peut être rouvert si un appelant, un défendeur ou un tiers tenu d'assister à la dernière audience close pour le dossier d'audience n'a pas comparu à l'audience. Il sera uniquement rouvert pour les parties sur présentation d'un motif valable justifiant leur non-comparution. Un appel d'audience ne peut être rouvert dans aucune autre circonstance.

4.2.7 Etats du type d'appel d'audience

Il existe trois états de dossier d'appel d'audience distincts pour chacun des cycles de vie : états du dossier d'appel d'audience, états de l'audience et états de la décision d'appel d'audience.

4.2.7.1 Historique des états d'appel d'audience

Un historique des états d'appel d'audience est tenu à jour pour un dossier d'appel d'audience tout au long de son cycle de vie. Il contient des informations sur les étapes d'un appel d'audience.

Le tableau suivant décrit en détail les différents états du dossier d'appel d'audience :

Tableau 1. Etats du dossier d'audience.

Ce tableau décrit les états possibles d'un dossier d'audience.

Etat	Description
Ouvert	Un appel d'audience est à l'état «ouvert» lorsque le dossier d'appel d'audience est initialement créé dans le système. Le rejet ou la réouverture d'un appel d'audience entraîne le rétablissement de ce dernier à l'état «ouvert».
Actif	Un dossier d'appel d'audience est à l'état «actif» lorsqu'une audience a été organisée pour l'appel.
Annulé	Un dossier d'appel d'audience est à l'état «annulé» si le dossier d'appel d'audience est annulé.
Approuvé	Un dossier d'appel d'audience est à l'état «approuvé» lorsqu'il est approuvé par un utilisateur autorisé.
Traitement retardé en attente	Un dossier d'appel d'audience est à l'état «traitement retardé en attente» lorsque le système exécute un processus en ligne. Le traitement retardé permet de poursuivre le travail sans avoir à attendre la fin du traitement en ligne.
Fermé	Un dossier d'appel d'audience est à l'état «clos» lorsqu'une décision le concernant a été approuvée ou rejetée. Le système clôt automatiquement le dossier d'appel d'audience et envoie une tâche demandant au propriétaire de l'élément d'origine en appel de mettre en oeuvre la décision.

4.2.7.2 Etats de l'audience

Chaque audience organisée pour un dossier d'appel d'audience franchit plusieurs étapes au cours de son cycle de vie. L'état de l'audience reflète l'étape de l'audience.

Le tableau suivant décrit en détail les différents états de l'audience :

Tableau 2. Etats de l'audience.

Ce tableau décrit les états possibles d'une audience.

Etat	Description
Planifié	Une audience est à l'état «planifié» lorsqu'elle est organisée pour un dossier d'appel d'audience. Notez qu'il n'est possible d'avoir qu'une seule audience à l'état "planifié" sur un dossier d'audience.
Terminé	Une audience est à l'état «terminé» lorsqu'une audience pour un dossier d'appel d'audience s'est tenue et est terminée.

Tableau 2. Etats de l'audience (suite).

Ce tableau décrit les états possibles d'une audience.

Etat	Description
Ajourné	Une audience est à l'état «ajourné» lorsqu'une audience pour un dossier d'appel d'audience a été ajournée durant la séance.
Prorogé	Une audience est à l'état «prorogé» lorsqu'une audience pour un dossier d'appel d'audience a été reportée à une date ultérieure. Lorsqu'une audience est prorogée, une autre audience doit être organisée pour que l'audience passe à l'étape suivante de son cycle de vie.
Annulé	Une audience est à l'état «annulé» lorsque l'audience organisée pour un dossier d'appel d'audience est annulée.

4.2.7.3 Etats de la décision du type d'appel d'audience

Chaque décision d'appel d'audience franchit plusieurs étapes au cours de son cycle de vie. L'état de la décision d'appel d'audience reflète l'étape de la décision de dossier d'appel d'audience.

Le tableau suivant décrit en détail les différents états de la décision de dossier d'appel :

Tableau 3. Etats de la décision de dossier d'appel.

Ce tableau décrit les états possibles d'un dossier d'appel.

Etat	Description
Non démarré	Une décision d'appel d'audience est à l'état «non démarré» lorsqu'aucune décision n'a été prise sur le dossier d'appel d'audience.
En cours	Une décision d'appel d'audience est à l'état "en cours" lorsqu'une décision existe pour le dossier d'appel d'audience, mais qu'elle n'a pas encore été approuvée.
Soumis	Une décision d'appel d'audience est à l'état «soumis» lorsqu'elle est soumise à approbation.
Approuvé	Une décision d'appel d'audience est à l'état «approuvé» lorsqu'elle est approuvée par un utilisateur autorisé.
Rejeté	Une décision d'appel d'audience est à l'état «rejeté» lorsqu'elle est rejetée par un utilisateur autorisé.

4.3 Cycle de vie d'un type d'appel de revue d'audience

Le cycle de vie de la revue d'audience commence par la création de l'appel de revue d'audience. Une fois la revue d'audience créée, elle doit être approuvée avant qu'une audience ne puisse être organisée.

L'audience qui est tenue pour la revue d'audience possède un cycle de vie propre, qui englobe la planification de l'audience, l'invitation des participants à l'audience et le déroulement de l'audience.

Le cycle de vie de la revue d'audience et le cycle de vie de l'audience sont fusionnés lorsqu'une décision est saisie pour l'audience. Comme pour le type d'appel d'audience, chaque décision suit un cycle de vie propre qui est géré dans le cadre de la revue d'audience. Une fois l'audience terminée, la décision prise à l'audience est saisie sur la revue d'audience et un document de décision est joint à la revue d'audience. La décision est ensuite approuvée ou rejetée. Les décisions approuvées doivent ensuite être mises en oeuvre.

Les revues d'audience peuvent être annulées à n'importe quelle étape de traitement du dossier d'audience.

4.3.1 Création d'un type d'appel de revue d'audience

La première étape du cycle de vie d'une revue d'audience est la création. Cette étape consiste à définir la décision contestée, l'appelant et le défendeur de l'appel, ainsi que les détails de l'appel.

Comme pour les dossiers d'appel d'audience, un appel de revue d'audience peut être créé pour contester des décisions sur des applications de programme refusées, des dossiers, des dossiers d'anomalies, des appels précédents ou une combinaison de ces derniers. Des applications de programme refusées, des dossiers de distribution de produits ou des dossiers d'anomalies supplémentaires peuvent être ajoutés à la nouvelle revue d'audience. L'ajout d'un de ces éléments à la revue d'audience signifie que vous souhaitez qu'il soit examiné à l'audience tenue pour la revue d'audience.

Chaque élément supplémentaire ajouté à la revue d'audience peut appartenir potentiellement à un appelant différent.

Notez que les appels de revue d'audience peuvent être uniquement créés pour des dossiers d'anomalies pour lesquels une résolution a été approuvée. Pour de plus amples informations sur les résolutions d'anomalies, consultez le Guide Cúram Issue Management.

L'utilisateur indique ensuite le nom de l'appelant relatif à l'appel, du défendeur et les détails de l'appel, tels qu'une estimation du niveau de difficulté de l'appel, le motif de l'appel, toute urgence associée à l'appel (par exemple, une menace d'expulsion, si l'appelant souhaite ou non prolonger les prestations pour la durée de l'appel et les dates importantes).

La date de réception de la demande d'appel par l'organisation est enregistrée. Si la revue d'audience est créée pour une application de programme, un dossier de distribution de produit ou un dossier d'appel précédent, la date d'effet de la décision sur l'application/le dossier d'origine porté en appel est indiquée. Si la revue d'audience est créée pour un dossier d'anomalie, la date d'approbation de la résolution du dossier d'anomalie est enregistrée.

L'utilisateur peut envoyer un avis de réception à l'appelant. Ce dernier permet de confirmer la création de l'appel. S'il existe plusieurs demandes d'appel pour l'appel, l'utilisateur peut générer un avis d'appel unique qui accuse réception de toutes les demandes d'appel. Cette notification est envoyée à chaque appelant sur la revue d'audience.

4.3.2 Approbation d'un type d'appel de revue d'audience

La deuxième étape du cycle de vie de la revue d'audience est l'approbation de l'audience. Cette étape consiste à vérifier qu'une audience peut être organisée pour la revue d'audience. Au cours de cette étape, chaque élément en appel lié à la revue d'audience est soit approuvé, soit rejeté, généralement par un superviseur de la revue d'audience. Si plusieurs éléments sont portés en appel dans l'appel de revue d'audience, chacun d'eux doit être approuvé. Seuls les éléments approuvés en appel seront examinés à l'audience organisée pour la revue d'audience. L'état de la revue d'audience varie selon l'état de l'élément en appel. Si un élément en appel sur une revue d'audience est approuvé, l'état de la revue d'audience est également approuvé. Notez toutefois que s'il existe plusieurs éléments en appel et que l'un d'eux est rejeté, l'état de l'appel de revue d'audience reste ouvert.

Notez que les anomalies ajoutées à l'appel de revue d'audience ne requièrent aucune approbation.

4.3.3 Cycle de vie d'une audience pour un type d'appel de revue d'audience

Une fois la revue d'audience approuvée, le cycle de vie de l'audience commence. Le cycle de vie de l'audience pour une revue d'audience comprend toutes les étapes aboutissant à l'audience, de la planification à la conclusion.

Une audience pour une revue d'audience est présidée par des réviseurs d'audience, utilisateurs de l'organisation n'ayant pris aucune part à la décision d'origine ou à un appel précédent. Les réviseurs d'audience sont chargés de prendre une décision sur l'appel à l'issue de l'audience.

Une audience doit être organisée et conclue avant qu'une décision ne puisse être saisie pour la revue d'audience. En outre, les audiences gérées dans le cadre d'une revue d'audience peuvent être reprogrammées, prorogées ou ajournées.

Chaque étape du cycle de vie de l'audience de révision inclut un ordre précis de fonctionnalités, décrites ci-dessous.

4.3.3.1 Planification d'une audience pour une revue d'audience

La première étape du cycle de vie de l'audience est la planification.

Une audience doit être planifiée et conclue avant qu'une décision ne puisse être saisie pour le dossier d'audience. En outre, les audiences gérées dans le cadre d'un dossier d'audience peuvent être reprogrammées, prorogées ou ajournées.

Les audiences pour les revues d'audience étant présidées et tranchées par un fonctionnaire, la majeure partie de l'étape de planification d'une audience consiste à désigner un fonctionnaire disponible. Les audiences tenues pour une revue d'audience exigent d'être présidées par un nombre minimum de réviseurs. Le nombre de réviseurs est configuré par l'organisation. Les réviseurs d'audience peuvent être désignés en saisissant une date et en vérifiant leur disponibilité à cette date ou en demandant au système de rechercher automatiquement la prochaine date à laquelle un nombre suffisant de réviseurs sont disponibles.

4.3.3.2 Conclusion d'une audience pour une revue d'audience

La dernière étape du cycle de vie d'une audience est la conclusion. Cette étape consiste à vérifier qu'une décision est disponible pour l'audience. Cette étape a lieu lorsque le réviseur d'audience marque l'audience comme terminée et saisit des informations sur la participation de chaque appelant à l'audience. Les informations de participation permettent de déterminer si un paiement doit être versé aux représentants assistant à l'audience.

4.3.3.3 Reprogrammation d'une audience pour une revue d'audience

Une audience peut être reprogrammée pour une revue d'audience en raison de conflits de planification au sein de l'organisation, notamment avec la date, l'heure ou le lieu de l'audience, par exemple, si le site où doit se dérouler l'audience n'est pas disponible. Les audiences peuvent être uniquement reprogrammées par l'organisation et non à la demande d'un participant au dossier. Les participants au dossier doivent solliciter une continuation.

Lorsqu'une audience est reprogrammée, le système copie toutes les informations sur les participants et les utilisateurs dans l'audience reprogrammée. Toutes les demandes de transcription sont également copiées. Tous les participants à l'audience sont informés de la nouvelle date d'audience.

4.3.3.4 Continuation d'une audience pour une revue d'audience

Une continuation est le report d'une audience à une date ultérieure. Par exemple, une audience planifiée peut être reportée si l'un des participants au dossier ne peut assister à l'audience pour des raisons de santé. Les audiences ne peuvent être prorogées qu'avant leur échéance. Une autre audience doit alors être organisée avant que le dossier d'audience ne puisse passer à l'étape suivante de son cycle de vie. Lorsqu'une audience est prorogée, des avis de continuation sont envoyés à tous les participants au dossier pour les informer.

4.3.3.5 Ajournement d'une audience pour une revue d'audience

Un ajournement est le report d'une audience en cours. Par exemple, une audience peut être ajournée afin de laisser à un appelant le temps de réunir des preuves. Le ou les réviseurs d'audience ajournent

l'audience. L'organisateur d'audience enregistre les informations concernant l'ajournement. Il doit notamment consigner la participation à l'audience ajournée.

Lorsqu'une audience est ajournée, des avis sont envoyés à tous les participants au dossier pour les informer.

4.3.4 Cycle de vie d'une décision de type d'appel de revue d'audience

Une fois l'audience pour une revue d'audience conclue, le cycle de vie de la décision de revue d'audience commence. Une décision de revue d'audience indique si l'appel a été accepté ou rejeté.

Pour les appels comportant plusieurs décisions, la décision de revue d'audience indique si une résolution a été ou non correctement saisie pour chaque décision de dossier ou d'anomalie examinée à l'audience.

À l'issue d'une audience, une ou plusieurs résolutions sont saisies en fonction de cette audience. Un document de décision peut être joint à la revue d'audience pour documenter les applications de programme refusées, les dossiers de distribution de produits et/ou les dossiers d'anomalies examinés à l'audience, ainsi que les résolutions adoptées pour chacun d'eux. Le système détermine automatiquement la décision de revue d'audience globale selon les résolutions saisies pour chaque élément en appel. Ceci marque le début du cycle de vie de la décision de revue d'audience.

La décision de revue d'audience doit être approuvée ou rejetée. L'approbation d'une décision de revue d'audience permet de vérifier que les résolutions d'audience doivent être mises en oeuvre. Une résolution rejetée indique que l'appel a été rejeté et que la décision sur l'application, le dossier de distribution de produit ou le dossier d'anomalie d'origine est maintenue. L'étape finale du cycle de vie de la décision de revue d'audience est la mise en oeuvre des décisions d'appel.

4.3.4.1 Saisie d'une décision de revue d'audience

Lorsque l'audience est conclue pour la revue d'audience, le fonctionnaire de l'audience doit saisir la décision de revue d'audience. Cette décision repose sur les résolutions adoptées pour chacun des éléments en appel.

Les quatre résolutions possibles sont : approuvé, renvoyé, non décidé et rejeté. Une résolution approuvée indique que l'appel sur l'élément a été accepté et que des mesures appropriées doivent être prises sur l'application de programme, la distribution de produit ou le dossier d'anomalie d'origine. Une résolution renvoyée indique que l'appel est actuellement examiné par l'organisation. Une résolution non décidée indique qu'aucune décision n'a été prise concernant l'appel. Une résolution rejetée indique que l'appel a été rejeté et que la décision sur l'application, la distribution de produit ou le dossier d'anomalie d'origine est maintenue.

Le fonctionnaire de l'audience joint ou crée un document de décision décrivant les éléments en appel et les résolutions correspondantes. Ce traitement est décrit dans la section suivante.

Une décision de revue d'audience globale doit être saisie. Elle vérifie qu'une résolution a été adoptée pour tous les éléments examinés dans le cadre de l'appel. Ceci marque la fin de la première étape du cycle de vie de la décision de revue d'audience.

4.3.4.2 Association d'un document de décision

Un document de décision est enregistré pour la décision de revue d'audience. Il décrit en détail les éléments en appel examinés et les décisions prises à l'audience. Si plusieurs décisions ont été prises à l'audience, un certain nombre de documents de décision peuvent être enregistrés pour la décision de revue d'audience.

Les documents de décision externes peuvent être enregistrés en indiquant une référence et un emplacement de document ou en joignant un document.

Un document de décision interne basé sur un modèle Microsoft Word peut être également créé. Ce modèle constitue un canevas en termes de disposition et de contenu.

Les données qui peuvent être automatiquement ajoutées au modèle sont les suivantes : nom et adresse de l'organisation, nom et adresse de l'appelant, dates de l'audience et de la décision, nom du réviseur d'audience, décision globale et liste des anomalies et des résolutions.

Les utilisateurs peuvent également enregistrer les modifications apportées au document de décision dans le modèle proprement dit.

Une aide est fournie pour gérer une liste des clauses d'appel de l'organisation. Les clauses d'appel décrivent les précédents de la décision et les articles juridiques la concernant. Ces clauses peuvent être insérées de façon dynamique dans de nombreux documents de décision, si nécessaire.

4.3.4.3 Approbation d'une décision de revue d'audience

La décision de revue d'audience globale est approuvée avant que les résolutions d'audience ne soient mises en oeuvre.

Le réviseur d'audience soumet une décision de revue d'audience à approbation. La décision de revue d'audience est ensuite approuvée ou rejetée par le réviseur principal d'audience. Si le profil de sécurité du réviseur d'audience comporte des droits d'approbation de décisions, ou si le réviseur principal d'audience soumet la décision de revue d'audience, la décision est automatiquement approuvée.

Les décisions de revue d'audience soumises à approbation sont à l'état soumis ; les décisions de revue d'audience approuvées sont à l'état approuvé.

Si la décision de revue d'audience est rejetée, elle revient à l'état ouvert. La décision de revue d'audience doit être à nouveau soumise pour passer à l'étape suivante du cycle de vie.

Une fois la décision de revue d'audience approuvée ou rejetée, la tâche de délai d'appel de revue d'audience est terminée et la revue d'audience est automatiquement close par le système.

4.3.4.4 Mise en oeuvre des décisions acceptées

La dernière étape du cycle de vie de la revue d'audience est la mise en oeuvre de chaque résolution/décision acceptée. Le système crée une tâche et l'affecte au propriétaire du dossier de chaque dossier ou anomalie associé pour mettre en oeuvre la décision concernant l'appel.

Les décisions acceptées requièrent que le propriétaire du dossier annule la décision de dossier ou d'anomalie d'origine afin de refléter la décision d'appel. Il existe trois façons d'y parvenir : le propriétaire peut annuler les preuves enregistrées, la décision d'admissibilité sur le dossier ou les détails de paiement sur le dossier.

Les décisions d'appel d'audience dont la résolution est rejetée, renvoyée ou non décidée n'exigent pas du propriétaire de l'élément d'origine en appel qu'il annule les preuves, l'admissibilité ou les détails de paiement, car la décision prise sur l'appel est de conserver ces détails. Si la résolution de revue d'audience est renvoyée, le système informe le propriétaire de la revue d'audience ou le propriétaire de l'élément en appel qu'un nouvel appel doit être créé pour réexaminer l'application de programme refusée, le dossier de distribution de produit ou le dossier d'anomalie.

Une fois la résolution/décision mise en oeuvre sur le ou les éléments en appel, le processus d'appel de revue d'audience est terminé.

4.3.5 Annulation d'un type d'appel de revue d'audience

Une revue d'audience peut être annulée à n'importe quelle étape de son traitement. Par exemple, une revue d'audience peut être annulée si l'appelant retire la demande d'appel. Si une audience est planifiée pour la revue d'audience, elle est également annulée et tous les participants concernés de l'audience sont informés.

4.3.6 Etats de la revue d'audience

Il existe trois états de revue d'audience distincts pour chacun des cycles de vie : états de la revue d'audience, états de l'audience et états de la décision de revue d'audience.

4.3.6.1 Historique des états de revue d'audience

Un historique des états de revue d'audience est tenu à jour pour une revue d'audience tout au long de son cycle de vie. Il contient des informations sur les étapes d'une revue d'audience.

Le tableau suivant décrit en détail les différents états de la revue d'audience :

Tableau 4. Etats de la revue d'audience.

Ce tableau décrit les états possibles d'une revue d'audience.

Etat	Description
Ouvert	Une revue d'audience est à l'état «ouvert» lorsque la décision de révision est initialement créée dans le système. Le rejet ou la réouverture d'une revue d'audience entraîne le rétablissement de cette dernière à l'état «ouvert».
Actif	Une revue d'audience est à l'état «actif» lorsqu'une audience a été organisée pour la revue d'audience.
Annulé	Une revue d'audience est à l'état «annulé» si elle est annulée.
Approuvé	Une revue d'audience est à l'état «approuvé» lorsqu'elle est approuvée par un utilisateur autorisé.
Traitement retardé en attente	Une revue d'audience est à l'état «traitement retardé en attente» lorsque le système exécute un processus en ligne. Le traitement retardé permet de poursuivre le travail sans avoir à attendre la fin du traitement en ligne.
Fermé	Une revue d'audience est à l'état «clos» lorsqu'une décision sur cette dernière a été approuvée ou rejetée. Le système clôt automatiquement la revue d'audience et envoie une tâche demandant au propriétaire de l'application, du dossier de distribution de produit ou du dossier d'anomalie d'origine de mettre en oeuvre la décision.

4.3.6.2 Etats de l'audience pour une revue d'audience

Chaque audience organisée pour une revue d'audience franchit plusieurs étapes au cours de son cycle de vie. L'état de l'audience reflète l'étape de l'audience.

Le tableau suivant décrit en détail les différents états de l'audience pour une revue d'audience :

Tableau 5. Etats de l'audience pour une revue d'audience.

Ce tableau décrit les états d'une audience possibles pour une revue d'audience.

Etat	Description
Planifié	Un état d'audience est «planifié» lorsqu'une audience est organisée pour une revue d'audience. Notez qu'il n'est possible d'avoir qu'une seule audience à l'état "planifié" sur une revue d'audience.
Terminé	Une audience est à l'état «terminé» lorsqu'une audience pour une revue d'audience s'est tenue et est terminée.

Tableau 5. Etats de l'audience pour une revue d'audience (suite).

Ce tableau décrit les états d'une audience possibles pour une revue d'audience.

Etat	Description
Ajourné	Une audience est à l'état «ajourné» lorsqu'une audience pour une revue d'audience a été ajournée durant la séance.
Prorogé	Une audience est à l'état «prorogé» lorsqu'une audience pour une revue d'audience a été reportée à une date ultérieure. Lorsqu'une audience est prorogée, une autre audience doit être organisée afin que l'audience passe à l'étape suivante de son cycle de vie.
Annulé	Une audience est à l'état «annulé» lorsque l'audience organisée pour une revue d'audience est annulée.

4.3.6.3 Etats de la décision de revue d'audience

Chaque décision de revue d'audience franchit plusieurs étapes au cours de son cycle de vie. L'état de la décision de revue d'audience reflète l'étape de la décision de revue d'audience.

Le tableau suivant décrit en détail les différents états de la décision de revue d'audience :

Tableau 6. Etats de la décision de revue d'audience.

Ce tableau décrit les états possibles d'une audience.

Etat	Description
Non démarré	Une décision de revue d'audience est à l'état «non démarré» lorsqu'aucune décision n'a été prise sur la revue d'audience.
En cours	Une décision de revue d'audience est à l'état "en cours" lorsqu'une décision existe pour la revue d'audience, mais qu'elle n'a pas été soumise à approbation.
Soumis	Une décision de revue d'audience est à l'état «soumis» lorsqu'elle est soumise à approbation.
Approuvé	Une décision de revue d'audience est à l'état «approuvé» lorsqu'elle est approuvée par un utilisateur autorisé.
Rejeté	Une décision de revue d'audience est à l'état «rejeté» lorsqu'elle est rejetée par un utilisateur autorisé.

4.4 Cycle de vie d'un type d'appel de révision judiciaire

Le traitement de la révision judiciaire se produit à l'extérieur du système. Aucune audience n'est tenue et la décision est prise en dehors de l'organisation. Elle n'est donc pas approuvée dans le système.

Le cycle de vie des révisions judiciaires impliquent les mesures prises pour enregistrer les détails de la révision judiciaire. La première étape est la création de la révision judiciaire. Dans le cadre de la création de la révision judiciaire, une requête est présentée au tribunal. Aussi, si l'appelant n'est pas l'organisation, la transcription de l'audience d'origine est transmise au(x) appelant(s), automatiquement ou sur demande.

Toute décision prise sur la révision judiciaire est enregistrée dans le système. Le propriétaire initial de l'élément en appel est tenu de mettre en oeuvre cette décision. Le dossier de révision judiciaire est ensuite clos.

Une révision judiciaire peut être annulée à n'importe quelle étape de traitement de la révision judiciaire.

4.4.1 Création d'une révision judiciaire et présentation d'une requête au tribunal

Une révision judiciaire est d'abord créée pour contester des décisions sur une application de programme refusée, un dossier de distribution de produit, un dossier d'appel précédent ou un dossier d'anomalie. Des applications de programme refusées, des dossiers de distribution de produits ou des dossiers d'anomalies supplémentaires peuvent être ajoutés à la nouvelle révision judiciaire. L'ajout d'un autre élément à une révision judiciaire signifie que vous souhaitez qu'il soit examiné à l'audience tenue pour la révision judiciaire. Chaque élément supplémentaire ajouté au dossier d'audience peut être potentiellement déposé par un appelant différent.

Notez que les appels de révision judiciaire peuvent être uniquement créés pour des dossiers d'anomalies pour lesquels une résolution a été approuvée. Pour de plus amples informations sur les résolutions d'anomalies, consultez le Guide Cúram Issue Management.

Lors de la création d'une révision judiciaire, l'utilisateur indique le nom de l'appelant relatif à l'appel, le nom du défendeur et les détails de l'appel. Les détails de l'appel incluent une estimation du niveau de difficulté de l'appel, le motif de l'appel, toute urgence associée à l'appel (par exemple, une menace d'expulsion, si l'appelant souhaite ou non prolonger les prestations pour la durée de l'appel et les dates importantes). La date de réception de la demande d'appel par l'organisation est enregistrée. Si la révision judiciaire est créée pour une application de programme refusée, un dossier de distribution de produit ou un dossier d'appel précédent, la date d'effet de la décision sur l'élément d'origine porté en appel est indiquée. Si la révision judiciaire est créée pour un dossier d'anomalie, la date d'approbation de la résolution du dossier d'anomalie est enregistrée.

Si l'organisation est l'appelant, le propriétaire du dossier de révision judiciaire peut demander au système d'imprimer une requête de tribunal dans le cadre du processus de création de l'appel. La requête de tribunal peut être jointe à l'appel de révision judiciaire. Elle peut être ensuite finalisée et envoyée au tribunal.

Si l'organisation n'est pas l'appelant, le dossier de révision judiciaire est créé une fois que le tribunal a informé l'organisation que l'appelant a fait une demande d'appel. La notification de création du dossier d'appel de révision judiciaire est envoyée au participant au dossier.

4.4.2 Remise d'une transcription d'audience

L'une des exigences des appels de révision judiciaire est la remise d'une transcription d'audience. Il s'agit de la transcription de l'audience relative à un dossier d'appel précédent. Les transcriptions d'audience n'appartiennent qu'aux révisions judiciaires d'un niveau supérieur au premier niveau du processus d'appel, car une audience doit avoir été tenue pour que la transcription existe. De plus, l'audience précédente doit avoir été tenue pour un appel d'audience ou un appel de revue d'audience.

4.4.3 Enregistrement de la décision de révision judiciaire

Une fois la révision judiciaire terminée, une décision de révision judiciaire est saisie par le propriétaire du dossier de révision judiciaire et un ou plusieurs documents de décision sont joints à la révision judiciaire. Contrairement aux décisions pour d'autres types d'appels, la décision concernant la révision judiciaire est automatiquement approuvée. Avant que la décision du dossier de révision judiciaire ne soit saisie, le propriétaire du dossier de révision judiciaire doit saisir une décision ou une résolution pour chaque élément en appel examiné lors de la révision judiciaire. Le système détermine automatiquement la décision de révision judiciaire globale selon une combinaison des résolutions saisies pour chaque élément en appel. Ceci marque le début du cycle de vie de la décision de révision judiciaire.

Il existe quatre résolutions possibles pour chaque élément porté en appel ; approuvée, renvoyée, non décidée et rejetée.

Une résolution approuvée indique que l'appel a été accepté et que des mesures appropriées doivent être prises sur l'élément d'origine en appel. Il appartient au propriétaire initial de mettre en oeuvre la décision/résolution. Une résolution renvoyée indique que l'appel est actuellement revu par l'organisation afin d'être réexaminé. Une résolution non décidée indique qu'aucune décision n'a été prise concernant l'appel. Une résolution rejetée indique que l'appel a été rejeté et que la décision sur l'application, le dossier de distribution de produit ou le dossier d'anomalie d'origine est maintenue.

Lorsqu'une résolution a été saisie pour chaque élément en appel lors de la révision judiciaire, une décision globale est saisie selon une évaluation de chaque résolution. Un document de décision détaillant les décisions est enregistré pour la révision judiciaire.

Une fois la révision judiciaire enregistrée, le document de décision peut être annexé pour le dossier ou l'anomalie en joignant un fichier ou en indiquant un emplacement et une référence de fichier.

4.4.3.1 Association d'un document de décision

Un document de décision est enregistré pour la révision judiciaire. Il décrit en détail les éléments en appel examinés et les décisions prises à l'issue de la révision judiciaire. Si plusieurs décisions ont été prises, un certain nombre de documents de décision peuvent être enregistrés pour la révision judiciaire.

Les documents de décision externes peuvent être enregistrés en indiquant une référence et un emplacement de document ou en joignant le fichier.

Un document de décision interne basé sur un modèle Microsoft Word peut être également créé. Ce modèle constitue un canevas en termes de disposition et de contenu.

Les données qui peuvent être automatiquement ajoutées au modèle sont les suivantes : nom et adresse de l'organisation, nom et adresse de l'appelant, dates de l'audience et de la décision, nom du réviseur d'audience, décision globale et liste des anomalies et des résolutions.

Les modifications apportées au document de décision peuvent être également enregistrées dans le modèle proprement dit.

Une aide est fournie pour gérer une liste des clauses d'appel de l'organisation. Les clauses d'appel décrivent les précédents de la décision et les articles juridiques la concernant. Ces clauses peuvent être insérées de façon dynamique dans de nombreux documents de décision, si nécessaire.

4.4.4 Mise en oeuvre des décisions de révision judiciaire

Une fois la décision de révision judiciaire enregistrée, elle doit être mise en oeuvre. Le système envoie une notification au propriétaire du dossier de révision judiciaire pour l'informer qu'une décision a été prise et approuvée pour l'appel.

Il appartient au propriétaire de chaque application/dossier de distribution de produit ou dossier d'anomalie pour lequel une décision de révision judiciaire a été prise de mettre en oeuvre la décision. Le système crée une tâche et l'affecte au propriétaire de chaque élément en appel associé pour mettre en oeuvre la décision sur l'appel.

Pour les décisions dont la résolution est approuvée, le propriétaire doit annuler la décision concernant l'application de programme refusée, le dossier de distribution de produit ou le dossier d'anomalie afin de refléter la décision d'appel.

Il existe trois façons d'annuler la décision initiale : annuler les preuves enregistrées sur l'application, le dossier ou le dossier d'anomalie, annuler la décision d'admissibilité ou annuler les détails de paiement, le cas échéant. Le propriétaire peut annuler le taux de paiement existant par celui déterminé par les preuves présentées à l'audience conclue sur la révision judiciaire.

Les décisions de révision judiciaire dont la résolution est rejetée, renvoyée ou non décidée n'exigent pas du propriétaire qu'il annule les preuves, l'admissibilité ou les détails de paiement car la décision sur l'élément d'origine en appel est maintenue. Cependant, si une résolution de révision judiciaire est renvoyée, le système informe le propriétaire de la révision judiciaire et le propriétaire de l'élément en appel d'origine qu'un nouvel appel doit être créé pour réexaminer le dossier.

Une fois la résolution/décision mise en oeuvre sur l'élément en appel, le processus d'appel de révision judiciaire est terminé.

4.4.5 Clôture de la révision judiciaire

La dernière étape du cycle de vie d'une révision judiciaire est la clôture. Lorsque la décision de révision judiciaire est enregistrée dans le système, le dossier de révision judiciaire doit être clos manuellement.

4.4.6 Annulation d'une révision judiciaire

Une révision judiciaire peut être annulée à n'importe quelle étape de son traitement. Par exemple, une révision judiciaire peut être annulée si un appelant retire la demande d'appel. Lorsqu'une révision judiciaire est annulée, le système envoie une tâche de notification à son propriétaire pour l'informer.

4.4.7 Etat de la révision judiciaire

Un historique des états de la révision judiciaire est tenu à jour pour une révision judiciaire tout au long de son cycle de vie. Il contient des informations sur les étapes d'une révision judiciaire.

Le tableau suivant décrit en détail les différents états de la révision judiciaire :

Tableau 7. Etats de la révision judiciaire.

Ce tableau décrit les états possibles d'une révision judiciaire.

Etat	Description
Ouvert	Une révision judiciaire est à l'état «ouvert» lorsqu'elle est initialement créée dans le système.
Annulé	Une révision judiciaire est à l'état «annulé» si elle est annulée.
Traitement retardé en attente	Une révision judiciaire est à l'état «traitement retardé en attente» lorsque le système exécute un processus en ligne. Le traitement retardé permet de poursuivre le travail sans avoir à attendre la fin du traitement en ligne.
Fermé	Une révision judiciaire est à l'état «clos» lorsque le dossier de révision judiciaire a été clos par un utilisateur autorisé. Un utilisateur clôt manuellement le dossier de révision judiciaire et envoie une tâche demandant au propriétaire du dossier d'origine de mettre en oeuvre la décision.

Chapitre 5. Présentation du processus d'action en justice

5.1 Introduction

Les actions en justice sont gérées au niveau du dossier. La gestion des actions en justice implique généralement la demande d'une audience via une demande légale, la conduite de l'audience et la prise d'une décision à l'issue de l'audience. Une décision d'audience peut aboutir à la création d'une ordonnance judiciaire.

Par exemple, l'organisation reçoit un rapport sur un enfant abandonné qui a été retrouvé errant en pleurs dans la rue. Un assistant social amène l'enfant au bureau de l'organisation et découvre qu'il s'appelle Harry et qu'il ignore le nom de son père. Harry raconte à l'assistant social qu'il était chez sa mère Kate et que celle-ci l'a laissé seul pour sortir avec son oncle. L'organisation ne parvient pas à localiser la mère de l'enfant. Après des recherches, il parvient à localiser la tante de Harry qui vit dans une région voisine. Cette dernière est disposée à venir chercher Harry et l'organisation pense que cette démarche est la plus indiquée. L'organisation soumet une demande de garde temporaire pour tante Alice au tribunal. Le tribunal organise une audience de garde temporaire pour le lendemain suite à cette demande. Les deux actions en justice sont enregistrées par l'organisation et associées l'une à l'autre.

Notez que le processus de gestion des actions en justice est d'une grande souplesse et qu'il peut être adapté aux besoins de l'organisation. Par exemple, une ordonnance judiciaire peut être créée directement à partir d'une demande légale sans que l'organisation ait à créer une audience légale intermédiaire. Ce chapitre contient une présentation de la gestion des demandes légales, des audiences légales et des ordonnances judiciaires.

5.2 Demande légale

Une demande légale est une requête officielle présentée au tribunal afin qu'une ordonnance ou une décision sur une question précise concernant un participant ou l'organisation soit adoptée.

Les actions en justice prennent en charge la création et le suivi de demandes légales. L'utilisateur sélectionne la catégorie d'action en justice (par exemple, "demande") et le type de demande légale (par exemple, "demande de transfert" ou "demande de renonciation à un tribunal pour adultes").

Parmi les autres informations enregistrées, on relève le numéro de la demande, l'emplacement du tribunal, le nom du juge, le demandeur, le défendeur, la date de création, la date de dépôt, l'exposé et le résultat.

Le demandeur est le participant qui demande au tribunal de prendre une décision. Par exemple, le demandeur peut être une personne placée en détention provisoire ou une personne agissant pour le compte de l'organisation. Le défendeur est l'objet de la requête qui peut répondre aux accusations ou aux actions demandées par le tribunal. Notez que l'organisation peut jouer le rôle de demandeur ou de défendeur selon les circonstances de la demande légale. D'autres participants peuvent être également impliqués ou mentionnés dans le cadre de la requête. Ces participants peuvent être ajoutés à la requête, si nécessaire.

Les demandes légales peuvent être créées, modifiées ou closes. En outre, d'autres actions en justice peuvent être associées à une demande légale. Pour de plus amples informations, reportez-vous au chapitre 5.5, «Associations d'action en justice», à la page 30.

5.3 Audience légale

Une audience légale est une procédure judiciaire exercée devant un juge ou une autre autorité juridique.

Les actions en justice prennent en charge la création et le suivi d'audiences légales. L'utilisateur sélectionne la catégorie d'action en justice (par exemple, "audience") et le type d'action (par exemple, "détenion provisoire" ou "détenion").

Parmi les autres informations enregistrées lors de la création d'une audience, on relève le numéro de registre, l'emplacement du tribunal, le nom du juge, le participant, la date de début et le résultat.

Une fois l'audience légale créée, les assistants sociaux et les auxiliaires de justice peuvent suivre et gérer la progression de l'audience. Cela inclut l'organisation de l'audience et la collecte d'informations. Lors de la planification d'une audience, des avis sont générés et envoyés à chaque participant ajouté à l'audience légale. De nombreuses autres activités peuvent être menées au cours d'une audience planifiée, parmi lesquelles : ajout de représentants et de témoins à l'audience, gestion des audiences reprogrammées, annulées ou reportées, conclusion de l'audience légale en fonction de la décision prise à l'audience prévue. Une fois qu'une décision a été consignée pour l'audience, une décision globale est prise et l'action en justice peut être close. La décision globale peut engendrer la création d'une ordonnance judiciaire ou d'une demande de création d'une autre demande légale ou d'un autre dossier auprès du tribunal.

Notez que le processus de gestion des audiences légales est identique à celui des audiences tenues pour les appels. Pour de plus amples informations sur la gestion des audiences et des décisions d'appel, reportez-vous au chapitre 4.2, «Cycle de vie du type d'appel d'audience», à la page 13.

5.4 Ordonnance judiciaire

Une ordonnance judiciaire est une directive adoptée par une cour de justice concernant un participant. Elle est généralement créée en réponse à une application par le gouvernement contre un criminel ou un auteur présumé, ou en réponse à une demande déposée pour le compte d'un participant à la charge de l'organisation.

Les actions en justice prennent en charge la création et le suivi d'ordonnances judiciaires. Une ordonnance judiciaire peut être créée en conséquence d'une audience légale, d'une demande légale ou indépendamment. L'utilisateur sélectionne la catégorie d'ordonnance judiciaire (par exemple, "ordonnance") et le type d'action en justice (par exemple, "ordonnance de détenion").

Il existe plusieurs types d'ordonnances judiciaires, parmi lesquelles les ordonnances de détenion/de condamnation, ordonnances de garde temporaire et ordonnances d'adoption. Une ordonnance judiciaire peut être favorable ou défavorable à un participant.

Une ordonnance judiciaire contient les détails de la décision rendue par l'auxiliaire de justice ou le tribunal sur une requête ou une audience. Par exemple, elle peut contenir les détails de la peine ou des recommandations pour les divers participants impliqués.

Parmi les informations complémentaires enregistrées durant la création de l'ordonnance judiciaire, on relève l'emplacement du tribunal, le nom du juge, le participant, la date d'émission, la date d'effet, la date de fin attendue et le résultat.

Les ordonnances judiciaires peuvent être créées, modifiées ou closes. En outre, d'autres actions en justice peuvent être associées à une ordonnance judiciaire. Pour de plus amples informations, reportez-vous au chapitre Associations d'actions en justice ci-dessous.

5.5 Associations d'action en justice

Une action en justice peut être associée à plusieurs actions en justice. Si une action en justice est créée dans une autre action en justice, le système crée automatiquement une association entre les deux actions. Une action en justice peut être associée à une autre action suite à une action en justice ou pour une autre raison. Si deux actions en justice sont associées l'une à l'autre par erreur, leur relation peut être supprimée.

Chapitre 6. Délais d'appel

6.1 Introduction

Les délais d'appel régissent le traitement des appels conformément à la mise en oeuvre des appels par l'organisation.

Les appels sont par défaut associés à des délais d'appel prédéfinis, notamment pour déposer des appels, parvenir à une décision sur un appel et mettre en oeuvre des décisions d'appel. Des délais intermédiaires supplémentaires peuvent être établis pour envoyer la correspondance et planifier les audiences.

Les délais d'appel sont gérés par une tâche qui est remontée au niveau hiérarchique supérieur si le délai expire avant que l'action définie ne soit achevée.

Aussi, des contraintes temporelles peuvent être utilisées pour gérer les valeurs de ces délais d'appel. En tant que tel, les valeurs de ces délais peuvent être modifiées par un administrateur. Pour de plus amples informations sur les contraintes temporelles, reportez-vous au chapitre Administration des appels.

6.2 Délai d'appel de la décision initiale

Une fois qu'une décision à propos d'un dossier ou d'une anomalie d'origine est enregistrée, une période est définie pour faire appel de cette décision. Cette période est basée sur la date à laquelle la demande d'appel de l'appelant est reçue par l'organisation et la date d'effet de la décision. L'organisation définit la durée maximale entre la date de réception de l'appel et la date d'effet, c'est-à-dire, la date à laquelle la décision sur le dossier ou l'anomalie est prise. Le système compare la date de réception de la demande d'appel à la date de décision initiale pour déterminer si l'appel dépasse ou non la limite de temps maximale. Si cette limite n'excède pas la période maximale, l'appel respecte les délais. Si elle excède la période maximale, l'appel est hors délai. Notez que l'organisation détermine comment gérer les appels hors délai.

6.3 Délai pour parvenir à une décision sur un appel

Les appels d'audience et de revue d'audience doivent respecter un délai pour parvenir à une décision.

Pour appliquer cette échéance, le système émet une tâche qui décrit avec précision l'échéance du dossier d'appel global. Cette date de début varie selon que plusieurs dossiers sont ou non associés à l'appel.

Lorsque plusieurs éléments en appel sont associés à un appel, le système examine le délai de mise en oeuvre de chaque élément et considère la première date comme échéance de la décision globale. Même pris individuellement, les éléments en appel disposeraient d'une plus longue période pour atteindre une échéance car ils font partie intégrante d'une décision globale et respectent les contraintes temporelles de la date la plus proche.

Chaque élément en appel associé qui est ajouté à l'appel peut engendrer potentiellement un délai plus court pour le dossier d'appel. Cependant, l'échéance de la décision finale pour le dossier d'appel n'est affectée par un nouvel élément en appel qu'une fois approuvée. A ce stade, si le délai calculé pour l'élément en appel associé engendre un délai plus court pour le dossier d'appel, ce dernier est mis à jour et tous les participants au dossier sont informés du délai de la nouvelle décision pour l'appel.

Si aucune décision n'est prise dans les délais impartis, la tâche est remontée au niveau hiérarchique supérieur afin de prendre des mesures, notamment l'augmentation de la priorité de la tâche et la réaffectation de la tâche au superviseur du dossier d'audience ou de revue d'audience.

6.4 Délai de mise en oeuvre d'une décision

Le délai de mise en oeuvre d'une décision détermine la période au cours de laquelle les décisions d'appel doivent être mises en oeuvre. Cette période prend effet lorsqu'une demande d'appel est reçue par l'organisation. Une fois une décision d'appel approuvée, la décision relative au dossier d'appel doit être mise en oeuvre.

Lorsqu'une demande d'appel est ajoutée à un dossier d'appel, le système calcule automatiquement un délai de mise en oeuvre pour chaque dossier associé. Cette date de mise en oeuvre est calculée en ajoutant la date de réception de l'appel à la durée nécessaire pour parvenir à une décision et la mettre en oeuvre.

A l'approbation des décisions, une tâche de délai de mise en oeuvre est créée pour chaque élément en appel et affectée à son propriétaire.

Si une décision n'est pas mise en oeuvre avant l'échéance, la tâche est remontée au niveau hiérarchique supérieur afin de prendre des mesures, notamment l'augmentation de la priorité de la tâche et la réaffectation de la tâche au superviseur du dossier ou au supérieur du propriétaire.

La durée nécessaire pour prendre et mettre en oeuvre une décision concernant l'élément en appel est déterminée à partir des contraintes temporelles suivantes qui sont définies sur le processus d'appel des applications, produits ou anomalies sous-jacents pour le dossier faisant l'objet de l'appel :

- Décider et mettre en oeuvre le dossier d'audience
- Décider et mettre en oeuvre le dossier de revue d'audience

6.4.1 Extension du délai pour parvenir à une décision

Le délai pour parvenir à une décision dans un appel d'audience ou un appel de revue d'audience est automatiquement prolongé si une audience pour l'appel est prorogée, ajournée ou reprogrammée. Par exemple, lorsqu'une audience est ajournée, puis reprogrammée à une date ultérieure, l'échéance de la décision est reportée pour refléter le retard. Pour déterminer l'échéance de la décision mise à jour, le système calcule la période qui s'écoule entre la date à laquelle l'audience est prorogée ou ajournée et la nouvelle date d'audience prévue. Le système repousse ensuite l'échéance de la décision du dossier d'appel en fonction de la valeur de la période calculée.

6.5 Délai de planification d'une audience

Le délai de planification d'une audience détermine la date limite à laquelle une audience peut être tenue. Cette date doit laisser suffisamment de temps pour parvenir à une décision avant l'échéance de la décision d'appel. Les contraintes temporelles de la phase d'appel définissent le nombre de jours nécessaires pour organiser l'audience, tenir l'audience et parvenir à une décision. Le délai de planification de l'audience correspond à la différence entre l'échéance de la décision d'appel et la valeur de cette contrainte temporelle.

Pour s'assurer qu'une décision est prise dans les délais fixés par la loi, une tâche de délai intermédiaire pour la planification d'une audience est affectée aux utilisateurs disposant de privilèges de planification d'audience. Un délai est associé à cette tâche. Si l'échéance de la décision d'appel globale change suite à l'approbation d'une demande d'appel supplémentaire, la tâche de délai de planification d'audience doit refléter ce changement. Cela n'est nécessaire que si la date de décision d'appel a été avancée. Si aucune audience n'est planifiée dans les délais impartis, la tâche est remontée au niveau hiérarchique supérieur afin de prendre des mesures, notamment l'augmentation de la priorité de la tâche et la réaffectation de la tâche au superviseur du dossier ou au supérieur de l'organisateur d'audience.

6.6 Délai d'envoi de la correspondance

Le délai de correspondance du dossier d'appel détermine s'il existe ou non suffisamment de temps avant une audience prévue pour envoyer la correspondance. Ce délai est défini par une contrainte temporelle qui indique la durée minimale nécessaire avant la date d'audience prévue pour envoyer la correspondance. Pour déterminer le délai de correspondance, le système calcule la période qui s'écoule entre la date en cours du système et la date d'audience prévue. Le système soustrait ensuite la valeur de la contrainte temporelle de la période. Si ce calcul est supérieur ou égal à zéro, la correspondance est envoyée.

6.7 Délai de dépôt des déclarations

Les déclarations d'appel ne sont examinées à une audience que si des copies des déclarations ont été envoyées aux participants au dossier concernés. Le délai de déclaration d'audience détermine si une déclaration soumise est ou non prise en compte lors de l'audience planifiée. Ce délai a pour objectif de s'assurer que les participants au dossier ont suffisamment de temps pour recevoir et examiner une copie de la déclaration.

Ce délai est défini par une contrainte temporelle qui indique la durée minimale nécessaire, avant la date d'audience prévue, pour recevoir une déclaration d'audience afin qu'elle soit prise en compte à une audience. Pour déterminer le délai de déclaration, le système calcule la période qui s'écoule entre la date de réception d'une déclaration et la date d'audience prévue. Le système soustrait ensuite la valeur de contrainte temporelle de ce calcul. Si la valeur est supérieure ou égale à zéro, une copie de la déclaration d'audience est envoyée aux participants au dossier et la déclaration est examinée à l'audience. Par exemple, si la contrainte temporelle de la déclaration d'audience est définie sur 7 jours, la date de réception de la déclaration d'audience doit précéder la date d'audience prévue d'au moins 7 jours.

Pour s'assurer que tous les participants au dossier reçoivent les déclarations en temps opportun, une tâche permettant d'envoyer ces déclarations est affectée au propriétaire du dossier d'appel.

6.8 Extension de délai pour un dossier d'audience rouvert

Lorsqu'un appel d'audience est rouvert, l'ancienne échéance de la décision d'appel est prolongée au lieu de définir une nouvelle échéance. Cette échéance concerne le dossier d'audience clos. Lorsque le dossier d'appel est rouvert, le système détermine la durée qui s'est écoulée entre la clôture et la réouverture. L'ancienne échéance de la décision est prolongée selon cette durée. Une nouvelle tâche est créée pour la nouvelle échéance de la décision d'appel.

Chapitre 7. Correspondance d'appel

7.1 Introduction

Ce chapitre décrit la correspondance susceptible d'être publiée lors du traitement des appels.

7.2 Accusé de réception de demande d'appel

Un "avis de réception de demande d'appel" est généré pour tous les types d'appels afin d'informer le ou les appelants que l'organisation a reçu leur demande d'appel et qu'un dossier d'appel a été créé. L'utilisateur a la possibilité de générer un avis de réception qui confirme que la demande d'appel a été reçue par l'organisation. L'utilisateur peut générer un avis de réception unique ou multiple. Une correspondance de réception unique accuse réception d'une demande d'appel. Si des dossiers supplémentaires ont été ajoutés à l'appel, un avis de réception multiple confirmant la réception de toutes les demandes d'appel supplémentaires peut être généré. Cette notification est envoyée à tous les appelants du dossier d'appel. Notez que cet accusé est uniquement envoyé aux appelants qui participent au dossier.

Les informations suivantes sont incluses dans chaque avis de réception de demande d'appel :

Détails de l'appelant

Le nom et l'adresse de l'appelant sont indiqués.

Détails du dossier d'appel

Le numéro de référence du dossier d'appel est indiqué.

Anomalie(s) à examiner

Une description de chaque élément en appel à examiner à l'audience est fournie. Elle inclut le motif de la demande d'appel, la date à laquelle la demande d'appel a été reçue et la date de prise d'effet de la décision portée en appel. L'accusé indique également si l'appelant doit ou non recevoir des prestations en fonction du montant saisi dans la demande d'appel. Cette information s'affiche uniquement pour les appelants qui font appel d'une décision sur un dossier de distribution du produit ou d'anomalie.

Coordonnées

Les coordonnées, parmi lesquelles le nom et l'adresse de contact de l'organisation sont indiquées.

7.3 Correspondance de rejet de demande d'appel

Une "correspondance de rejet de demande d'appel" est automatiquement générée chaque fois qu'une demande d'appel d'audience ou de revue d'audience est rejetée. Elle informe l'appelant que l'organisation a rejeté sa demande d'appel. Notez que cette correspondance n'est générée que si l'appelant participe au dossier.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance de demande d'appel rejetée :

Détails de l'appelant

Le nom et l'adresse de l'appelant sont indiqués.

Détails du rejet

Les détails de rejet suivants sont affichés : numéro de référence du dossier d'appel, anomalie(s) d'appel rejetée(s), notification de rejet et date de communication du rejet.

Date finale de la réponse écrite

La date finale à laquelle le ou les appelants peuvent soumettre une demande écrite pour un nouvel appel est indiquée. La date finale correspond à un nombre de jours donnés suivant la date de communication du rejet.

Coordonnées

Les coordonnées suivantes sont indiquées : nom de l'organisation, adresse du contact et nom de l'utilisateur actuel qui envoie la correspondance de rejet.

7.4 Correspondance de notification d'audience

Une "correspondance de notification d'audience" est automatiquement générée chaque fois qu'une audience a été planifiée pour un appel d'audience ou un dossier de revue d'audience. Elle informe tous les participants au dossier qu'une audience a été organisée. Les détails de l'audience figurant dans la notification d'appel diffèrent selon le type d'appel.

7.4.1 Notification d'audience pour un appel d'audience

Une notification d'audience est automatiquement générée chaque fois qu'une audience pour un appel d'audience est organisée. Les détails affichés dans la notification d'audience reflètent le type d'audience qui a été planifié pour l'appel d'audience.

7.4.1.1 Notification d'audience pour les audiences à domicile, par téléphone et sur site

Une notification d'audience est automatiquement générée chaque fois qu'une audience à domicile, par téléphone ou sur site pour un incident d'audience est organisée ou reprogrammée.

Les informations suivantes sont incluses dans la notification d'audience pour les dossiers d'audience à domicile, par téléphone et sur site :

Détails du destinataire de la correspondance

Le nom et l'adresse du destinataire de la correspondance sont indiqués.

Détails de l'appel d'audience

Les détails d'appel d'audience suivants sont affichés : numéro de référence de l'audience, date d'audience demandée, date d'audience prévue, heure d'audience prévue, adresse de l'audience (adresse du domicile ou de l'organisation), numéro du dossier d'audience et anomalies d'appel à examiner à l'audience. Notez que les anomalies d'appel se rapportent aux applications de programme refusées, aux dossiers de distribution de produits et aux dossiers d'anomalies en appel. Notez également qu'aucune adresse n'est indiquée pour les audiences par téléphone. La correspondance indique l'état de l'aide concernant les prestations continues de l'appelant, à condition que l'appel d'audience ne porte que sur un seul dossier de distribution du produit ou dossier d'anomalie. Cependant, si plusieurs éléments en appel sont associés à l'appel, la notification d'audience ne contiendra pas d'informations sur l'état de l'aide concernant les prestations continues de l'appelant.

Instructions

Les instructions d'audience suivantes sont affichées. Pour les audiences à domicile et sur site, toutes les parties sont invitées à se rendre à l'adresse de l'audience. Pour les audiences par téléphone, le correspondant est invité à contacter l'organisation pour indiquer le numéro de téléphone. Si l'une des parties ne peut pas participer à l'audience, elle doit demander un ajournement.

Coordonnées pour la continuation

Les coordonnées de la personne à contacter pour proroger l'audience sont indiquées, notamment le nom de l'organisation.

Délai de la correspondance en cas de non-comparution à l'audience

Si l'appelant et/ou le représentant est en retard ou ne comparait pas à l'audience, un délai est

défini pour la demande d'un rétablissement de l'audience. Ce délai est indiqué. Ce délai ne s'applique qu'aux audiences à domicile, par téléphone et sur site.

Délai de déclaration d'audience

La date finale de dépôt d'une déclaration d'audience est indiquée.

Informations sur l'annulation de la demande d'appel

Pour l'appelant, les informations concernant l'annulation de la demande d'appel sont fournies.

L'appelant signe et date la correspondance et envoie la demande d'annulation par e-mail au nom et à l'adresse de l'organisation indiqués.

7.4.1.2 Notification d'audience pour une audience interne

Une notification d'audience est automatiquement générée chaque fois qu'une audience interne relative à un appel d'audience est organisée ou reprogrammée. Aucune instruction d'audience n'est fournie dans une notification d'audience interne, car les participants au dossier n'assistent physiquement à aucune audience. Les audiences internes ne peuvent pas être prorogées et donc, aucune coordonnée pour la continuation d'une audience n'est fournie dans une notification d'audience interne.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance de notification d'une audience interne :

Détails du destinataire de la correspondance

Le nom et l'adresse du destinataire de la correspondance sont indiqués.

Détails du dossier d'audience

Les détails d'appel d'audience suivants sont affichés : numéro de référence de l'audience, numéro de du dossier d'audience et anomalies d'appel qui doivent être examinées à l'audience. Notez que les anomalies d'appel se rapportent aux applications de programme refusées, aux dossiers de distribution de produits et aux dossiers d'anomalies en appel. La correspondance indique l'état de l'aide concernant les prestations continues de l'appelant, à condition que l'appel d'audience ne porte que sur un seul dossier de distribution de produit ou dossier d'anomalie. Cependant, si plusieurs éléments en appel sont associés à l'appel, la notification d'audience ne contiendra pas d'informations sur l'état de l'aide concernant les prestations continues de l'appelant.

Délai de déclaration d'audience

La date finale de dépôt d'une déclaration d'audience est indiquée.

Informations sur l'annulation de la demande d'appel

Pour l'appelant, les informations concernant l'annulation de la demande d'appel sont indiquées.

L'appelant signe et date la correspondance et envoie la demande d'annulation par e-mail au nom et à l'adresse de l'organisation indiqués.

7.4.2 Notification d'audience pour une revue d'audience

Une notification d'audience est automatiquement générée chaque fois qu'une audience pour une revue d'audience est organisée ou reprogrammée.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance de notification d'audience pour une revue d'audience :

Détails du destinataire de la correspondance

Le nom et l'adresse du destinataire de la correspondance sont indiqués.

Détails de la revue d'audience

Les détails de revue d'audience suivants sont affichés : numéro de référence de l'audience de révision, date d'audience de révision demandée, date d'audience de révision prévue, numéro du dossier de revue d'audience et anomalies d'appel à examiner à l'audience de révision. Notez que les anomalies d'appel se rapportent aux applications de programme refusées, aux dossiers de distribution de produits et aux dossiers d'anomalies en appel. La correspondance indique l'état de l'aide concernant les prestations continues de l'appelant, à condition que l'appel de revue d'audience ne porte que sur un seul dossier de distribution de produit ou dossier d'anomalie.

Cependant, si plusieurs éléments en appel sont associés à l'appel, la notification d'audience ne contiendra pas d'informations sur l'état de l'aide concernant les prestations continues de l'appelant.

Instructions

Les instructions de l'audience de révision sont affichées. Si l'une des parties ne peut participer à l'audience, elle doit demander un ajournement.

Coordonnées pour la continuation

Les coordonnées de la personne à contacter pour proroger l'audience sont indiquées.

Délai de déclaration d'audience

La date finale de dépôt d'une déclaration d'audience est indiquée.

Informations sur l'annulation de la demande d'appel

Pour les audiences de révision où l'organisation n'est pas l'appelant, cette correspondance contient des informations permettant à l'appelant d'annuler la demande d'appel. L'appelant signe et date la correspondance et envoie la demande d'annulation par e-mail au nom et à l'adresse de l'organisation indiqués.

7.5 Correspondance d'ajournement d'audience

Une correspondance d'ajournement d'audience est automatiquement générée lorsqu'une audience est ajournée. Cette correspondance informe tous les participants au dossier d'audience qu'un ajournement a été accordé pour une audience prévue.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance d'ajournement d'audience :

Détails du destinataire de la correspondance

Le nom et l'adresse du destinataire de la correspondance sont indiqués.

Détails de l'ajournement

Les détails d'ajournement suivants sont indiqués : date à laquelle l'audience est ajournée et motif de l'ajournement.

Nom du fonctionnaire de l'audience/réviseur principal d'audience

Le nom du fonctionnaire de l'audience ou du réviseur principal d'audience qui a ajourné l'audience est indiqué.

7.6 Correspondance d'annulation de participation à l'audience

Une correspondance d'annulation de participation à l'audience est automatiquement générée si un appelant est supprimé d'un dossier d'audience pour lequel une audience est prévue. Cette correspondance informe l'appelant qu'il n'est pas tenu de participer à l'audience prévue.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance d'annulation de participation à l'audience :

Détails de l'appelant

Le nom et l'adresse de l'appelant sont indiqués.

Date d'émission

La date d'émission de la correspondance est indiquée.

Détails du dossier d'audience

Les détails suivants sont indiqués pour l'audience prévue : numéro de référence de l'audience, date d'audience demandée, date d'audience prévue, heure d'audience prévue, adresse de l'audience (adresse du domicile ou de l'organisation), numéro du dossier d'audience, et éléments en appel qui doivent être examinés à l'audience. Notez qu'aucune adresse n'est indiquée pour les audiences par téléphone.

Instructions

L'appelant est prié de ne pas participer à l'audience.

7.7 Correspondance de continuation d'audience

Une correspondance de continuation d'audience est automatiquement générée chaque fois que l'audience prévue pour un appel d'audience ou une revue d'audience est prorogée. Cette correspondance informe tous les participants au dossier d'audience qu'une continuation a été accordée pour une audience prévue.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance de notification de continuation d'audience :

Détails du destinataire de la correspondance

Le nom et l'adresse du destinataire de la correspondance sont indiqués.

Détails de la continuation

Les détails de continuation suivants sont indiqués : notification de continuation de l'audience prévue, date à laquelle la continuation est accordée et motif de la continuation.

Délai de déclaration d'audience

La date finale de dépôt d'une déclaration d'audience est indiquée.

Informations relatives à l'annulation d'une demande d'appel

Pour l'appelant, les informations concernant l'annulation de la demande d'appel sont affichées. L'appelant signe et date la correspondance et envoie la demande d'annulation par e-mail au nom et à l'adresse de l'organisation indiqués.

Nom du fonctionnaire de l'audience/réviser principal d'audience

Le nom du fonctionnaire de l'audience ou du réviser principal d'audience qui a prorogé l'audience est indiqué.

7.8 Correspondance de frais de représentation

Une correspondance de frais de représentation est automatiquement générée pour informer un représentant que ses honoraires ont été approuvés ou rejetés. Cette correspondance est générée pour tous les types d'appels.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance de frais de représentation :

Détails du représentant

Le nom et l'adresse du représentant sont indiqués.

Date d'émission

La date d'émission de la correspondance est indiquée.

Détails du dossier d'appel

Les détails de dossier d'appel suivants sont affichés : numéro de référence de l'audience, numéro de référence du dossier d'appel, nom de l'appelant, nom de la partie représentée, date d'audience prévue et frais de représentation.

Détails des frais

Le montant des frais, le nom du destinataire des frais et l'indication d'approbation ou non des frais sont indiqués.

Coordonnées

Les coordonnées, parmi lesquelles le nom de l'organisation, l'adresse de contact et l'utilisateur à contacter sont indiquées.

7.9 Correspondance de déclaration d'appel d'audience

Chaque fois qu'une déclaration d'audience est enregistrée dans le système, ce dernier détermine s'il existe ou non suffisamment de temps pour l'envoyer aux participants au dossier. Si tel est le cas, le système génère une correspondance de déclaration d'audience. Cette correspondance n'est générée que pour les types d'appels audience et appels de revue d'audience.

Une correspondance de déclaration d'appel d'audience est une lettre d'accompagnement basée sur un modèle pour les déclarations d'audience envoyées à tous les participants au dossier. Une copie n'est pas envoyée au participant qui a soumis la déclaration. Une copie de la déclaration est envoyée à tous les autres participants au dossier d'appel. Si la déclaration est soumise par un témoin d'audience, une copie n'est pas envoyée au participant au nom duquel le témoin a été appelé, mais une copie sera envoyée à tous les autres participants au dossier.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance de déclaration de dossier d'audience :

Détails du destinataire de la correspondance

Le nom et l'adresse du destinataire de la correspondance sont indiqués.

Date d'émission

La date d'émission de la correspondance est indiquée.

Détails du dossier d'appel

Les détails d'appel suivants sont affichés : numéro de référence de l'audience, numéro de référence du dossier d'appel, nom de chaque appelant, date d'audience prévue et nom de la partie soumettant la déclaration.

Coordonnées

Les coordonnées, parmi lesquelles le nom de l'organisation, l'adresse de contact et l'utilisateur à contacter sont indiquées.

7.10 Correspondance de notification de témoin

Une correspondance de notification de témoin informe un témoin que sa présence est nécessaire à une audience organisée sur l'appel d'audience. Le système génère une communication pour les témoins volontaires en fonction du modèle de notification de témoin chaque fois qu'une audience est organisée ou reprogrammée. Notez que les témoins ne sont pas tenus d'assister aux audiences internes.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance de notification de témoin :

Détails du témoin

Le nom et l'adresse du témoin sont indiqués.

Détails de l'appelant

Le nom et l'adresse de l'appelant sont indiqués. Notez que si plusieurs appelants sont associés à l'appel, seul le nom de chaque appelant est indiqué. Les informations de nom et d'adresse n'apparaissent que si un appelant est associé au dossier d'appel.

Détails du dossier d'audience

Les détails de dossier d'audience suivants sont affichés : numéro de référence de l'audience, date d'audience demandée, date d'audience prévue, heure d'audience prévue, adresse de l'audience (adresse du domicile ou de l'organisation), numéro du dossier d'audience et anomalies en appel examinées à l'audience. Notez qu'aucune adresse n'est indiquée pour les audiences par téléphone.

Instructions

Le témoin est prié d'assister à l'audience ou de contacter l'organisation pour fournir un numéro de téléphone.

7.11 Correspondance d'assignation de témoin

Une correspondance d'assignation de témoin assigne un témoin à comparaître à une audience à l'occasion d'un appel d'audience. Le système génère une communication pour les témoins non volontaires en fonction du modèle d'assignation de témoin chaque fois qu'une audience est organisée ou reprogrammée.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance d'assignation de témoin :

Détails du témoin

Le nom et l'adresse du témoin auquel l'assignation a été envoyée sont indiqués.

Détails de l'appelant

Le nom et l'adresse de l'appelant sont indiqués. Notez que si plusieurs appelants sont associés à l'appel, seul le nom de chaque appelant est affiché. Les informations de nom et d'adresse n'apparaissent que si un appelant est associé au dossier d'appel.

Détails de l'appel d'audience

Les détails d'appel d'audience suivants sont affichés : numéro de référence de l'audience, date de l'audience demandée, date d'audience prévue, heure d'audience prévue, adresse de l'audience (adresse du domicile ou de l'organisation), numéro du dossier d'audience et anomalie(s) en appel à examiner à l'audience. Notez qu'aucune adresse n'est indiquée pour les audiences par téléphone.

Instructions

Le témoin est prié de comparaître à l'audience ou de fournir un numéro de téléphone à l'organisation. Le témoin est également tenu d'apporter tous les documents pertinents. Pour les audiences par téléphone, le témoin est tenu de contacter l'organisation et de fournir un numéro de téléphone pour l'audience. Le témoin est informé que le fait de ne pas comparaître, de ne pas fournir de numéro de téléphone ou de ne pas présenter les documents demandés peut aboutir à une sanction.

7.12 Correspondance de décision et d'ordonnance d'audience

Une correspondance de décision et d'ordonnance informe tous les participants au dossier qu'une décision a été prise et leur transmet une copie de la décision d'appel. Lorsqu'une décision relative à un appel d'audience ou un appel de revue d'audience est approuvée, une copie du document de décision est envoyée avec une lettre d'accompagnement générée. Cette lettre inclut la décision globale pour le dossier d'appel. Si plusieurs éléments ont été examinés en appel, la lettre d'accompagnement inclut la décision relative à chaque élément en appel associé dans le cadre de l'appel. Notez que la correspondance ne se rapporte qu'à l'appel d'audience et aux appels de revue d'audience.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance de décision et d'ordonnance d'audience :

Détails du destinataire de la correspondance

Le nom et l'adresse du destinataire de la correspondance sont indiqués.

Date d'émission

La date d'émission de la correspondance est indiquée.

Détails du dossier d'appel

Pour les appels d'audience, les détails d'appel d'audience suivants sont affichés : numéro de référence de l'audience, date d'audience demandée, date d'audience prévue, heure d'audience prévue, adresse de l'audience (adresse du domicile ou de l'organisation), numéro du dossier d'audience, nom de chaque appelant associé à l'appel d'audience et anomalies d'appel qui doivent être examinées à l'audience. Notez que les anomalies d'appel se rapportent aux applications de programme refusées, aux dossiers de distribution de produits et aux dossiers d'anomalies en appel.

Pour les appels de revue d'audience, les détails de revue d'audience suivants sont indiqués : numéro de référence de la revue d'audience, numéro de référence du dossier de revue d'audience,

nom de chaque appelant associé à la revue d'audience et anomalies d'appel examinées à l'audience. Notez que les anomalies d'appel se rapportent aux applications de programme refusées, aux dossiers de distribution de produits et aux dossiers d'anomalies en appel.

Pour les appels de révision judiciaire, les détails de révision judiciaire suivants sont indiqués : numéro de référence de l'audience de révision judiciaire, numéro de référence du dossier de révision judiciaire, nom de chaque appelant associé à la révision judiciaire et anomalies d'appel examinées à l'audience. Notez que les anomalies d'appel se rapportent aux applications de programme refusées, aux dossiers de distribution de produits et aux dossiers d'anomalies en appel.

Résolution(s) de décision

La résolution de décision pour chaque élément en appel examiné à l'audience est indiquée : cette résolution est acceptée, rejetée ou renvoyée.

Décision globale

Le système imprime une copie du document de décision globale pour chaque participant au dossier. L'utilisateur responsable de la publication de la correspondance de décision et d'ordonnance d'audience doit s'assurer que la décision est jointe à la lettre d'accompagnement.

Date finale du nouvel appel

La date finale à laquelle l'appelant peut demander un nouvel appel est indiquée. La date finale est un nombre de jours définis après la date de communication de la décision. Le nom et l'adresse de l'organisation auxquels l'appelant soumet la demande de nouvel appel sont indiqués.

Nom du fonctionnaire de l'audience/réviseur principal d'audience

Pour la correspondance de décision et d'ordonnance d'appel d'audience, le nom du fonctionnaire de l'audience est indiqué. Pour la correspondance de décision et d'ordonnance de revue d'audience, l'un des noms de réviseurs principaux d'audience est indiqué.

7.13 Correspondance de requête de tribunal

Une correspondance de requête de tribunal est automatiquement générée chaque fois qu'un appel de révision judiciaire où l'organisation est l'appelant est créé. Cette requête de tribunal est basée sur un modèle de requête. Pour les révisions judiciaires où l'organisation présente une requête en justice, le système génère automatiquement la requête et l'envoi au tribunal.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance de requête de tribunal :

Détails de la requête de tribunal

Les détails de requête de tribunal suivants sont indiqués : nom du demandeur, par exemple, nom de l'organisation, nom du défendeur, numéro de référence de l'élément en appel dont la décision est portée en appel et date d'effet de cette décision.

Demande de requête de tribunal

La correspondance contient une liste des raisons justifiant l'annulation de la décision. Ces raisons légales font partie intégrante du traitement judiciaire et ne contiennent aucune information spécifique à l'appel.

Détails de l'utilisateur

Le nom de l'utilisateur agissant pour le compte du demandeur, c'est-à-dire l'organisation, est indiqué.

7.14 Correspondance de transcription d'audience

La correspondance de transcription d'audience fournit à l'appelant une copie de la transcription d'une audience précédente tenue sur un dossier d'appel. Dans le cadre du traitement d'appels de révision judiciaire, l'organisation est tenue de remettre aux appelants ou au défendeur une copie de la transcription d'audience enregistrée pour l'appel précédent. Les transcriptions d'audience n'appartiennent

qu'aux révisions judiciaires d'un niveau supérieur au premier niveau du processus d'appel, car une audience doit avoir été tenue pour que la transcription existe.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance de transcription d'audience :

Détails du demandeur de la transcription

Le nom et l'adresse du demandeur de la transcription sont indiqués.

Date d'émission

La date d'émission de la correspondance est indiquée.

Détails de l'audience transcrite

Les détails suivants pour l'audience transcrite sont affichés : numéro de référence de l'audience, numéro de référence du dossier d'appel, nom de chaque appelant associé au dossier d'appel et date de l'audience transcrite.

Transcription

Le système imprime une copie de la transcription. L'utilisateur chargé de transmettre la correspondance de transcription d'audience aux appelants ou au défendeur de la révision judiciaire doit s'assurer que la transcription est jointe à la lettre d'accompagnement.

7.15 Correspondance d'annulation d'appel

Une correspondance d'annulation d'appel est automatiquement générée chaque fois qu'un dossier d'appel est annulé. Cette correspondance est envoyée à tous les participants au dossier pour les informer de l'annulation de l'appel.

Les informations suivantes sont incluses dans la correspondance d'annulation du dossier d'appel :

Détails du destinataire de la correspondance

Le nom et l'adresse du destinataire de la correspondance sont indiqués.

Date d'émission

La date d'émission de la correspondance est indiquée.

Détails du dossier d'appel

Les détails de dossier d'appel suivants sont affichés : numéro de référence de l'audience, numéro de référence du dossier d'appel, nom de chaque appelant associé au dossier d'appel, et élément(s) en appel.

Détails de l'utilisateur

Le nom de l'utilisateur émettant la correspondance d'annulation est indiqué.

Chapitre 8. Gestion des informations sur les appels et les actions en justice

8.1 Introduction

Ce chapitre décrit les informations qui peuvent être tenues à jour dans le cadre d'appels ou d'actions en justice. Elles incluent la fonctionnalité de recherche, les anomalies en appel, les dossiers en appel, les appelants, les demandes de transcription, les déclarations, les relations et les événements.

Notez que seules les déclarations et les demandes de transcription peuvent être tenues à jour pour les actions en justice.

8.2 Fonctionnalité de recherche

Une fonctionnalité de recherche permettant d'accéder à des informations sur un appel, un dossier et une anomalie selon des critères spécifiques est disponible.

8.2.1 Recherche de dossier

Une fonctionnalité de recherche permettant d'accéder à des informations sur un dossier selon des critères spécifiques est disponible. Lors de l'ajout d'un dossier à un appel, les utilisateurs peuvent rechercher le dossier à ajouter en fonction de son numéro de référence.

8.2.2 Recherche de dossier d'anomalie

Une fonctionnalité de recherche permettant d'accéder à des informations sur une anomalie selon des critères spécifiques est disponible. Lors de l'ajout d'une anomalie à un dossier d'appel, les utilisateurs peuvent rechercher l'anomalie à ajouter en fonction du numéro de référence du dossier qui lui est associé, du numéro de référence de l'anomalie ou du client dont les preuves ont donné lieu à l'anomalie.

8.3 Anomalies en appel

Une anomalie en appel est une anomalie qui est associée à un appel d'audience, une revue d'audience ou un appel de révision judiciaire. Une liste des anomalies en appel est automatiquement tenue à jour par le système. La page de liste des anomalies en appel permet aux utilisateurs d'afficher une liste de toutes les anomalies d'un dossier d'appel.

8.4 Dossier et applications de programme refusées en appel

Un dossier en appel est un dossier de distribution de produit qui est associé à un appel d'audience, une revue d'audience ou un appel de révision judiciaire. Une application de programme en appel est un programme qui a été refusé dans une application de saisie. Une liste des dossiers et des applications de programme refusées en appel est automatiquement tenue à jour par le système. La page de liste des éléments en appel permet aux utilisateurs d'afficher une liste de toutes les distributions de produit et d'applications de programme dans le cadre d'un appel.

8.5 Appelants

Une liste d'appelants sur un dossier d'appel est automatiquement tenue à jour. La page de liste des appelants permet à un utilisateur d'afficher une liste des appelants qui ont été ajoutés à un dossier d'appel, une revue d'audience ou un appel de révision judiciaire. Une ligne apparaît sur la page de liste des appelants pour chaque appelant. Il est possible d'ajouter des appelants à un dossier d'appel et d'en en

supprimer. Un appelant ne peut pas être supprimé si le dossier d'appel est tranché ou si l'élément en appel appartenant à l'appelant est l'unique élément du dossier d'appel.

8.6 Demandes de transcription

Une demande de transcription est une demande de copie d'audience enregistrée. Si le processus d'appel défini par l'organisation comporte plusieurs niveaux, tout participant au dossier peut demander une transcription de l'audience pour l'appel précédent tenu sur le dossier. Il est uniquement possible de demander des transcriptions pour un appel d'audience, une revue d'audience ou des audiences légales.

8.7 Déclarations

Une déclaration est un rapport qui est utilisé à titre de preuve lors d'une audience. Par exemple, un témoin peut soumettre une déclaration en défense du ou des appelants dans un dossier d'appel. Une déclaration d'un appelant, d'un défendeur, d'un tiers ou d'un témoin doit être soumise avant la date limite de dépôt afin qu'elle puisse être examinée à l'audience. Le délai de dépôt de la déclaration est appliqué pour donner à l'organisation le temps d'envoyer des copies de la déclaration à tous les participants concernés pour examen avant le jour de l'audience.

8.8 Contacts téléphoniques

Une liste de numéros de téléphone peut être tenue à jour pour chaque audience. Ces informations sont enregistrées pour chaque participant invité à l'audience. Un nouveau numéro de téléphone peut être saisi ou un numéro de téléphone existant peut être sélectionné dans une liste de numéros ayant été précédemment enregistrés pour un participant.

8.9 Relations d'appel

Une relation d'appel est un lien entre un refus de programme d'application, un dossier de distribution de produit ou un dossier d'anomalie dont la décision est portée en appel et un dossier d'appel. Le système crée automatiquement des relations de dossier d'appel. Si plusieurs applications de programme sont sélectionnées pour un appel, une relation d'appel est créée pour chacune d'elles.

Par exemple, si un appel de dossier d'audience est créé pour faire appel d'un dossier de distribution de produit ou d'anomalie, le système crée une relation de dossier entre le dossier d'appel d'audience et le dossier de distribution de produit ou d'anomalie. Si un appel est créé pour demander la révision de programmes d'allocations de chômage et d'allocations pour garde d'enfants qui ont été refusés dans une application de saisie, le système crée une relation de dossier entre chaque programme refusé et lie également le nouveau dossier d'appel.

8.10 Événements d'appel

Un calendrier des événements est fourni pour tous les événements. Chaque calendrier affiche le nom de l'événement et la date à laquelle cet événement s'est produit dans l'entrée de date appropriée. De nombreux événements sont automatiquement créés pour chaque élément en appel associé à un appel durant le traitement des appels. Ces événements se produisent sur le calendrier des événements du dossier de distribution de produit ou du dossier d'anomalie d'origine et sur le calendrier relatif au dossier d'appel proprement dit.

Les événements suivants sont automatiquement créés par le système lors du traitement d'appels spécifiques :

Événement de planification d'audience pour un dossier d'audience

Un événement de planification d'audience est automatiquement créé à la date à laquelle une audience est organisée pour un dossier d'audience.

Événement de planification d'audience pour une revue d'audience

Un événement de planification d'audience pour une revue d'audience est automatiquement créé à la date à laquelle une audience est organisée pour une revue d'audience.

Événement de création de dossier d'audience

Un événement de création de dossier d'audience est automatiquement créé à la date de création d'un dossier d'audience.

Événement de création de dossier de revue d'audience

Un événement de création de dossier de revue d'audience est automatiquement créé à la date de création d'un dossier de revue d'audience.

Événement d'annulation d'appel

Un événement d'annulation d'appel est automatiquement créé à la date à laquelle un dossier d'appel est annulé.

Événement d'ajournement d'audience

Un événement d'ajournement d'audience est automatiquement créé à la date à laquelle une audience est ajournée pour un dossier d'audience.

Événement d'ajournement de revue d'audience

Un événement d'ajournement d'audience est automatiquement créé à la date à laquelle une audience est ajournée pour une revue d'audience.

Audience terminée

Un événement de clôture d'audience est automatiquement créé à la date à laquelle une audience se termine pour un dossier d'audience.

Revue d'audience prorogée

Un événement de continuation de revue d'audience est automatiquement créé à la date de continuation d'une audience pour une revue d'audience.

Dossier d'appel approuvé

Un événement d'approbation de dossier d'audience est automatiquement créé à la date à laquelle un dossier d'appel est approuvé.

Dossier d'appel rejeté

Un événement de rejet de dossier d'appel est automatiquement créé à la date à laquelle un dossier d'appel est rejeté.

Appel rouvert

Un événement de réouverture de dossier d'appel est automatiquement créé à la date à laquelle un dossier d'appel est rouvert.

Décision soumise

Un événement de communication de décision est automatiquement créé à la date à laquelle une décision de dossier d'appel est soumise à approbation.

Décision approuvée

Un événement d'approbation de décision est automatiquement créé à la date à laquelle une décision de dossier d'appel est approuvée.

Décision rejetée

Un événement de rejet de décision est automatiquement créé à la date à laquelle une décision de dossier d'appel est rejetée.

Dossier d'appel tranché

Un événement de décision de dossier d'appel est automatiquement créé à la date à laquelle un dossier d'appel est tranché.

Dossier de révision judiciaire créé

Un événement de création de dossier de révision judiciaire est automatiquement créé à la date de création d'une révision judiciaire.

Soumis à un appel de revue judiciaire

Un événement de dépôt d'appel en révision judiciaire est automatiquement créé à la date à laquelle un dossier ou une anomalie est soumis à un appel de revue d'audience.

Soumis à un appel de révision judiciaire

Un événement de dépôt d'appel en révision judiciaire est automatiquement créé à la date à laquelle un dossier ou une anomalie est soumis à un appel de révision judiciaire.

Supprimé du dossier d'audience

Un événement de suppression du dossier d'audience est automatiquement créé à la date à laquelle un dossier ou une anomalie est supprimé d'un dossier d'audience.

Supprimé de la revue d'audience

Un événement de suppression de la revue d'audience est automatiquement créé à la date à laquelle un dossier ou une anomalie en appel est supprimé d'une revue d'audience.

Supprimé de la révision judiciaire

Un événement de suppression de la révision judiciaire est automatiquement créé à la date à laquelle un dossier ou une anomalie en appel est supprimé d'une révision judiciaire.

Dossier d'appel rejeté

Un événement de rejet de dossier d'appel est automatiquement créé à la date à laquelle un dossier ou une anomalie en appel est rejeté.

Dossier en appel approuvé

Un événement d'approbation de dossier en appel est automatiquement créé à la date à laquelle un dossier ou une anomalie en appel est approuvé.

Chapitre 9. Administration d'appels et d'actions en justice

9.1 Introduction

Ce chapitre décrit les informations complémentaires sur les appels et actions en justice qui sont gérées dans le cadre de l'administration de l'application.

L'administration des appels englobe la configuration des contraintes temporelles, la sécurité des appels, les processus d'appel et les clauses. L'administration des processus d'appel permet à l'organisation de configurer des processus d'appel pour les produits qu'elle propose. La sécurité des appels détermine les droits d'accès d'un utilisateur aux informations sur un appel. L'administration des clauses permet à l'organisation de stocker les clauses pouvant être utilisées dans la documentation relative à la décision.

L'administration des actions en justice permet à l'organisation de définir et de classer les types d'actions en justice pouvant être configurés dans des dossiers et des statuts juridiques individuels.

9.2 Contraintes temporelles

Les contraintes temporelles sont des limites de temps appliquées aux applications, produits et anomalies. On les utilise pour régir le nombre de jours au cours desquels une action doit être effectuée. Par exemple, il est possible de configurer une contrainte temporelle indiquant le nombre maximal de jours autorisés pour recevoir une demande d'appel concernant un problème lié au revenu. De nombreuses contraintes temporelles sont utilisées pour régir les valeurs des délais d'appel. Un administrateur système peut accéder à ces contraintes et modifier les valeurs, si nécessaire. Tout dossier créé pour une application, un produit ou une anomalie pour lesquels des contraintes temporelles sont configurées aura accès à ces valeurs.

Les contraintes temporelles peuvent être gérées pour chaque étape d'un processus d'appel défini pour une configuration de processus d'appel spécifique.

9.3 Sécurité des appels

Lorsqu'un utilisateur tente d'accéder à des informations sur un appel ou de réaliser des opérations sur un dossier d'appel, le système vérifie la sécurité de l'utilisateur pour s'assurer qu'il dispose des droits appropriés.

La sécurité des dossiers, des produits et des participants régit la capacité d'un utilisateur à gérer les appels. Par conséquent, le rôle de sécurité d'un utilisateur doit inclure les fonctions nécessaires pour effectuer des opérations sur les dossiers ; il doit également inclure les identifiants de sécurité nécessaires associés aux produits connexes. L'emplacement de l'utilisateur doit être conforme aux normes de sécurité du site. En outre, la sensibilité de l'utilisateur doit être suffisamment élevée pour accéder aux informations pertinentes sur les notes du participant et du dossier. L'administration de la sécurité est abordée dans le Guide de configuration du système Cúram.

Du fait que les appels peuvent être associés à plusieurs produits et/ou anomalies, un niveau supplémentaire de sécurité du programme régissant tous les dossiers d'appel est fourni. Tout comme la sécurité des produits, la sécurité des appels repose sur des droits. On l'utilise pour régir les droits d'un utilisateur à créer, approuver, gérer et consulter les informations sur les appels. La capacité à approuver des décisions constitue un autre droit. Les droits de sécurité configurés au niveau administratif s'appliquent à tous les appels.

La gestion de la sécurité des appels s'articule en deux parties : au niveau hiérarchique de la sécurité et au niveau administratif de la sécurité des appels. Un administrateur système crée un ou plusieurs SID

d'appel. Un SID est un identifiant de sécurité qui représente une ressource protégée unique à l'application. Les SID peuvent être affectés à des processus métier, à des champs spécifiques de l'application et aux programmes proposés par l'organisation. Ces SID sont appliqués à un ou plusieurs droits. Ils peuvent être également ajoutés aux rôles d'utilisateur appropriés. Un lien est alors établi entre les droits d'appel et les utilisateurs disposant de ces droits. Un utilisateur n'est autorisé à effectuer certaines opérations d'appel que si son profil contient le SID associé aux droits d'appel spécifiques. Par exemple, pour qu'un utilisateur puisse approuver un appel, son profil doit contenir le SID associé aux droits d'approbation d'appels.

La liste suivante décrit les droits pouvant être garantis pour les appels :

Création

Tout utilisateur dont le rôle de sécurité contient un SID de création dispose de privilèges de sécurité pour créer et gérer des informations sur l'appel.

Approbation

Tout utilisateur dont le rôle de sécurité contient un SID d'approbation dispose de privilèges de sécurité pour approuver, rejeter, consulter et gérer des informations sur l'appel.

Approbation de décision

Tout utilisateur dont le rôle de sécurité contient un SID d'approbation de la décision dispose de privilèges de sécurité pour approuver des décisions d'appel et consulter les informations sur l'appel.

Gestion

Tout utilisateur dont le rôle de sécurité contient un SID de gestion dispose de privilèges de sécurité pour gérer et consulter des informations sur l'appel.

Lecture

Tout utilisateur dont le rôle de sécurité contient un SID de lecture dispose de privilèges de sécurité pour consulter les informations sur l'appel.

9.4 Administration des processus d'appel

L'organisation peut configurer un processus d'appel personnalisé pour les applications, les produits et les anomalies qu'elle fournit. Le nombre de niveaux d'appel et le type d'appel susceptibles d'être créés à chaque niveau peuvent être configurés pour chaque application, produit et dossier d'anomalie.

Les processus d'appel peuvent être définis pour les produits, les dossiers d'anomalies et les dossiers intégrés d'application. Les organisations peuvent indiquer au niveau administratif pour chacun de ces types de dossiers s'ils peuvent ou non 'faire l'objet d'un appel'. Un processus d'appel ne peut pas être configuré pour une application/un produit/un dossier d'anomalie s'il a été défini comme 'non susceptible d'appel'. Par exemple, un trop-perçu est géré au niveau administratif comme un produit alors qu'il peut être déconseillé d'autoriser les clients à faire appel d'un trop-perçu. A la place, la prestation/le programme dont provient le trop-perçu est porté en appel, car le client conteste la décision prise sur la prestation/le programme qui a engendré le trop-perçu.

Pour permettre la remontée hiérarchique d'un appel vers un organe de décision supérieur, chaque processus d'appel se compose d'un ou de plusieurs niveaux ou étapes. Un type d'appel est spécifié pour chaque étape du processus d'appel. Trois types d'appels peuvent être affectés à une étape de l'appel : dossier d'audience, revue d'audience ou révision judiciaire. Lorsqu'un type spécifique de dossier d'appel est affecté à une étape du processus d'appel, seuls les dossiers d'appel de ce type peuvent être créés pour chaque étape de l'appel. Par exemple, si l'organisation affecte une revue d'audience au premier stade de l'appel, un utilisateur ne pourra créer un appel de revue d'audience que lors de la création initiale d'un appel pour le produit.

L'organisation a également la possibilité d'autoriser qu'un type d'audience d'appel quelconque soit tenu à une étape de l'appel. Autrement dit, un dossier d'audience, une revue d'audience ou une révision judiciaire peut être créé à cette étape de l'appel.

L'état d'un processus d'appel est soit actif, soit annulé. Un état actif indique que le processus d'appel est effectif. Un processus d'appel devient effectif à la date initiale qui est indiquée lors de sa création. Un état annulé indique que le processus d'appel a été supprimé du système.

Un processus d'appel peut être défini afin qu'il soit effectif à une date ultérieure. A l'échéance, l'ancien processus d'appel est considéré comme obsolète et le futur processus d'appel est activé dans le système.

9.5 Administration de clauses

Les documents de décision contiennent souvent de longues clauses décrivant les précédents de la décision et les articles juridiques la concernant. Il s'agit la plupart du temps de clauses standard qui reprennent la même formulation à chaque occasion et que l'utilisateur ajoute manuellement dans la section appropriée du document. Les clauses utilisées pour créer des documents de décision d'appel sont définies dans le cadre de l'administration de l'application. Lors de la création des documents de décision, l'utilisateur peut rechercher ces clauses et insérer de façon dynamique celles qui l'intéressent dans le document de décision.

9.6 Types et catégories d'actions en justice

Les types d'actions en justice peuvent être définis et classés au niveau administratif. Les actions en justice créées sur des dossiers dépendent de ces types d'actions. Des informations génériques sont définies pour chaque type d'action en justice. Les actions en justice qui sont configurées pour les participants à des dossiers individuels héritent alors de ces informations.

Un type d'action en justice unique est spécifié pour chaque action. Par exemple, le nom du type d'action en justice peut décrire l'action à laquelle elle se rapporte (par exemple, "Détention", "Peine", "Assignation à résidence"). L'administrateur peut ensuite indiquer si plusieurs participants peuvent ou non être associés au type d'action en justice. Si cela est indiqué, il est possible d'ajouter plusieurs participants. Sinon, un seul participant peut être associé au type d'action en justice. Une page d'accueil d'action en justice peut être spécifiée pour ce type d'action.

Le paramétrage de la page d'accueil de l'action en justice définit le nom de la page qui est utilisée lors de l'affichage, de la création et de la modification des détails de l'action en justice pour les dossiers associés à ce type d'action.

Un administrateur peut associer chaque type d'action en justice à un type de dossier intégré, un type de dossier de produit et une investigation. Les administrateurs peuvent également supprimer une association entre une action en justice et un type de dossier ou une investigation, si nécessaire. Par exemple, un administrateur peut associer une action en justice de type 'Mise en accusation' à un dossier intégré de type 'Dossier en cours'. Cela permet aux assistants sociaux de créer des actions en justice de type mise en accusation contre les participants de tous les dossiers qui sont basés sur le type de dossier en cours.

Des événements de workflow peuvent également être associés à chaque type d'action en justice configurée. La catégorie et le type d'événement de workflow à déterminer lorsqu'une action en justice de ce type est créée et lorsqu'une action en justice de ce type est conclue sont spécifiés. Par exemple, lorsqu'une audience de paternité est organisée, une tâche permettant de planifier un test de paternité pour le participant et de présenter les résultats au tribunal à la date d'audience peut être automatiquement générée et envoyée à l'assistant social.

Les types d'actions en justice sont définis et classés en fonction de la similarité dans les trois principales catégories suivantes :

- Audience
- Demande
- Ordonnance

Tableau 8. Exemple de configuration de catégorie juridique et de type d'action en justice.

Ce tableau fournit un exemple de configuration de catégorie juridique et de type d'action en justice.

Catégorie juridique	Type d'action en justice associé
Audience	Détention provisoire, détention, mise en accusation, jugement, condamnation, liberté conditionnelle, probation, informel, tribunal (autre).
Demande	Demande de transfert, demande de renonciation à un tribunal pour adultes
Ordonnance	Décision de détention immédiate, ordonnance de détention, ordonnance décisionnelle, ordonnance de placement, ordonnance de cautionnement, ordonnance de renvoi, ordonnance de réparation, ordonnance relative à un plan d'action, ordonnance de surveillance, ordonnance de sanction et de réhabilitation dans la communauté, ordonnance de centre de fréquentation obligatoire, ordonnance de traitement de désintoxication, ordonnance parentale, ordonnance d'assignation à résidence, ordonnance de formation.

Plusieurs types d'actions en justice peuvent être associés à chaque catégorie juridique définie. Cela facilite l'identification de l'action en justice et crée un processus opérationnel souple pouvant être adapté à l'organisation (par exemple, demande, audience, ordonnance).

9.7 Statuts juridiques

L'option permettant de configurer et de définir des statuts juridiques pour les actions en justice est prise en charge. Lorsqu'un tribunal rend une décision sur le sort d'un participant, il détermine un statut juridique (par exemple, jugé, pupille de la couronne, droits parentaux révoqués, garde parentale ou garde temporaire). Le statut juridique d'un participant peut changer au cours d'un dossier ou d'une action en justice. Les modifications apportées au statut juridique d'un participant sont accessibles et peuvent être suivies par un assistant social. Un historique du statut juridique d'un participant est tenu à jour pour permettre à l'assistant social de d'apprécier l'évolution du statut juridique d'un participant au fil du temps. Par exemple, le statut juridique d'un participant peut avoir initialement été défini sur 'garde temporaire', mais avoir évolué vers le statut 'droits parentaux révoqués' lorsque le participant n'a plus la possibilité de retourner à son domicile. Les statuts juridiques ne sont pas liés aux actions en justice, mais peuvent varier selon ou être affectés par l'issue de l'action en justice.

Un administrateur peut associer chaque statut juridique à un type de dossier intégré, le type de dossier de produit, le tri et l'investigation et également supprimer les associations, si nécessaire. Par exemple, un administrateur peut associer un statut juridique de type 'garde temporaire' à un dossier intégré de type 'dossier en cours'. Cela permet aux assistants sociaux de créer ce statut juridique pour les participants de tous les dossiers qui sont basés sur le type de dossier en cours. Par exemple, le statut juridique de garde temporaire peut être appliqué aux enfants placés en garde temporaire.

L'administrateur peut également indiquer si un ou plusieurs statuts juridiques peuvent être actifs à un moment donné dans un type de dossier particulier.

Les actions en justice offrent la possibilité de définir plusieurs statuts juridiques pour un seul individu au niveau de la solution ou du dossier. Par exemple, une organisation peut indiquer que pour tous les dossiers, un participant peut n'avoir qu'un seul statut juridique actif à la fois, alors que d'autres dossiers peuvent avoir plusieurs statuts juridiques actifs pour un participant à la fois.

Chapitre 10. Conclusion

10.1 Récapitulatif

Vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des principaux concepts abordés dans ce guide :

- Un appel est une demande de révision d'une ou de plusieurs décisions concernant des applications de programme refusées, dossiers de distribution de produits ou d'évaluations, d'anomalies ou décisions d'appel précédentes.
- Il existe trois types d'appels : l'appel d'audience, l'appel de revue d'audience et l'appel de révision judiciaire. Les appels de type audience sont tranchés par un employé principal d'audience. Les appels de revue d'audience sont tranchés par une commission de réviseurs principaux d'audience. Les appels de révision judiciaire sont tranchés par les tribunaux.
- Une action en justice est une directive, une action ou une autre activité concernant un participant qui est exercée par une autorité juridique. Il existe trois catégories principales d'action en justice : audience légale, demande légale et ordonnance juridique. Les audiences légales sont gérées de la même manière que les audiences tenues pour les appels.
- Tous les appels ont un ou plusieurs appelants qui initient le processus d'appel et un défendeur qui défend la décision ayant donné lieu à l'appel.
- Différents utilisateurs et participants au dossier jouent un rôle dans chaque type d'appel.
- Chaque type d'appel possède un cycle de vie qui suit la progression du dossier d'appel de la création à la clôture de l'appel en passant par la prise et la mise en oeuvre d'une décision.
- Chaque action en justice créée, c'est-à-dire, la demande légale, l'audience légale, l'ordonnance juridique peut être suivie et gérée de la création à la clôture.
- Les tâches, telles que le dépôt d'un appel, la prise d'une décision sur un appel et la mise en oeuvre des décisions d'appel sont régies par des délais.
- La configuration du processus d'appel, de la sécurité des appels et de l'action en justice est gérée dans le cadre de l'administration système.

10.2 Informations complémentaires

Des informations complémentaires sur les rubriques abordées dans ce guide sont couvertes dans plusieurs documents connexes :

Guide Cúram Participant

Ce guide décrit les concepts de base de la fonctionnalité Participant.

Guide de gestion des dossiers intégrés Cúram

Ce guide décrit les concepts de base de la fonctionnalité Dossier.

Guide Cúram Issue Management

Ce guide décrit les concepts de base de la fonctionnalité de gestion d'anomalie.

Guide Cúram Financials

Ce guide décrit les concepts de base du traitement financier.

Guide Cúram Communications

Ce guide contient une présentation de la fonctionnalité Communication.

Guide Cúram Workflow Overview

Ce guide contient une présentation de la fonctionnalité Workflow.

Guide Cúram Service Planning

Ce guide contient une présentation de la planification des services.

Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM. IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous accorde aucune licence pour ces brevets. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM Director of Licensing

IBM Corporation

North Castle Drive

Armonk, NY 10504-1785

U.S.A. Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à : IBM Director of Commercial Relations IBM Canada Ltd 3600 Steeles Avenue East Markham, Ontario L3R 9Z7 Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japon

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun autre pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUT RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies. Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

U.S.A. Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à : IBM Director of Commercial Relations IBM Canada Ltd 3600 Steeles Avenue East Markham, Ontario L3R 9Z7 Canada

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le programme sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence associés sont fournis par IBM selon les termes de l'IBM Customer Agreement, de l'IBM International Program License Agreement ou de tout contrat équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles.

IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Ces informations sont fournies uniquement à titre de planification. Elles sont susceptibles d'être modifiées avant la mise à disposition des produits décrits.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Ces informations contiennent des exemples de programmes d'application en langage source qui illustrent des techniques de programmation sur diverses plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de

modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis "EN L'ÉTAT", sans garantie d'aucune sorte. IBM décline toute responsabilité relative aux dommages éventuels résultant de l'utilisation de ces exemples de programmes.

Toute copie intégrale ou partielle de ces exemples de programmes et des oeuvres qui en sont dérivées doit inclure une mention de droits d'auteur libellée comme suit :

© (nom de votre société) (année). Des segments de code sont dérivés des exemples de programmes d'IBM Corp.

© Copyright IBM Corp. _année ou années_. All rights reserved.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

Marques

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://www.ibm.com) sont des marques ou des marques déposées d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste des marques commerciales actuelles d'IBM est disponible sur Internet sous "Droits d'auteur et marques" à l'adresse <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>.

Microsoft et Word sont des marques d'Intel Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

D'autres noms peuvent être des marques de leurs propriétaires respectifs. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers.



Imprimé en France