

Utiliser SAGO

Manuel à l'attention des collaborateurs

Mai 2020

Utilisation de ce manuel

Sauf indication contraire, vous êtes autorisé à consulter, télécharger et imprimer ce document et informations disponibles aux conditions suivantes :

- Ce document ne peut être utilisé qu'à titre personnel, pour information et en interne
- Ce document et informations ne peuvent être modifiés de quelque manière que ce soit
- Afin de conserver la mise en forme du manuel (polices de caractères, images et la mise en page), seul le format PDF est autorisé
- Les documents et informations de ce manuel ne peuvent être diffusés que dans le cadre de votre organisation.

TABLE DES MATIÈRES

1	Comment fonctionne SAGO ?	4
1.1	Page d'accueil	5
1.2	Le catalogue HR	7
1.2.1	Remplir un formulaire	8
1.2.2	Aperçu des demandes	9
1.2.3	Ajouter des annexes	10
1.3	Mes Cas	11
2	Envoyer une attestation à PersoPoint	12
3	e-mail notification	13
4	Demander une absence – Exemple	14
4.1	Exemple – Semaine de quatre jours	15
5	Modifier les données personnel et du travail – Exemple	18
5.1	Exemple - Changement de la composition de ménage	18
6	Autres demandes	20

1 Comment fonctionne SAGO ?

« SAGO » est une application web : <https://bosa.servie-now.com/SAGO>.

Vous vous connectez avec votre carte d'identité et votre code PIN ou à l'aide d'un token ou avec l'application .

Cette application fonctionne comme une boîte mail. Lorsque vous envoyez une demande, l'équipe des gestionnaires de dossiers reçoit un e-mail sous forme de 'ticket' à traiter. De votre côté vous recevez un e-mail récapitulatif de la demande que vous avez introduite.

Lorsqu'un gestionnaire de dossiers PersoPoint a traité votre demande, vous êtes à nouveau tenu informé via un e-mail.

L'e-mail qui vous parvient comporte un hyperlien pour vous connecter à l'application et découvrir la réponse complète donnée par le gestionnaire de dossier.



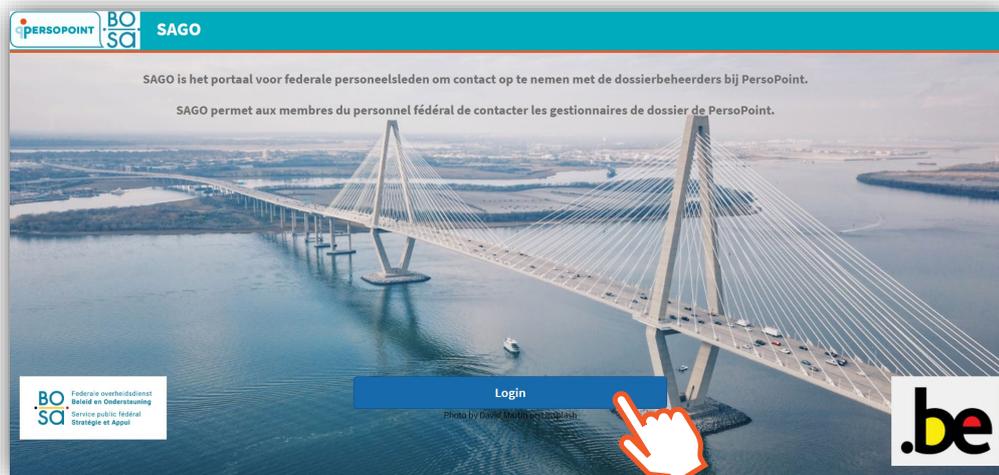
Conseils :

Ajoutez le lien « <https://Bosa.service-now.com/SAGO> » dans vos favoris.

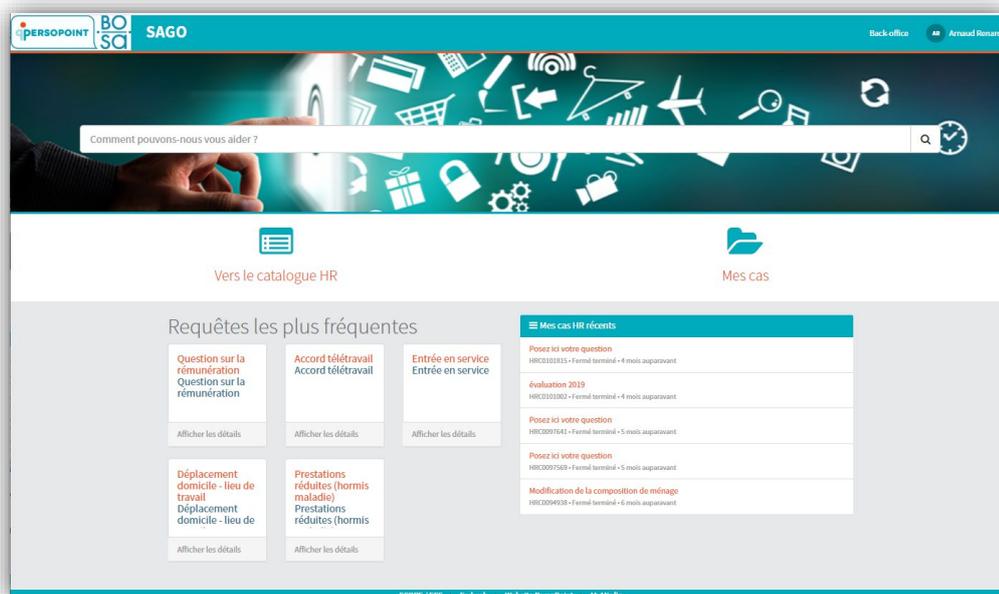
Votre personne de contact RH au sein de votre organisation utilise également cette application et sera en mesure de vous guider si nécessaire.

1.1 Page d'accueil

Pour accéder à la page d'accueil, vous devez au préalable vous identifier : cliquez sur le bouton « Login » ou « S'identifier » en fonction de la langue de votre navigateur.

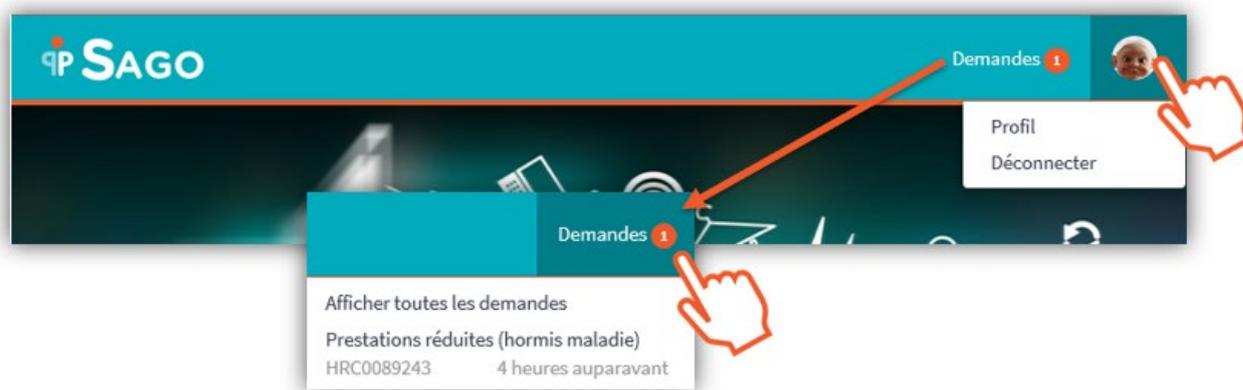


Vous pouvez vous identifier selon la méthode que vous avez choisie (e-ID, token ou itsme) et vous accédez à la page d'accueil de SAGO.



Dans le coin supérieur droit de la page d'accueil (« Profil »), vous pouvez modifier l'image (avatar), la langue ou vous « Déconnecter » de l'application.

Dans le bas de la fenêtre, vous trouverez des hyperliens vers SCOPE, les site Fedweb, PersoPoint et MyMinfin.



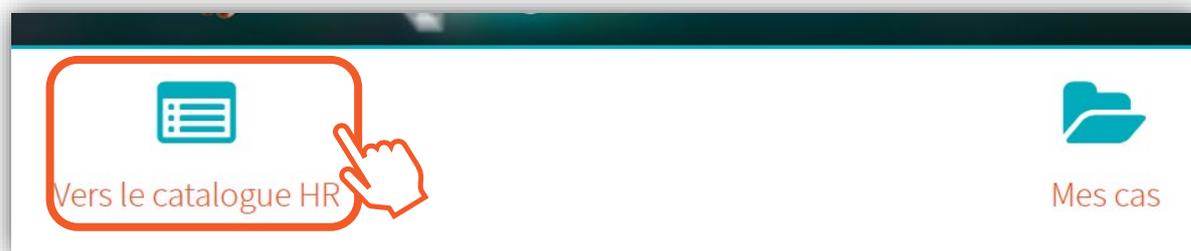
Juste à la gauche du profil se trouvent les demandes en cours. Vous pouvez les visualiser en cliquant sur « Demandes ».

Il est possible de réaliser une recherche par :

- Mot-clé
- Formulaire
- Ticket
- Personne



Vous pouvez naviguer dans vos propres demandes/tickets ou le catalogue général avec les formulaires de demande disponibles



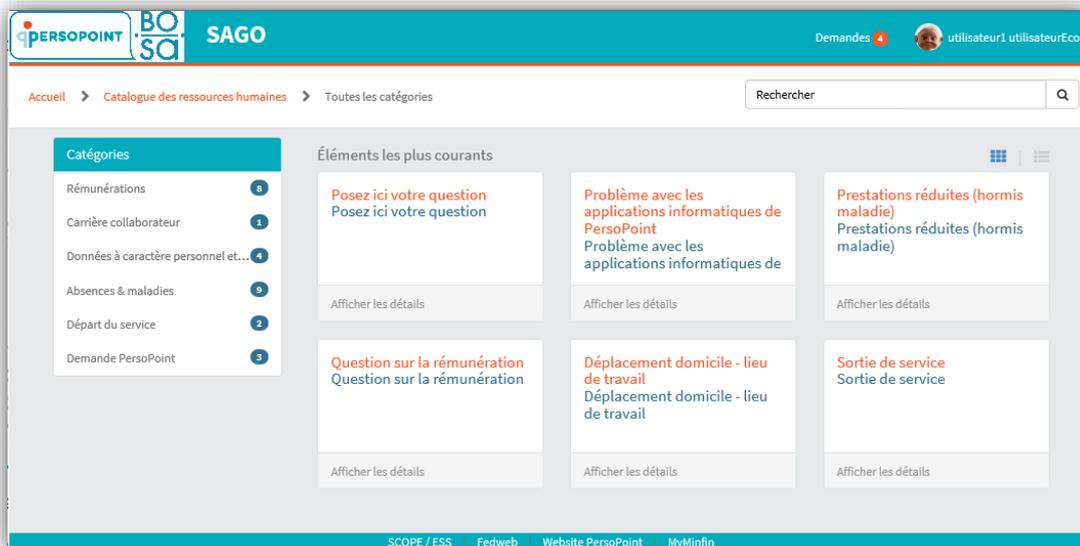
L'application est subdivisée en plusieurs catégories. Elles vous indiquent les données que vous pouvez modifier et/ou demander.

Cliquez sur l'icône pour les informations ou la demande que vous voulez soumettre.

1.2 Le catalogue HR

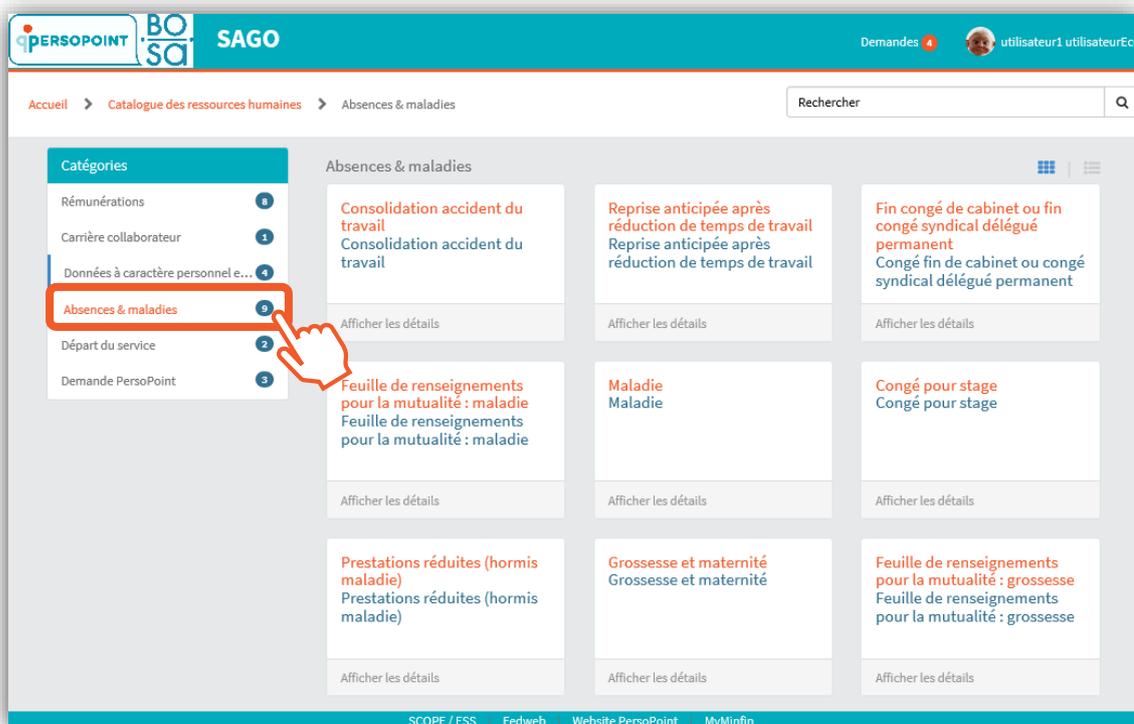
Dans le catalogue RH tous les formulaires sont subdivisés par catégorie.

A côté d'une catégorie vous trouverez un nombre qui indique le nombre de requêtes disponibles.



Dans la partie droite de la fenêtre vous trouverez les requêtes souvent consultées.

Quand vous ouvrez une catégorie, les différents formulaires s'affichent.



1.2.1 Remplir un formulaire

Cliquez sur le formulaire afin de l'ouvrir.

Prestations réduites (hormis maladie)

Prestations réduites (hormis maladie)

Veuillez annexer l'accord de votre chef.
En cas de congé parental veuillez annexer l'acte de naissance.
En cas de soins médicaux ou soins palliatifs l'attestation médicale.

* Date début

Date de fin

* Statut
-- Aucun --

Laisser un commentaire

Envoyer

Informations obligatoires Date début Statut

Ajouter des pièces jointes

avril 2020						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

1

•Liste des documents à annexer(le lien se trouve en bas du formulaire)

2

•Les champs avec "*" sont des champs obligatoire. Ils sont repris en rouge en bas du formulaire

3

•Laissez un commentaire à destination du gestionnaire

4

•Liste des champs obligatoire

5

•Ce bouton permet d'envoyer le ticket aux gestionnaires de dossiers

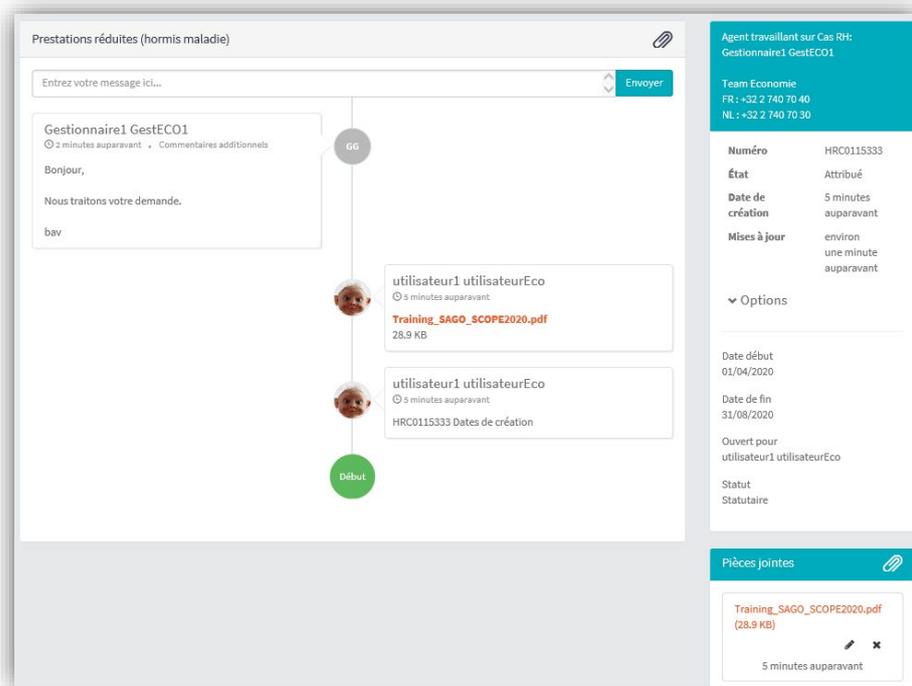
6

•Pour ajouter des pièces-jointes

1.2.2 Aperçu des demandes

Après l'envoi du ticket, vous êtes dirigé vers une page avec un aperçu du ticket avec une ligne de temps.

A droite vous voyez les messages que vous avez-vous-mêmes envoyé à PersoPoint. A gauche se trouvent les réponses aux messages que le gestionnaire de dossier vous envoie.



Tout à droite, vous pouvez suivre l'état de votre ticket :

Ouvert	• pas encore consulté par le gestionnaire de dossier
Attribué	• le gestionnaire de dossier qui procèdera au traitement
En cours de résolution	• en cours de traitement par le gestionnaire de dossier
En attente	• en attente d'information du client
Fermé terminé	• le dossier est clôturé
En attente d'acceptation	• le gestionnaire de dossier a répondu à la personne qui a soumis le ticket

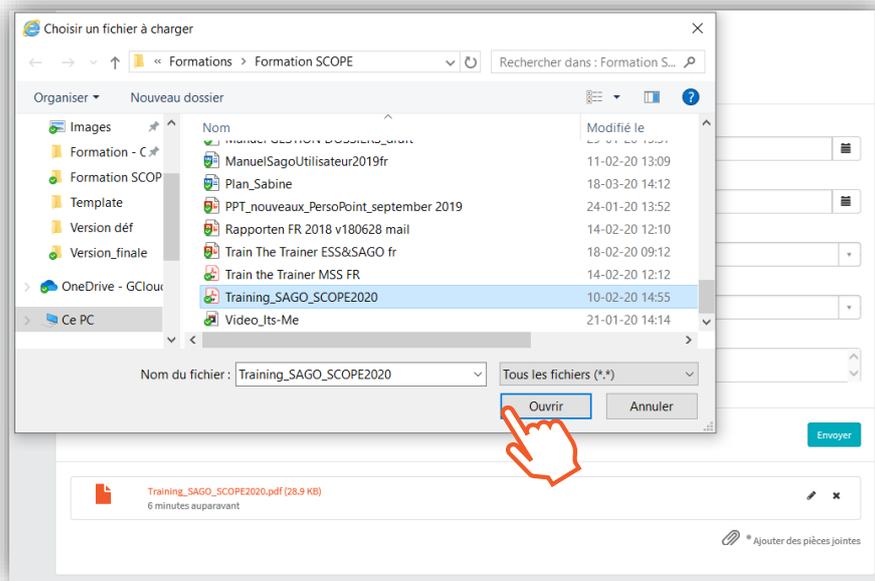
L'utilisateur qui a émis le ticket a 10 jours ouvrables pour signaler s'il est satisfait de la réponse du gestionnaire de dossier. Sans réaction, le ticket est automatiquement clôturé après ce même laps de temps.

1.2.3 Ajouter des annexes



Lorsque vous cliquez sur le bouton votre Explorateur Windows s'ouvre et vous pouvez sélectionner un fichier de votre ordinateur.

Attention : seul des documents au format PDF peuvent être ajoutés ; donc pas de documents Word, pas de photos des documents...



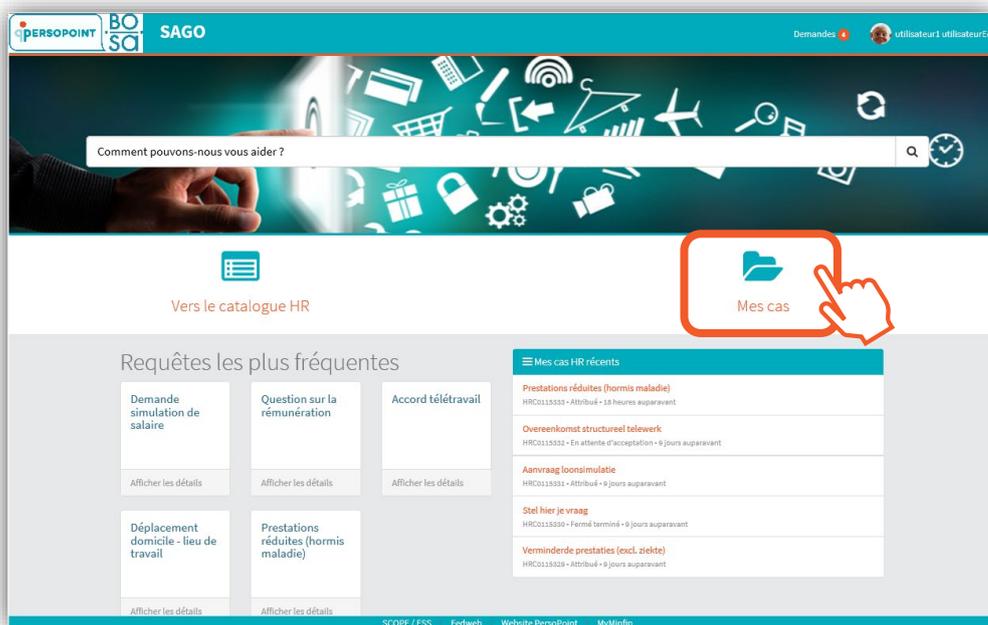
Le nom du document apparaîtra dans le formulaire :



Vous pouvez encore adapter le nom du document via l'icône de crayon à droite ou même supprimer le document.

1.3 Mes Cas

A la page d'accueil, vous trouverez un lien vers vos propres tickets ouverts ou fermés.

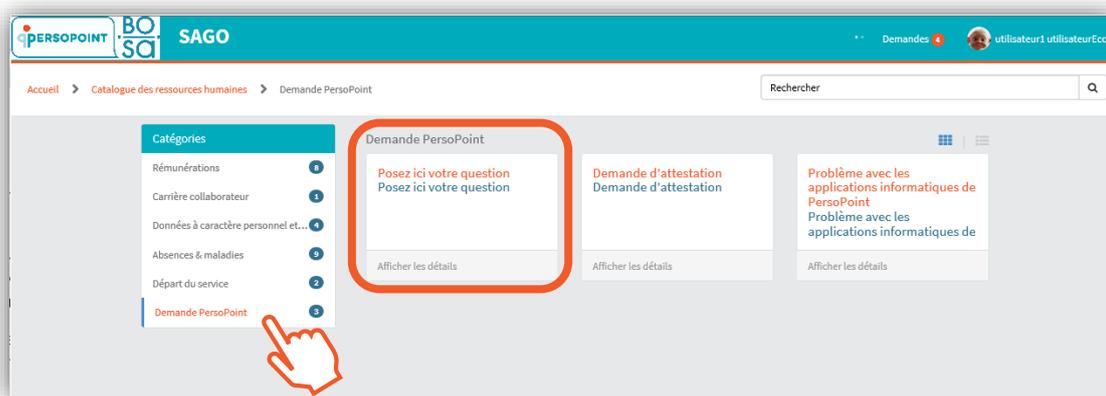


Quand vous cliquez sur un de vos tickets ouverts ou fermés, un récapitulatif de la demande s'affiche.

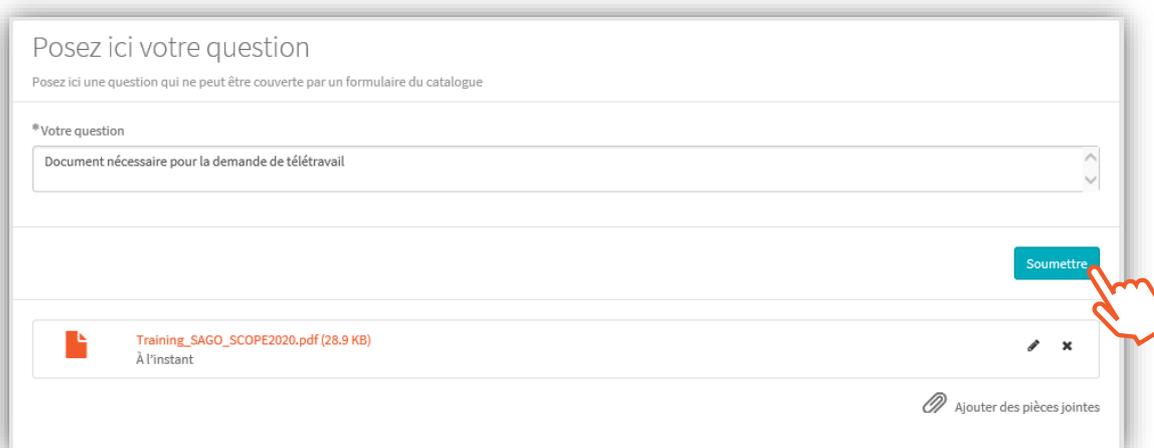
2 Envoyer une attestation à PersoPoint

Il est possible que, à la suite d'une demande d'absence dans SCOPE, vous devez encore soumettre une attestation à PersoPoint ou que vous devez encore envoyer un document que vous n'aviez pas encore à votre disposition lors d'une demande dans SAGO.

Pour ceci, vous pouvez utiliser le formulaire spécifique dans SAGO : « Posez ici votre question » dans la catégorie « Demande PersoPoint » dans le catalogue RH.



Cliquez « **Soumettre** » pour envoyer l'annexe à PersoPoint.



Ceci est un formulaire de demande libre, où vous pouvez ajouter des annexes (mais utilisez de préférence le DPD dans SCOPE).

Si vous ne trouvez pas le formulaire adapté (votre question n'appartient pas à une des catégories), vous pouvez recourir à cette requête.

Essayez d'utiliser les sections et formulaires existants. Ils indiquent souvent quels documents vous devez fournir ou quelles informations sont requises dans les champs obligatoires afin de traiter votre demande rapidement et de manière adéquate.

Le manque d'informations ou de documents nécessaires peut retarder inutilement le traitement de votre demande.

3 Notification par e-mail

Quand vous avez introduit une demande, vous recevrez automatiquement un e-mail résumant votre demande. Vous y trouverez un lien direct (n° de dossier en bleu) vers le ticket.

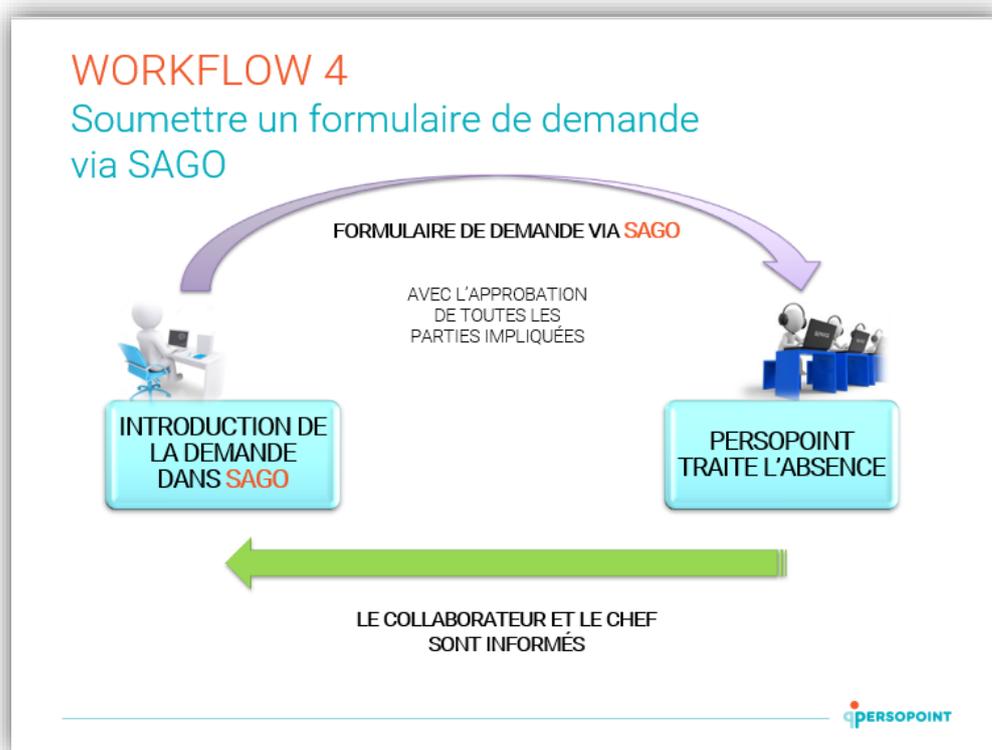


Vous recevrez également un e-mail, lors de chaque intervention dans votre ticket ; quand le gestionnaire répond à votre question ou quand le statut sera modifié.

4 Demander une absence – Exemple

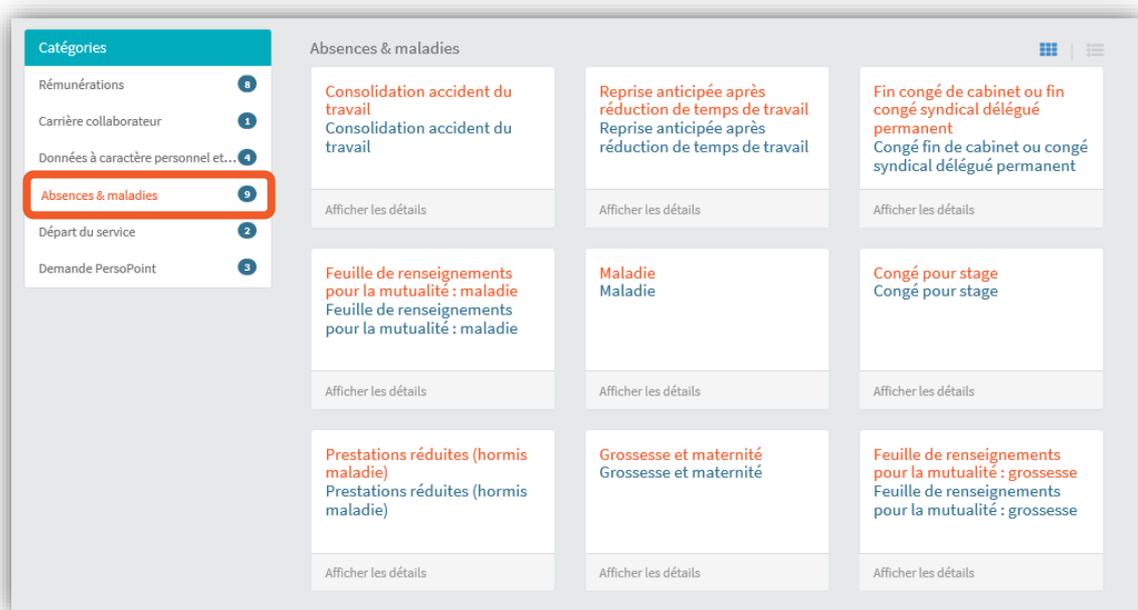
Dans SAGO vous pouvez introduire des demandes d'absences qui ne peuvent pas l'être dans SCOPE-ESS.

Il s'agit des demandes du WORKFLOW 4



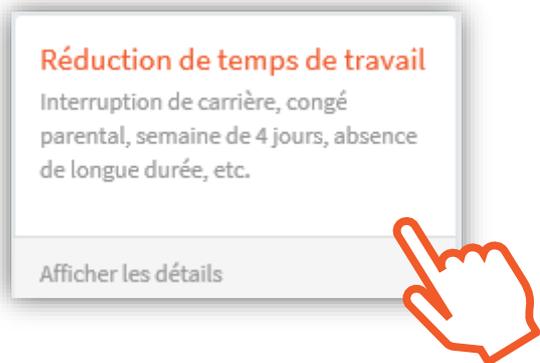
Dans la catégorie « Absences et maladies » se trouvent différents formulaires :

- Interruption de carrière
 - Régime général
 - Assistance médicale
 - Congé parental
 - Temps partiel 50+
 - Suspension de contrat volontaire
- Congé de maternité
- Congé pour stage
- ...



4.1 Exemple – Semaine de quatre jours

Cliquez sur « Réduction de temps de travail »



Réduction de temps de travail

Interruption de carrière, congé parental, semaine de 4 jours, absence de longue durée, etc.

1 Veuillez annexer l'accord de votre chef.
En cas de congé parental veuillez annexer l'acte de naissance.
En cas de soins médicaux ou soins palliatifs l'attestation médicale.

2 * Date début

Date de fin

3 * Statut
-- Aucun --

4 Laisser un commentaire

Soumettre

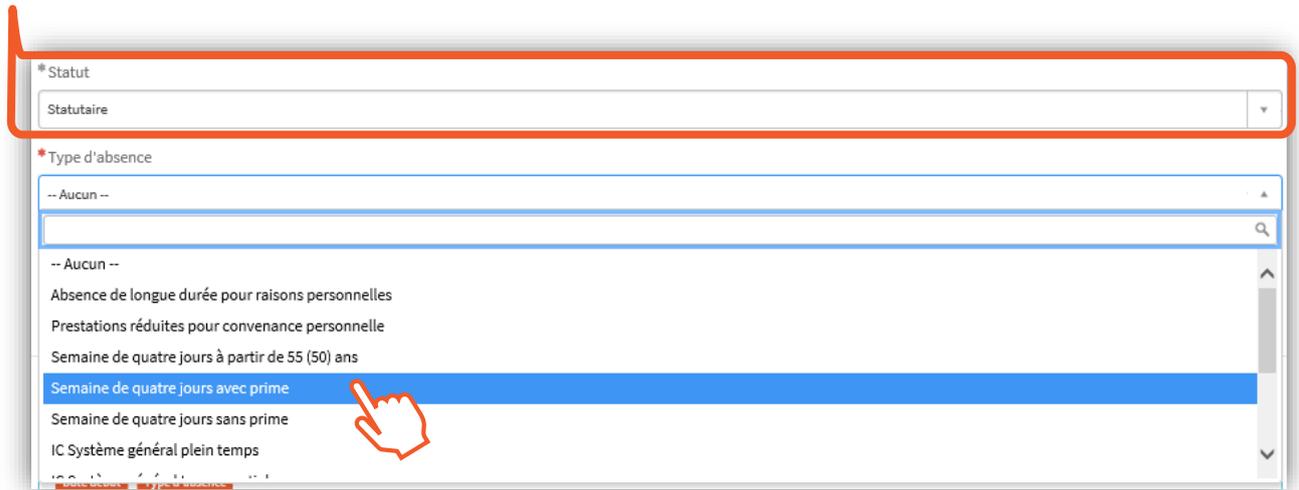
5 Informations obligatoires
Date début Statut

 * Ajouter des pièces jointes

- 1 • cette demande nécessite d'y joindre l'accord du chef
- 2 • Date de début : date initiale de l'absence
- 3 • Statut : en sélectionnant le statut, le champ "Type d'absence" apparait (voir ci-dessous)
- 4 • permet de laisser un commentaire au gestionnaire de dossier
- 5 • liste des champs obligatoires

Le champ « **Date de fin** » n'est pas obligatoire mais peut être complété si vous en avez connaissance.

Lorsque le « Statut » est complété, le champ « **Type d'absence** » s'affiche dans le formulaire :



* Statut
Statutaire

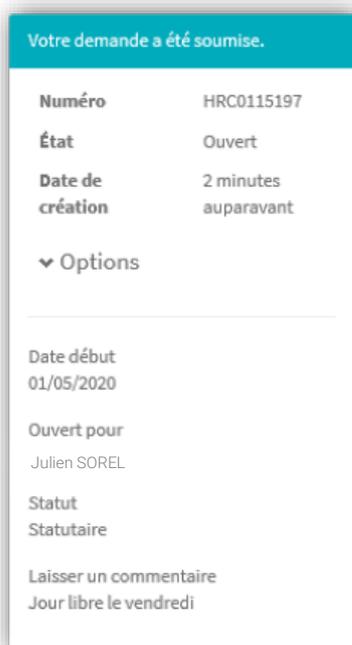
* Type d'absence
-- Aucun --
-- Aucun --
Absence de longue durée pour raisons personnelles
Prestations réduites pour convenance personnelle
Semaine de quatre jours à partir de 55 (50) ans
Semaine de quatre jours avec prime
Semaine de quatre jours sans prime
IC Système général plein temps

La liste déroulante et les choix que vous pouvez y sélectionner sont déterminés par votre statut.

Pensez à télécharger l'approbation de votre chef en annexe.

Cliquez sur « Soumettre » pour envoyer la demande à PersoPoint.

Vous recevrez automatiquement un e-mail, résumant votre demande. Vous y trouverez un hyperlien direct vers le ticket.



Votre demande a été soumise.

Numéro	HRC0115197
État	Ouvert
Date de création	2 minutes auparavant

▼ Options

Date début
01/05/2020

Ouvert pour
Julien SOREL

Statut
Statutaire

Laisser un commentaire
Jour libre le vendredi

5 Modifier les données personnelles et d'emploi – Exemple

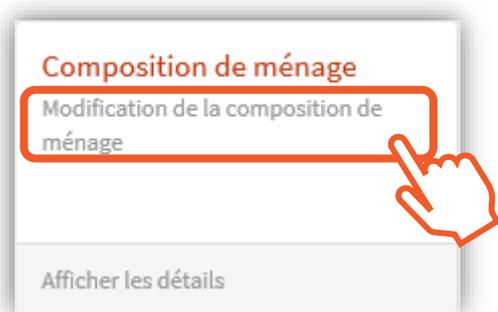
Dans SAGO, vous pouvez signaler les modifications des données personnelles que vous ne pouvez pas modifier vous-même via SCOPE-Employée-Self-Service.

Différents formulaires forment la catégorie « [Données à caractère personnel et données d'emploi](#) »



5.1 Exemple - Modification de la composition de ménage

Cliquez sur « [Modification de la composition de ménage](#) ».



Composition de ménage

Modification de la composition de ménage

Veillez ajouter votre composition de ménage dans votre dossier digital dans Scope

Composition de ménage: ajouter une personne
 Composition de ménage: modifier une personne
 Composition de ménage: supprimer une personne

Modification des revenus du partenaire
 -- Aucun --

Options
 Invalidité
 Invalidité d'une personne à charge

Laisser un commentaire

- 1** • Indiquez si vous souhaitez ajouter, modifier ou supprimer une personne
- 2** • Si vous ajoutez un partenaire dont le revenu peut influencer votre propre calcul de salaire, vous devez l'indiquer
- 3** • Indiquez si la personne concernée a un handicap
- 4** • permet de joindre votre composition de ménage

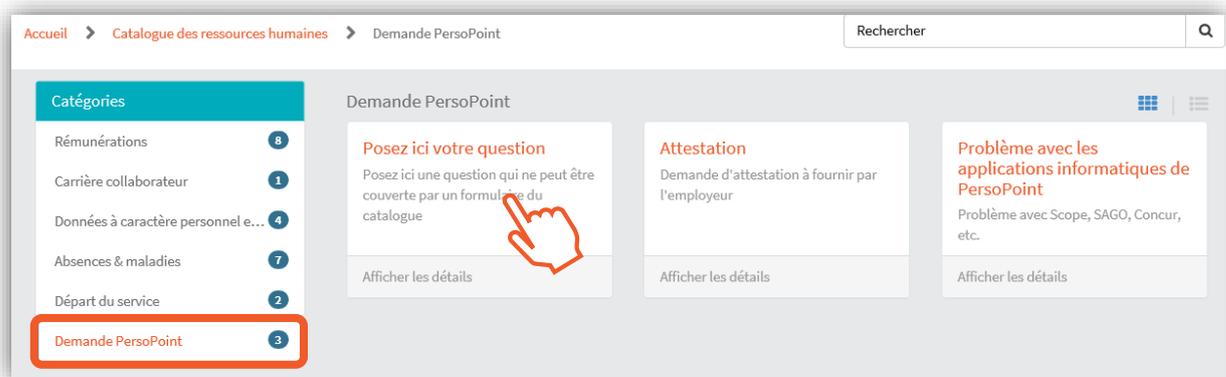
Cliquez sur "**Soumettre**" pour envoyer la demande à PersoPoint.

Vous recevrez automatiquement un email avec le résumé de votre demande et un hyperlien vers le ticket.

Tous les formulaires de demande dans SAGO sont utilisés d'une manière similaire à celle décrite ci-dessus.

6 Autres demandes

Si vous ne trouvez pas le formulaire adéquat ou si votre question n'appartient pas à l'une des catégories, vous pouvez recourir la dernière catégorie « Application PersoPoint »



Cependant, essayez d'utiliser tant que possible les catégories et formulaires existants. Après tout, il indique souvent quels documents vous devez fournir ou quelles informations sont requises dans les champs obligatoires afin de traiter votre demande rapidement et de manière adéquate.

Le manque d'informations ou de documents nécessaires peut retarder inutilement le traitement de votre demande !

Après chaque demande clôturée, vous êtes invité à remplir une courte enquête de satisfaction composée de 3 questions. Vos réponses à cette enquête permettront à PersoPoint d'améliorer la qualité du service qui vous est proposé.

En cas de questions concernant l'application SAGO, contactez votre personne de contact RH au sein de votre organisation. Consultez aussi les tutoriels sur le site e-Campus de l'IFA.