



***Cascades***

Portail de services

Centre de Contact Cascades

Pour clients et fournisseurs

## Table des matières

<b>1. Accéder au Portail</b> .....	4
<b>2. S'enregistrer sur le Portail</b> .....	4
<b>2.1. Si vous avez reçu un courriel vous invitant à créer votre mot de passe</b> .....	4
<b>2.2. Si vous n'avez pas reçu de courriel vous invitant à créer votre mot de passe</b> .....	6
<b>2.2.1. Si votre demande d'accès au Portail est approuvée</b> .....	8
<b>2.2.2. Si votre demande d'accès au Portail est rejetée</b> .....	10
<b>2.3. Si vous avez perdu votre mot de passe</b> .....	11
<b>3. Naviguer dans le Portail de Services</b> .....	14
<b>4. Parcourir le catalogue de services et soumettre une demande</b> .....	16
<b>5. Suivre une demande et converser avec la personne-ressource en charge</b> .....	18
<b>6. Les notifications</b> .....	20

Bonjour,

Nous avons mis à votre disposition un nouvel outil convivial et simple à utiliser, soit notre nouveau portail de services du Centre de contact Cascades. Ce portail a été mis en place afin d'optimiser nos services et de traiter plus efficacement vos demandes. Il sera également plus facile de suivre l'état d'avancement de celles-ci et de converser avec la personne en charge de vos demandes.

Nous avons conçu cette procédure afin de vous aider à vous enregistrer, à vous connecter, à naviguer et à soumettre de nouvelles demandes dans le portail. Ce portail de services remplacera les boîtes courriel [clients@cascades.com](mailto:clients@cascades.com), [credit@cascades.com](mailto:credit@cascades.com), [suppliers@cascades.com](mailto:suppliers@cascades.com) et [csp\\_ssc@cascades.com](mailto:csp_ssc@cascades.com).

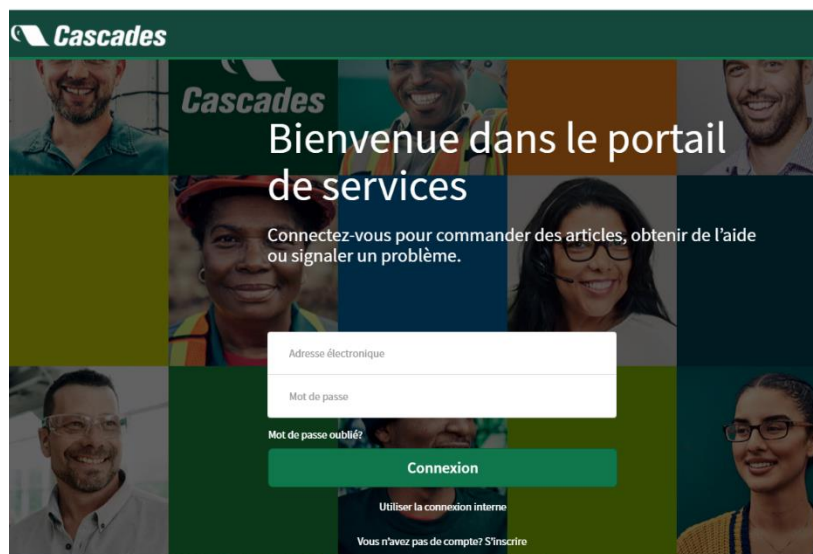
Si vous désirez de l'assistance pour compléter une demande ou si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec un agent du Centre de contact au numéro sans frais 1 844 690-2519, du lundi au vendredi, entre 8 h et 17 h (HNE).

## 1. Accéder au Portail

En tant que client ou fournisseur de Cascades, vous devrez vous rendre sur ce lien :

- [https://cascades.service-now.com/sp?id=external\\_login](https://cascades.service-now.com/sp?id=external_login)

La page suivante apparaîtra :



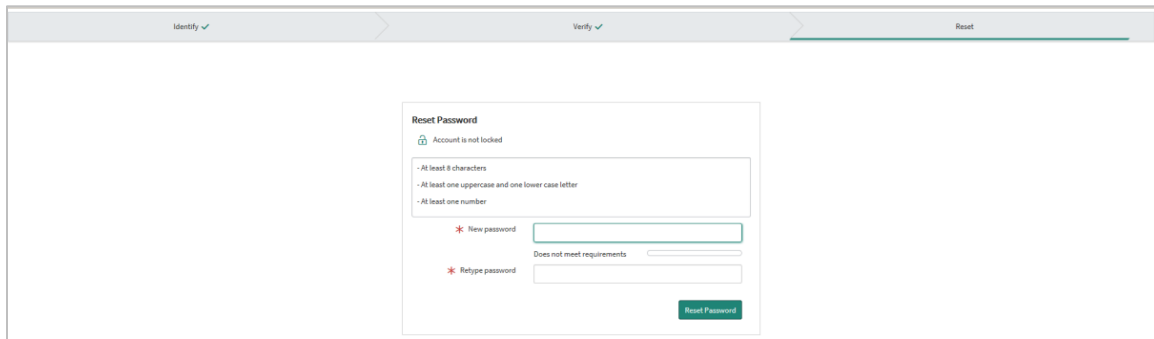
## 2. S'enregistrer sur le Portail

### 2.1. Si vous avez reçu un courriel vous invitant à créer votre mot de passe

Si vous avez reçu votre courriel vous invitant à créer votre mot de passe, veuillez cliquer sur le lien « Définir un nouveau mot de passe » dans le courriel :



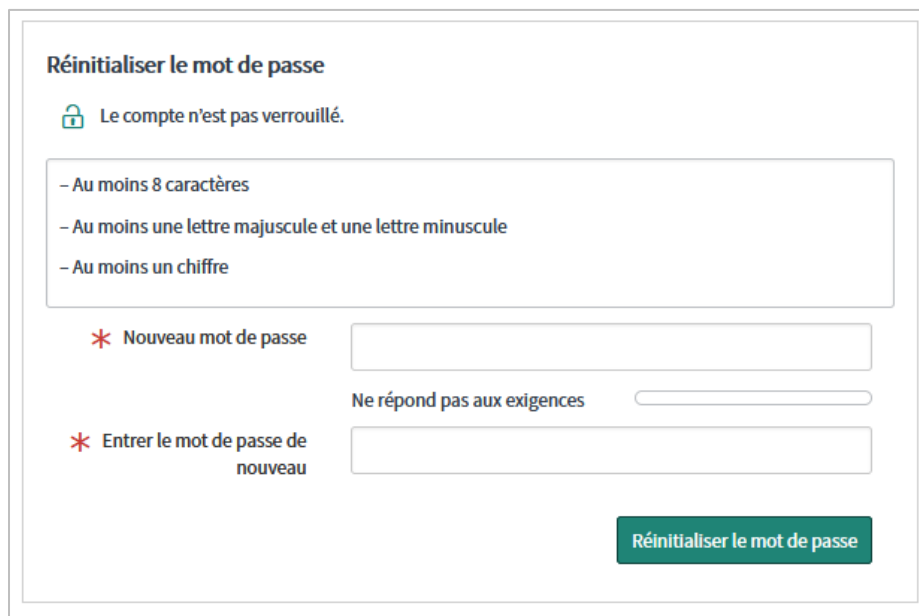
Vous serez redirigé vers cette page :



The screenshot shows a three-step process: Identify, Verify, and Reset. The 'Reset Password' form is active. It includes a status message 'Account is not locked', a list of password requirements (at least 8 characters, at least one uppercase and one lowercase letter, at least one number), and two input fields: 'New password' and 'Retype password'. A 'Reset Password' button is at the bottom right.

Veillez créer votre nouveau mot de passe qui respecte les critères spécifiés. Il doit contenir :

- Un minimum de 8 caractères
- Au moins une majuscule et une minuscule
- Au moins un chiffre



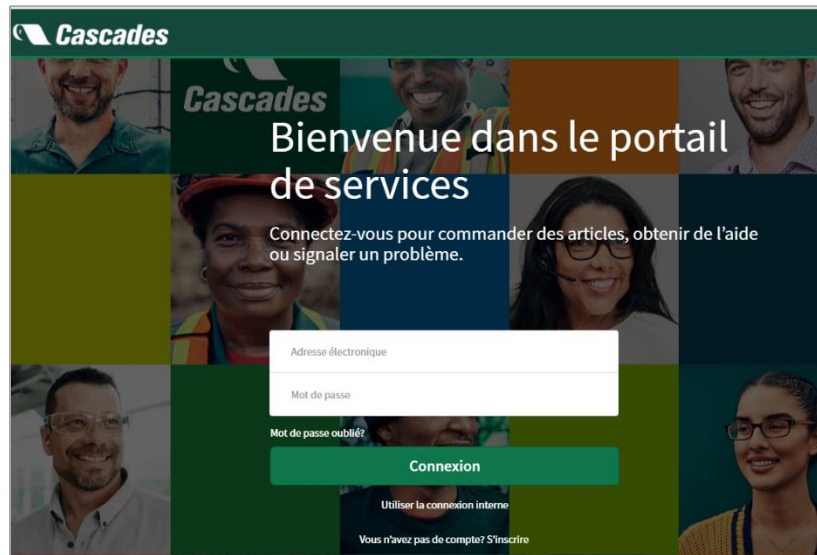
The form is titled 'Réinitialiser le mot de passe'. It features a lock icon and the text 'Le compte n'est pas verrouillé.'. Below this, a box lists the password requirements: '- Au moins 8 caractères', '- Au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule', and '- Au moins un chiffre'. There are two input fields: 'Nouveau mot de passe' and 'Entrer le mot de passe de nouveau'. A progress indicator shows 'Ne répond pas aux exigences'. A 'Réinitialiser le mot de passe' button is located at the bottom right.

Appuyez sur « Réinitialiser le mot de passe ». Une page de confirmation apparaîtra :



The confirmation page features a green checkmark icon in a circle at the top center. Below it, the text reads 'Réinitialisation de mot de passe réussie'. A 'Terminé' button is positioned at the bottom right.

Cliquez sur « Terminé » afin de vous connecter pour la première fois avec votre identifiant :

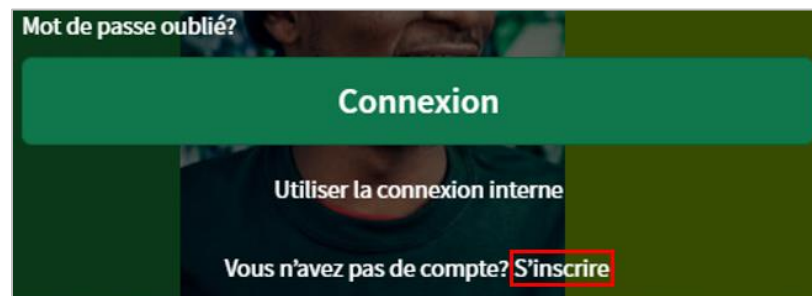


The image shows the login page for the Cascades service portal. At the top left is the Cascades logo. The main heading is "Bienvenue dans le portail de services". Below this is a sub-heading: "Connectez-vous pour commander des articles, obtenir de l'aide ou signaler un problème." There are two input fields: "Adresse électronique" and "Mot de passe". Below the password field is a link "Mot de passe oublié?". A large green button labeled "Connexion" is centered. At the bottom, there are two options: "Utiliser la connexion interne" and "Vous n'avez pas de compte? S'inscrire".

Saisissez votre adresse courriel et votre mot de passe, puis cliquez sur « Connexion ». Vous accèderez au portail de services.

## 2.2. Si vous n'avez pas reçu de courriel vous invitant à créer votre mot de passe

Si vous n'avez pas reçu de courriel vous invitant à créer votre mot de passe, vous n'avez probablement pas de compte préenregistré. Veuillez-vous rendre à l'adresse [https://cascades.service-now.com/sp?id=external\\_login](https://cascades.service-now.com/sp?id=external_login) et cliquer sur « S'inscrire » :



Une nouvelle page apparaît. Vous aurez à compléter quelques questions afin que l'on puisse vous identifier :

### Enregistrement d'utilisateur externe

Veuillez compléter les champs ci-dessous pour obtenir un accès libre-service au Portail de services de Cascades.

Bienvenue au Portail de services du Centre de contact Cascades. Nous avons mis à votre disposition cet outil libre-service et simple à utiliser afin de traiter plus rapidement vos demandes.

Ce Portail vous offre de nombreuses fonctionnalités comme la capacité de soumettre des demandes en tout temps, de suivre leur état d'avancement et de converser avec la personne-ressource attitrée. Nous mettrons également à votre disposition des documents utiles dans la Base de connaissances.

Pour accéder au Portail, veuillez d'abord compléter les champs ci-dessous pour créer votre profil. Vous recevrez ensuite par courriel un lien pour créer votre mot de passe, puis vous pourrez accéder au Portail et soumettre votre première demande en quelques clics.

Nous mettons à votre disposition ici la [Procédure](#) qui explique le fonctionnement général du Portail.


Si vous avez des questions ou vous rencontrez des difficultés à créer votre profil, vous pouvez communiquer avec le Centre de contact Cascades au 1 844 690-2519, du lundi au vendredi, entre 8 h et 17 h (HNE).

---


**Coordonnées**

\* Prénom

\* Nom de famille

\* Courriel  

\* Téléphone d'affaires

\* Confirmez votre courriel  


\* Langue

---

**Information d'enregistrement**

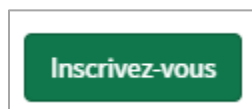
\* Êtes-vous un client ou fournisseur de Cascades?

\* Connaissez-vous votre numéro de fournisseur?

\* Nom de l'entreprise 

1. Prénom
2. Nom de famille
3. Courriel
4. Confirmation de l'adresse courriel
5. Téléphone d'affaires
6. Langue
7. Type d'utilisateur : quatre types disponibles, soit Client, Fournisseur, Client et Fournisseur ou Autre
  - a. Si vous êtes un Client ou un Fournisseur, vous devez fournir :
    - i. Le nom de votre entreprise tel qu'inscrit sur nos factures, nos bons de commande ou nos bons de connaissance
  - b. Si vous n'êtes pas un client ou un fournisseur (Autre), vous devrez expliquer pourquoi vous désirez vous connecter à notre portail.
8. Vous devrez passer le test CAPTCHA.

Puis, vous cliquez sur « Inscrivez-vous » dans le bas de la page :



Vous serez alors invités à consulter vos courriels pour obtenir votre confirmation d'inscription et pour créer votre mot de passe :



Si le numéro de client ou de fournisseur fourni correspond au nom de votre entreprise tel qu'inscrit dans nos systèmes, vous recevrez un courriel vous invitant à créer votre mot de passe dans les minutes qui suivent. Cependant, si les informations ne concordent pas ou que vous êtes un utilisateur de type Autre, une personne-ressource devra approuver votre demande de connexion, puis vous recevrez ce lien dans un délai de 24 heures ouvrables.

Si votre demande de connexion est refusée, vous en serez également informé et vous pourrez téléphoner au Centre de contact pour en discuter.

### 2.2.1. Si votre demande d'accès au Portail est approuvée

Le courriel que vous recevrez confirmant votre inscription au portail de services ressemblera à ceci :



Cliquez sur « Définir un nouveau mot de passe ». Vous serez redirigé vers cette page :

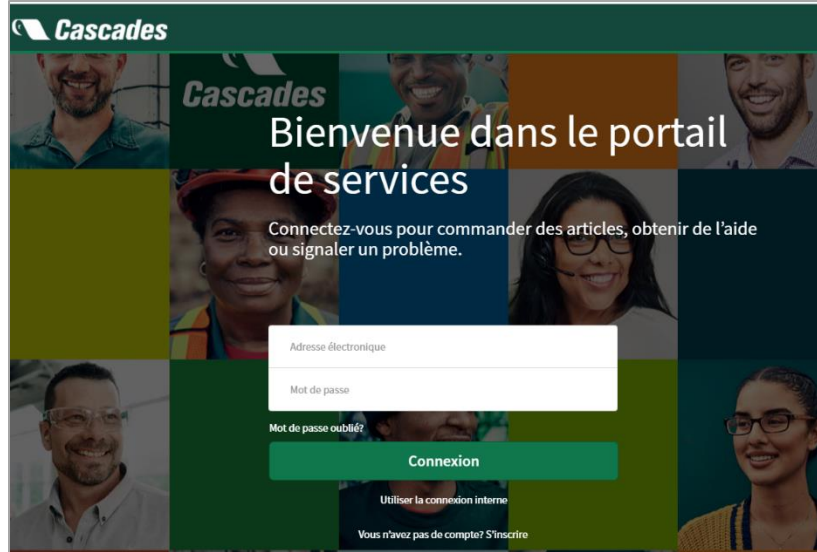


Veuillez créer votre nouveau mot de passe qui respecte les critères spécifiés. Il doit contenir :

- Un minimum de 8 caractères
- Au moins une majuscule et une minuscule
- Au moins un chiffre

Appuyez sur « Réinitialiser le mot de passe » pour soumettre. Une page de confirmation apparaîtra :

Cliquez sur « Terminé » afin de vous connecter pour la première fois avec votre identifiant :

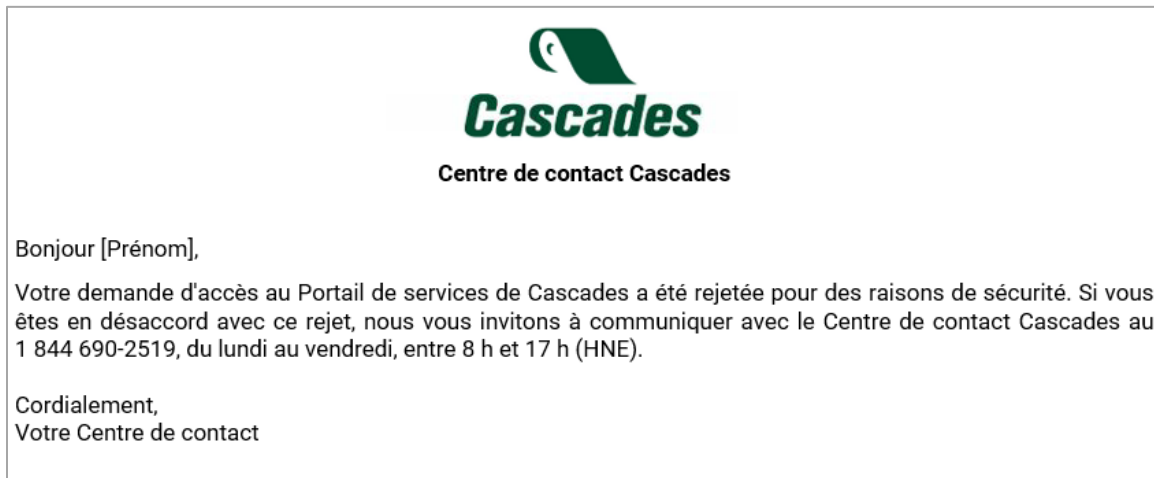


Saisissez votre adresse courriel et votre mot de passe, puis cliquez sur « Connexion ». Vous accèderez au portail de services.

Lors de vos prochaines connexions, vous aurez simplement à vous rendre à l'adresse [https://cascades.service-now.com/sp?id=external\\_login](https://cascades.service-now.com/sp?id=external_login) et à saisir votre adresse électronique et votre mot de passe.

### 2.2.2. Si votre demande d'accès au Portail est rejetée

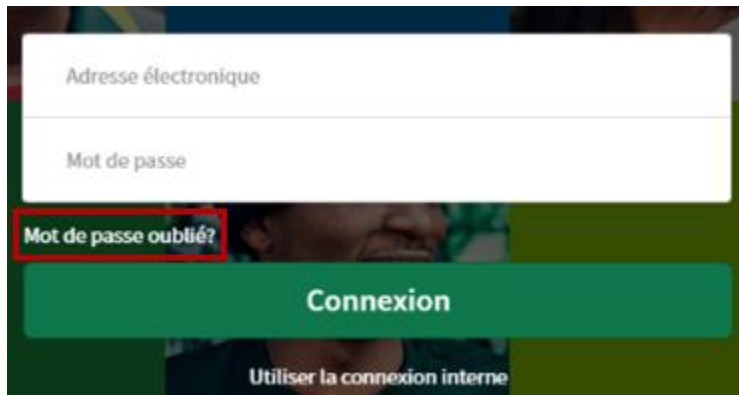
Si votre demande d'accès est refusée, vous recevrez le courriel suivant :



Vous pourrez communiquer avec le Centre de contact par téléphone pour discuter de la situation au 1 844 690-2519.

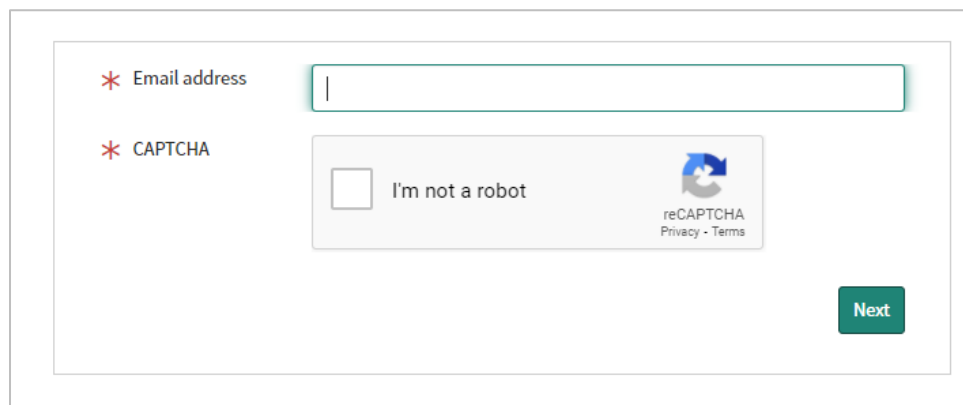
### 2.3. Si vous avez perdu votre mot de passe

Si vous avez perdu votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser vous-même via la page de connexion en cliquant sur « Mot de passe oublié? » :



The image shows a login form with two input fields: 'Adresse électronique' and 'Mot de passe'. Below these fields is a link labeled 'Mot de passe oublié?' which is highlighted with a red rectangular box. Below the link is a green button labeled 'Connexion'. At the bottom of the form, there is a link that says 'Utiliser la connexion interne'.

Vous serez alors redirigé vers une page qui vous demandera de vous identifier à l'aide de votre adresse courriel :



The image shows a registration form with two main sections. The first section is labeled 'Email address' and contains an empty text input field. The second section is labeled 'CAPTCHA' and contains a checkbox labeled 'I'm not a robot' next to a reCAPTCHA logo. Below the checkbox is a link for 'reCAPTCHA Privacy - Terms'. A green 'Next' button is located at the bottom right of the form.

Vous aurez à passer le test reCAPTCHA, puis cliquez sur « Next ». Un courriel vous sera envoyé dans les minutes suivantes.

Le courriel que vous recevrez confirmant votre inscription au portail de services ressemblera à ceci :



**Centre de contact Cascades**

Bonjour [Prénom],

Votre compte a maintenant été créé sur le Portail de services du Centre de contact Cascades.

Votre nom d'utilisateur est: [\[courriel\]](#)

Veillez définir votre mot de passe pour accéder à votre compte utilisateur en cliquant sur le lien ci-dessous :

[Définir un nouveau mot de passe.](#)

Remarque : ce lien expirera dans 365 jours.

Merci,  
Votre Centre de contact

Cliquez sur « Définir un nouveau mot de passe ». Vous serez redirigé vers cette page :

Identify ✓

Verify ✓

Reset

**Reset Password**

Account is not locked

- At least 8 characters
- At least one uppercase and one lower case letter
- At least one number

\* New password

Does not meet requirements


\* Retype password

**Reset Password**

Veillez créer votre nouveau mot de passe qui respecte les critères spécifiés. Il doit contenir :

- Un minimum de 8 caractères
- Au moins une majuscule et une minuscule
- Au moins un chiffre

**Réinitialiser le mot de passe**

 Le compte n'est pas verrouillé.

- Au moins 8 caractères  
- Au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule  
- Au moins un chiffre


\* Nouveau mot de passe

Ne répond pas aux exigences

\* Entrer le mot de passe de nouveau

**Réinitialiser le mot de passe**

**Reset Password**

 Account is not locked

- At least 8 characters  
- At least one uppercase and one lower case letter  
- At least one number

\* New password

Does not meet requirements

\* Retype password

**Reset Password**

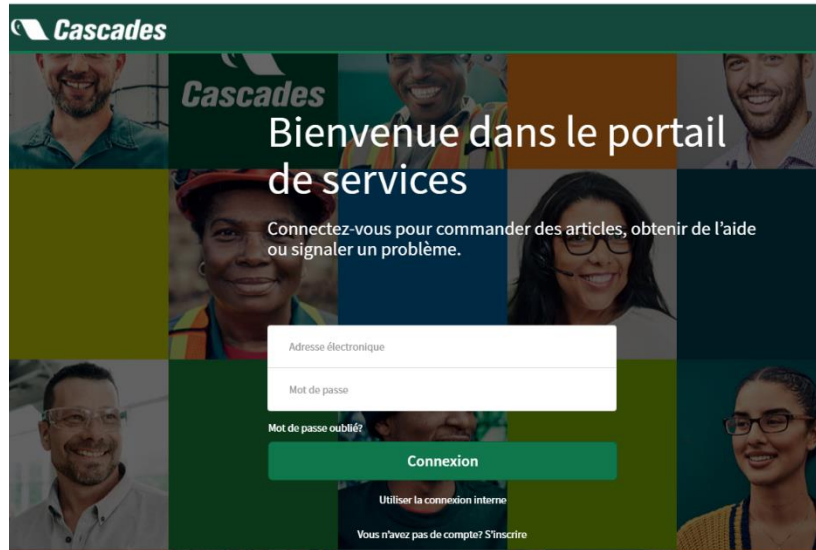
Appuyez sur « Réinitialiser le mot de passe ». Une page de confirmation apparaîtra :



**Réinitialisation de mot de passe réussie**

**Terminé**

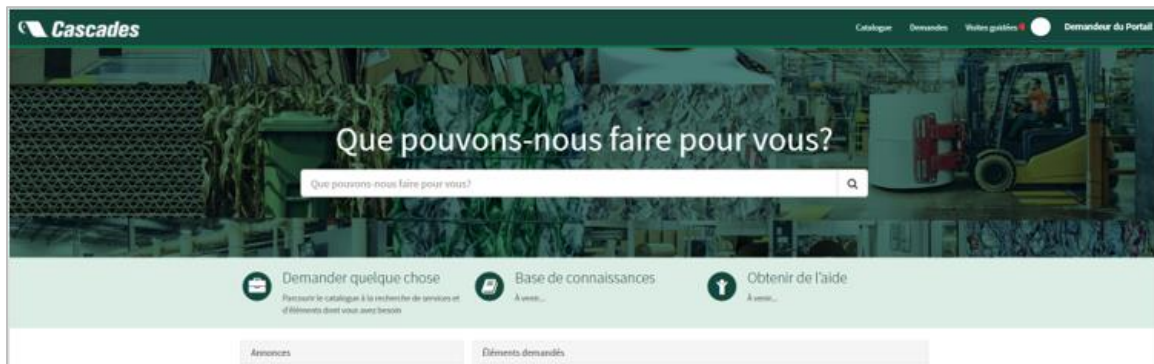
Cliquez sur « Terminé » afin de vous connecter avec votre identifiant :



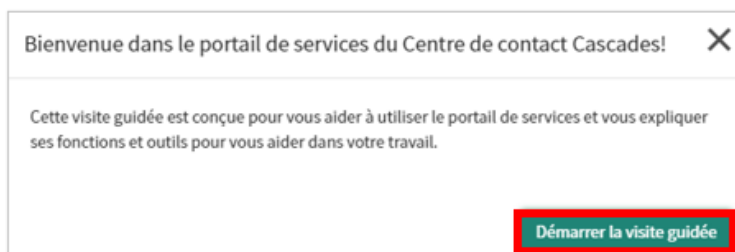
Saisissez votre adresse courriel et votre mot de passe, puis cliquez sur « Connexion ». Vous accéderez au portail de services.

### 3. Naviguer dans le Portail de Services

Lorsque vous vous connectez sur le Portail de services, vous arrivez sur la page d'accueil suivante :



Lors de votre première connexion, vous serez invité à suivre la Visite guidée. Nous vous recommandons fortement de la suivre et vous pouvez y accéder en tout temps dans le haut à droite en cliquant sur « Visites guidées ». Cliquez sur « Démarrer la visite guidée » pour voir le contenu :



Voici plus de détails sur le portail :

Dans le haut à gauche, vous trouvez le logo Cascades :



En cliquant sur le logo, il vous ramène à la page d'accueil.

Dans le haut à droite, vous retrouvez trois autres boutons :



- Catalogue : ceci vous mène directement au catalogue des demandes que vous pouvez compléter.
- Demandes : vous pouvez y suivre l'ensemble de vos demandes ouvertes, leur état d'avancement et leur résolution.
- Votre nom : vous permet de changer vos coordonnées. Veuillez les mettre à jour lors de votre connexion initiale si vous avez reçu un lien vous invitant à créer votre mot de passe.

Au centre, vous retrouvez la barre de recherche sur la page d'accueil. Elle vous permet de chercher les demandes et les documents qui vous sont accessibles par mot-clé :



Trois boutons sont disponibles sur la page d'accueil :

- Demander quelque chose : Vous permet d'accéder à l'éventail des demandes que vous pouvez faire.
- Base de connaissances : vous permet l'accès à des documents, des procédures et des lettres qui vous sont pertinents.
- Obtenir de l'aide : Cette fonctionnalité est à l'usage interne de Cascades.

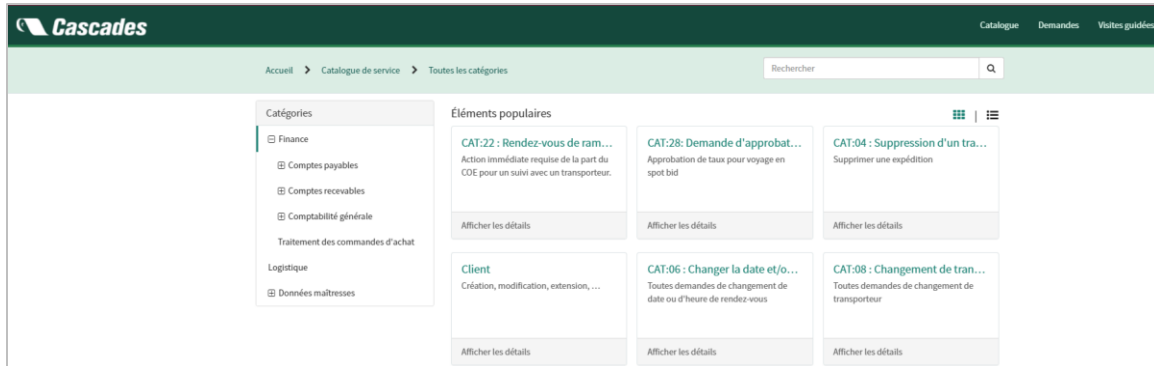
Dans le bas, vous retrouverez deux blocs d'information :

- Annonces : contient des messages destinés à l'ensemble des utilisateurs ou certains types.
- Éléments demandés : contient un sommaire de vos récentes demandes.

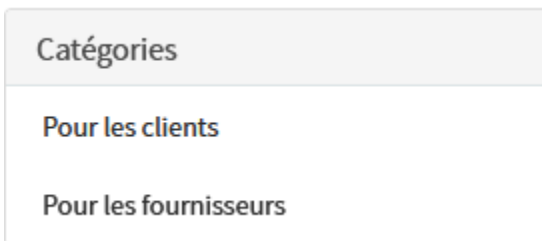
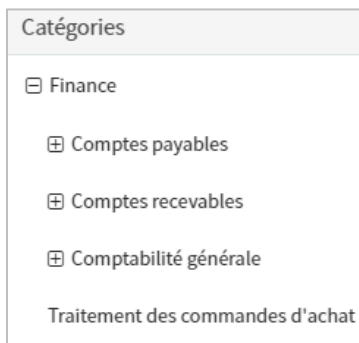
## 4. Parcourir le catalogue de services et soumettre une demande

Afin de parcourir le catalogue de services, veuillez rechercher par mot-clé ou cliquer dans le haut à droite sur « Catalogue » ou encore en cliquant sur « Demander quelque chose ».

La page suivante apparaîtra :



À droite, vous retrouverez le catalogue de services divisé par catégorie. La représentation de ce catalogue varie selon le type de demande :



Cliquez sur le  pour éclater la catégorie et voir les demandes qu'elle contient :



Catégories	Demande générale externe / fournisseur <span style="float: right;">☰   ☰</span>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Finance</li> <li>☐ Comptes payables</li> <li style="padding-left: 20px;">Demande générale externe / four...</li> </ul>	Demande de document ou demande d'information générale		
	<p style="margin: 0;"><b>Demande de document</b></p> <p style="margin: 0; font-size: 0.8em;">Pour obtenir tout type de documents relatifs aux Comptes payables</p>	<p style="margin: 0;"><b>Demande d'information générale...</b></p> <p style="margin: 0; font-size: 0.8em;">Pour tout type de demande d'information. Inclut les demandes des unités et la validation de chèque</p>	<p style="margin: 0;"><b>Détail de paiement non-reçu ...</b></p>

OU

Catégories	Demande générale externe / fournisseur <span style="float: right;">☰   ☰</span>	
<ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #ccc; padding: 2px;">Finance</li> <li>☐ Finance</li> <li>☐ Comptes payables</li> <li style="padding-left: 20px;">Demande générale externe / four...</li> </ul>	Demande de document ou demande d'information générale	
	<b>Élément</b>	<b>Description</b>
	Demande de document	Pour obtenir tout type de documents relatifs aux Comptes payables

Cliquez sur l'une des tuiles ou l'une des lignes pour sélectionner votre demande.

Un formulaire s'ouvrira :

### Demande de document

Pour obtenir tout type de documents relatifs aux Comptes payables

Pour obtenir un document relatif aux Comptes payables comme une lettre officielle, un formulaire, un W9, un formulaire d'exemption de taxes de vente, une copie de Commande d'achats (PO) , une demande d'audit ...

**Information du demandeur**

**\* Ouvert par**

i

**\* Demandé pour**

i

x
v

**\* Unité**

i

x
v

**Information de la demande**

**\* Courte description** ?

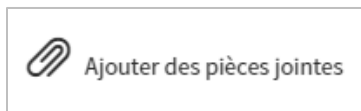
x

Demande

Renseignements obligatoires

- Courte description
- Numéro du fournisseur
- Nom du fournisseur
- Pour quel type de document?

Répondez à l'ensemble des questions du formulaire en y ajoutant tous les détails et les documents qui concernent votre demande. Vous pouvez ajouter des pièces jointes en cliquant sur le trombone :



Vous pouvez également ajouter certains de vos collègues qui doivent être tenus au courant d'une demande que vous avez soumis en ajoutant cette personne dans la « Liste de surveillance » :

Liste de surveillance ?

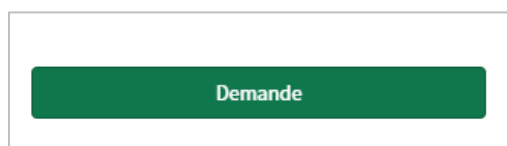
Garder d'autres personnes à jour sur cette demande? ✕

Ajouter une adresse externe ✉ Ajouter

### Attention

Les personnes ajoutées dans la liste de surveillance recevront certaines notifications et n'auront pas nécessairement les mêmes accès que vous au portail de services. Certaines personnes ne pourront voir que le contenu des notifications qu'elles reçoivent. Nous vous invitons à utiliser cette fonctionnalité uniquement lorsque nécessaire.

Lorsque votre demande est complétée, cliquez en haut à droite sur « Demande » pour la soumettre :



## 5. Suivre une demande et converser avec la personne-ressource en charge

Afin de suivre votre demande, cliquez dans le haut à droite sur « Demandes » :



Vous serez redirigé vers cette page :

Accueil > Demandes

Mes demandes

Vue: Ouvert ▼ Rechercher les demandes ouvertes 🔍

Vous n'avez aucune requête

Demande	Courte description	État	Attribué à	Date d'échéance
---------	--------------------	------	------------	-----------------

Vous retrouvez une « Vue » qui vous permet de filtrer vos demandes ouvertes et fermées.

Également, vous retrouvez plus bas quatre colonnes sous lesquelles se trouve de l'information en un rapide coup d'œil concernant vos demandes :

- Demande : sous cette colonne, vous y retrouverez tous les numéros de vos demandes.
- Courte description : comme son nom l'indique, c'est la courte description de votre demande.
- État : ceci indique l'état de votre demande.
- Attribué à : ceci indique le nom de la personne-ressource en charge de votre demande.
- Date d'échéance : ceci indique la date d'échéance de votre demande selon l'entente de service établi pour celle-ci.

Si vous cliquez sur votre numéro de demande, vous obtiendrez plus d'informations :

The screenshot displays a user interface for a request management system. At the top, there is a breadcrumb 'Accueil > Ma demande' and three numbered callouts (2, 3, 4) pointing to the 'Créé', 'Mis à jour', and 'État' columns of a table. The table row shows 'RITM0017183', '2021-03-07 20:26:19', '2021-03-07 20:26:34', and 'Ouvert'. Below the table, a request card is shown with a title 'Test' and a description 'Demande de document'. A 'Date d'échéance' of '2021-03-11 17:00:00' is displayed. The card is divided into sections: 'Activités', 'Pièces jointes', and 'Informations supplémentaires'. A message input field with a 'Envoyer' button is located below these sections. At the bottom, an activity stream shows 'Test Integre Testeur 1' as the requester, with a callout (10) pointing to the activity details. The footer shows '© 2021-03-07 20:26:19 · Variables changes'.

On y retrouve une panoplie d'informations :

1. Numéro : Numéro de votre demande
2. Créé : Date de création
3. Mise à jour : Date de la dernière mise à jour
4. État : État actuel de votre demande
5. Date d'échéance de votre demande, pouvant être répondue avant cette date.
6. Activités : Regroupe dans un même lieu l'ensemble des interactions et des activités liées à votre demande.
7. Pièces jointes : Regroupe toutes les pièces jointes en lien avec votre demande, autant celles que vous nous avez transmises que celles qu'on vous envoie.
8. Informations supplémentaires : Résume les détails de votre demande initiale.
9. Champ « Tapez votre message ici » : Vous permet d'ajouter des commentaires sur votre demande, d'obtenir un suivi et de converser avec la personne-ressource en charge de votre demande. Vous recevrez également leur message dans le flux d'activité en-dessous.
10. Flux des activités de votre demande : Contient les conversations et les changements de statut liés à votre demande.

## 6. Les notifications

Tout au long de l'évolution de votre demande, des notifications vous seront envoyées pour vous tenir informé, ainsi qu'aux personnes dans la Liste de surveillance.

Vous recevrez une notification dans les cas suivants :

- Changement de statut de votre demande
- Ajout d'un commentaire supplémentaire par la personne-ressource en charge de votre demande
- Résolution de votre demande.

Les personnes dans la Liste de surveillance recevront les notifications suivantes :

- Ouverture d'une demande
- Fermeture d'une demande

Les notifications contiennent sensiblement les mêmes informations :



- 1- Le numéro de votre demande : c'est un lien cliquable qui vous redirige vers le portail de services
- 2- Statut : Le statut de votre demande
- 3- Description courte : La description de votre demande et quelques détails additionnels