

Manuel flux de travail des créanciers pour la gestion technique

(situation au 23/04/2026)

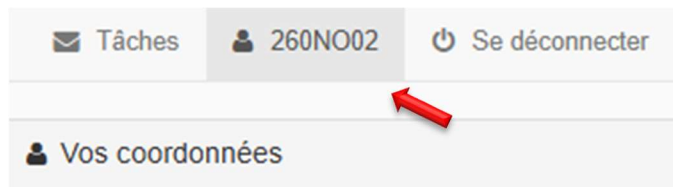
Table des matières

1	PRINCIPES DE BASE WEBFLOW.....	3
1.1	Réglages personnels.....	3
1.1.1	Réglage de la langue	3
1.1.2	Notification par e-mail.....	3
1.1.3	Toujours ouvrir la facture dans une fenêtre individuelle	3
1.1.4	Définir un remplaçant, saisir, adapter ou supprimer des périodes d'absences	4
1.2	Factures et tâches	6
1.2.1	Onglet Tâches: Vue d'ensemble de la progression du traitement	6
1.2.2	Symboles d'état des factures et des tâches.....	7
1.2.3	Actions pour une facture de créancier	7
2	FACTURES À MONTANT NUL	8
3	PROCESSUS CRÉANCIERS WEBFLOW.....	9
3.1	Instructions pour l'assistant(e).....	9
3.1.1	Guide rapide	10
3.1.2	Réinitialiser le document	10
3.1.3	Facture au propriétaire	10
3.1.4	Vérification de l'en-tête de la facture	11
3.1.5	Facture avec un ordre de créancier dans GARAIO REM	11
3.1.6	Vérification du contenu des factures	12
3.1.7	Joindre les annexes à la facture.....	12
3.1.8	Vérification de la proposition d'imputation.....	13
3.1.9	Modification de l'objet, du texte d'écriture et du texte de l'historique.....	13
3.1.10	Clore la facture	14
3.1.11	Créez des tâches pour la facture de créancier	15
3.1.12	Créer des notes sur la facture	15
3.1.13	Aperçu des différentes étapes de traitement de la facture	15
3.1.14	Aperçu du processus de signature prédéfini de la facture.....	15
3.2	Instructions pour le/la gérant(e), GCC, AM, PM	16
3.2.1	Corrections et adaptations	17
3.2.2	Vérification du contenu des factures	17
3.2.3	Joindre les annexes à la facture.....	18
3.2.4	Vérification de la proposition d'imputation.....	18
3.2.5	Modification de l'objet, du texte d'écriture et du texte de l'historique.....	19
3.2.6	Clore la facture	19

1 Principes de base WEBflow

1.1 Réglages personnels

Dans l'onglet avec votre nom d'utilisateur, vous pouvez définir vos paramètres personnels:



1.1.1 Réglage de la langue

L'**anglais** est proposé dans la liste, mais cette langue n'est pas prise en charge par GARAIO REM. Par conséquent, les zones de texte ne sont pas toutes traduites.

1.1.2 Notification par e-mail

Cochez la case **Notification par e-mail** si vous souhaitez recevoir un message quand des tâches à exécuter sont en attente.

Le délai par défaut enregistré dans WEBflow est de 14 jours.

1.1.3 Toujours ouvrir la facture dans une fenêtre individuelle

Activez l'option **Toujours ouvrir dans une fenêtre individuelle** pour systématiquement afficher la facture sélectionnée au format PDF dans une nouvelle fenêtre distincte.



Le bouton **Créer un nouveau mot de passe** ne fonctionne pas. L'identifiant de connexion (login) est «Single Sign-on».

1.1.4 Définir un remplaçant, saisir, adapter ou supprimer des périodes d'absences

En cas d'absence, les tâches et les factures sont automatiquement déléguées au remplaçant défini.



Seules les tâches et factures nouvellement affectées sont déviées.

Les tâches et les factures que vous avez déjà reçues restent dans votre «boîte de réception». Si nécessaire, vous devez les transmettre manuellement à votre remplaçant, → cela peut être spécifié sur la facture souhaitée via le bouton **Transférer.**

Saisissez d'abord le remplaçant, puis la période d'absence.

Vous ne pouvez supprimer le remplaçant que si aucune période d'absence n'est définie.

↑ Remplacement
+ Ajouter

Ajouter une nouvelle substitution
×

Utilisateur remplaçant

Utilisateur remplaçant
▼

Groupe remplaçant

Groupe remplaçant
▼

Description

Description

Mandants

No options selected
−
Q
+

Régie

Créer

Absences + Ajouter

Ajouter une nouvelle absence ×

Description *

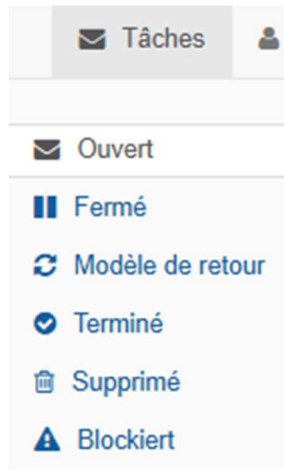
Durée de la période d'absence *

OK Annuler

mai 2026							juin 2026						
D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
26	27	28	29	30	1	2	31	1	2	3	4	5	6
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27
24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	1	2	3	4
31	1	2	3	4	5	6	5	6	7	8	9	10	11

1.2 Factures et tâches

1.2.1 Onglet Tâches: Vue d'ensemble de la progression du traitement



Ouvert

Toutes les nouvelles factures et tâches en cours de traitement.

Fermé

Tâches envoyées pour clarification. Attendez le retour d'information.

Modèle de retour

Factures en attente de clarification.

Apparaissent à nouveau dans l'onglet **Ouvert** (en cours) à partir de la date définie.

Terminé

Toutes les factures ou tâches imputées et signées.

Supprimé

Toutes les factures et tâches supprimées.

Bloqué


Toutes les factures et tâches erronées.




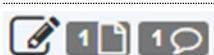

Veillez contacter Huwiler Services AG en cas de factures ou de tâches bloquées.

- 1 Vue d'ensemble des tâches en cours
- 2 Rechargez la liste des tâches avec le bouton **Actualiser**.
- 3 Sélectionnez plusieurs tâches avec le bouton **Sélection multiple**.
- 4 Le bouton **Utilisateur** ou **Groupe** affiche les tâches d'autres utilisateurs ou groupes si vous disposez des autorisations nécessaires.
- 5 Filtrez les tâches selon différents critères



1.2.2 Symboles d'état des factures et des tâches

Les tâches qui n'ont pas encore été traitées sont signalées par une **enveloppe bleue** .

	Nouvelle facture à imputer ou à traiter
	Nouvelle facture à signer
	Facture en cours de traitement
	Facture en cours de traitement avec note(s)
	Facture avec imputation manquante ou signature manquante

1.2.3 Actions pour une facture de créancier

Cliquez sur une tâche pour l'ouvrir dans la vue détaillée.



Fermer	Terminez la tâche. Celle-ci est automatiquement transmise au poste suivant: Comptabilité → Assistance de gestion → Gérant(e) d'immeubles → (GCC → Propriétaire →) GARAIO REM
Clarifier	Affectez la tâche à un autre utilisateur pour clarification. La tâche est ensuite renvoyée à l'utilisateur initial pour traitement ultérieur.
Transférer	Affectez la facture à un autre utilisateur.
Modèle de retour	Déplacez provisoirement la tâche dans l'onglet Modèle de retour pour améliorer la vue d'ensemble dans l'onglet Ouvert . Elle réapparaîtra automatiquement dans l'onglet Ouvert à une date à définir.
Réinitialiser le document	Supprime tous les ajustements effectués, tels que les imputations, notes, tâches, etc. La facture est à nouveau dans son état initial, et le processus est réinitialisé.
Supprimer le document	Seul la ou le gérant(e) peut supprimer des tâches. Ne supprimez la tâche que si la facture est erronée et n'est plus valable ou si une nouvelle facture est établie.

2 Factures à montant nul

Les factures à montant nul (solde de CHF 0.00) peuvent contenir des erreurs. Huwiler Services AG vous transmet les factures à montant nul par e-mail pour contrôle, car elles ne génèrent aucun paiement et ne peuvent pas être traitées via WEBflow. Renvoyez à Huwiler Services AG les factures correctes visées par voie numérique. Huwiler Services AG comptabilise manuellement la facture à montant nul dans le système à des fins de garantie d'exhaustivité et d'archivage. Les factures erronées doivent être signalées à leurs émetteurs et Huwiler Services AG doit être informée de la facture erronée.

3.1.1 Guide rapide

Vous trouverez des informations plus détaillées dans les pages suivantes. Cliquez sur les liens pour accéder directement aux explications correspondantes.

Si la prestation correspondant à la facture a été commandée par le propriétaire et doit être traitée via le processus propriétaire, réinitialisez le document et indiquez cette information sous forme de commentaire (Réinitialiser le document, Facture au propriétaire).

1. Vérification de l'en-tête de la **facture**
 - a. L'en-tête du document ne correspond pas à la facture affichée. Réinitialisez le document en précisant l'erreur (Réinitialiser le document).
 - b. Facture avec un ordre de créancier dans GARAIO REM comprend le numéro de commande comme caractéristique. Si tel n'est pas le cas, l'ordre doit être marqué manuellement comme terminé dans GARAIO REM.
2. Vérification du contenu des factures
 - a. Joindre les annexes à la facture
 - b. Si la facture est incomplète ou incorrecte, renvoyez-la au créancier en lui demandant de la corriger et supprimez la facture dans WEBflow en indiquant le motif du retour au créancier.
3. Vérification de la proposition d'imputation
 - a. Adaptez éventuellement l'objet et/ou le texte de l'historique et enregistrez l'imputation.
 - b. Si la facture est répercutée, réglée par l'assurance ou si l'imputation est incorrecte selon vous, réinitialisez le document et indiquez votre proposition d'imputation en commentaire (Réinitialiser le document). La responsabilité de cette imputation incombe à la gérance.
 - c. Clore la facture

3.1.2 Réinitialiser le document

Si vous relevez une erreur sur la facture, sélectionnez «Réinitialiser le document», indiquez un motif et sélectionnez «Réinitialiser».

The screenshot shows the 'Réinitialiser le document' dialog box. At the top, there is a toolbar with buttons: 'Fermer', 'Clarifier', 'Transférer', 'Suivi', 'Réinitialiser le document' (highlighted with a red box), and 'Supprimer le document'. Below the toolbar, the dialog title is 'Réinitialiser le document'. A blue warning box contains the following text: 'Resetting the document' followed by three bullet points: 'if the document type doesn't get changed, that the all tasks get closed and the process will be reinitialized', 'if the document type get's changed, that this business case gets marked as deleted and the document will be exported into the importpath of the new document type', and 'if 'Retour au dossier d'importation' is set, no semikola (;) are allowed. They will be replaced by commas (,).' Below the warning box, there is a text input field labeled 'Réinitialiser commentaire'. Underneath is a dropdown menu labeled 'Type de documents/justificatifs' with the selected option '10 Rechnungen allg. inkl. Nebenkosten'. There is also a checkbox labeled 'Retour au dossier d'importation' which is currently unchecked. At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Réinitialiser' (highlighted with a red box) and 'Annuler'.

3.1.3 Facture au propriétaire

Si la prestation correspondant à la facture a été commandée directement par le propriétaire ou si elle doit être traitée via le processus propriétaire, celle-ci peut être réinitialisée.

Spécifiez «Processus propriétaire» comme motif de réinitialisation. Le workflow de la facture est converti par Huwiler Services en processus propriétaire.

3.1.4 Vérification de l'en-tête de la facture

L'en-tête du document contient toutes les informations sur la facture.

Si vous constatez des différences entre la facture affichée et l'en-tête du document, réinitialisez le document en précisant les informations erronées repérées dans l'en-tête. Vous n'êtes pas autorisé à modifier l'en-tête du document.

3.1.5 Facture avec un ordre de créancier dans GARAIO REM

Si vous constatez qu'un ordre de créancier a été créé dans GARAIO REM pour la facture réceptionnée et que le numéro d'ordre n'a pas été repris sur la facture, celui-ci doit être indiqué comme terminé manuellement dans GARAIO REM.

Assurez-vous que les fournisseurs mandatés mentionnent toujours le numéro d'ordre sur la facture pour limiter les tâches manuelles.

3.1.6 Vérification du contenu des factures

Sélectionnez la facture souhaitée et vérifiez les éléments ci-dessous.

Exhaustivité

- Toutes les pages de la facture sont-elles disponibles?
- Toutes les annexes (bons de livraison, devis, etc.) sont-elles présentes – voir 3.1.7 *Joindre les annexes à la facture*

Conformité

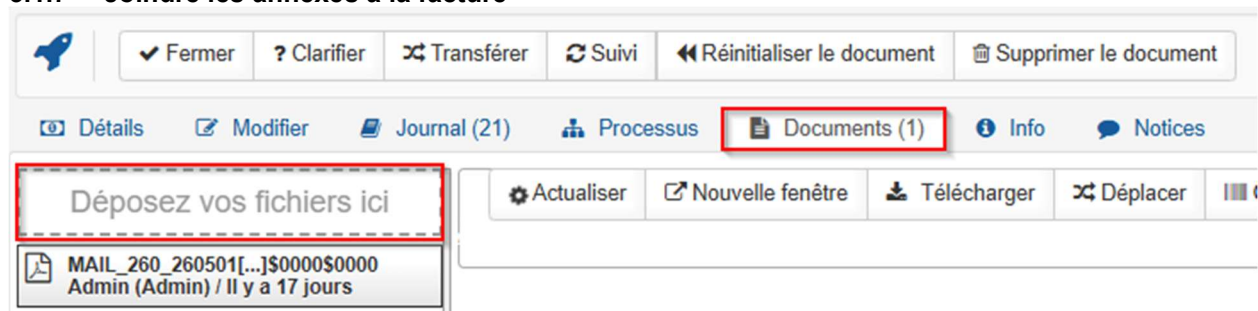
- Le nom du ou de la propriétaire est-il correctement indiqué?
- Le bon immeuble est-il indiqué?
- Le type de prestation est-il indiqué?
- La date de prestation ou la période est-elle indiquée?

Exactitude

- La prestation a-t-elle été fournie de manière complète et conforme?
- Le montant de la facture est-il correct (correspond à celui figurant sur le devis, etc.)?
- Toutes les déductions telles que remises, escompte, etc. sont-elles prises en compte?

Si la facture est incomplète, non conforme ou incorrecte, renvoyez-la au créancier en lui demandant de la corriger et supprimez la facture dans WEBflow en précisant le motif.

3.1.7 Joindre les annexes à la facture



Après imputation de la facture, vous pouvez télécharger d'autres documents en cliquant sur le bouton «Déposer vos fichiers ici», par exemple:

- Devis
- Bons de livraison
- Relevés
- Autres correspondances utiles, etc.

! Si des devis ont été demandés compte tenu d'un montant maximal fixé par le ou la propriétaire, ceux-ci doivent obligatoirement être téléchargés en annexe.

3.1.8 Vérification de la proposition d'imputation

Vous recevez les factures avec une proposition d'imputation. Les propositions d'imputation peuvent être incorrectes. Accédez à l'imputation en cliquant sur la ligne d'imputation correspondante pour la vérifier et la compléter, le cas échéant.



La gérance est responsable de l'exactitude de l'imputation

Seule la gérance connaît les prestations commandées, répercutées ou décomptées - en outre, le budget relève souvent de sa responsabilité.

Si la facture est réimputée, facturée à l'assurance ou si vous pensez que l'imputation est incorrecte, réinitialisez le document et communiquez votre proposition d'imputation à la comptabilité en commentaire.

3.1.9 Modification de l'objet, du texte d'écriture et du texte de l'historique

Sélectionnez l'imputation et modifiez l'objet et/ou le texte d'écriture et/ou le texte de l'historique.

Enregistrez vos modifications via le bouton «Sauvegarder».

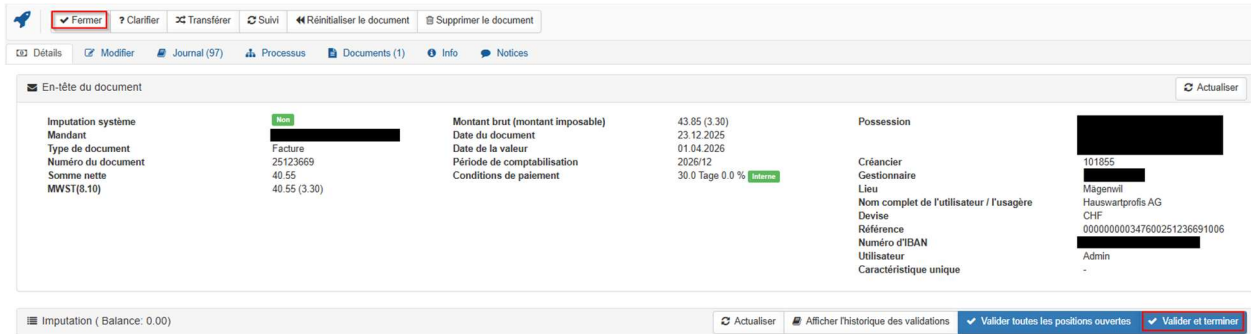
Le texte de l'historique reste vide. Pour les factures de réparations, le texte de l'historique est repris du texte d'écriture. Vous pouvez l'adapter si nécessaire.



Si l'imputation concerne un compte pour lequel des coordonnées bancaires sont indiqués, **vous devez procéder à un contrôle et éventuellement modifier les informations fournies.** L'affectation n'est pas toujours visible ou claire sur la facture.

3.1.10 Clore la facture

Une fois le contenu de l'en-tête du document et de la facture vérifiée, les annexes ajoutées et la proposition d'imputation contrôlée, la facture peut être transférée à l'étape suivante en cliquant sur le bouton «Fermer» ou «Viser et fermer».



The screenshot shows a software interface for document management. At the top, there is a navigation bar with buttons: 'Fermer' (highlighted in red), 'Clarifier', 'Transférer', 'Suivi', 'Réinitialiser le document', and 'Supprimer le document'. Below this is a secondary navigation bar with 'Détails', 'Modifier', 'Journal (97)', 'Processus', 'Documents (1)', 'Info', and 'Notices'. The main area is titled 'En-tête du document' and contains a table of document details. At the bottom, there is a status bar with 'Imputation (Balance: 0.00)', 'Actualiser', 'Afficher l'historique des validations', 'Valider toutes les positions ouvertes', and 'Valider et terminer'.

En-tête du document		Montant brut (montant imposable)		Possession	
Imputation système	Non	43.85 (3.30)			
Mandant	[Redacted]	Date du document	23.12.2025		
Type de document	Facture	Date de la valeur	01.04.2025		
Numéro du document	25123669	Période de comptabilisation	2026/12	Créancier	101855
Somme nette	40.55	Conditions de paiement	30.0 Tage 0.0 % Interne	Gestionnaire	[Redacted]
MWST(6.10)	40.55 (3.30)			Lieu	Mägerwil
				Nom complet de l'utilisateur / l'usagère	Hauswartprofil AG
				Devise	CHF
				Référence	000000000347600251236691006
				Numéro d'IBAN	[Redacted]
				Utilisateur	Admin
				Caractéristique unique	-

3.1.11 Créez des tâches pour la facture de créancier

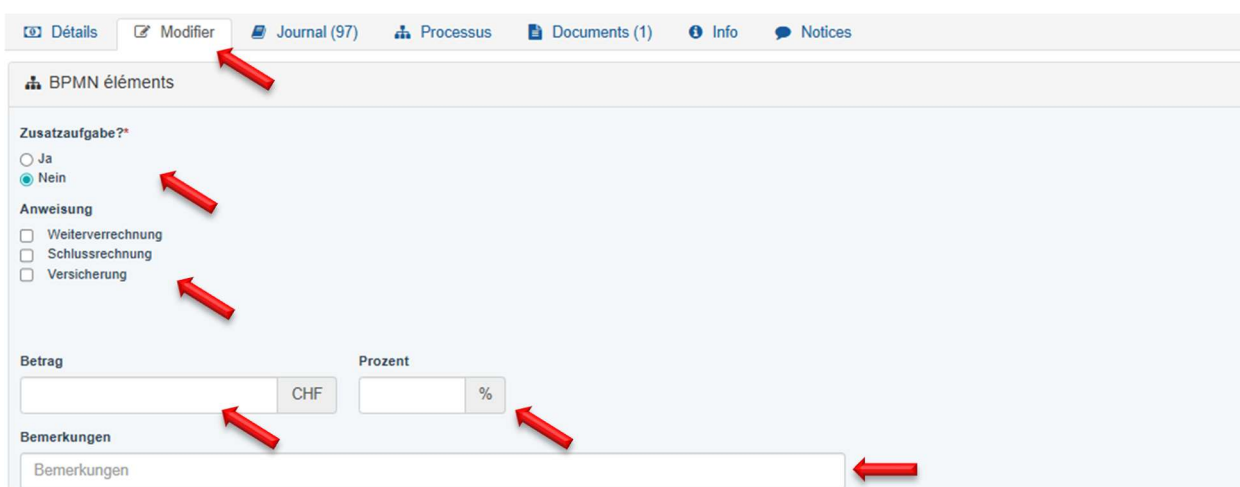
Onglet **Modifier**.

Tâches possibles

- Refacturation ou décompte final au locataire
- Déclaration de sinistre auprès de l'assurance

Les tâches créées servent uniquement à rappeler un travail en suspens. La tâche est détachée de la facture sous forme de suspens et n'a aucune influence sur le processus de la facture créancier d'origine. Elle apparaît comme **Instruction SB** dans l'onglet **Ouvert**.

Marquez les tâches créées immédiatement après exécution via le bouton **Fermer** afin de garantir une vue d'ensemble cohérente dans l'onglet **Ouvert**.



3.1.12 Créer des notes sur la facture

Onglet **Notices**.



3.1.13 Aperçu des différentes étapes de traitement de la facture

Onglet **Journal**.

3.1.14 Aperçu du processus de signature prédéfini de la facture

Onglet **Processus**.

3.2 Instructions pour le/la gérant(e), GCC, AM, PM

Cliquez sur une tâche pour afficher l'en-tête du document avec les données de base de la facture. L'image de la facture s'affiche automatiquement.

Statut	Responsable	Crée (tâche)	Délai	Type	Mandant	Dénomination de la référence	Numéro de facturation	Montant brut	Possession	Cas à traiter	Processus	Key 05	Date d'échéance	Code-barres
		Il y a 17 jours	Il y a 14 jours	Kontierung		Hauswartprofs AG, Alte Bahnhofstrasse 7, Magenvil (260_56_101855)	25123567	135.05		774	9		22.01.2026	MA26

En-tête du document		Montant brut (montant imposable)		Possession	
Imputation système	Non	135.05 (10.10)			
Mandant		Date du document	23.12.2025	Lieu	
Type de document	Facture	Date de la valeur	23.12.2025	Nom complet de l'utilisateur / l'usagère	Hauswartprofs AG
Numéro du document	25123567	Période de comptabilisation	2026/12	Devise	CHF
Somme nette	124.95	Conditions de paiement	30 0 Tage 0 0 % interne	Référence	00000000347600251235671004
MWST(8.10)	124.95 (10.10)			Numéro d'IIBAN	CH5031000072426421000
				Utilisateur	Admin
				Caractéristique unique	-

Vous pouvez marquer l'imputation séparément pour la vue détaillée.

Numéro de compte	Réservation	Montant Net	Montant Brut	Code Tva	Désignation	Montant De La Tva	Texte de comptabilisation
Unterhalt und Reparaturen (6100)		40.55	43.85	MWST(8.10) (8.10%)		3.30	test

Référence: [redacted]

Numéro de compte: [redacted]

Objet: [redacted]

Code TVA: MWST(8.10) (8.10%)

Montant brut: 43.85

Somme imposable: 3.30

Texte de comptabilisation: test

Date valeur: 23.12.2025

Texte de curriculum vitae: Texte de curriculum vitae

Date de régularisation: [redacted]

Si vous avez reçu une facture pour clarification (type: clarification/imputation), terminez la tâche en répondant au message.

Répondre

Message de [redacted]

Test

3.2.1 Corrections et adaptations



Au niveau «Gérant(e), GCC, AM, PM», vous ne pouvez apporter aucune correction ni ajustement. La facture doit toujours être réinitialisée au début du processus en raison des prescriptions en matière de signature des propriétaires.

Si vous relevez une erreur sur la facture, sélectionnez «Réinitialiser le document», indiquez un motif et sélectionnez «Réinitialiser».

3.2.2 Vérification du contenu des factures

Sélectionnez la facture souhaitée et vérifiez les éléments ci-dessous.

Exhaustivité

- Toutes les pages de la facture sont-elles disponibles?
- Toutes les annexes (bons de livraison, devis, etc.) sont-elles jointes – voir 3.1.7 *Joindre les annexes à la facture*

Conformité

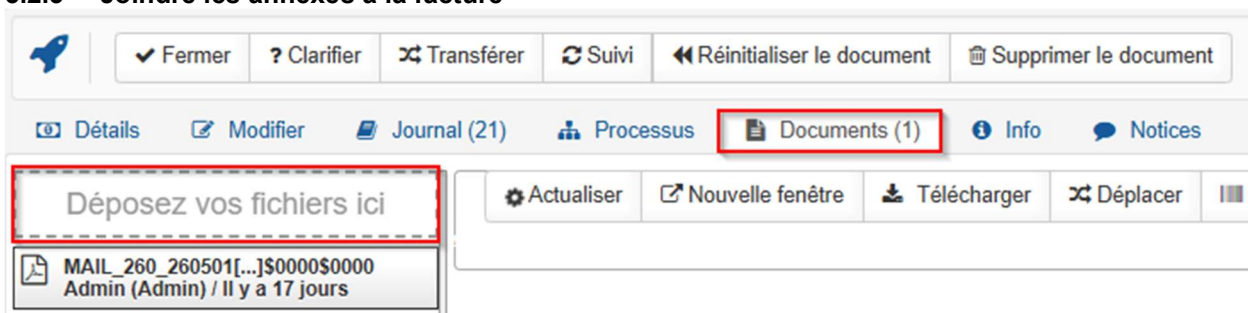
- Le nom du ou de la propriétaire est-il correctement indiqué?
- Le bon immeuble est-il indiqué?
- Le type de prestation est-il indiqué?
- La date de prestation ou la période est-elle indiquée?

Exactitude

- La prestation a-t-elle été fournie de manière complète et conforme?
- Le montant de la facture est-il correct (correspond à celui figurant sur le devis, etc.)?
- Toutes les déductions telles que remises, escompte, etc. sont-elles prises en compte?

Si la facture est incomplète, non conforme ou incorrecte, renvoyez-la au créancier en lui demandant de la corriger et supprimez la facture dans WEBflow en précisant le motif.

3.2.3 Joindre les annexes à la facture



Après imputation de la facture, vous pouvez télécharger d'autres documents en cliquant sur le bouton «Déposer vos fichiers ici», par exemple:

- Devis
- Bons de livraison
- Relevés
- Autres correspondances utiles, etc.

! Si des devis ont été demandés compte tenu d'un montant maximal fixé par le ou la propriétaire, ceux-ci doivent obligatoirement être téléchargés en annexe.

3.2.4 Vérification de la proposition d'imputation

Vous recevez les factures avec une proposition d'imputation. Les propositions d'imputation peuvent être incorrectes. Accédez à l'imputation en cliquant sur la ligne d'imputation correspondante pour la vérifier et la compléter, le cas échéant.

! La gérance est responsable de l'exactitude de l'imputation.

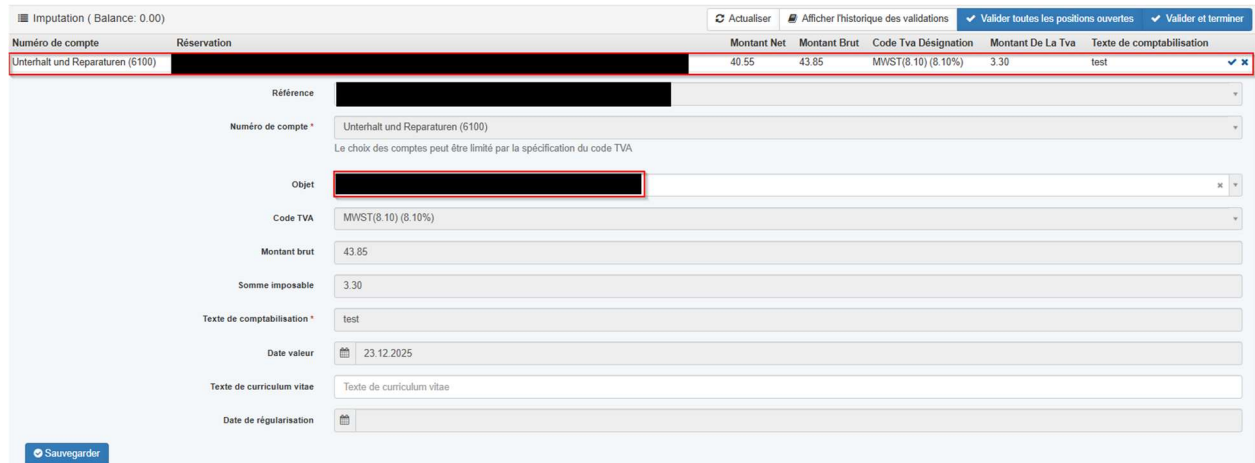
Seule la gérance connaît les prestations commandées, répercutées ou décomptées - en outre, le budget relève souvent de sa responsabilité.

Si la facture est réimputée, facturée à l'assurance ou si vous pensez que l'imputation est incorrecte, réinitialisez le document et communiquez votre proposition d'imputation à la comptabilité en commentaire.

3.2.5 Modification de l'objet, du texte d'écriture et du texte de l'historique

Sélectionnez l'imputation et modifiez l'objet et/ou le texte d'écriture et/ou le texte de l'historique. Enregistrez vos modifications via le bouton «Sauvegarder».

Le texte de l'historique reste vide. Pour les factures de réparations, le texte de l'historique est repris du texte d'écriture. Vous pouvez l'adapter si nécessaire.




Si l'imputation concerne un compte pour lequel des coordonnées bancaires sont indiqués, vous devez procéder à un contrôle et éventuellement modifier les informations fournies. L'affectation n'est pas toujours visible ou claire sur la facture.

3.2.6 Clore la facture

Une fois le contenu de l'en-tête du document et de la facture vérifiée, les annexes ajoutées et la proposition d'imputation contrôlée, la facture peut être transférée à l'étape suivante en cliquant sur le bouton «Fermer» ou «Viser et fermer».

Imputation système	Non	Montant brut (montant imposable)	43.85 (3.30)	Possession	
Mandant		Date du document	23.12.2025	Créancier	101855
Type de document	Facture	Date de la valeur	01.04.2025	Gestionnaire	
Numéro du document	25123669	Période de comptabilisation	2026/12	Lieu	Magenwil
Somme nette	40.55	Conditions de paiement	30.0 Tage 0.0 % Interes	Nom complet de l'utilisateur / l'usagère	Hauswartprofil AG
MWST(8.10)	40.55 (3.30)			Devise	CHF
				Référence	00000000347600251236691006
				Numéro d'IBAN	
				Utilisateur	Admin
				Caractéristique unique	-

 At the bottom, there are buttons: 'Actualiser', 'Afficher l'historique des validations', 'Valider toutes les positions ouvertes', and 'Valider et terminer'." data-bbox="114 597 904 745"/>