

TransfertPro

Guide d'utilisation de la plateforme pour la procédure de Règlement de différends

Table des matières

1	Etapes préalables à l'utilisation de la plateforme TransfertPro.....	2
1.1	Echanges préalables avec le Greffe.....	2
1.1.1	Pour le demandeur.....	2
1.1.2	Pour le défendeur.....	2
1.2	Activation du compte TransfertPro.....	3
2	Utilisation de la plateforme TransfertPro	4
2.1	Connexion au compte TransfertPro et accès aux outils TransfertPro.....	4
2.2	TADMIN	4
2.3	L'interface TBox.....	5
2.3.1	Notification sur la boîte mail du demandeur/défendeur de la réception de nouveaux fichiers sur l'interface TBox.....	5
2.3.2	Accès au(x) fichier(s) <i>via</i> la boîte de réception TBox.....	6
2.3.3	Visualisation, téléchargement et archivage des fichiers.....	7
2.4	Portail TSEND.....	7
2.4.1	Utilisation du portail d'envoi TSEND	7
2.4.2	Suites données à l'envoi d'éléments <i>via</i> le Portail d'envoi TSEND	10
2.5	Indisponibilité TCHAT	12
2.6	Indisponibilité de l'espace collaboratif	12
3	FAQ.....	13

L'Arcep est engagée dans une démarche de dématérialisation de ses procédures. Dans ce cadre, et pour les procédures qu'elle détermine, la plateforme TransfertPro constitue le moyen privilégié de communication avec l'Autorité¹.

La procédure de règlement de différends (ci-après « RdD ») est notamment concernée. Pour cette procédure, la plateforme sécurisée TransfertPro est mobilisée pour permettre l'envoi dématérialisé et sécurisé de fichiers entre le Greffe de l'Autorité et les parties. A noter que pour un envoi sans pièce jointe et ne nécessitant pas d'accusé de réception (ci-après « AR »), les échanges pourront se dérouler par envoi d'un mail simple au Greffe de l'Autorité – (greffe@arcep.fr).

A ce titre, le présent guide a vocation à accompagner les parties à un RdD dans l'utilisation de cette plateforme. Il est demandé aux parties, notamment dans le cadre d'une première utilisation de la plateforme, de prendre connaissance des explications contenues dans ce guide.

1 Etapes préalables à l'utilisation de la plateforme TransfertPro

1.1 Echanges préalables avec le Greffe

1.1.1 Pour le demandeur

- Le demandeur adresse un courriel au Greffe (greffe@arcep.fr) lui faisant part de son intention de saisir l'Autorité en RdD ;
- Le Greffe accuse réception du courriel et informe le demandeur que, sauf opposition de sa part, la procédure se poursuivra *via* la plateforme TransfertPro ;
- S'il s'agissait de sa première utilisation de la plateforme, le demandeur reçoit un premier courriel TransfertPro l'invitant à activer son compte (voir partie 1.2) ;
- Le demandeur reçoit un second courriel TransfertPro l'informant que le Greffe lui a envoyé un fichier (le présent guide). Le demandeur clique sur ce fichier, ce qui le renvoie vers l'interface TBox de la plateforme. Sous réserve d'avoir créé son compte, il peut ensuite y visualiser/télécharger le fichier (voir partie 2.3).

1.1.2 Pour le défendeur

- Le défendeur reçoit un courriel du Greffe (greffe@arcep.fr) l'informant d'une saisine en RdD par le demandeur et du fait que la procédure se déroulera de manière dématérialisée via la plateforme TransfertPro.
- S'il s'agissait de sa première utilisation de la plateforme, le défendeur reçoit un premier courriel TransfertPro l'invitant à activer son compte (voir partie 1.2).
- Le défendeur reçoit un second courriel TransfertPro l'informant que le Greffe lui a envoyé les fichiers suivants :
 - Guide RdD externe ;
 - Copie de l'acte de saisine ;
 - Copie des pièces annexées à l'acte de saisine ;
 - Courrier de notification de la saisine ; et

¹ Voir en ce sens les articles 9, 12, 14, 15 et 16 de la Décision n° 2025-0726 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 10 avril 2025 portant adoption du règlement intérieur.

- Copie du courrier de notification adressé au demandeur.

Le défendeur clique sur l'un de ces fichiers, ce qui le renvoie vers l'interface TBox de la plateforme. Sous réserve d'avoir créé son compte, il peut ensuite y visualiser/télécharger les fichiers (voir partie 2.3).

1.2 Activation du compte TransfertPro

L'accès à ces fichiers par le demandeur/défendeur est subordonné à la création préalable de son compte TransfertPro.

Après le premier échange avec le Greffe, le demandeur/défendeur reçoit un courriel de la plateforme :



Figure 1 - Invitation à activer le compte personnel TransfertPro

En cliquant sur ce lien, il sera amené à définir son mot de passe :

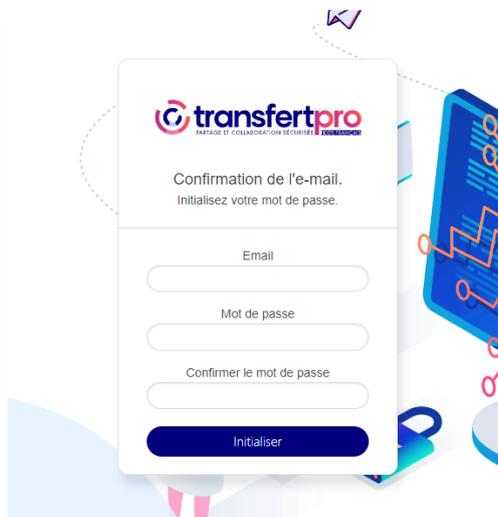


Figure 2 - interface de définition du mot de passe TransfertPro

Attention : dès sa première connexion à la plateforme, le demandeur/défendeur devra configurer et paramétrer son profil selon les prescriptions précisées dans la partie 2.2.

Une fois son compte créé, le titulaire a vocation à le réutiliser pour chaque procédure pour laquelle l'Arcep recourt à la plateforme TransfertPro.

2 Utilisation de la plateforme TransfertPro

La plateforme TransfertPro vise à :

- sécuriser l'envoi et la réception de fichiers dans le cadre des échanges avec le Greffe tout au long de la procédure de RdD ;
- garantir l'envoi d'accusés de réception horodatés au déposant (i.e. un mail d'accusé de mise à disposition de fichier, et un mail d'accusé de téléchargement de ce dernier) ;

Attention, cette plateforme est dédiée exclusivement à l'envoi de fichiers (un fichier pouvant être notamment un mémoire/des observations, un bordereau de pièces, une pièce annexée, un courrier...). Un courriel ne peut être adressé au Greffe de l'Autorité *via* la plateforme TransfertPro qu'à la condition qu'il accompagne l'envoi d'un fichier.

La plateforme TransfertPro mobilise plusieurs outils :

- **l'interface TADMIN** qui permet la configuration et le paramétrage du profil du demandeur/défendeur (partie 2.2) ;
- **l'interface TBox** qui est celle sur laquelle le demandeur/défendeur récupère tous les fichiers qui lui sont notifiés par le Greffe dans le cadre de la procédure de RdD (partie 2.3) ;
- **le portail d'envoi TSEND**, par lequel le demandeur/défendeur transmettra au Greffe tous les fichiers qu'il lui revient de produire dans le cadre de la procédure de RdD (partie 2.4).

Par ailleurs, sur la boîte mail avec laquelle il a activé son compte, le demandeur/défendeur recevra toutes les notifications confirmant l'état de ses envois et l'informant lorsque le Greffe lui notifie un fichier.

2.1 Connexion au compte TransfertPro et accès aux outils TransfertPro

Une fois son compte activé, à chaque fois que le demandeur/défendeur souhaite se connecter à son compte TransfertPro, il peut le faire :

- soit en cliquant sur le lien suivant :

<https://app-snc.transfertpro.com/>

- soit, le cas échéant, en cliquant sur le lien de téléchargement (ouvert 30 jours) figurant dans le courriel de TransfertPro lui notifiant la mise à disposition d'un nouveau fichier par le Greffe, (voir partie 2.3.1, figure n°4).

Attention : la connexion au compte TransfertPro donne accès aux outils TADMIN et TBox.

Le portail TSEND est un portail externe, accessible selon les modalités décrites en **partie 2.4**.

2.2 TADMIN

Dans l'onglet TADMIN de son compte TransfertPro, le demandeur/défendeur a accès :

- à son profil ;
- à l'historique des envois réalisés par lui *via* le portail d'envoi TSEND ; et
- à l'historique des actions (actions réalisées par lui et par le Greffe s'agissant des fichiers transmis *via* le portail d'envoi TSEND).

Dès que son compte est créé, l'utilisateur doit configurer son profil en remplissant les champs ouverts et en cochant les cases pour obtenir les accusés de réception de ces envois.

Figure 3 - Interface TADMIN

Attention : vérifiez au début de chaque nouvelle procédure que, dans votre profil :

- la fréquence des notifications est fixée sur « Immédiat » ; et
- la case « je veux un accusé d'envoi des fichiers que j'expédie » est cochée.

2.3 L'interface TBox

L'interface TBox sert, dans le cadre de la procédure de RdD, de boîte de réception par laquelle tous les fichiers relatifs à la procédure seront transmis par le Greffe.

2.3.1 Notification sur la boîte mail du demandeur/défendeur de la réception de nouveaux fichiers sur l'interface TBox

A chaque envoi d'un fichier par le Greffe de l'Arcep *via* TransfertPro (questionnaire, écritures de la partie adverse, courrier), le demandeur/défendeur recevra une notification sur la boîte mail par laquelle il a activé le compte.

Cette notification prendra la forme suivante :

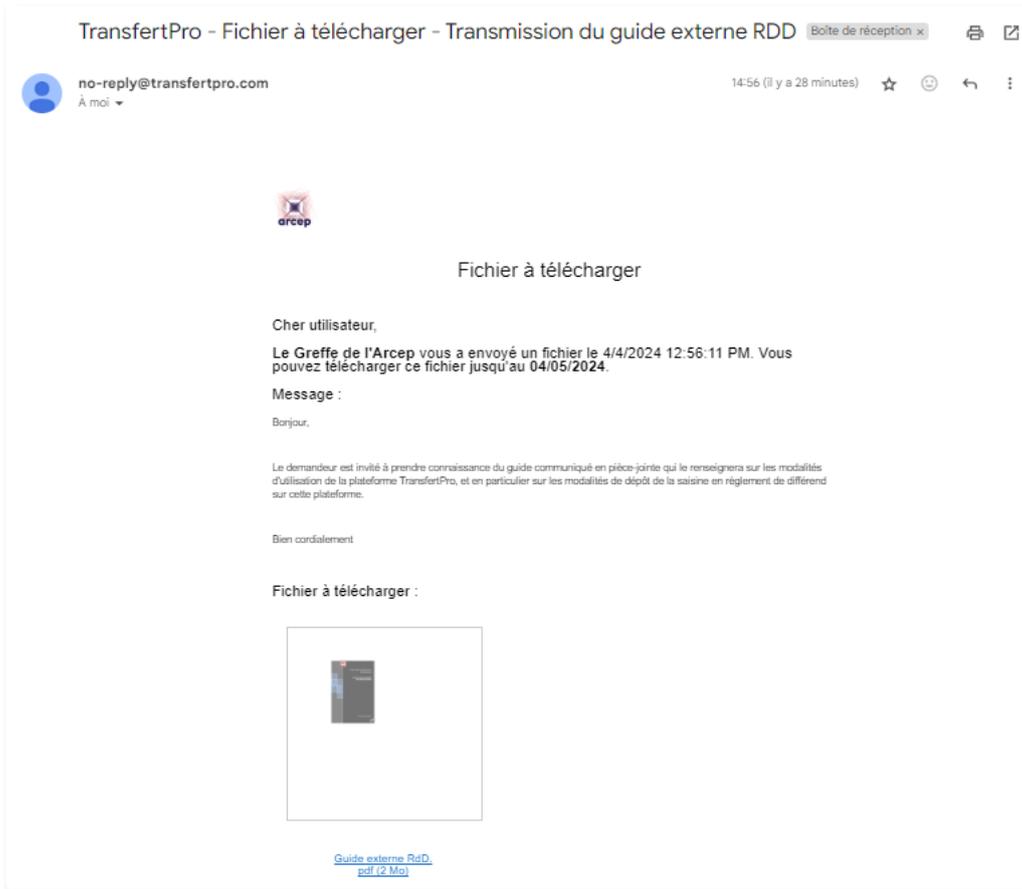


Figure 4 - Notification du dépôt de fichiers par le Greffe *via* TransfertPro

2.3.2 Accès au(x) fichier(s) *via* la boîte de réception TBox

En cliquant sur le(s) fichier(s) à télécharger, le demandeur/défendeur sera renvoyé vers la page de connexion à son compte TransfertPro et pourra ainsi accéder à la boîte de réception TBox afin de visionner ou télécharger les fichiers.

La boîte de réception se présente comme suit :

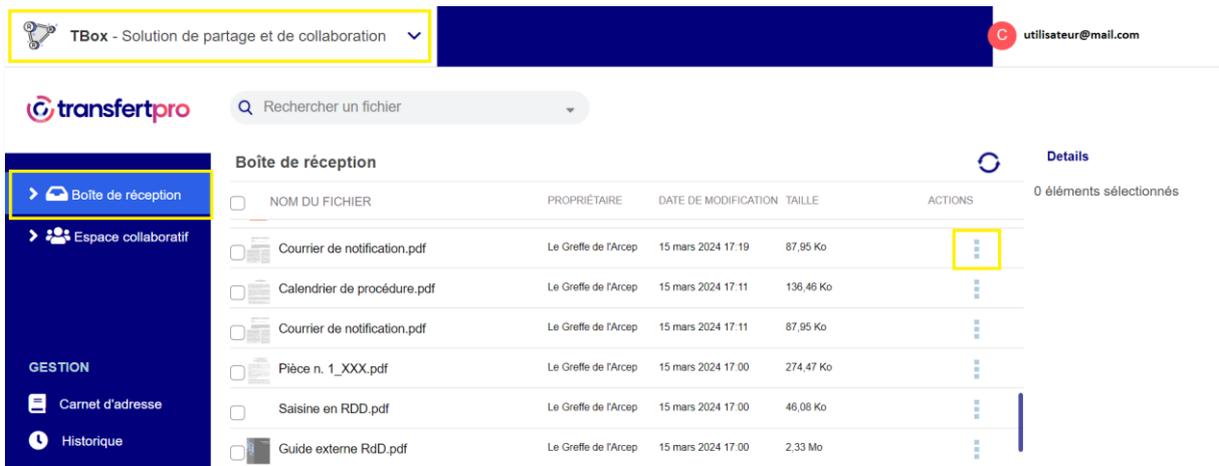


Figure 5 - Boîte de Réception TBox

2.3.3 Visualisation, téléchargement et archivage des fichiers

Les fichiers transmis restent consultables sur la boîte réception TBox pendant un délai de 30 jours. Passé ce délai, ils ne seront plus accessibles.

Il appartient au destinataire de visionner mais aussi de télécharger, puis de sauvegarder sur ses propres bases l'ensemble des fichiers transmis par le Greffe sur sa boîte TBox.

Pour visualiser/télécharger un fichier, le destinataire clique sur les trois points verticaux à droite de l'écran :

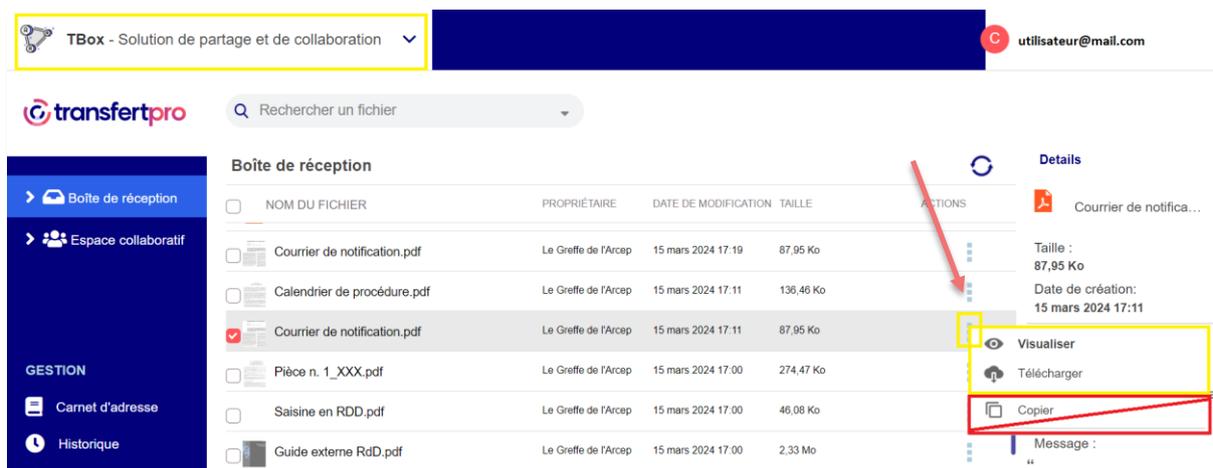


Figure 6 - visualisation / téléchargement d'un fichier

En pratique, les fichiers transmis par le Greffe apparaîtront tous les uns à la suite des autres, ils ne seront pas regroupés envoi par envoi.

Dès que le demandeur/défendeur visualise ou télécharge un fichier, le Greffe reçoit une notification l'en informant.

NB. Le destinataire ne peut pas utiliser la fonction « copier » sur les fichiers transmis par le Greffe.

2.4 Portail TSEND

2.4.1 Utilisation du portail d'envoi TSEND

Tout envoi effectué par l'une des parties dans le cadre de la procédure de RdD doit passer par le portail d'envoi TSEND.

1. Utilisation du portail TSEND avec le compte TransfertPro connecté :

- Le demandeur/défendeur copie le lien suivant - qui figurera en version non caviardée dans le guide communiqué par le greffe - dans un second onglet :



NB. Ce lien sera rappelé par le Greffe à chaque notification.

- Le portail se présente comme suit :

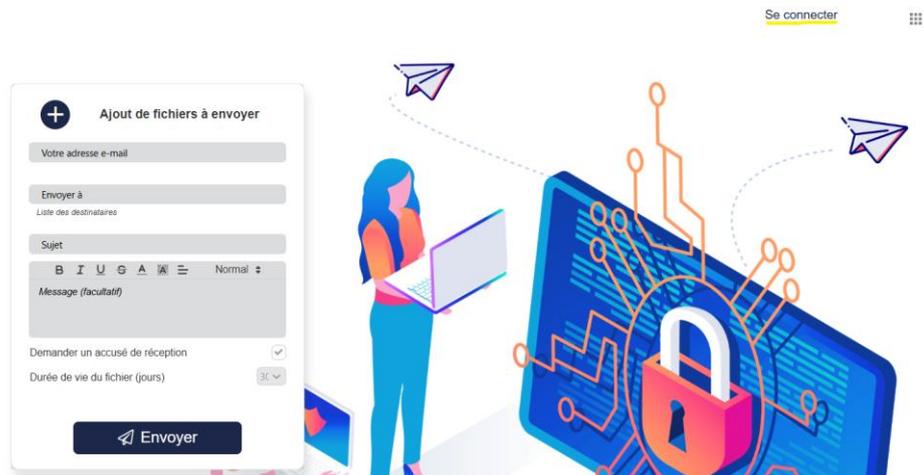


Figure 7 - Se connecter *via* le portail d'envoi TSEND

Le demandeur/défendeur clique sur se connecter, en haut à droite du portail TSEND.

Après avoir renseigné son identifiant et son mot de passe, le demandeur/défendeur sera redirigé vers le même portail TSEND, mais en étant connecté à son compte.

c) Le portail se présentera alors comme suit :

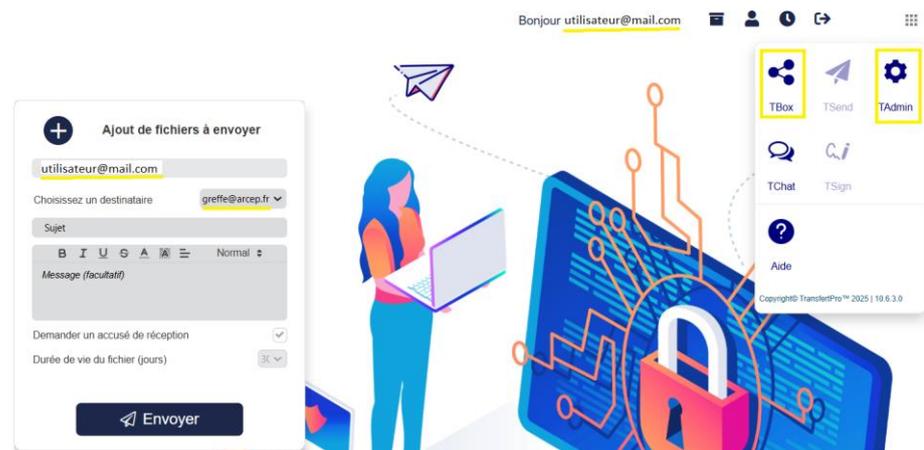


Figure 8 - Portail d'envoi TSEND lorsque l'utilisateur est connecté à son compte TransfertPro

L'utilisateur est connecté à son compte TransfertPro, le message « *Bonjour [...]* » apparaît en haut à droite du portail d'envoi TSEND et l'utilisateur peut rebasculer vers les différentes interfaces de son compte (TBox ou TADMIN) en cliquant sur le carré en haut à droite de la fenêtre.

2. Utilisation du portail TSEND sans connexion au compte TransfertPro :

Si l'utilisateur clique sur le lien sans être connecté à son compte TransfertPro, il pourra tout de même utiliser le portail d'envoi TSEND, néanmoins :

- Son adresse mail ne sera pas automatiquement renseignée, il devra renseigner ce champ lui-même en veillant à utiliser la même adresse mail que celle avec laquelle il a activé son compte TransfertPro ;
- Il ne pourra pas rebasculer vers son compte en cliquant sur le carré en haut à droite de la fenêtre ; et
- Il devra valider son envoi *via* une notification reçue par mail.

Au moment de l'envoi, le portail affichera le message suivant :

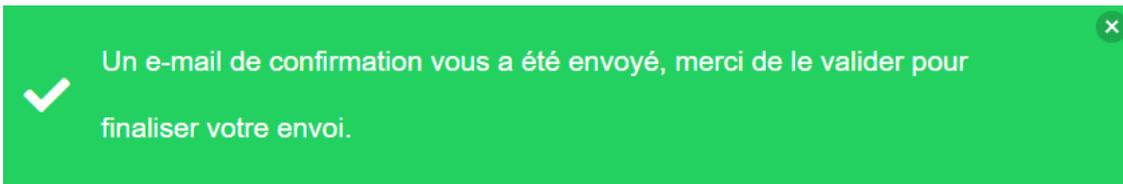


Figure 9 - message confirmant l'envoi de fichier(s) via le portail d'envoi

Il recevra en parallèle le mail suivant l'invitant à valider son envoi :



Figure 10 - notification TransfertPro pour valider l'envoi de fichier(s)

L'envoi réalisé sera ensuite rattaché au compte du demandeur/défendeur si l'adresse mail renseignée lors de l'envoi est identique à celle utilisée pour l'activation du compte.

3. Avant chaque envoi, l'utilisateur s'assure que :

- A minima un fichier est joint, le portail TSEND n'acceptant pas de message sans fichier associé
- Aucun fichier ne dépasse la taille limite autorisée de 1 giga.
- Le sujet – « objet » est renseigné, incluant la référence du dossier s'il y en a une.
- L'intitulé de chaque fichier déposé dans TransfertPro est constitué d'un libellé décrivant le contenu de manière suffisamment explicite.
- Si une partie transmet plusieurs pièces, on entend ici les pièces qui peuvent être annexées aux écritures des parties ou à leur(s) réponse(s) à un questionnaire des rapporteurs, ces dernières ainsi que le bordereau y afférant, sont de préférence regroupées au sein d'un fichier zip (voir la FAQ pour plus de précisions à ce sujet). Le fichier zip est intitulé « pièces annexées ». A l'intérieur de ce zip, l'intitulé de chaque pièce doit commencer par un numéro d'ordre continu et croissant correspondant au numéro assigné à la pièce par le bordereau de pièce, suivi d'un libellé décrivant le contenu de manière suffisamment explicite.

2.4.2 Suites données à l'envoi d'éléments *via* le Portail d'envoi TSEND

Après avoir envoyé ses éléments, le demandeur/défendeur recevra, par l'intermédiaire de la boîte mail à l'aide de laquelle il a activé son compte TransfertPro, confirmation que les fichiers ont été mis à disposition du Greffe :



Figure 11 – Courriel confirmant que la saisine en RdD a été mise à disposition du Greffe

- **Cet accusé de réception contient deux liens :**
 - En cliquant sur le lien « la page d'historique », le demandeur sera renvoyé vers l'historique des envois réalisés *via* le portail d'envoi TSEND :

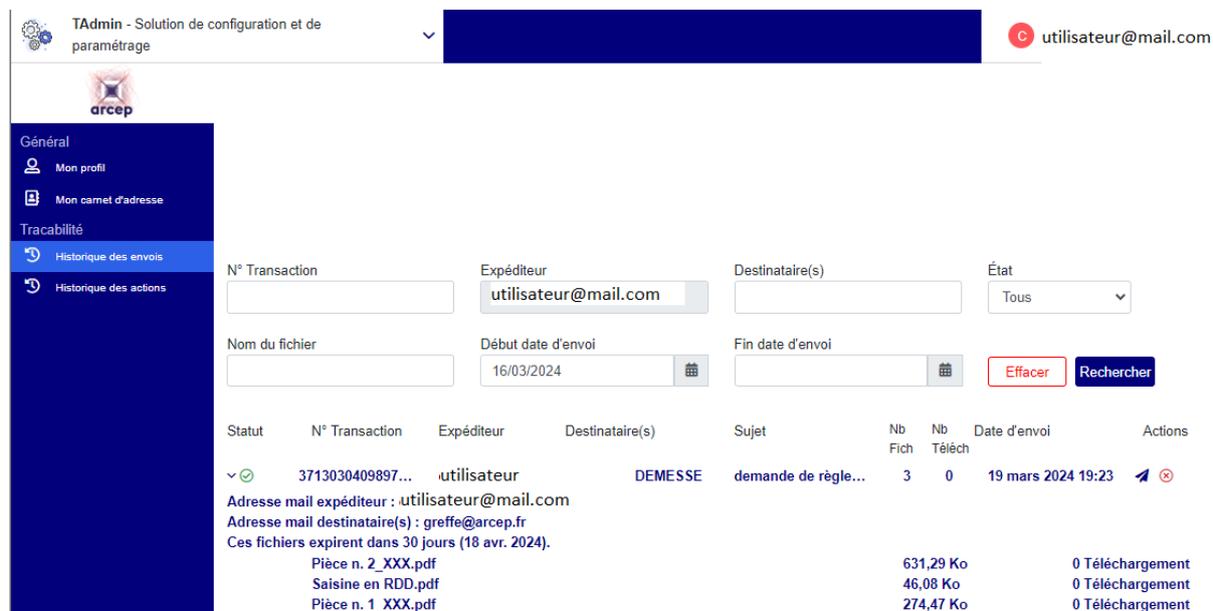


Figure 12 – Historique des envois du demandeur/défendeur

- En cliquant sur le lien « allez sur la page de téléchargement » le demandeur/défendeur peut consulter les fichiers qu'il a transmis au Greffe :

arcep

Liste des fichiers mis à votre disposition

Transaction N° 371303040989747915 utilisateur@mail.com

Nom du fichier	Taille	Action
Pièce n. 2_XXX.pdf	631,29 Ko	
Saisine en RDD.pdf	46,08 Ko	
Pièce n. 1_XXX.pdf	274,47 Ko	

[Tout télécharger](#)

Expéditeur: utilisateur@mail.com
 Expire: le 18/04/2024
 Sujet: demande de règlement de différend
 Message:

Figure 13 - Page permettant au demandeur/défendeur de consulter sa demande déposée *via* le portail d'envoi TSEND

- **Le demandeur/défendeur recevra ensuite une seconde notification lorsque le Greffe aura visualisé/téléchargé le(s) fichier(s) mis à disposition :**

TransfertPro - Accusé de reception - saisine en règlement de différend Boîte de réception x

no-reply@transfertpro.com 15:08 (il y a 1 heure) ☆ 😊 ↶ ⋮
 À moi ▾

Accusé de réception

Cher utilisateur,

Pièce n. 1_XXX.pdf a été téléchargé avec succès par **Le Greffe de l'Arcep** le jeudi 4 avril 2024 à 13:08.

TransfertPro

N° de transaction d'envoi: 585986844769694306

Si ce message ne vous concerne pas, vous pouvez l'ignorer.
 © 2024 TransfertPro™ Tous droits réservés

Figure 14 – Courriel confirmant que le fichier communiqué a été visualisé/téléchargé par le Greffe de l'Arcep

Attention : le demandeur/défendeur recevra une notification lors du premier visionnage/téléchargement par le Greffe de chacun des fichiers transmis.

Par exemple, si le demandeur/défendeur a transmis ses observations, un bordereau et 3 pièces, il recevra 5 notifications au total.

Il est ainsi recommandé de privilégier l'envoi des pièces et du bordereau au sein d'un seul fichier zippé. Lors de ses envois le demandeur/défendeur rappelle la référence du dossier ainsi que l'objet du/des documents transmis (voir partie 2.4.1.).

2.5 Indisponibilité TCHAT

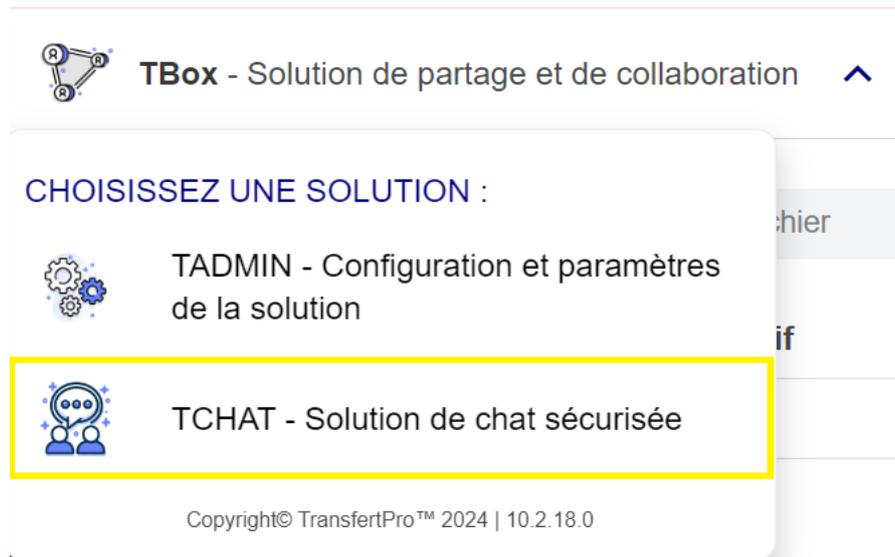


Figure 15 - TCHAT

La plateforme propose un onglet « TCHAT », néanmoins cet outil n'est, à date, pas disponible et ne doit pas être utilisé.

2.6 Indisponibilité de l'espace collaboratif

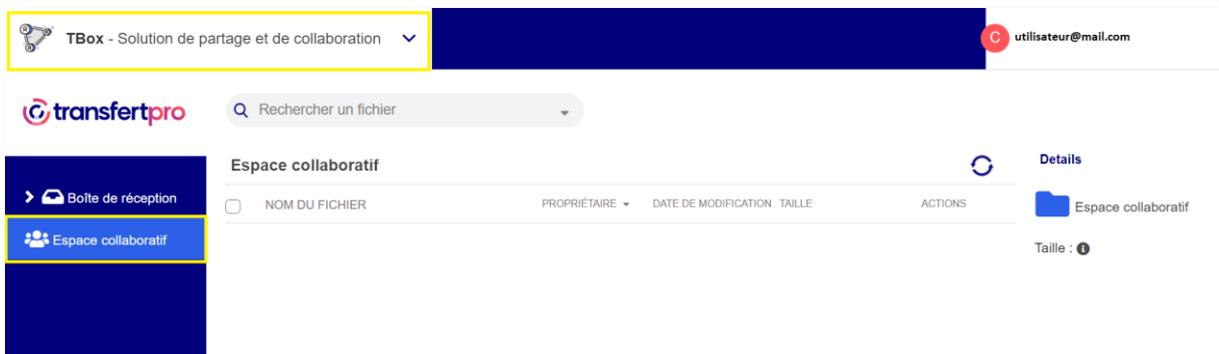


Figure 16 - Espace collaboratif

L'outil Tbox comprend un « Espace collaboratif ».
Toutefois, ce dernier n'est pas utilisé dans le cadre de la procédure de Rdd.

3 FAQ

- **Le portail d'envoi TSEND accepte-t'il tous les formats de fichiers ? Est-il possible de communiquer des fichiers zippés ?**

Oui, le portail d'envoi TSEND accepte tous les formats de fichiers, y compris les fichiers zippés. La taille maximum pour chaque fichier est de 1 giga.

- **En cas d'envoi de nombreux fichiers, suis-je notifiée à la réception/consultation de chacune de ces pièces par le Greffe ?**

Oui, vous recevrez une notification lors du premier visionnage/téléchargement par le Greffe de chacune des pièces que vous avez transmises.

Par exemple, vous avez transmis vos observations, un bordereau et 3 pièces, vous recevrez 5 notifications au total.

Il est ainsi recommandé de privilégier l'envoi des pièces et du bordereau au sein d'un seul fichier zippé. Dans ce cas seules deux notifications vous seront adressées. Lors de vos envois vous devez rappeler la référence du dossier ainsi que l'objet du/des documents transmis (voir partie 2.4.1).

- **Suis-je notifié lors de l'envoi d'éléments par la partie adverse ?**

Comme pour la procédure en version papier, les échanges entre les parties ont lieu exclusivement par l'intermédiaire du Greffe. A chaque envoi d'éléments par la partie adverse, le Greffe vous notifiera les éléments reçus.

- **Que faire en cas de difficultés d'utilisation de la plateforme ?**

Après vous être assuré que la réponse ne figurait pas dans le présent guide, vous pouvez, pour toute question relative à l'utilisation de TransfertPro, contacter le Greffe de la direction des affaires juridiques.

De préférence, adressez votre demande par courriel (greffe@arcep.fr).

En cas d'urgence, vous pouvez contacter le Greffe par téléphone au 01 40 47 71 54, les jours ouvrés, entre 9h00 et 17h30.