

Guide Manuel

CLIENT : SPGE

Objet : Plateforme FSE - Distributeur

Date du document : 05/05/2020

Rédacteur : Antoine Dylan

Version : v1

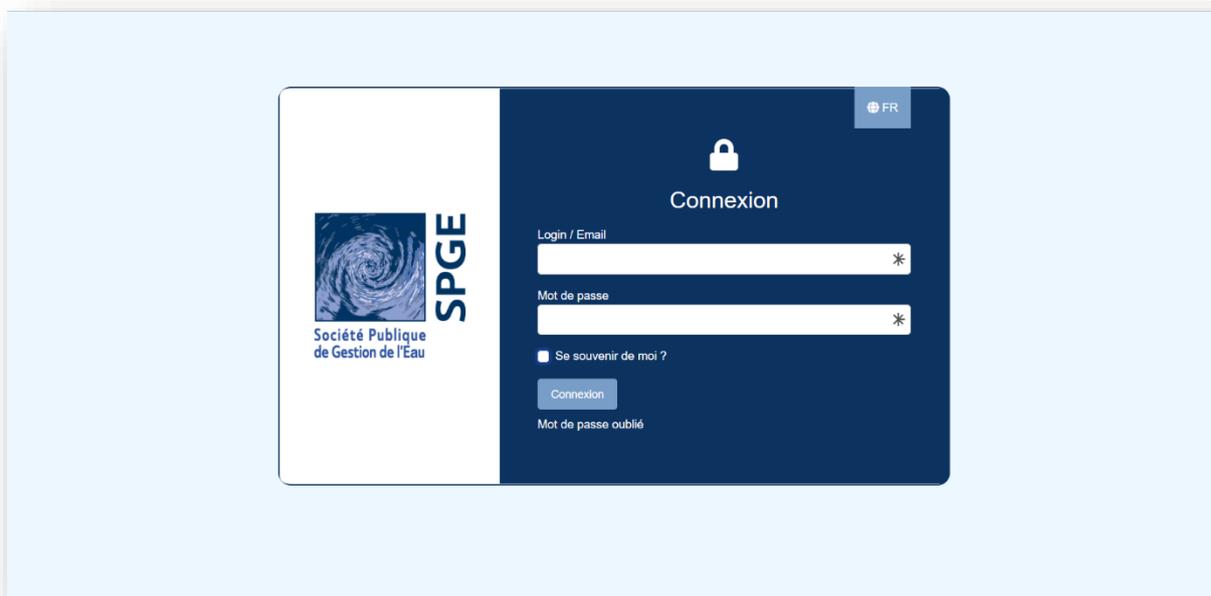


Table des matières

1	Connexion à la plateforme.....	3
1.1	Oubli du mot de passe.....	3
2	Accueil.....	4
2.1	Statistiques.....	4
2.2	Informations générales	5
3	Demande d'intervention du FAT.....	6
3.1	Statuts	6
3.2	Gestion des notifications	6
3.3	Nouvelle demande FAT.....	7
3.4	Gestion d'une demande FAT en cours.....	9
4	Demande d'intervention du FSE	10
4.1	Statuts	10
4.2	Gestion des notifications	10
4.3	Nouvelle demande FSE	11
4.4	Gestion d'une demande FSE en cours.....	14
5	Glossaire.....	15
6	Création d'un compte supplémentaire.....	16

1 Connexion à la plateforme

Pour accéder à la plateforme cliquez sur l'url suivante : <https://fse.spge.be/fr/>



Introduisez ensuite votre identifiant et mot de passe.

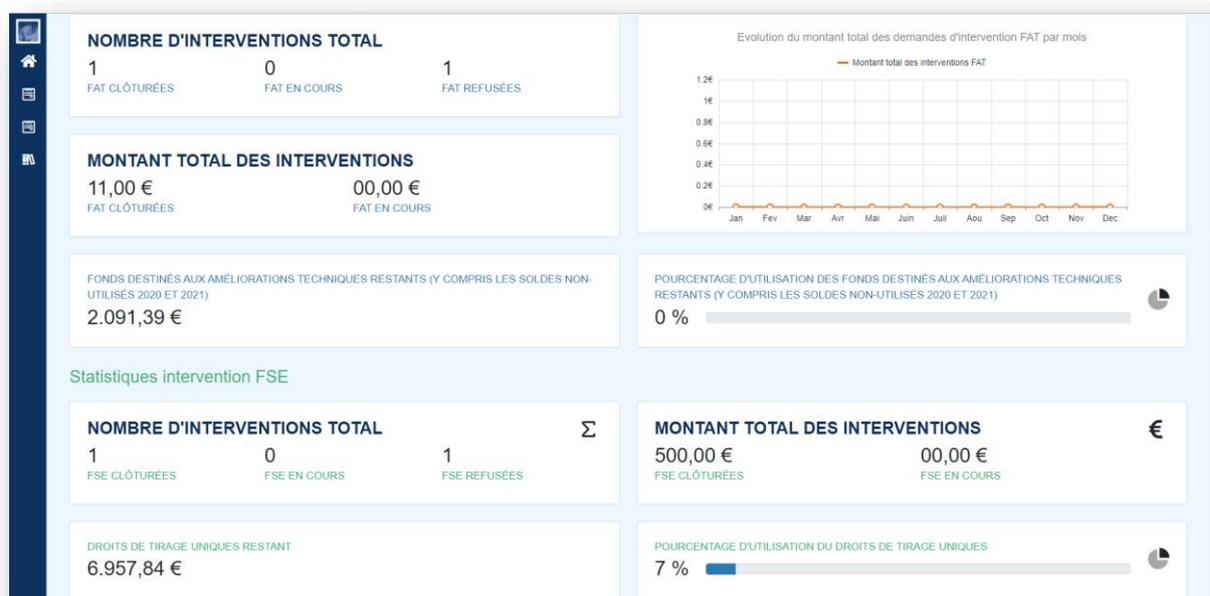
1.1 Oubli du mot de passe

Cliquez sur « mot de passe oublié ». Vous serez ensuite invité à fournir une adresse email pour créer un nouveau mot de passe.

Ouvrez l'email reçu et cliquez sur le lien. Vous pourrez ensuite créer un nouveau mot de passe

2 Accueil

2.1 Statistiques



2.1.1 FAT

Nombre d'interventions total

- FAT clôturées = nombre d'interventions FAT clôturées
- FAT en cours = nombre d'interventions FAT en cours
- FAT refusées = nombre d'interventions FAT refusées

Montant total des interventions

- FAT clôturées = montant total des FAT clôturées
- FAT en cours = montant total des FAT qui sont en attente de finalisation

Autres

- Fond destiné au FAT disponible
- Pourcentage d'utilisation du fond destiné au FAT
- Graphique « Evolution du montant total des demandes d'interventions FAT par mois » = ce graphique reprend le montant total des interventions FAT clôturées par mois

2.1.2 FSE

Nombre d'interventions total

- FSE clôturées = nombre d'interventions FSE clôturées

- FSE en cours = nombre d'interventions FSE en cours
- FSE refusées = nombre d'interventions FSE refusées

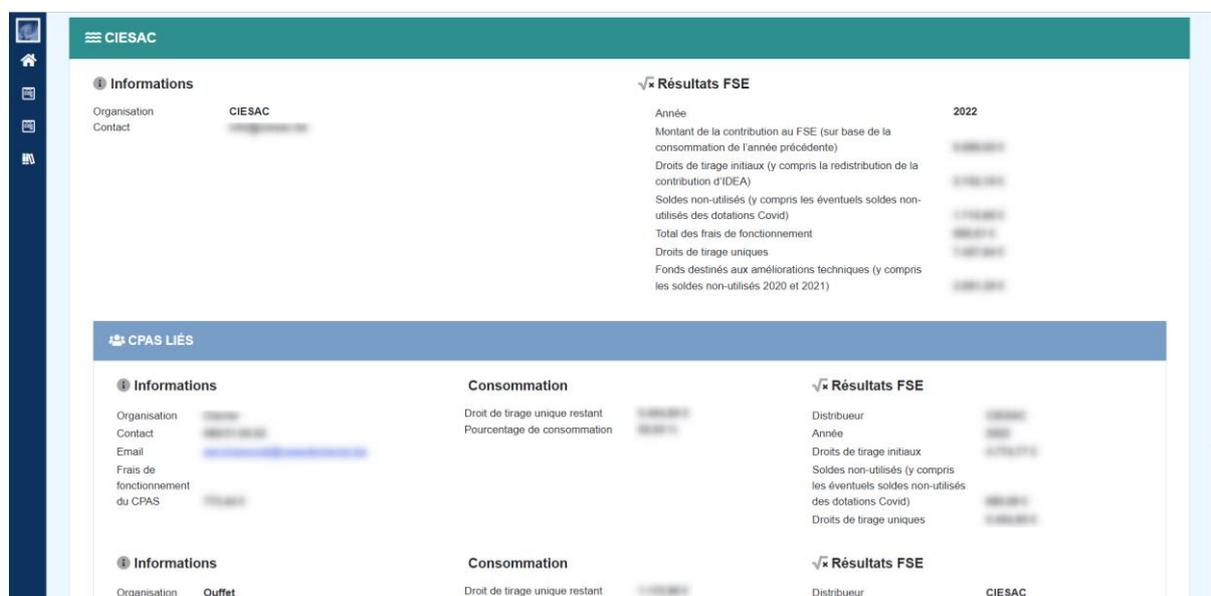
Montant total des interventions

- FSE clôturées = montant total des FSE clôturées
- FSE en cours = montant total des FSE qui sont en attente de finalisation

Autres

- Droits de tirage uniques restant : droits de tirage unique – montant des demandes FSE clôturées
- Pourcentage d'utilisation des droits de tirage unique : pourcentage de consommation

2.2 Informations générales



The screenshot displays the CIESAC web interface. The main header is 'CIESAC'. Below it, there are two main sections: 'Informations' and 'Résultats FSE'.

Informations:

- Organisation: CIESAC
- Contact: [Redacted]

Résultats FSE (2022):

- Année: 2022
- Montant de la contribution au FSE (sur base de la consommation de l'année précédente): [Redacted]
- Droits de tirage initiaux (y compris la redistribution de la contribution d'IDEA): [Redacted]
- Soldes non-utilisés (y compris les éventuels soldes non-utilisés des dotations Covid): [Redacted]
- Total des frais de fonctionnement: [Redacted]
- Droits de tirage uniques: [Redacted]
- Fonds destinés aux améliorations techniques (y compris les soldes non-utilisés 2020 et 2021): [Redacted]

CPAS LIÉS:

Below the main section, there are three smaller panels for linked CPAS:

- CPAS 1:** Informations (Organisation, Contact, Email, Frais de fonctionnement du CPAS), Consommation (Droit de tirage unique restant, Pourcentage de consommation), Résultats FSE (Distributeur, Année, Droits de tirage initiaux, Soldes non-utilisés, Droits de tirage uniques).
- CPAS 2:** Informations (Organisation: Ouffet), Consommation (Droit de tirage unique restant), Résultats FSE (Distributeur: CIESAC).

Cette section vous permet de visualiser vos informations générales ainsi que les informations des CPAS qui vous sont liés.

Vous retrouvez notamment le numéro de téléphone, l'email, et les montants concernant votre fiche FSE et celles des CPAS qui vous sont liées.

3 Demande d'intervention du FAT

3.1 Statuts

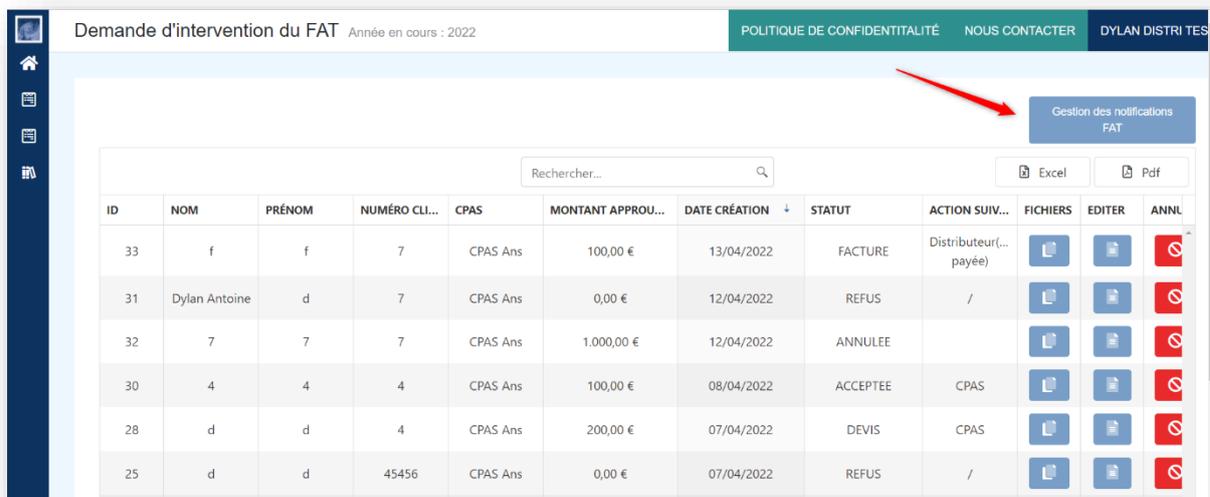
La demande d'intervention est divisée en plusieurs statuts :

- SOUMISE : Un CPAS a soumis une demande d'intervention FAT
- APPROUVEE : Le distributeur a validé la demande
- REFUSEE : Le distributeur a refusé la demande. Il ne sera plus possible de réactiver une demande refusée.
- EN ATTENTE D'INFORMATION : Un CPAS attend une information de la part du distributeur
- EN ATTENTE DE PAIEMENT : En attente du paiement du distributeur
- PAYEE : la facture a été payée par le distributeur
- ANNULEE : ce statut apparait lorsqu'une demande a été annulée par le distributeur ou par le CPAS. Il ne sera plus possible de réactiver une demande annulée.

3.2 Gestion des notifications

3.2.1 Accès

Pour gérer les notifications, cliquez sur le bouton « Gestion des notifications FAT »



Demande d'intervention du FAT Année en cours : 2022

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ NOUS CONTACTER DYLAN DISTRI TES

Rechercher...

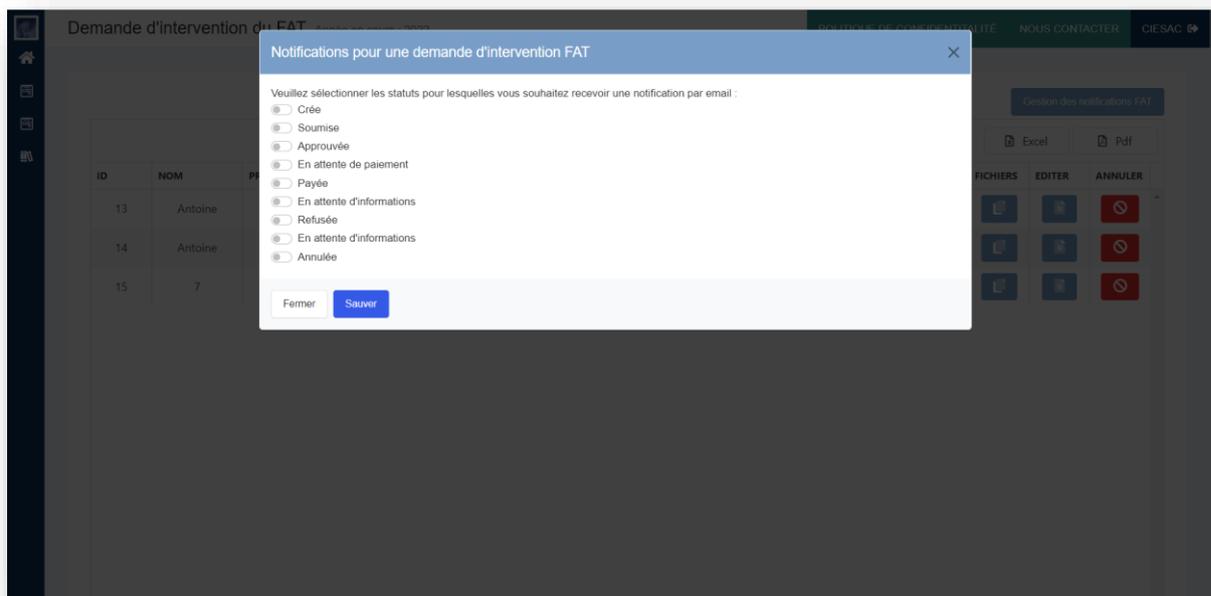
Excel Pdf

ID	NOM	PRÉNOM	NUMÉRO CLI...	CPAS	MONTANT APPROU...	DATE CRÉATION	STATUT	ACTION SUIV...	FICHIERS	EDITER	ANNU
33	f	f	7	CPAS Ans	100,00 €	13/04/2022	FACTURE	Distributeur(... payée)			
31	Dylan Antoine	d	7	CPAS Ans	0,00 €	12/04/2022	REFUS	/			
32	7	7	7	CPAS Ans	1.000,00 €	12/04/2022	ANNULEE				
30	4	4	4	CPAS Ans	100,00 €	08/04/2022	ACCEPTEE	CPAS			
28	d	d	4	CPAS Ans	200,00 €	07/04/2022	DEVIS	CPAS			
25	d	d	45456	CPAS Ans	0,00 €	07/04/2022	REFUS	/			

3.2.2 Gestion

Par défaut, toutes les notifications sont activées. En d'autres termes, à chaque nouveau statut de la demande, vous recevrez un email de suivi vous invitant à consulter la demande.

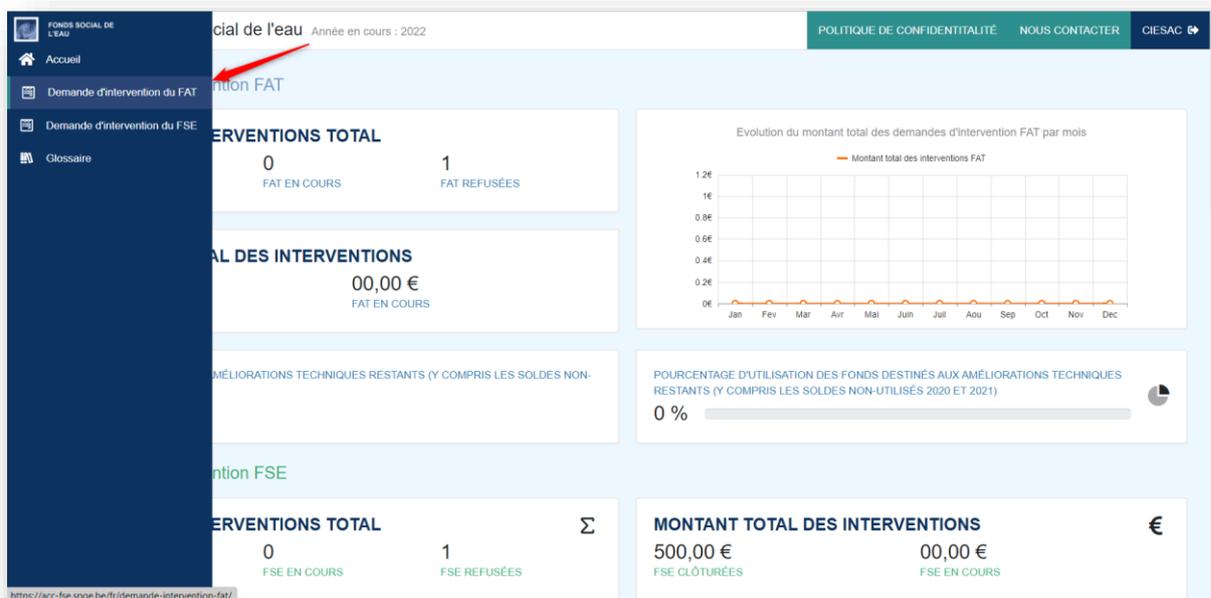
Décochez les notifications que vous ne voulez pas recevoir et cliquez sur « Sauver ».



3.3 Nouvelle demande FAT

3.3.1 Accès

Pour accéder aux demandes FAT, cliquez sur l'onglet « Demande d'intervention du FAT ».



Sélectionnez une demande en cliquant sur le bouton « Editer »

3.3.2 Gestion

3.3.2.1 Statut SOUMISE

Un formulaire s'ouvre afin de consulter la demande.

2 possibilités s'offrent à vous :

- Accepter la demande. Vous devez introduire le montant approuvé dans la case.
- Refuser la demande en laissant un commentaire (obligatoire).

REMARQUE 1 : Il est indispensable que le CPAS ajoute un devis pour soumettre la demande d'intervention. Sans cet ajout, vous ne pourrez pas valider la demande. Contactez le CPAS par email ou par téléphone pour l'inviter à ajouter le devis.

REMARQUE 2 : En cas de refus, la demande sera clôturée. Vous ne pourrez plus y toucher.

3.3.2.2 Statut APPROUVEE

Lorsque vous avez accepté la demande, le flux continue.

À cette étape, le CPAS va consulter le montant approuvé et devra pour continuer le flux :

- Ajouter la facture
- Indiquer si le forfait a été payé
- Valider

Le statut passe ensuite à « EN ATTENTE DE PAIEMENT »

3.3.2.3 Statut REFUSEE

Lorsque vous avez refusé la demande, le CPAS a 2 possibilités :

- Demander une information supplémentaire : Vous avez ensuite la possibilité de répondre à sa demande. Lorsque vous sauvegardez, le statut de la demande passera ensuite en « REFUSEE »
- Ne pas demander d'information supplémentaire
Le statut de la demande reste en « REFUSEE »

La demande est alors clôturée définitivement.

3.3.2.4 Statut EN ATTENTE DE PAIEMENT

Pour continuer le flux, vous êtes invité à régler la facture si cela n'a pas encore été fait. Vous devez ensuite indiquer sur la demande que le paiement a été réalisé.

REMARQUE : Le statut passe à « PAYEE » et la demande d'intervention FAT est clôturée.

3.4 Gestion d'une demande FAT en cours

3.4.1 Ajouter un fichier



Pour ajouter des fichiers, cliquez sur le bouton :

- 1) Sélectionnez le type de fichier
- 2) Sélectionnez le fichier depuis votre ordinateur
- 3) Cliquez sur le bouton « Enregistrer le fichier »

3.4.2 Editer la demande



Pour éditer une demande, cliquez sur le bouton :

3.4.3 Annuler la demande



Pour annuler une demande, cliquez sur le bouton :

3.4.4 Action suivante

Cette case affiche la personne qui doit réaliser la prochaine action.

- S'il est écrit « Distributeur », cela signifie que le distributeur doit effectuer une action pour que le flux de la demande continue.
- S'il est écrit « CPAS », cela signifie que le CPAS doit effectuer une action pour que le flux de la demande continue.
- Si « / » : La demande est clôturée.

ID	NOM	PRÉNOM	NUMÉRO CLI...	CPAS	MONTANT APPROU...	DATE CRÉATION	STATUT	ACTION SUIVANTE	FICHIERS	EDITER
33	f	f	7	CPAS Ans	100,00 €	13/04/2022	FACTURE	Distributeur(Facture payée)		
31	Dylan Antoine	d	7	CPAS Ans	0,00 €	12/04/2022	REFUS	/		
32	7	7	7	CPAS Ans	1.000,00 €	12/04/2022	ANNULEE			
30	4	4	4	CPAS Ans	100,00 €	08/04/2022	ACCEPTEE	CPAS		
28	d	d	4	CPAS Ans	200,00 €	07/04/2022	DEVIS	CPAS		
25	d	d	45456	CPAS Ans	0,00 €	07/04/2022	REFUS	/		
26	Dylan Antoined	d	7	CPAS Ans	150,00 €	07/04/2022	ANNULEE			
27	d	d	4	CPAS Ans	120,00 €	07/04/2022	DEMANDE INFOS	Distributeur		
29	dS	d	4	CPAS Ans	500,00 €	07/04/2022	ACCEPTEE	CPAS		

4 Demande d'intervention du FSE

4.1 Statuts

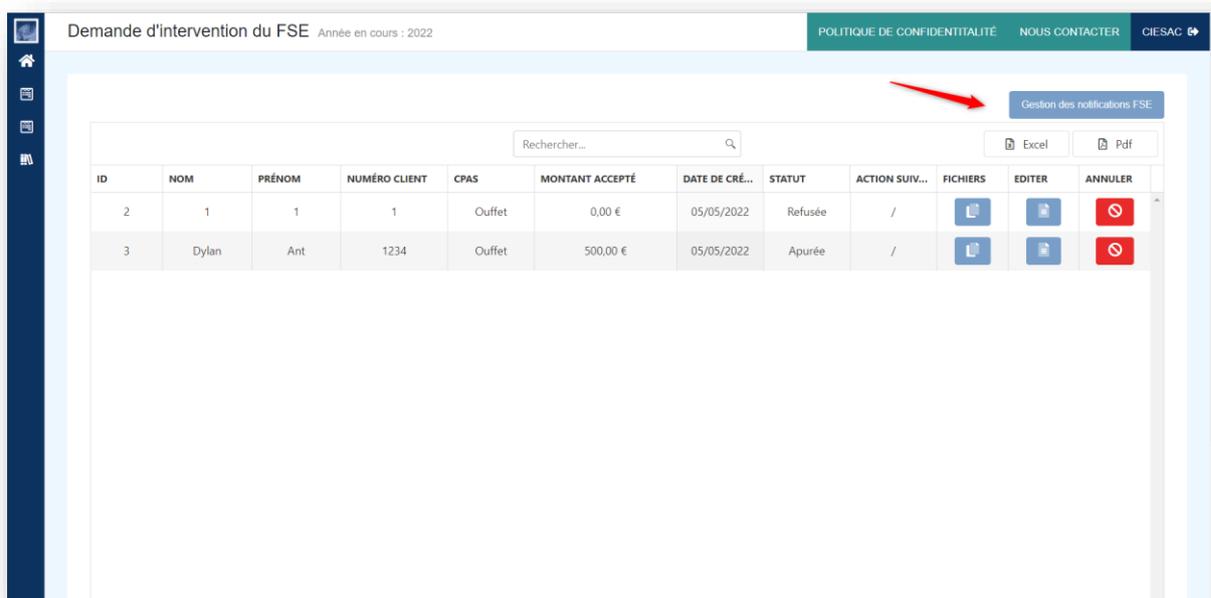
La demande d'intervention est divisée en plusieurs statuts :

- SOUMISE : un CPAS a soumis une demande d'intervention
- REFUSEE : le distributeur a refusé la demande
- EN ATTENTE D'INFORMATION : demande d'informations supplémentaires de la part du CPAS
- EN ATTENTE DE PAIEMENT : en attente du paiement du distributeur
- APUREE : la facture a été payée par le distributeur et la demande est clôturée
- ANNULEE : ce statut apparaît lorsqu'une demande a été annulée. Il ne sera plus possible de réactiver une demande annulée.

4.2 Gestion des notifications

4.2.1 Accès

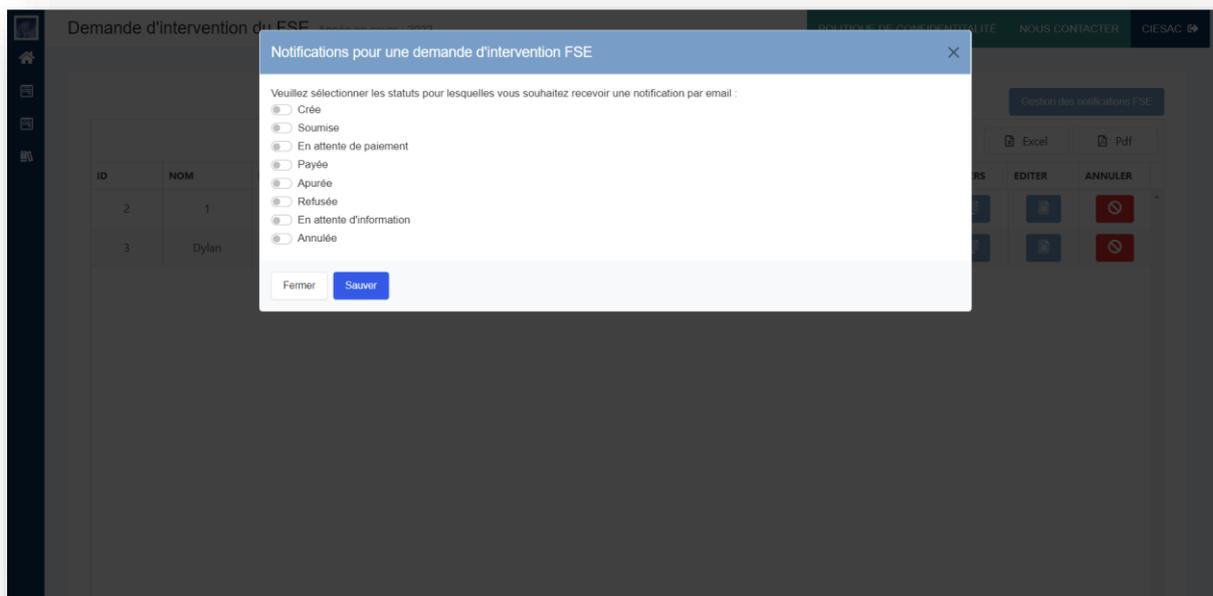
Pour gérer les notifications, cliquez sur le bouton « Gestion des notifications FSE ».



ID	NOM	PRÉNOM	NUMÉRO CLIENT	CPAS	MONTANT ACCEPTÉ	DATE DE CRÉ...	STATUT	ACTION SUIV...	FICHIERS	EDITER	ANNULER
2	1	1	1	Ouffet	0,00 €	05/05/2022	Refusée	/			
3	Dylan	Ant	1234	Ouffet	500,00 €	05/05/2022	Apurée	/			

4.2.2 Gestion

Par défaut, toutes les notifications sont activées. En d'autres termes, à chaque nouveau statut de la demande, vous recevrez un email de suivi vous invitant à consulter la demande.

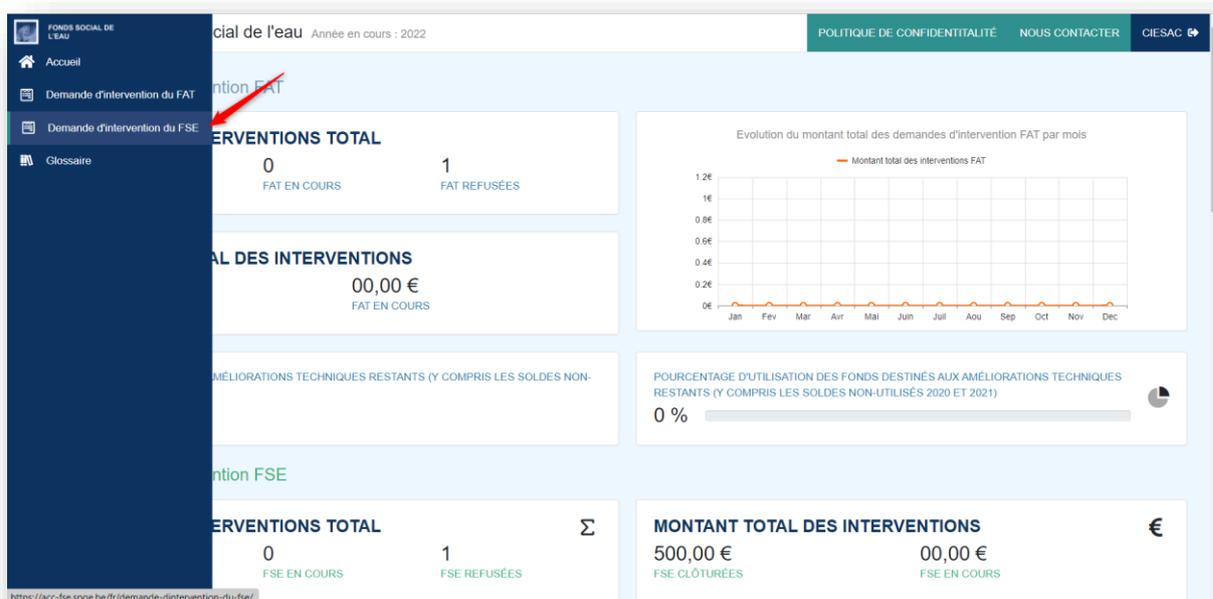


Décochez les notifications que vous ne voulez pas recevoir et cliquez sur « Sauver ».

4.3 Nouvelle demande FSE

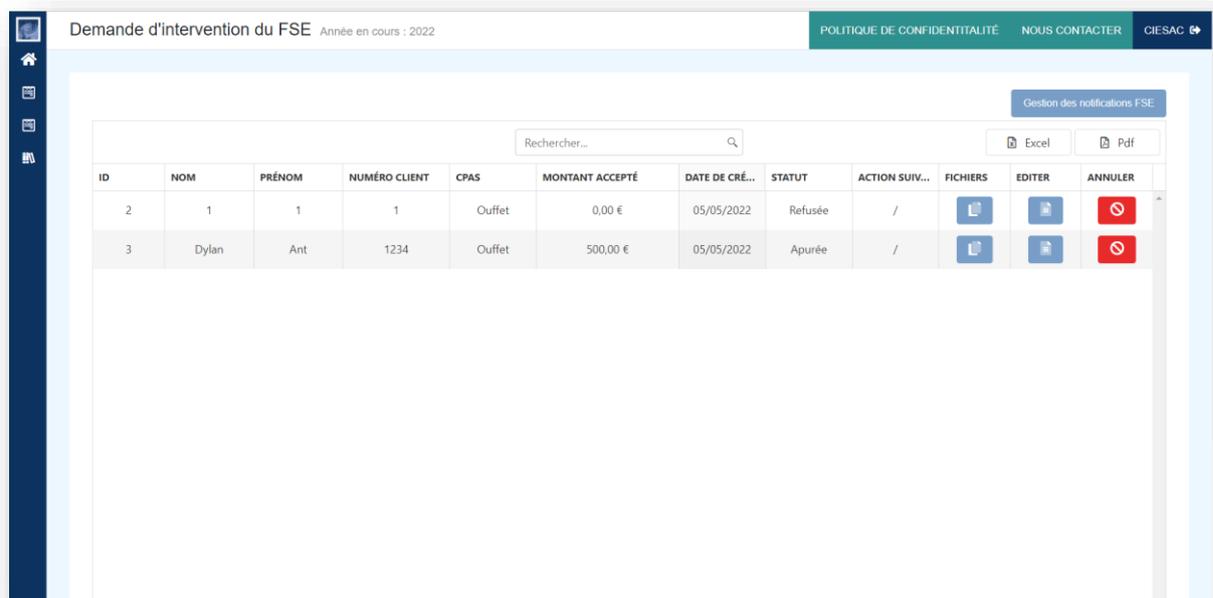
4.3.1 Accès

Pour visualiser une nouvelle demande FSE soumise par le CPAS, naviguez sous l'onglet « Demande d'intervention FSE ».



4.3.2 Gestion

Vous arrivez ensuite sur un écran sous forme de tableau, listant les demandes introduites par les CPAS.



Demande d'intervention du FSE Année en cours : 2022

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ NOUS CONTACTER CIESAC

Gestion des notifications FSE

Rechercher...

Excel Pdf

ID	NOM	PRÉNOM	NUMÉRO CLIENT	CPAS	MONTANT ACCEPTÉ	DATE DE CRÉ..	STATUT	ACTION SUIV...	FICHIERS	EDITER	ANNULER
2	1	1	1	Ouffet	0,00 €	05/05/2022	Refusée	/			
3	Dylan	Ant	1234	Ouffet	500,00 €	05/05/2022	Apurée	/			

Pour consulter une demande, cliquez sur le bouton « Editer » :



4.3.2.1 Statut ENVOYEE

Lorsque vous cliquez sur une nouvelle demande d'intervention FSE, un formulaire s'ouvre. Vous pouvez consulter les informations renseignées par le CPAS.

2 possibilités s'offrent à vous :

- Accepter la demande. Vous devez introduire le montant approuvé dans la case concernée
- Refuser la demande en laissant un commentaire.

REMARQUE : En cas de refus, la demande sera clôturée. Vous ne pourrez plus y toucher.

4.3.2.2 Statut EN ATTENTE DE PAIEMENT

Lorsque vous avez accepté la demande, le flux continue et le statut passe en « EN ATTENTE DE PAIEMENT ».

Vous êtes alors invité à régler la facture.

4.3.2.3 Statut APUREE

Lorsque toutes les modalités ont été remplies, vous pouvez finaliser le flux.

La demande FSE est alors clôturée.

Statut REFUSEE

Lorsque vous refusez la demande, le CPAS a 2 possibilités :

- Demander une information supplémentaire : Vous avez ensuite la possibilité de répondre à sa demande. Lorsque vous sauvegardez, le statut de la demande passera ensuite en « REFUSEE »
- Ne pas demander d'information supplémentaire
Le statut de la demande reste en « REFUSEE »

La demande est alors clôturée définitivement.

4.4 Gestion d'une demande FSE en cours

4.4.1 Ajouter un fichier



Pour ajouter des fichiers, cliquez sur le bouton :

- 1) Sélectionnez le type de fichier
- 2) Sélectionner le fichier depuis votre ordinateur
- 3) Cliquez sur le bouton « Enregistrer le fichier »

4.4.2 Editer la demande



Pour éditer une demande, cliquez sur le bouton :

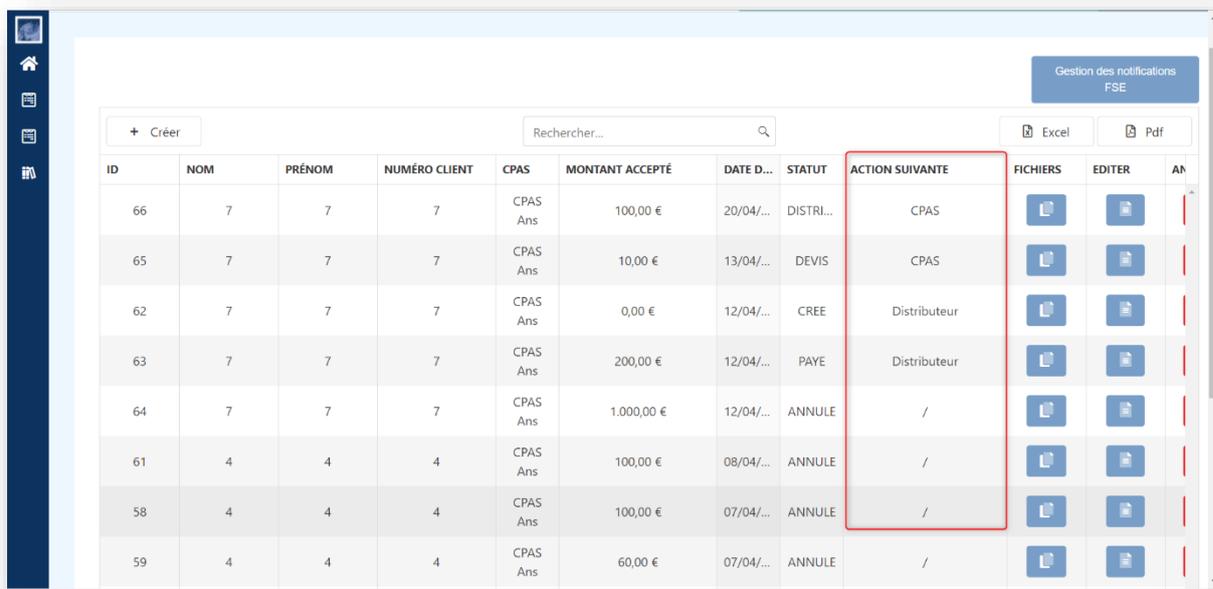
4.4.3 Annuler la demande



Pour annuler une demande, cliquez sur le bouton :

4.4.4 Action suivante

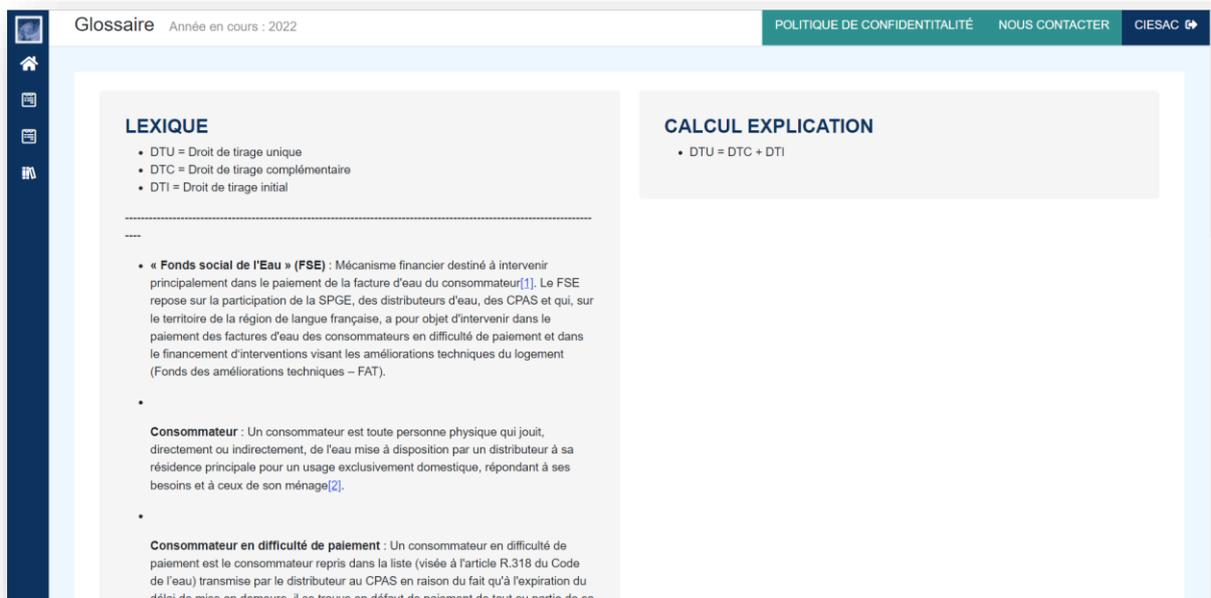
Cette case affiche la personne qui doit réaliser la prochaine action. S'il est écrit « Distributeur », cela signifie que le distributeur doit effectuer une action pour que le flux de la demande continue.



ID	NOM	PRÉNOM	NUMÉRO CLIENT	CPAS	MONTANT ACCEPTÉ	DATE D...	STATUT	ACTION SUIVANTE	FICHIERS	EDITER	AN
66	7	7	7	CPAS Ans	100,00 €	20/04/...	DISTRIB...	CPAS			
65	7	7	7	CPAS Ans	10,00 €	13/04/...	DEVIS	CPAS			
62	7	7	7	CPAS Ans	0,00 €	12/04/...	CREE	Distributeur			
63	7	7	7	CPAS Ans	200,00 €	12/04/...	PAYE	Distributeur			
64	7	7	7	CPAS Ans	1.000,00 €	12/04/...	ANNULE	/			
61	4	4	4	CPAS Ans	100,00 €	08/04/...	ANNULE	/			
58	4	4	4	CPAS Ans	100,00 €	07/04/...	ANNULE	/			
59	4	4	4	CPAS Ans	60,00 €	07/04/...	ANNULE	/			

5 Glossaire

Sous cet onglet, vous trouvez les informations supplémentaires afin de comprendre les termes et les calculs utilisés dans la plateforme.



Glossaire Année en cours : 2022

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ NOUS CONTACTER CIESAC

LEXIQUE

- DTU = Droit de tirage unique
- DTC = Droit de tirage complémentaire
- DTI = Droit de tirage initial

- « **Fonds social de l'Eau** » (**FSE**) : Mécanisme financier destiné à intervenir principalement dans le paiement de la facture d'eau du consommateur[1]. Le FSE repose sur la participation de la SPGE, des distributeurs d'eau, des CPAS et qui, sur le territoire de la région de langue française, a pour objet d'intervenir dans le paiement des factures d'eau des consommateurs en difficulté de paiement et dans le financement d'interventions visant les améliorations techniques du logement (Fonds des améliorations techniques – FAT).

- **Consommateur** : Un consommateur est toute personne physique qui jouit, directement ou indirectement, de l'eau mise à disposition par un distributeur à sa résidence principale pour un usage exclusivement domestique, répondant à ses besoins et à ceux de son ménage[2].

- **Consommateur en difficulté de paiement** : Un consommateur en difficulté de paiement est le consommateur repris dans la liste (visée à l'article R.318 du Code de l'eau) transmise par le distributeur au CPAS en raison du fait qu'à l'expiration du délai de mise en demeure, il se trouve en défaut de paiement de tout ou partie de sa

CALCUL EXPLICATION

- $DTU = DTC + DTI$

6 Création d'un compte supplémentaire

Pour créer un compte supplémentaire, envoyer un email à fse@spge.be en mentionnant votre demande.

Vous recevrez ensuite un lien vous invitant à remplir vos informations.



The screenshot shows a web form titled "Demande d'un compte FSE Distributeur" on the SPGE website. The form is in French and includes the following fields:

- Distributeur:** A dropdown menu with "AIEC" selected.
- Nom:** A text input field.
- Prénom:** A text input field.
- Email:** A text input field.
- Mot de passe:** A text input field.
- Confirmez le mot de passe:** A text input field.
- Représentant de l'institution:** A text input field.
- Numéro de téléphone de la personne responsable:** A text input field.
- Texte libre:** A large text area for additional information.

At the bottom of the form is a button labeled "Demande d'un compte FSE". The SPGE logo and name "Société Publique de Gestion de l'Eau" are visible on the left side of the form.

La SPGE se réserve le droit de ne pas accepter un nouveau compte.