

# Guide d'utilisation

CLIENT : SPGE

Objet : Plateforme FSE - CPAS

Date du document : 05/05/2020

Rédacteur : Antoine Dylan

Version : v1

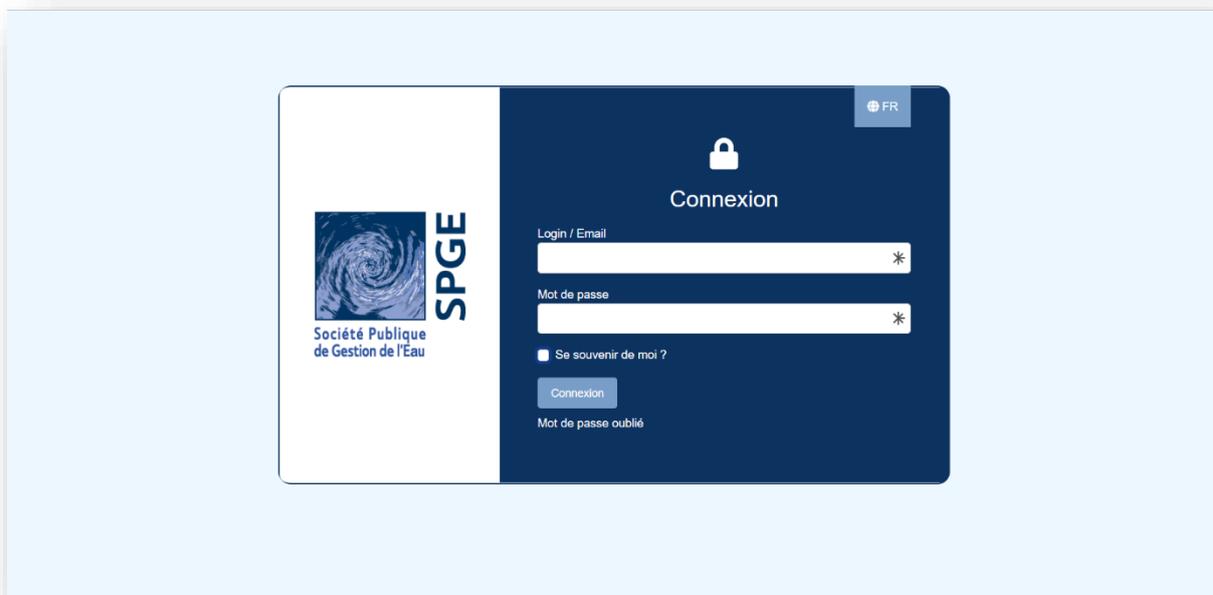


## Table des matières

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	Création d'une nouvelle demande FAT .....	7
3.4	Gestion d'une demande FAT en cours.....	10
4	Demande d'intervention du FSE .....	11
4.1	Statuts .....	11
4.2	Gestion des notifications .....	11
4.3	Création d'une nouvelle demande FSE.....	12
4.4	Gestion d'une demande FSE en cours.....	15
5	Glossaire.....	16
6	Création d'un compte supplémentaire.....	17

## 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.

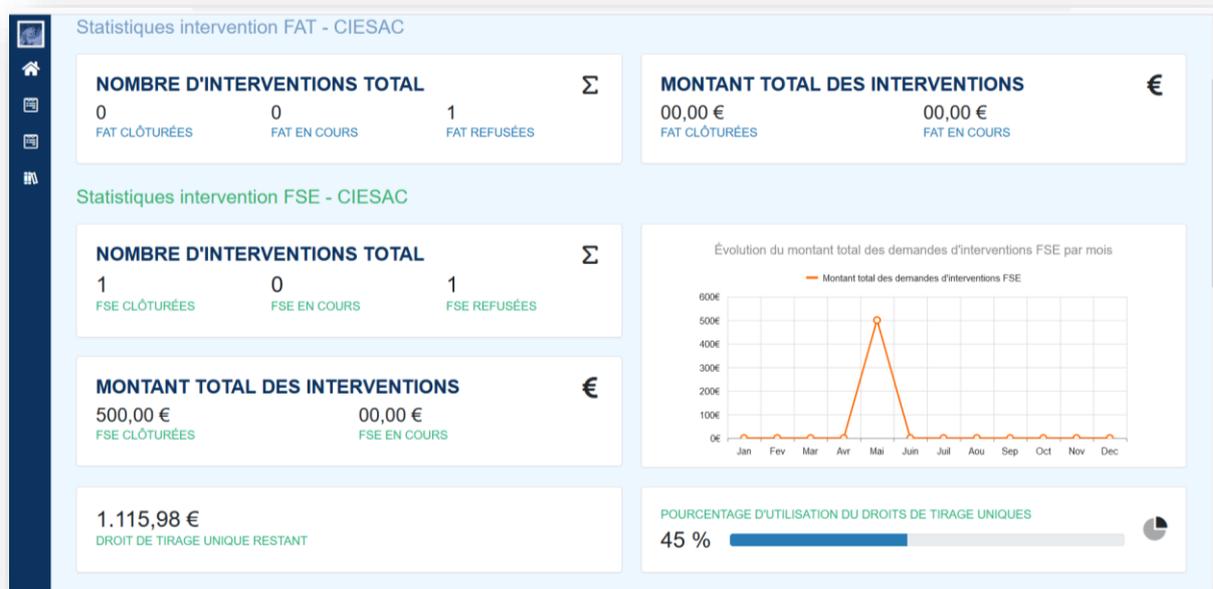
### 1.1 Oubli du mot de passe

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

#### 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

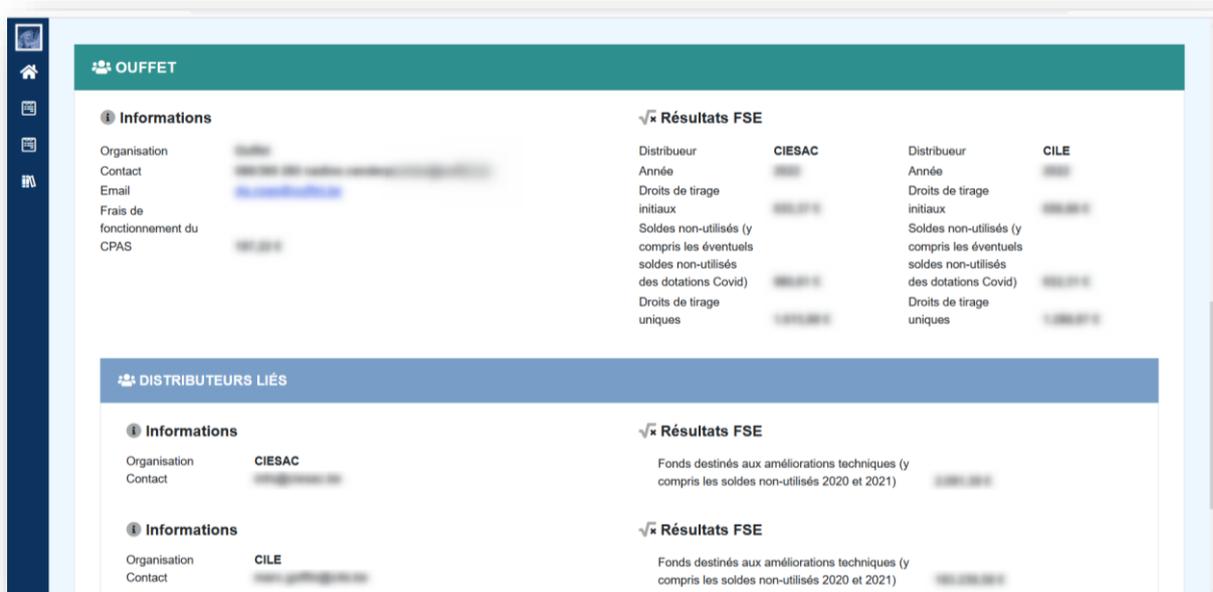
##### Montant total des interventions

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

##### Autres

- Droit de tirage unique restant = montant du droit de tirage unique restant (*Montant du DTU – Montant total des interventions FSE clôturées*)
- Pourcentage d'utilisation du droit de tirage unique = *Montant total des interventions FSE clôturées / Montant du DTU*
- Graphique « Evolution du montant total des demandes d'interventions FSE par mois » = ce graphique reprenant le montant total des interventions FSE clôturées par mois

## 2.2 Informations générales



The screenshot displays a web application interface for 'OUFFET'. It is divided into three main sections:

- OUFFET Informations:**
  - Organisation: [redacted]
  - Contact: [redacted]
  - Email: [redacted]
  - Frais de fonctionnement du CPAS: [redacted]
- Résultats FSE (CIESAC):**

Distributeur	CIESAC	Distributeur	CILE
Année	2020	Année	2020
Droits de tirage initiaux	100.000	Droits de tirage initiaux	100.000
Soldes non-utilisés (y compris les éventuels soldes non-utilisés des dotations Covid)	100.000	Soldes non-utilisés (y compris les éventuels soldes non-utilisés des dotations Covid)	100.000
Droits de tirage uniques	100.000	Droits de tirage uniques	100.000
- DISTRIBUTEURS LIÉS:**
  - CIESAC Informations:**
    - Organisation: CIESAC
    - Contact: [redacted]
  - Résultats FSE (CIESAC):**
    - Fonds destinés aux améliorations techniques (y compris les soldes non-utilisés 2020 et 2021): 100.000
  - CILE Informations:**
    - Organisation: CILE
    - Contact: [redacted]
  - Résultats FSE (CILE):**
    - Fonds destinés aux améliorations techniques (y compris les soldes non-utilisés 2020 et 2021): 100.000

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

Vous retrouvez notamment le numéro de téléphone, l'email, et les montants concernant votre fiche FSE.

## 3 Demande d'intervention du FAT

### 3.1 Statuts

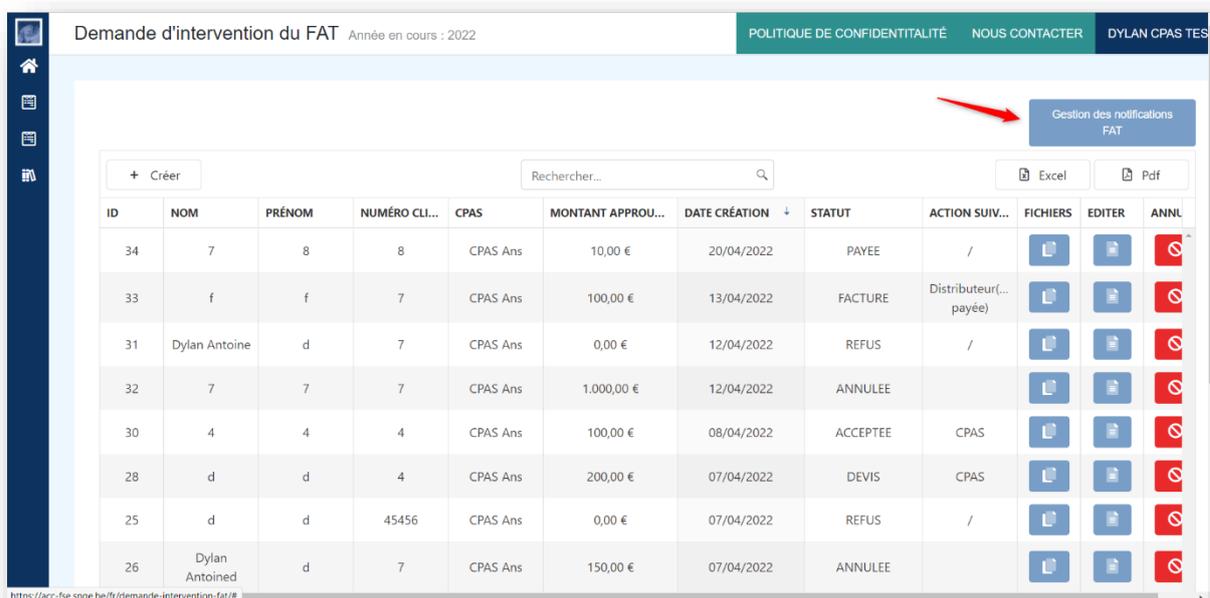
La demande d'intervention est divisée en plusieurs statuts :

- 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 »

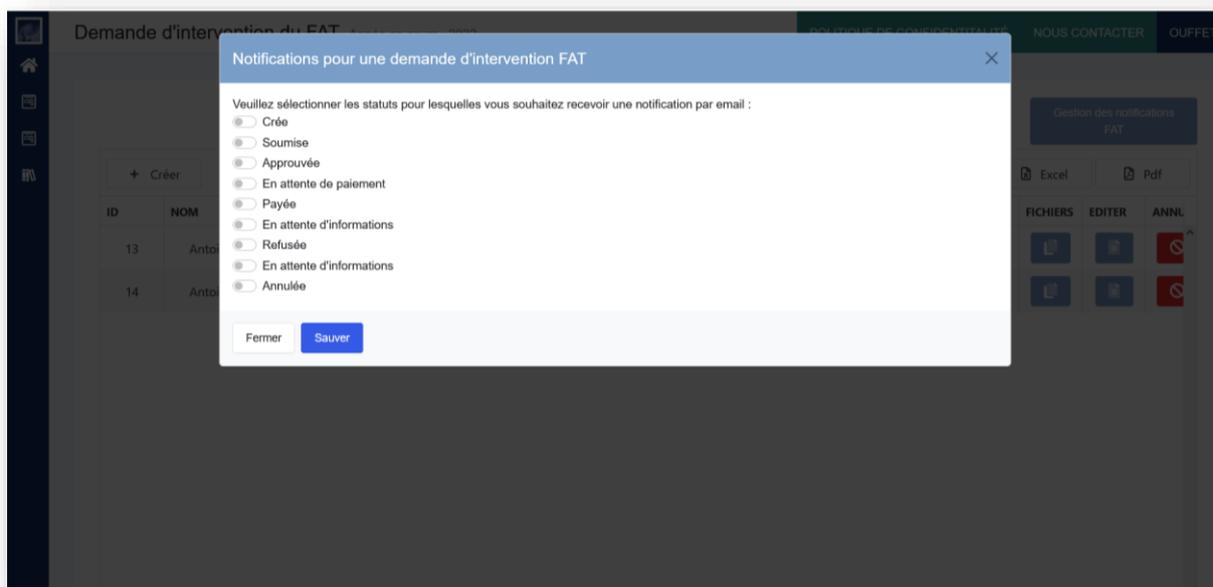


ID	NOM	PRÉNOM	NUMÉRO CLI...	CPAS	MONTANT APPROU...	DATE CRÉATION	STATUT	ACTION SUIV...	FICHIERS	EDITER	ANNL
34	7	8	8	CPAS Ans	10,00 €	20/04/2022	PAYEE	/			
33	f	f	7	CPAS Ans	100,00 €	13/04/2022	FACTURE	Distributeur(... payée)			
31	Dylan Antoine	d	7	CPAS Ans	0,00 €	12/04/2022	REFUS	/			
32	7	7	7	CPAS 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	/			
26	Dylan Antoined	d	7	CPAS Ans	150,00 €	07/04/2022	ANNULEE				

#### 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.

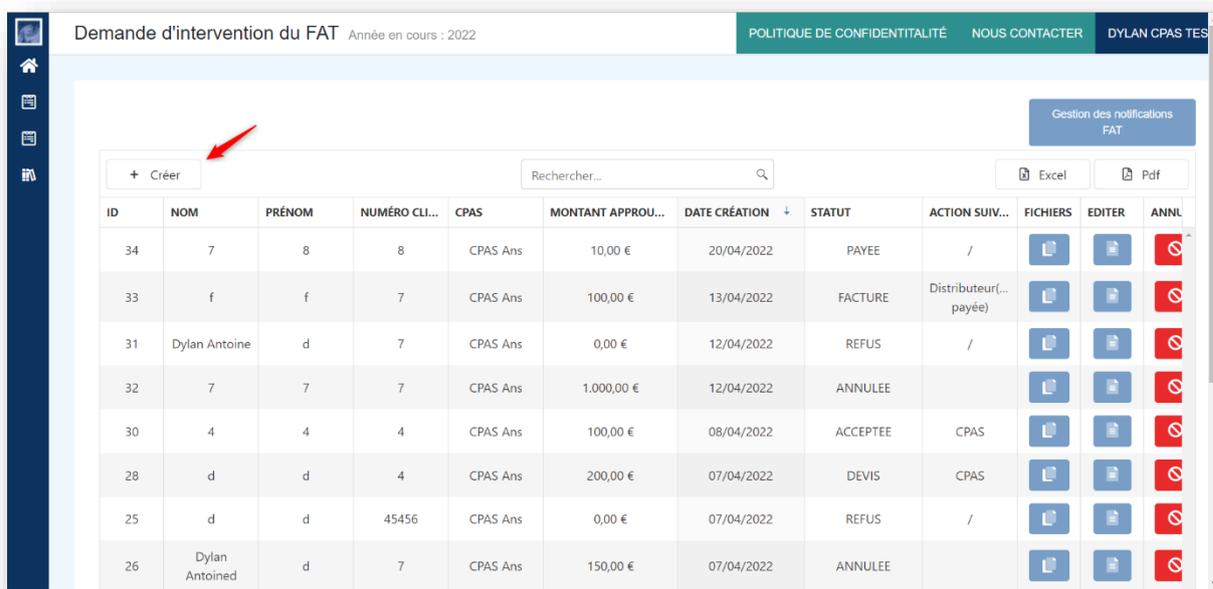
Décochez les notifications que vous ne voulez pas recevoir et cliquez sur « Sauver »



### 3.3 Création d'une nouvelle demande FAT

#### 3.3.1 Accès

Pour créer une nouvelle demande FAT, cliquez sur le bouton « Créer »



### 3.3.2 Gestion

#### 3.3.2.1 Statut SOUMISE

Un formulaire s'ouvre vous invitant à remplir différents champs.

### Informations générales

- Référence dossier interne : lié la demande à un dossier en interne
- CPAS : ce champ est défini automatiquement
- Date de création : ce champ est défini automatiquement
- Distributeur : ce champ est défini automatiquement, vous pouvez le modifier si nécessaire (cas où un CPAS est lié à plusieurs distributeurs)

### Bénéficiaire

Remplir les informations de la personne bénéficiaire de l'intervention

- Nom (**obligatoire**)
- Prénom (**obligatoire**)
- Rue (**obligatoire**)
- Numéro (**obligatoire**)
- Boite
- Code postal (**obligatoire**)
- Localité (**obligatoire**)
- Numéro de client (**obligatoire**)
- Statut de la personne : Propriétaire / Locataire
- Adresse de facturation différente de l'adresse du bénéficiaire : si la demande est faite par une autre personne, vous avez la possibilité d'ajouter une seconde d'adresse de facturation.

### Personne de contact au sein du CPAS

Remplissez les informations de la personne en charge de la demande.

- Nom (**obligatoire**)
- Téléphone (**obligatoire**)
- Adresse email (**obligatoire**)

### Détail de l'intervention du FAT

- Choix du type de travaux (**obligatoire**)
- Montant du devis des travaux ou des fournitures
- Montant sollicité

### À régler directement à

2 possibilités sont disponibles :

#### ***A : régler directement à l'entrepreneur qui réalise les travaux***

- Nom de l'entreprise
- Personne de contact
- Compte bancaire de l'entreprise

**B : régler le montant au CPAS**

- Référence du dossier
- Compte bancaire du CPAS

**Informations supplémentaires**

- Ajouter toutes informations pertinentes à la demande d'intervention FAT.

**REMARQUE 1 : Il est indispensable d'ajouter un devis pour valider la création de la demande d'intervention.**

**REMARQUE 2 : Lorsque la demande est sauvée, le distributeur reçoit une notification par email. Il pourra soit refuser ou valider la demande.**

- **En cas de refus : la demande sera clôturée. Vous ne pourrez plus y toucher.**
- **En cas d'acceptation : le distributeur indiquera le montant approuvé.**

Lorsque ces champs sont remplis, vous pouvez soumettre la demande. En attente d'une réponse du distributeur concerné.

*Statut « REFUSEE »*

Le distributeur a répondu négativement à la demande.

À cette étape, vous avez 2 possibilités :

- Demander une information supplémentaire

Pour demander une information supplémentaire, remplissez la case « Description de la demande » sous la section **demande d'informations complémentaires**.

**Remarque : Lorsque vous demandez une information supplémentaire, le statut passe de « REFUSEE » à « EN ATTENTE DEMANDE D'INFORMATION ». Le distributeur recevra une notification l'informant que vous souhaitez obtenir des informations. Il aura la possibilité de vous répondre. Le statut de la demande passera ensuite en « REFUSEE ».**

- Ne pas demander d'information supplémentaire

*Statut « APPROUVEE »*

Le distributeur a répondu positivement à la demande.

Ensuite, lorsque vous avez accepté le montant, vous devez, pour continuer le flux :

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

Le statut de la demande passe en « EN ATTENTE DE PAIEMENT ».

**REMARQUE : Le distributeur va ensuite payer la facture et confirmer ce paiement. Le statut passe en « 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

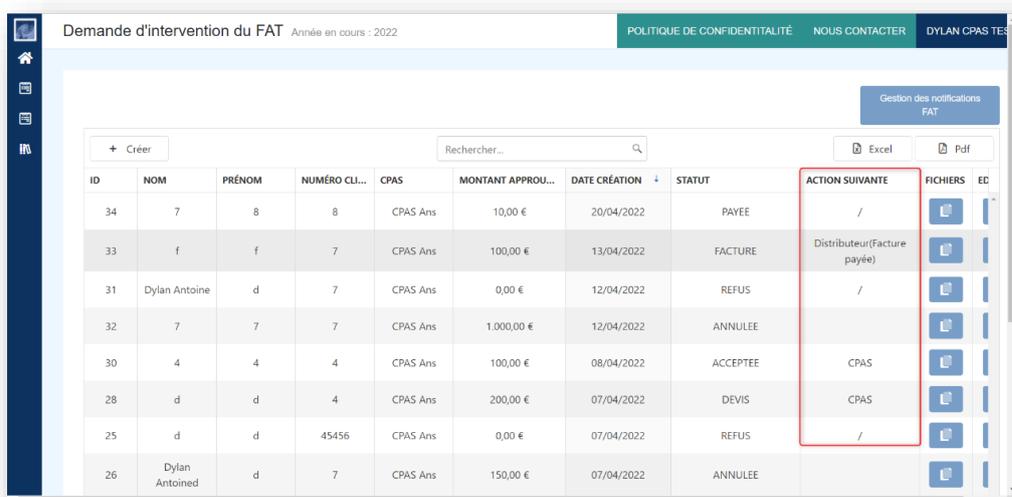


Pour annuler une demande, cliquez sur le bouton :

#### 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.
- « / » : la demande est clôturée.



ID	NOM	PRÉNOM	NUMÉRO CLI...	CPAS	MONTANT APPROU...	DATE CRÉATION	STATUT	ACTION SUIVANTE	FICHIERS	ED
34	7	8	8	CPAS Ans	10,00 €	20/04/2022	PAYEE	/		
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			

## 4 Demande d'intervention du FSE

### 4.1 Statuts

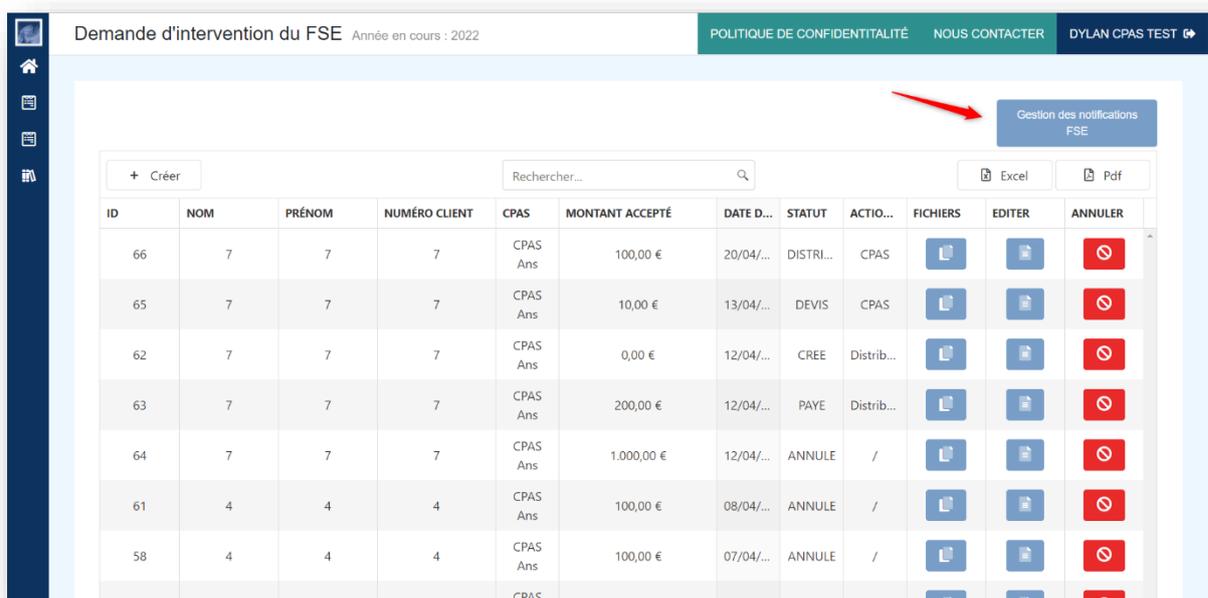
La demande d'intervention est divisée en plusieurs statuts :

- SOUMISE : un CPAS à 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 apparait 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 »



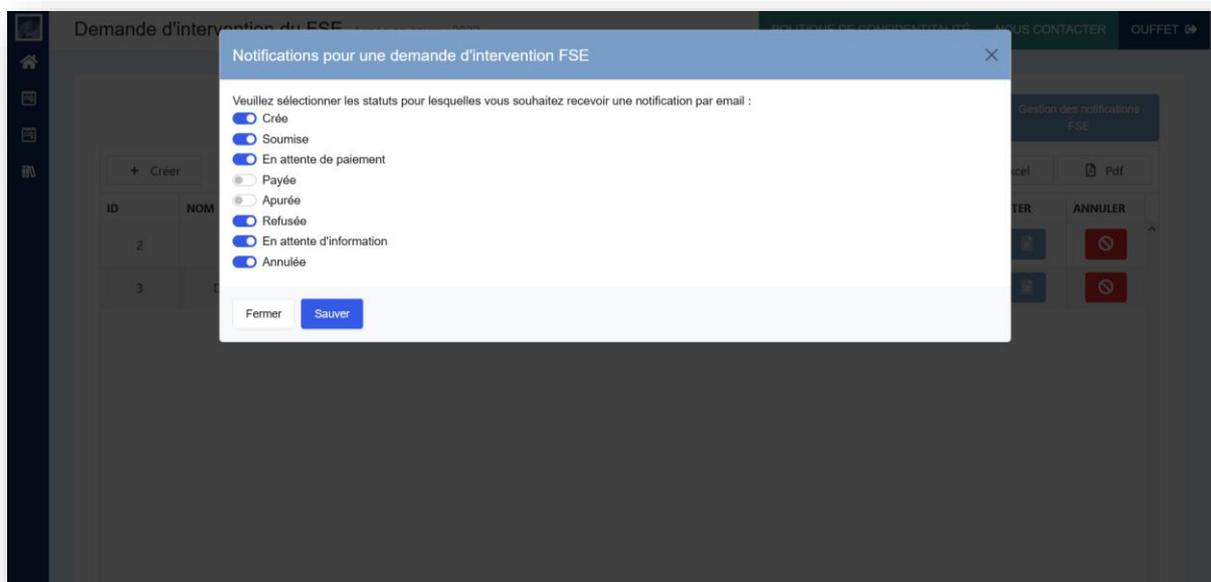
Demande d'intervention du FSE Année en cours : 2022

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ NOUS CONTACTER DYLAN CPAS TEST

+ Créer Rechercher... Excel Pdf

ID	NOM	PRÉNOM	NUMÉRO CLIENT	CPAS	MONTANT ACCEPTÉ	DATE D...	STATUT	ACTIO...	FICHIERS	EDITER	ANNULER
66	7	7	7	CPAS Ans	100,00 €	20/04/...	DISTR...	CPAS			
65	7	7	7	CPAS Ans	10,00 €	13/04/...	DEVIS	CPAS			
62	7	7	7	CPAS Ans	0,00 €	12/04/...	CREE	Distrib...			
63	7	7	7	CPAS Ans	200,00 €	12/04/...	PAYE	Distrib...			
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	/			

## 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 Création d'une nouvelle demande FSE

### 4.3.1 Accès

Pour créer une nouvelle demande FSE, cliquez sur le bouton « Créer »

Demande d'intervention du FSE Année en cours : 2022
 
 POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ NOUS CONTACTER DYLAN CPAS TEST

Gestion des notifications FSE

+ Créer Rechercher...
Excel Pdf

ID	NOM	PRÉNOM	NUMÉRO CLIENT	CPAS	MONTANT ACCEPTÉ	DATE D...	STATUT	ACTIO...	FICHIERS	EDITER	ANNULER
66	7	7	7	CPAS Ans	100,00 €	20/04/...	DISTR...	CPAS			
65	7	7	7	CPAS Ans	10,00 €	13/04/...	DEVIS	CPAS			
62	7	7	7	CPAS Ans	0,00 €	12/04/...	CREE	Distrib...			
63	7	7	7	CPAS Ans	200,00 €	12/04/...	PAYE	Distrib...			
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	/			

## 4.3.2 Gestion

### 4.3.2.1 Statut SOUMISE

Un formulaire s'ouvre et vous invite à remplir les champs suivants :

- Référence dossier interne : lié la demande à un dossier en interne
- CPAS : ce champ est défini automatiquement
- Date de création : ce champ est défini automatiquement
- Distributeur : ce champ est défini automatiquement, vous pouvez le modifier si nécessaire

#### Demander

Remplir les informations de la personne bénéficiaire de l'intervention

- Nom (**obligatoire**)
- Prénom (**obligatoire**)
- Rue (**obligatoire**)
- Numéro (**obligatoire**)
- Boite
- Code postal (**obligatoire**)
- Localité (**obligatoire**)
- Numéro de client (**obligatoire**)
- Statut de la personne : Propriétaire / Locataire
- Nombre de personnes à charge
- Adresse de facturation différente de l'adresse du bénéficiaire : si la demande est faite par une autre personne, vous avez la possibilité d'ajouter une seconde d'adresse de facturation.

#### Détail de l'intervention du FSE

- Montant demandé (**obligatoire**)
- Récurrence (**obligatoire**) : indiquez la récurrence de la demande
- Compte de contrat (**obligatoire**) : indiquez le compte de contrat. Vous pouvez en ajouter plusieurs en cliquant sur l'icône verte « + »
- Factures (**obligatoire**) : indiquez le numéro de facture. Vous pouvez en ajouter plusieurs en cliquant sur l'icône verte « + »
- Information complémentaire : ajoutez toutes informations pertinentes à la demande

### Information de l'huissier

Remplissez ces informations si la demande est liée à un huissier :

- Référence huissier et informations
- Facture d'eau
- Frais d'huissier
- Intérêts de retards
- Clause pénale

**REMARQUE : Lorsque la demande est sauvée, le distributeur reçoit une notification par email. Il pourra soit refuser ou valider la demande.**

#### 4.3.2.2

#### 4.3.2.3 Statut REFUSEE

Le distributeur a répondu négativement à la demande.

À cette étape, vous avez 2 possibilités :

- Demander une information supplémentaire

Pour demander une information supplémentaire, remplissez la case « Description de la demande » sous la section **demande d'informations complémentaires**.

**Remarque : Lorsque vous demandez une information supplémentaire, le statut passe de « REFUSEE » à « EN ATTENTE D'INFORMATION ». Le distributeur recevra une notification l'informant que vous souhaitez obtenir des informations. Il aura la possibilité de vous répondre. 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 clôturée.

#### 4.3.2.4 Statut EN ATTENTE DE PAIEMENT

Le distributeur a validé la demande d'intervention. Une notification est envoyée au distributeur l'invitant régler le montant de la facture.

Lorsque le paiement est réalisé, le distributeur pourra clôturer la demande.

## 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) Sélectionnez 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

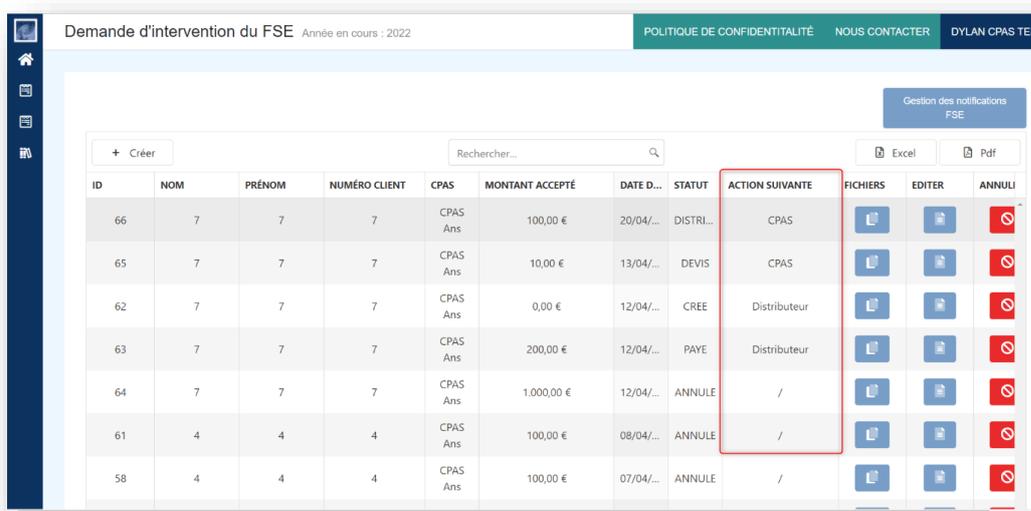


Pour annuler une demande, cliquez sur le bouton :

### 4.4.4 Action suivante

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

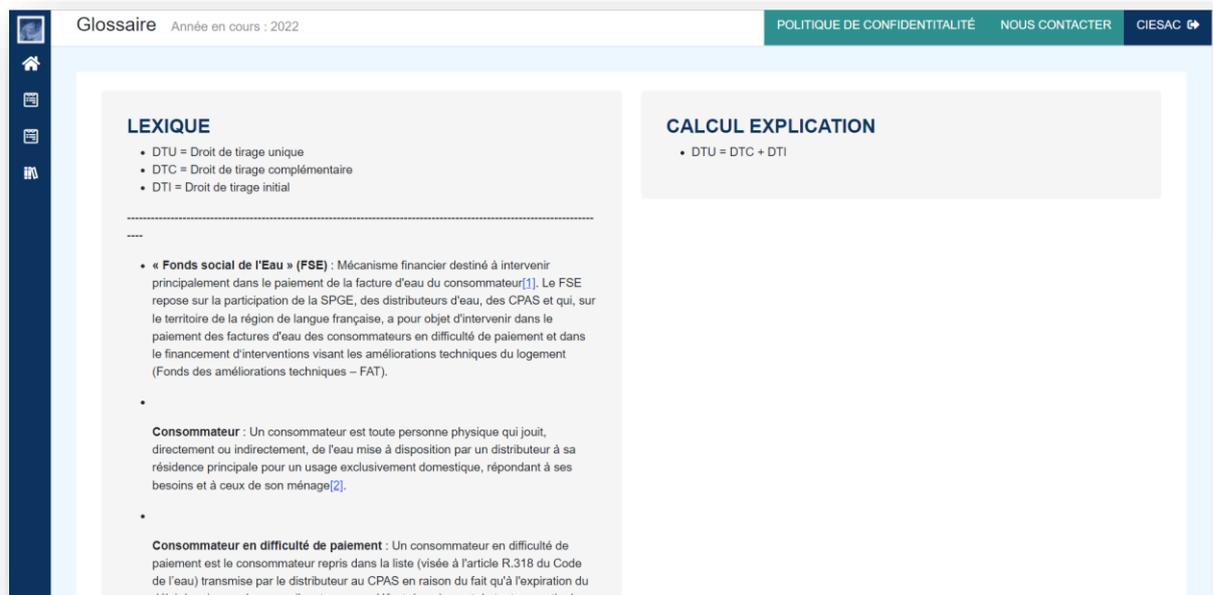
- S'il est écrit « Distributeur », cela signifie que le distributeur doit effectuer une action pour que le flux de la demande continue.
- S'il est écrit « CPAS », cela signifie que le CPAS doit effectuer une action pour que le flux de la demande continue.
- « / » : la demande est clôturée.



ID	NOM	PRÉNOM	NUMÉRO CLIENT	CPAS	MONTANT ACCEPTÉ	DATE D...	STATUT	ACTION SUIVANTE	FICHIERS	EDITER	ANNULI
66	7	7	7	CPAS Ans	100,00 €	20/04/...	DISTR...	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	/			

## 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

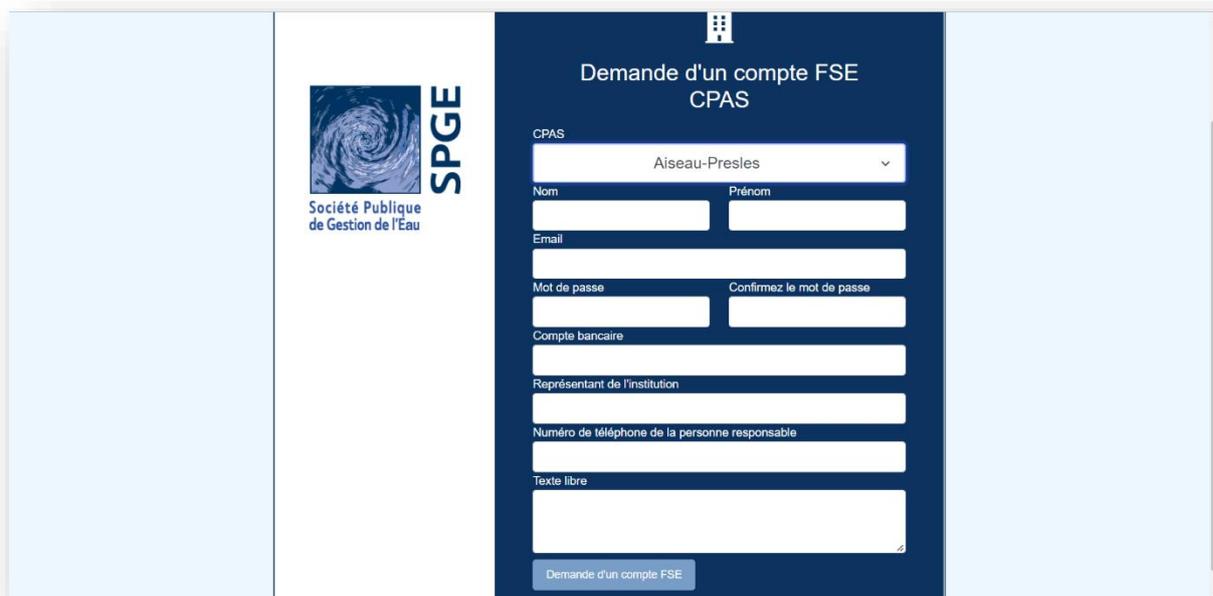
### CALCUL EXPLICATION

- $DTU = DTC + DTI$

## 6 Création d'un compte supplémentaire

Pour créer un compte supplémentaire, envoyer un email à [fse@spge.be](mailto: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 CPAS" on a dark blue background. On the left, there is the SPGE logo (Société Publique de Gestion de l'Eau) with a circular water graphic. The form fields include: a dropdown menu for "CPAS" (currently showing "Aiseau-Presles"), "Nom" and "Prénom" input fields, an "Email" input field, "Mot de passe" and "Confirmez le mot de passe" input fields, a "Compte bancaire" input field, "Représentant de l'institution" input field, "Numéro de téléphone de la personne responsable" input field, and a "Texte libre" text area. A "Demande d'un compte FSE" button is located at the bottom of the form.

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