



Chèque-Formation et Chèque-Formation Langues virtuels :

Guide d'Utilisation à l'usage des
PME et des Indépendants

05/2006



Processus

Introduction

Chapitre 1 : Inscription annuelle

Chapitre 2 : Commande via virement bancaire

Chapitre 3 : Confirmation d'achat et suivi des commandes

Chapitre 4 : Consultation du solde du compte

Chapitre 5 : Demande d'utilisation via un code d'utilisation

Chapitre 6: Gestion des codes d'utilisation

Chapitre 7 : Formation et paiement

Chapitre 8 : Information au client concernant le remboursement de la formation

Chapitre 9 : Suivi des factures et contestation de la part du client

Chapitre 10 : Remboursement

Chapitre 11 : Historique des documents comptables

Chapitre 12 : Schéma du Serveur Vocal Interactif IVR



Introduction

Le Chèque-Formation et le Chèque-Formation Langues deviennent virtuels à partir du 1^{er} juin 2006.

Vous trouverez ci-dessous les différents chapitres du Guide d'Utilisation de vos chèques virtuels. Celui-ci sera un allié précieux pour vous familiariser avec le nouveau dispositif.

Pour plus de facilité, la gestion de vos deux chèques se fait via deux fenêtres différentes sur le site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com>. Toutes les instructions sont valables pour les deux chèques, les écrans ainsi que les login et mot de passe restent identiques.

De même, le code pin pour accéder à notre Serveur Vocal Interactif (IVR) est valable pour les deux chèques.

La procédure complète se déroule de la manière suivante :

1. Inscription annuelle, valable pour les deux chèques. Seules les commandes doivent se faire vers deux comptes bancaires différents :
 - 210 - 0000980 - 62 pour les Chèques-Formation
 - 001 - 4733725 - 07 pour les Chèques-Formation Langues
2. Commandez vos chèques par virement ou versement. Le montant à verser doit correspondre au nombre de chèques souhaités multiplié par 15 euros (1 chèque par heure de formation, par personne). Sur votre virement, votre numéro d'autorisation doit être mentionné en **communication structurée**.
3. Introduisez une demande de code d'utilisation via le site sécurisé ou via notre Serveur Vocal Interactif (IVR) dès réception de votre confirmation de commande.
4. Transmettez, avant la formation, ce code d'utilisation ainsi que votre n° d'autorisation au formateur agréé.
5. Après la formation, le formateur agréé encode sur le site sécurisé les données relatives à la formation.
6. Paiement de la formation avec la valeur faciale des chèques et remboursement du solde (éventuel) à l'utilisateur (PME ou Indépendant à titre principal) 15 jours ouvrables après encodage des données et à condition que la facture ne soit pas contestée (voir chapitre 9).

1. Inscription annuelle

L'inscription, valable une année calendrier, doit se faire une fois par an par le biais d'un *formulaire d'inscription* et d'une *déclaration sur l'honneur**. Les deux documents sont à renvoyer par courrier au Forem Conseil, Bld Joseph Tirou 104 à 6000 Charleroi ou par fax au 071/20.67.62.

*documents disponibles en téléphonant au Forem Conseil au 071/20.61.16 ou sur le site www.sodexho.be



Après vérification des critères, le Forem Conseil transmet le formulaire d'inscription à Sodexho qui envoie à l'entreprise ou à l'indépendant une Confirmation d'inscription contenant les **modalités de commande** : numéros de compte bancaire, le numéro d'autorisation valable pour les deux chèques, l'adresse du site extranet sécurisé <https://soeasy.sodexho.com> (Attention, par mesure de sécurité, le temps de consultation sans modification sur ce site est limité à 20 minutes) ainsi qu'un code pin pour l'accès au Serveur Vocal Interactif (IVR).

Sur simple appel au **02/547.55.79** (Serveur Vocal Interactif IVR), vous pouvez, à tout moment, demander un nouveau code d'utilisation, connaître le nombre de chèques disponibles etc.

Les utilisateurs ayant déjà un accès à notre site sécurisé pourront conserver les mêmes login et mot de passe. Si vous ne les possédez pas encore, vous pouvez directement les créer via le site sécurisé. Veuillez à avoir votre numéro d'autorisation à 12 chiffres à portée de main.

Sodexho Améliorer la qualité de vie au quotidien

Bienvenue sur l'espace client Sodexho

Ce site vous offre la possibilité de suivre et de gérer de multiples informations et opérations relatives à vos Chèques Repas®, Chèques Cadeau®, Chèques Sport et Culture®, Chèques-ALE et Chèques-formation.

- Vous désirez avoir accès aux fonctionnalités de ce site ? [Cliquez ici !](#)
- Vous avez déjà un login mais vous avez oublié votre mot de passe ? [Cliquez ici !](#)

Services sécurisés

Identifiant :

Mot de passe :

Enregistrer le mot de passe

ENTREZ

Attention ! Sodexho Service Vouchers & Cards a déménagé rue Charles Lemaire n°1 à 1160 Bruxelles. Les n° de téléphone, de fax et adresses e-mail de vos correspondants restent identiques.

[Accès direct sur votre ordinateur](#)

[Configuration requise](#) - [Aide](#) - www.sodexho.be

Cliquez et précisez dans l'écran suivant que vous êtes déjà client. Encodrez ensuite vos données en suivant les 4 étapes. Vous recevrez votre login et mot de passe par e-mail.



Après sa création, votre dossier est consultable et partiellement modifiable.

LE FOREM Sorexho

Page d'accueil Mon profil Contactez-nous Aide

Consulter mon dossier

Autorisation : 100000162308 -- Client

Nom de la société : Sambre Navi
Statut juridique : SA
Adresse : Chemin des Tombelles, 42
Code postal : 1490 COURT-SAINT-ETIENNE
Téléphone : 010 46 27 32
Fax : 010 46 27 33
E-mail : jlx@sorexho-pass.be

Personne de contact :
Titre : M.
Prénom et nom : Paul Druart
Fonction : Resp. Adm. et Fin.
E-mail : info@druart.com
Gsm : 0478 12 36 54
Téléphone : 02 547 55 53
Fax : 02 547 55 99

5 mai 2006
Mr Paul Druart
Sambre Navi SA

[Quitter l'espace client](#)

[Imprimer](#)

2. Commande via virement bancaire

Le **paiement faisant office de commande**, un virement (traditionnel ou électronique) ou un versement sur le compte bancaire de Sorexho est indispensable pour obtenir des Chèques-Formation ou des Chèques-Formation Langues virtuels.

Les modalités de commande vous sont communiquées dans la Confirmation d'inscription (voir point 1).

Bien que les Chèques-Formation et Chèques-Formation Langues n'existent plus sous forme papier, les documents comptables continueront à vous être envoyés par la Poste. Vous avez aussi la possibilité d'imprimer des duplicata via le site sécurisé <https://soeasy.sorexho.com>.

Seuls les documents comptables liés à votre commande et à l'attribution des subsides ne sont pas disponibles via le site extranet sécurisé. Vous pouvez les obtenir en téléphonant au service Clientèle de Sorexho (02/547.55.86) qui se chargera de vous les envoyer.

3. Confirmation d'achat et suivi de vos commandes

Dès la réception de votre paiement, vous recevrez (par e-mail, par fax ou par courrier) une Confirmation de commande. Ce document reprend l'état de votre commande ainsi que la date de fin de validité de vos chèques.

Pour utiliser vos chèques virtuels, vous devez introduire une demande de code d'utilisation sur le site <https://soeasy.sorexho.com> (voir le point 5).



LE FOREM Sodasho

Page d'accueil Mon profil Contactez-nous Aide

Suivi des commandes

Chèque-Formation

- Consulter mon dossier
- Suivi des commandes
- Solde des chèques
- Demander un code
- Gestion des codes d'utilisation
- Suivi des factures
- Historique des documents comptables

Autorisation: 100000162308 -- Client Période: 3 mois

Date de commande	Numéro de commande	Montant	Nombre de chèques
31/03/2006	2610074	€ 150,00	10
31/03/2006	2610075	€ 300,00	20

Nombre de chèques pouvant encore être commandés cette année : 200

5 mai 2006
Mr Paul Druart
Sambre Navi SA

Quitter l'espace client

Imprimer

Si vous souhaitez faire la demande d'un code d'utilisation via le Serveur Vocal Interactif (IVR), il vous suffit d'appeler le **02/547.55.79** et de suivre les instructions.

4. Consulter le solde des chèques disponibles

Le solde de vos chèques disponibles est visible en cliquant dans la rubrique « **Solde des chèques** » sur le site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com>.

Vous pouvez également obtenir cette information via le Serveur Vocal Interactif (IVR) en appelant le **02/547.55.79** Suivez les instructions.

L'IVR vous permet aussi de faire aisément le suivi de vos commandes, connaître le nombre de Chèques-Formation et/ou Chèques-Formation Langues encore à commander ou disponibles (c'est-à-dire déjà commandés et pouvant faire l'objet d'une demande d'un code d'utilisation) ainsi que leur date de fin de validité.

Les chèques dont la période de validité est plus ancienne s'affichent en premier. Ceux-ci seront utilisés en priorité en cas de demande d'un code d'utilisation.



Page d'accueil Mon profil Contactez-nous Aide

Solde des chèques

Autorisation: 100000162308 -- Client

Fin de validité	Montant	Quantité de chèques
30/11/2006	€ 1.365,00	91
28/02/2007	€ 435,00	29
TOTAL		120

Nombre de chèques pouvant encore être commandés cette année : 200

5 mai 2006
Mr Paul Druart
Sambre Navi SA

Quitter l'espace client

Imprimer

5. Demande d'utilisation de chèques via un code unique

Le chèque virtuel permet un gain de temps considérable : plus de délai d'impression ou d'envoi.

Lorsque vous souhaitez 'utiliser' des chèques (Chèques-Formation ou Chèques-Formation Langues) pour une formation, il vous suffit de demander un code d'utilisation des chèques préalablement commandés (voir chapitre 2).

Sur le site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com>, rubrique « **Demander un code** », encodez le nombre de chèques souhaités dans de la rubrique « **Quantité de chèques souhaitée** » et appuyer ensuite sur « **Valider** ».

Si vous souhaitez le faire via le Serveur Vocal Interactif (IVR), il vous suffit d'appeler le **02/547.55.79** et de suivre les instructions.

Toute demande de code d'utilisation est confirmée par courrier : vos recevez par conséquent une Demande d'un code d'utilisation contenant les informations relatives à votre demande : nombre de chèques, fin de validité du code et votre numéro d'autorisation.

Les chèques dont la date de fin de validité est proche seront intégrés en priorité dans le code d'utilisation.

Un code d'utilisation est valable jusqu'à la fin de la validité des chèques.

Attention ! Lorsque votre code d'utilisation comprend des chèques de deux commandes différentes, la fin de validité du code est celui des chèques arrivant en premier à échéance.



LE FOREM Sodexho

Page d'accueil Mon profil Contactez-nous Aide

Demander un code

Chèque-Formation

- Consulter mon dossier
- Suivi des commandes
- Solde des chèques
- Demander un code**
- Gestion des codes d'utilisation
- Suivi des factures
- Historique des documents comptables

Autorisation: 100000162308 -- Client

Solde des chèques :

Fin de validité	Montant	Quantité de chèques
30/04/2007	€ 75,00	5
TOTAL		5

Quantité de chèques souhaitée : Valider

10 mai 2006
Mr Paul Druart
Sambre Navi SA

[Quitter l'espace client](#)

[Imprimer](#)

LE FOREM Sodexho

Page d'accueil Mon profil Contactez-nous Aide

Confirmation de demande de code

Chèque-Formation

- Consulter mon dossier
- Suivi des commandes
- Solde des chèques
- Demander un code**
- Gestion des codes d'utilisation
- Suivi des factures
- Historique des documents comptables

Numéro d'autorisation	Quantité de chèques
100000162308	2

Votre code est : **13173415**
Validité de votre code : **30/04/2007**

Investissons ensemble dans la formation de vos collaborateurs

10 mai 2006
Mr Paul Druart
Sambre Navi SA

[Quitter l'espace client](#)

[Imprimer](#) [Envoyer par e-mail](#) [Envoyer par fax](#)

[Imprimer](#)

Votre code peut être transmis à votre formateur agréé soit en lui remettant une copie de l'impression écran soit en le lui envoyant par e-mail ou par fax.

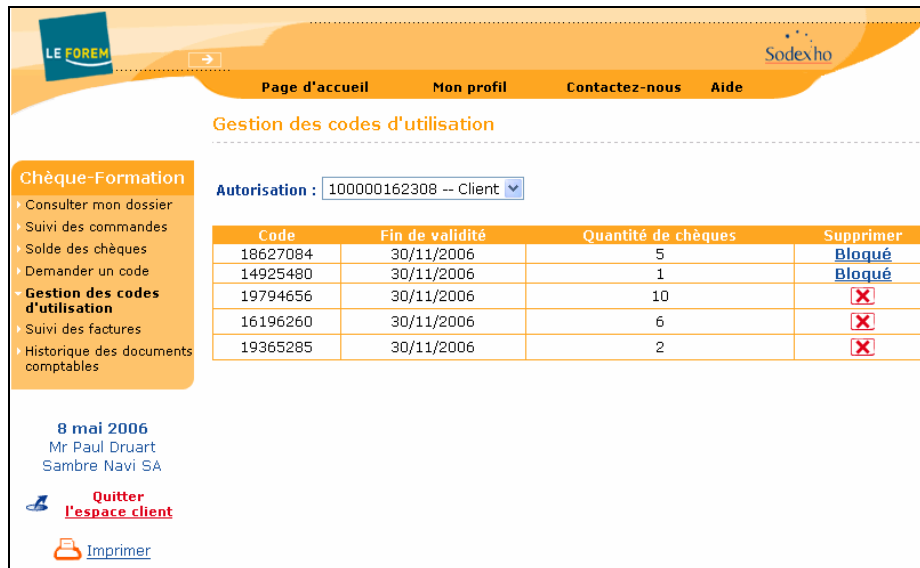
Le formateur transmettra à Sodexho, via le site sécurisé, ce code ainsi que le montant de la facture à acquitter.

Le paiement de la facture et le remboursement du solde restant dû à l'entreprise ou à l'indépendant est prévu 15 jours ouvrables après la communication par le formateur agréé du code d'utilisation de vos chèques et du montant de la facture à Sodexho.

Dès que le code d'utilisation est validé par le formateur agréé, un avis de validation d'utilisation d'un code vous est envoyé.




6. Gestion des codes d'utilisation et recherche d'un code déjà demandé

Vos codes d'utilisation sont visibles et gérables via la **Gestion des codes d'utilisation** sur le site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com>.



Gestion des codes d'utilisation

Autorisation : 100000162308 -- Client

Code	Fin de validité	Quantité de chèques	Supprimer
18627084	30/11/2006	5	Bloqué
14925480	30/11/2006	1	Bloqué
19794656	30/11/2006	10	
16196260	30/11/2006	6	
19365285	30/11/2006	2	

8 mai 2006
Mr Paul Druart
Sambre Navi SA

[Quitter l'espace client](#)

[Imprimer](#)

A. Code bloqué

Votre code peut être bloqué par un formateur agréé. Cela signifie qu'après avoir reçu un code d'utilisation de chèques de votre part, le formateur le 'réserve' pour **payer sa formation**.

Vous en serez informé par courrier*.

Vous ne pouvez donc plus utiliser ce code pour d'autres formations.

En cliquant sur « **Bloqué** », la fenêtre ci-dessous vous donne les détails du code bloqué, *sans possibilité de modification*.

*Vous avez la possibilité de contester la facture (voir chapitre 9) via le site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com>



Page d'accueil Mon profil Contactez-nous Aide

Détail du code bloqué

Centre de formation agréé	Code bloqué jusqu'au
Socolog SCRL	31/12/2006

[Retour à la liste](#)

Chèque-Formation
• Consulter mon dossier
• Suivi des commandes
• Solde des chèques
• Demander un code

Gestion des codes d'utilisation
• Suivi des factures
• Historique des documents comptables

8 mai 2006
Mr Paul Druart
Sambre Navi SA

[Quitter l'espace client](#)

[Imprimer](#)

B. Suppression d'un code via la **Gestion des codes d'utilisation**

Il vous est possible, en cas d'annulation de la formation ou d'erreur lors de la demande d'un code d'utilisation, de supprimer ce code, à l'exception du code **Bloqué** par le formateur agréé.

Cliquez sur sur la ligne du code que vous souhaitez supprimer :

18620756	30/04/2007	1	<input checked="" type="checkbox"/>
----------	------------	---	-------------------------------------

Dans la fenêtre de « **Confirmation d'annulation d'un code** » ci-dessous, cliquez sur [Supprimer ce code](#).

Votre solde disponible sera augmenté de ces chèques et il vous est dès lors possible de demander un autre code d'utilisation.

Page d'accueil Mon profil Contactez-nous Aide

Confirmation d'annulation d'un code

Code	Fin de validité	Quantité de chèques
19794656	30/11/2006	10

[Supprimer ce code](#) [Annuler](#)

Chèque-Formation
• Consulter mon dossier
• Suivi des commandes
• Solde des chèques
• Demander un code


Gestion des codes d'utilisation
• Suivi des factures
• Historique des documents comptables

8 mai 2006
Mr Paul Druart
Sambre Navi SA

[Quitter l'espace client](#)

[Imprimer](#)



Pour annuler la suppression d'un code, cliquer sur  [Annuler](#) . Le code reste toujours disponible.

L'information sur le nombre de chèques non utilisés et la possibilité d'annuler un code peuvent également se faire via le Serveur Vocal Interactif (IVR), il vous suffit d'appeler le **02/547.55.79** et de suivre les instructions.

7. Formation et paiement de la formation

Normalement, au moment de la formation, vous avez déjà fait le paiement pour commander vos chèques.

Dès réception de votre confirmation de commande (voir chapitre 3), vous pouvez vous rendre sur notre site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com> pour demander un code d'utilisation correspondant au nombre d'heures à suivre.

Choisissez le média par lequel vous souhaitez envoyer le code d'utilisation à votre formateur agréé (voir chapitre 5).

Si vous souhaitez demander le code d'utilisation via le Serveur Vocal Interactif (IVR), il vous suffit d'appeler le **02/547.55.79** et de suivre les instructions.

Choisissez le média par lequel vous souhaitez recevoir la confirmation de votre code d'utilisation à transmettre à votre formateur agréé.

8. Information au client concernant le remboursement de la formation

Dès que le formateur encode sur le site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com> les informations concernant sa facture et votre commande de chèques (date de validité et numéro de code d'utilisation,...), et pour autant que vous ne contestiez pas sa facture (voir chapitre 9), vous recevrez une Note de remboursement* par la Poste dans laquelle vous seront précisées le nom du formateur agréé, le montant qui vous sera remboursé ainsi que la date à laquelle le paiement sera exécuté.

**à condition que la valeur des chèques soit supérieure au montant TVAC de la facture de la formation*


9. Suivi des factures et contestation de la part du client

Le formateur, comme précisé au chapitre 6, peut bloquer un code d'utilisation s'il le souhaite.

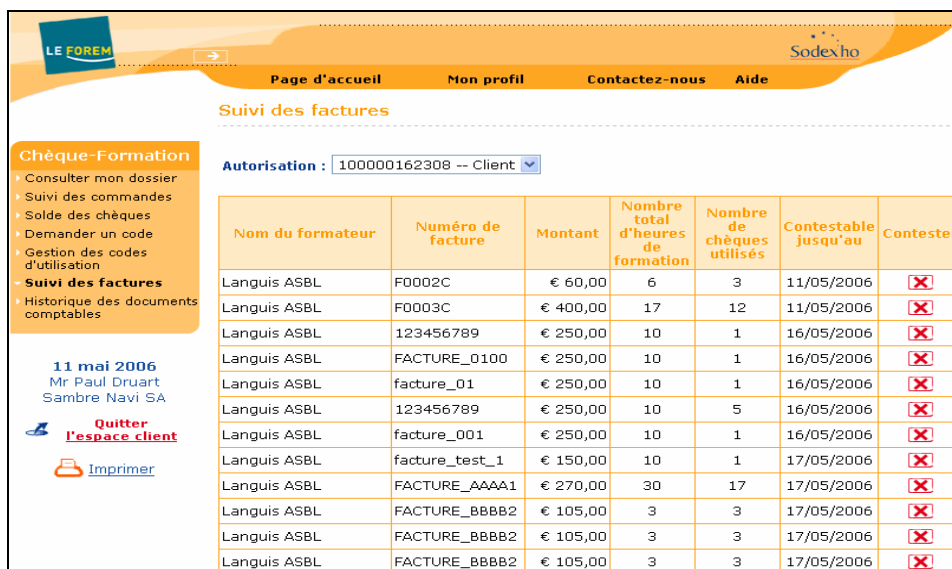
Il lui est également possible de ne pas le faire et d'encoder directement toutes les données relatives à la formation suivie après la fin de celle-ci.













Dans le cas où vous contestez une facture, une Confirmation de facture contestée vous est envoyée. Le formateur agréé reçoit pour sa part une Lettre de facture contestée.



Il lui est dès lors possible de prendre contact avec vous (vos coordonnées téléphoniques lui sont communiquées) afin de régler le litige (s'il s'avère qu'il y a une erreur d'encodage, celui-ci a la possibilité de supprimer les informations encodées et d'introduire correctement les données).

Pour contester une facture via le site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com>, cliquez sur « **Suivi des factures** » puis sur , à côté de la facture à contester.

Attention ! Vous ne pouvez contester une facture **qu'endéans les 5 jours ouvrables** suivant la date d'encodage des données par le formateur agréé.



Nom du formateur	Numéro de facture	Montant	Nombre total d'heures de formation	Nombre de chèques utilisés	Contestable jusqu'au	Contester
Languis ASBL	F0002C	€ 60,00	6	3	11/05/2006	
Languis ASBL	F0003C	€ 400,00	17	12	11/05/2006	
Languis ASBL	123456789	€ 250,00	10	1	16/05/2006	
Languis ASBL	FACTURE_0100	€ 250,00	10	1	16/05/2006	
Languis ASBL	facture_01	€ 250,00	10	1	16/05/2006	
Languis ASBL	123456789	€ 250,00	10	5	16/05/2006	
Languis ASBL	facture_001	€ 250,00	10	1	16/05/2006	
Languis ASBL	facture_test_1	€ 150,00	10	1	17/05/2006	
Languis ASBL	FACTURE_AAAA1	€ 270,00	30	17	17/05/2006	
Languis ASBL	FACTURE_BBBB2	€ 105,00	3	3	17/05/2006	
Languis ASBL	FACTURE_BBBB2	€ 105,00	3	3	17/05/2006	
Languis ASBL	FACTURE_BBBB2	€ 105,00	3	3	17/05/2006	

Après vérification des données de la facture et pour autant que vous ne soyez pas d'accord avec l'un ou l'autre élément, cliquez sur  [Contester cette facture](#). Vous avez toujours la possibilité d'annuler ( Annuler) la contestation.



Attention ! Il n'est pas possible de contester une facture via notre Serveur Vocal Interactif (IVR). Vous pouvez prendre contact avec le Service Clientèle au 02/547.55.86 qui vous apportera l'aide nécessaire.

LE FOREM Sodexho

Page d'accueil Mon profil Contactez-nous Aide

Contester une facture

Chèque-Formation

- Consulter mon dossier
- Suivi des commandes
- Solde des chèques
- Demander un code
- Gestion des codes d'utilisation

Suivi des factures

- Historique des documents comptables

Centre de formation agréé : Languis ASBL
Numéro de facture : FACTURE_0100
Montant : € 250,00
Nombre total d'heures : 10
Nombre de chèques utilisés : 1

Formation 1	
Intitulé	Formation générale_Langues
Détail	Anglais débutant
Nombre total d'heures dispensées	10
Nombre de personnes	1

11 mai 2006
Mr Paul Druart
Sambre Navi SA

Contester cette facture Annuler

[Quitter l'espace client](#)

[Imprimer](#)

10. Remboursement

Sodexho doit rembourser l'opérateur de formation agréé et éventuellement l'entreprise dans les 15 jours ouvrables qui suivent la saisie des informations concernant la formation suivie.

Pour autant que l'entreprise ou l'indépendant n'ait pas contesté la facture, Sodexho vérifie et paie l'opérateur.

Sodexho rembourse éventuellement, à l'entreprise ou à l'indépendant, la différence entre le coût de la formation et la valeur totale des chèques remis.

Une Note de remboursement est envoyée par Poste dès traitement du dossier. Vous y trouverez les informations concernant votre remboursement à savoir : le nom du formateur agréé, le montant qui vous sera remboursé et la date du virement.

Il est possible de déduire les frais de formation et de récupérer le montant de la TVA.

Exemple

Une formation de 10 heures de cours

L'entreprise achète 10 chèques (Formation ou Langues) qu'elle paie 150 euros et dont le montant total a une valeur de 300 euros.

Si la facture est de 120 euros TVAC (inférieure à la valeur des chèques)



Sodexho paie l'opérateur 120 € et rembourse la différence à l'entreprise ou à l'indépendant, soit 180 euros. Cela signifie que la formation est gratuite et que l'entreprise réalise un gain net de 30 euros lequel compense en partie le coût salarial du travailleur en formation.

Si la facture est de 370 euros TVAC (supérieure à la valeur des chèques)

Sodexho paie la valeur des chèques soit 300 € à l'opérateur, lequel réclame 70 euros à l'entreprise ou à l'indépendant. Cela signifie que la formation aura coûté 150 euros d'achat de chèques + les 70 euros de l'opérateur, donc 220 euros au lieu de 370 euros.

11. Historique des documents comptables

L'historique de vos documents comptables est disponible via le site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com>.

Tous les documents comptables peuvent être visionnés et un duplicata peut être imprimé **à l'exception** des documents comptables liés à votre commande (facture et attestation de subside).

LE FOREM Sodexho

Page d'accueil Mon profil Contactez-nous Aide

Historique des documents comptables

Autorisation : 100000162308 -- Client Période: 6 mois

Date du document	Numéro du document	Type	D/C	Montant
08/12/2005	1103/560	Facture	D	€ 1.500,00
09/12/2005	1120/604	Note de rembours.	C	€ 90,00
09/12/2005	1120/603	Note de rembours.	C	€ 10,00

Voir le [schéma des écritures comptables](#)

11 mai 2006
Mr Paul Druart
Sambre Navi SA

[Quitter l'espace client](#)

[Imprimer](#)

Un Schéma des Ecritures Comptables est également à votre disposition sur le site. Pour en savoir plus, consultez la « Foire Aux Questions » sur le site www.sodexho.be.

12. Schéma du Serveur Vocal Interactif (IVR)

