

# Guide d'Utilisation des chèques virtuels

## A l'usage des PME et des Indépendants

# Processus

Introduction

Chapitre 1 : Inscription annuelle

Chapitre 2 : Commande via virement bancaire

Chapitre 3 : Confirmation d'achat et suivi de vos commandes

Chapitre 4 : Consulter le solde des chèques disponibles

Chapitre 5 : Utilisation des chèques virtuels via un code d'utilisation

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

Chapitre 7 : Formation et paiement de la formation

Chapitre 8 : Information au client concernant le suivi du paiement de la formation suivie

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

Chapitre 10 : Paiement de la formation suivie et éventuel remboursement

Chapitre 11 : Historique des documents comptables

Chapitre 12 : Schéma du Serveur Vocal Interactif IVR

## INTRODUCTION

Le 1<sup>er</sup> juin 2006, les Chèque-Formation et les Chèques-Formation Langues sont devenus virtuels.

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 des deux types de chèques se fait via deux fenêtres différentes sur le site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com> (voir écran 2 en page 4).

Toutes les instructions sont valables pour les deux types de chèques (les écrans étant identiques, nous n'avons pas jugé nécessaire d'illustrer les chapitres avec les copies écran des deux types de chèques) et vous n'avez besoin que d'un identifiant (ou login) et d'un mot de passe pour vous connecter à notre site Extranet sécurisé.

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

La procédure complète se déroule de la manière suivante :

1. Inscription annuelle, valable pour les deux types de 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. Commande de 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. Demande de(s) code(s) d'utilisation via notre site Extranet sécurisé ou via notre Serveur Vocal Interactif (IVR) dès réception de votre confirmation de commande.
4. Transmission, avant la fin de la formation, de ce(s) code(s) 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 facture de la formation (montant TVAC) avec la valeur faciale des chèques (30 euros par chèque) 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. Suivi des factures...).

## 1. INSCRIPTION ANNUELLE

L'inscription, valable une année civile, 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 071/23.95.61.

*\* documents disponibles en téléphonant au Forem Conseil au 071/23.95.60, auprès de la plupart des formateurs agréés et sur le site [www.sodexho.be](http://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** : les deux numéros de compte bancaire, le numéro d'autorisation valable pour les deux types de chèques, l'adresse du site Extranet sécurisé <https://soeasy.sodexho.com> (les accès à ce site sont envoyés dans un e-mail séparé lors de la première inscription), le quota de chèques à commander dans l'année civile ainsi que l'accès au Serveur Vocal Interactif (IVR) (code secret à 5 chiffres).

Sur simple appel au **02/547.55.79** (Serveur Vocal Interactif (IVR)), vous pouvez, à tout moment (veuillez à avoir votre numéro d'autorisation à 12 chiffres à portée de main ainsi que votre code secret à 5 chiffres) :

- Demander un nouveau code d'utilisation des chèques préalablement commandés ;
- 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.

Ceux qui sont déjà inscrits et qui n'avaient pas communiqué leur adresse e-mail lors de leur toute première inscription dans le Dispositif, ne recevront pas d'accès au site Extranet sécurisé, mais uniquement un accès au Serveur Vocal Interactif IVR.

Ceux qui communiqueront leur adresse e-mail lors de la toute première inscription, recevront leur accès au site Extranet dans un e-mail séparé.

En cas de perte ou d'oubli de ses accès, il est toutefois possible de faire une demande en téléphonant à la Cellule Formation de Sodexho (02/547.55.86).

### **ATTENTION**

- ❖ Par mesure de sécurité, le temps de consultation sans modification sur ce site est limité à 20 minutes !
- ❖ Le mot de passe doit être modifié lors de la première visite du site Extranet sécurisé.

Identifiant :  
  
 Mot de passe  
  
 Enregistrer le mot de passe  
  
 Entrez

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 & Culture by Sodexho, Chèques-ALE, Chèques-Formation et Chèque-Formation Langues.

- 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 !](#)

Accès direct sur votre ordinateur

Configuration requise | Aide | [www.sodexho.be](http://www.sodexho.be)

**Ecran 1 : Accueil. Encodrez vos identifiant et mot de passe. Entrez.**

Page d'accueil | Mon profil | Contactez-nous | Aide

Bienvenue Mme Françoise Coulon sur votre page personnelle

24 avril 2007  
 Mme Françoise Coulon  
 Le Val d'Ambroise SA

Quitter l'espace client

Changer le mot de passe

**Ecran 2 : Choix du type de chèque**

Vos services

- 1 [Chèque-Formation](#)
- 2 [Chèque-Formation Langues](#)

Nos autres services

Devenez client en 5'

- 1 [Chèque Repas®](#)
- 2 [Chèque Cadeau®](#)
- 3 [Sport & Culture by Sodexho](#)

En savoir plus

- 1 [Travel Solutions by Sodexho](#)
- 2 [Chèque-ALE](#)
- 3 [Surf@Home by Sodexho](#)

Page d'accueil | Aide | Contactez-nous  
[www.sodexho.be](http://www.sodexho.be) | Protection vie privée | Conditions de vente  
 Conditions d'utilisation de SoEasy | Sodexho Alliance

## 2. COMMANDE VIA VIREMENT BANCAIRE

Le **paiement faisant office de commande**, un virement (traditionnel ou électronique) ou un versement sur l'un des comptes bancaire de Sodexho (voir Page **3**. Introduction) est indispensable pour que Sodexho mette à votre disposition des Chèques-Formation ou des Chèques-Formation Langues virtuels.

Les modalités de commande vous sont communiquées dans la [Confirmation d'inscription](#) (voir Chapitre **1**. Inscription annuelle).

Bien que les Chèques-Formation et Chèques-Formation Langues n'existent plus sous forme papier, les documents comptables relatifs à vos commandes continueront à vous être envoyés par la Poste.

Vous avez néanmoins la possibilité d'imprimer des duplicata des factures d'achat de vos chèques via le site Extranet sécurisé <https://soeasy.sodexho.com>, rubrique « **Historique des documents comptables** ».

En cliquant sur le numéro du document concerné, vous pouvez le visionner et l'imprimer :

Historique des documents comptables

Autorisation : 100-0026-50255 -- Client Période: 3 mois

Date du document	Numéro du document	Type	D/C	Montant
17/04/2007	<a href="#">1103/20619</a>	Facture	D	€ 210,00

Voir le [schéma des écritures comptables](#)

**Ecran 3 : Historique des documents comptables**

Seuls les documents comptables liés à l'attribution des subsides (attestation de subsides) ne sont pas disponibles via notre site Extranet sécurisé.

Les duplicata peuvent vous être envoyés en téléphonant à la Cellule Formation de Sodexho (02/547.55.86).

### 3. CONFIRMATION D'ACHAT ET SUIVI DE VOS COMMANDES

Dès réception de votre paiement, vous recevrez (par e-mail, par fax ou par courrier) une *Confirmation de commande* : vos chèques virtuels à disposition.

Ce document reprend l'historique de vos commandes ainsi que la date de fin de validité des chèques des différentes commandes dont les chèques sont encore disponibles.

Pour utiliser vos chèques virtuels disponibles, vous avez deux possibilités :

- Introduire une **demande de code d'utilisation** sur le site <https://soeasy.sodexho.com> (voir le Chapitre 5. Utilisation des chèques virtuels via un code d'utilisation).
- Ou demander un code d'utilisation via le Serveur Vocal Interactif (IVR) **(02/547.55.79)**.

Introduisez votre numéro d'autorisation et votre code secret à 5 chiffres et suivez les instructions.

L'historique de vos commandes valables est affiché dans la rubrique « **Suivi des commandes** ».

The screenshot displays the 'Suivi des commandes' (Order Tracking) page. At the top, there is a navigation bar with 'Page d'accueil', 'Mon profil', 'Contactez-nous', and 'Aide'. The main content area is titled 'Suivi des commandes' and includes a search section with 'Autorisation: 100000162308 -- Client' and 'Période: 3 mois'. Below this is a table with the following data:

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

Below the table, it states 'Nombre de chèques pouvant encore être commandés cette année : 200'. The sidebar on the left contains a menu with 'Chèque-Formation' and 'Suivi des commandes' (selected). At the bottom left, there is a date '5 mai 2006', user information 'Mr Paul Druart, Sambre Navi SA', and buttons for 'Quitter l'espace client' and 'Imprimer'.

**Ecran 4 : Suivi des commandes**

## 4. CONSULTER LE SOLDE DES CHEQUES DISPONIBLES

Le solde de vos chèques disponibles (c'est-à-dire commandés, non utilisés et encore valables) est visible en cliquant dans la rubrique « **Solde des chèques** » sur le site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com>.

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.

**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

**5 mai 2006**  
Mr Paul Druart  
Sambre Navi SA

**Quitter l'espace client**

**Imprimer**

**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
<b>TOTAL</b>		<b>120</b>

Nombre de chèques pouvant encore être commandés cette année : 200

**Ecran 5 : Solde des chèques**

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

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.

## 5. Utilisation des chèques virtuels via un code d'utilisation

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

Lorsque vous souhaitez 'utiliser' des chèques virtuels (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. Commande via virement bancaire).

### DEMANDE DU CODE D'UTILISATION

La demande du code d'utilisation se fait au choix :

1° Sur le site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com>, rubrique « **Demander un code** », encodez le nombre de chèques souhaités dans la rubrique « **Je souhaite un code d'utilisation contenant... chèques** »

Appuyez ensuite sur « **Valider** ».

Vous obtenez le message suivant :

**Confirmation de demande de code**

Numéro d'autorisation	Quantité de chèques
100000162308	2

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

**Imprimer**   **Envoyer par e-mail**   **Envoyer par fax**

**Ecran 6 : Confirmation de la demande de code d'utilisation. Vous avez 3 possibilités pour transmettre votre code d'utilisation à votre**

Si le nombre de chèques disponibles est épuisé, vous obtiendrez le message suivant :

**Ecran 7** : Exemple de l'écran de demande d'un code d'utilisation d'une société n'ayant plus de chèques disponibles ou ayant atteint son quota annuel de chèques.

2° Ou via le Serveur Vocal Interactif (IVR). Il vous suffit d'appeler le **02/547.55.79**.

Introduisez votre numéro d'autorisation et votre code secret à 5 chiffres et suivez les instructions.

### **CONFIRMATION DE LA DEMANDE D'UN CODE D'UTILISATION**

Toute demande de code d'utilisation est confirmée à condition d'en faire la demande lors de la création du code.

En cas de demande de confirmation de code d'utilisation, vous recevrez une Demande d'un code d'utilisation contenant les informations relatives à votre demande de code d'utilisation : numéro du code d'utilisation (à 8 chiffres), nombre de chèques contenus dans le code, date de fin de validité du code et votre numéro d'autorisation.

Ces informations vous sont envoyées au choix :

- Par sms, e-mail et courrier postal, si la demande du code d'utilisation a été faite via le Serveur Vocal Interactif IVR.

- Si vous avez fait la demande de votre (vos) code(s) d'utilisation via le site Extranet sécurisé, vous avez 3 possibilités : vous pouvez imprimer, faxer ou envoyer le code d'utilisation créé à l'adresse e-mail de votre choix. Par défaut, l'adresse qui s'affiche est la vôtre.

#### **ATTENTION**

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

### **REMISE DU CODE D'UTILISATION A VOTRE CENTRE DE FORMATION AGREE**

Votre code doit être transmis à votre formateur agréé.

- Si vous avez fait votre demande de code d'utilisation via le site Extranet sécurisé, vous avez 3 possibilités (voir Chapitre 5. Utilisation des chèques virtuels via un code d'utilisation. Ecran 7) pour transmettre ce code. Si vous n'avez pas eu le temps d'envoyer le code d'utilisation (vous êtes restés plus de 20 minutes loin de votre pc, vous êtes sorti de notre site...), vous pouvez retrouver le(s) code(s) demandé(s) dans la « **Gestion des codes d'utilisation** » (voir illustration Chapitre 6. Gestion des codes d'utilisation... Ecran 8).

- Si la demande du code s'est faite via le Serveur Vocal Interactif IVR, il est possible de demander au serveur vocal, après qu'il vous ait communiqué votre code d'utilisation (ne raccrochez pas !), de vous l'envoyer au choix : par mail, par sms ou par fax (vous devez nous avoir transmis au moins l'une de ces trois coordonnées lors de votre inscription).

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

Le paiement de la facture et le remboursement du solde (éventuel) 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 courrier d'Utilisation de chèques vous est envoyé.

## **6. GESTION DES CODES D'UTILISATION ET RECHERCHE D'UN CODE DEJA DEMANDE POUR LE SUPPRIMER**

Vous pouvez retrouver les codes d'utilisation demandés, non utilisés et valables en cliquant sur '**Gestion des codes d'utilisation**' sur le site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com>.

- Les codes d'utilisation valables portent une croix  dans la colonne *Supprimer*.

Cela vous permet, si nécessaire, de supprimer le code d'utilisation voulu.

Supprimer un code d'utilisation signifie remettre ces chèques dans son quota disponible, les chèques s'ils sont encore valables, ne disparaissent en aucun cas.

- Ceux qui affichent **Bloqué** dans la même colonne ont été remis à un formateur qui les a 'réservés'.

Vous ne pouvez pas les supprimer, à moins que le formateur agréé ne les 'libère' au préalable.

LE FOREM Sodexo

Page d'accueil Mon profil Contactez-nous Aide

Gestion des codes d'utilisation

Autorisation : 100000162308 -- Client ▼

Code	Fin de validité	Quantité de chèques	Supprimer
18627084	30/11/2006	5	<a href="#">Bloqué</a>
14925480	30/11/2006	1	<a href="#">Bloqué</a>
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](#)

**Ecran 8 :** Gestion des codes d'utilisation

#### A. SUPPRESSION D'UN CODE D'UTILISATION VALABLE ET NON BLOQUE VIA LA 'Gestion des codes d'utilisation' du site Extranet sécurisé

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 un code existant, à l'exception du code **Bloqué** par le formateur agréé (le formateur agréé doit d'abord 'libérer' votre code d'utilisation').

Votre solde de chèques disponibles sera augmenté de ces chèques. Il vous est dès lors possible d'utiliser vos chèques virtuels via un autre code d'utilisation.

#### Procédure :

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

18620756	30/04/2007	1	
----------	------------	---	--

a) Pour confirmer la suppression du code d'utilisation : dans la fenêtre de « **Confirmation d'annulation d'un code** » ci-dessous, cliquez sur [Supprimer ce code](#).

Les chèques sont remis dans votre quota disponible.

b) Pour annuler la suppression d'un code d'utilisation, cliquez sur [Annuler](#) (au lieu de [Supprimer ce code](#)). Le code reste toujours disponible.

**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](#)

**Ecran 9 : Confirmation ou annulation de la suppression d'un code d'utilisation**

### **ATTENTION, REMARQUE VALABLE POUR LES DEUX SERVEURS**

- ❖ Si vous possédez encore des chèques disponibles (valables par exemple jusque fin 04/2007) dans un code d'utilisation, et que vous souhaitez le remboursement de ces chèques, vous devez au préalable **supprimer le code d'utilisation** (voir points B&C pour la suppression d'un code d'utilisation).

La suppression du code d'utilisation et la demande de remboursement des chèques non utilisés doivent se faire le 30/04/2007 au plus tard !  
Le formulaire de demande de remboursement peut vous être fourni sur simple appel à la Cellule Formation au 02/547.55.86.

## **B. SUPPRESSION D'UN CODE D'UTILISATION VALABLE ET NON BLOQUE VIA LE SERVEUR VOCAL INTERACTIF IVR**

Il est possible d'annuler un code d'utilisation via le Serveur Vocal Interactif (IVR). Il vous suffit d'appeler le **02/547.55.79**, de vous munir de vos accès (numéro d'autorisation à 12 chiffres et code secret à 5 chiffres) et de suivre les instructions.

## **C. CODE D'UTILISATION BLOQUE**

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

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

En cliquant sur « **Bloqué** », l'écran affichera les détails du code bloqué, *sans possibilité de suppression*.

Dès que le formateur utilisera votre code d'utilisation, vous en serez informé par un courrier d'Utilisation de chèques\*.

*\*En cas de désaccord avec les informations contenues dans le courrier, vous avez la possibilité de contester la facture (voir Chapitre 9. Suivi des factures et (éventuelle) contestation de la part du client) via le site sécurisé <https://soeasy.sodexho.com>*

## 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. Confirmation d'achat et suivi de vos commandes), vous pouvez dès lors demander un code d'utilisation de vos chèques virtuels.

Ce code devra contenir le nombre de chèques virtuels égal au nombre d'heures de formation à suivre (ou suivies) par toutes les personnes présentes à la formation.

Il doit être transmis à votre Centre de Formation agréé avant la fin de la formation.

Vous avez le choix entre :

**1°** Vous rendre sur notre site Extranet sécurisé <https://soeasy.sodexho.com> pour demander un code d'utilisation à 8 chiffres.

Choisissez le média par lequel vous souhaitez envoyer le code d'utilisation à votre formateur agréé (voir Chapitre 5. Utilisation des chèques virtuels via un code d'utilisation. Page 9 écran 7).

### **ATTENTION**

- ❖ Nous ne créons automatiquement des accès à notre site Extranet sécurisé qu'à ceux qui nous ont communiqué leur adresse e-mail lors de leur toute première inscription dans le Dispositif. Ces accès sont envoyés par mail séparé.
- ❖ Ceux qui ont oublié de mentionner leur adresse e-mail lors de l'inscription ou ceux qui ont oublié leurs accès peuvent en faire la demande en téléphonant à la Cellule Formation au 02/547.55.86.

**2°** Ou demander le code d'utilisation via le Serveur Vocal Interactif (IVR). Il vous suffit d'appeler le **02/547.55.79**, de vous munir de vos accès (votre numéro d'autorisation à 12 chiffres et code secret à 5 chiffres) et de suivre les instructions.

A tous, un code secret à 5 chiffres ainsi que le numéro d'appel du Serveur Vocal Interactif a été transmis lors de l'inscription, dans la Confirmation d'inscription.

Vous le retrouvez également dans votre Confirmation de commande.

Le Serveur Vocal Interactif IVR vous communiquera oralement le code d'utilisation demandé.

Si vous ne raccrochez pas, vous avez la possibilité de demander au Serveur Vocal Interactif VR de vous envoyer la confirmation de votre code d'utilisation (vous choisirez entre le sms, le fax ou l'e-mail).

## **8. INFORMATION AU CLIENT CONCERNANT LE SUIVI DU PAIEMENT DE LA FORMATION SUIVIE**

Dès que le formateur agréé encode les informations concernant sa facture et votre commande de chèques (date de validité et numéro de code d'utilisation,...) sur le site Extranet sécurisé <https://soeasy.sodexho.com>, vous recevrez un courrier Chèque-Formation (Langues) : Utilisation des chèques vous informant du nombre de chèques prélevés par votre formateur agréé et le montant TVAC de la facture de la formation.

Pour autant que vous ne contestiez pas sa facture endéans les 5 jours ouvrables suivant son encodage (uniquement dans le cas où vous constatez une erreur soit du nombre de chèques prélevés soit du montant de la facture TVAC, voir Chapitre 9. Suivi des factures et (éventuelle) contestation de la part du client), vous recevrez une Note de remboursement\* par la Poste dans laquelle vous seront précisés le nom du formateur agréé, le montant qui vous sera remboursé ainsi que la date à laquelle le paiement sera exécuté.

Le délai normal de remboursement, dans le cas où il n'y a pas de contestation de facture de la part de l'utilisateur, est de **15 jours ouvrables** à partir de la date d'encodage de la facture par le formateur agréé.

*\*à condition que la valeur faciale totale des chèques virtuels remis (€ 30/chèque) soit supérieure au montant TVAC de la facture de la formation.*

## **9. SUIVI DES FACTURES ET (EVENTUELLE) CONTESTATION DE LA PART DU CLIENT**

Le formateur, comme précisé au Chapitre 6 (Gestion des codes d'utilisation et recherche d'un code déjà demandé pour le supprimer), peut bloquer un code d'utilisation s'il le souhaite.

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

Si vous constatez une erreur dans le courrier de confirmation d'utilisation de vos chèques, vous avez 5 jours ouvrables pour contester la facture (la date limite de la contestation figurera dans le courrier).

Une Confirmation de facture contestée vous sera dès lors envoyée.

Le formateur agréé reçoit pour sa part une Lettre de facture contestée.

Possibilité lui est donnée de prendre contact avec vous, vos coordonnées téléphoniques lui étant communiquées dans ce courrier.

S'il s'avère qu'il y a une erreur d'encodage et que vous avez trouvé un terrain d'entente, le formateur agréé devra réaliser un autre encodage de sa facture.

Vous devrez pour cela lui remettre un (d'autres) code(s) d'utilisation.

En effet, lorsque vous contestez une facture, les Chèques-Formation ou Chèques-Formation Langues contenus dans un (ou plusieurs) code(s) d'utilisation sont remis dans votre quota disponible : un code d'utilisation ne sert qu'une fois, même si les chèques n'ont pas été effectivement utilisés.

La contestation se fait en 2 temps via le site Extranet sécurisé <https://soeasy.sodexho.com> :

1° Cliquez sur « **Suivi des factures** » puis sur  , sur la ligne de la facture à contester.

A ce stade, vous avez la possibilité d'annuler la contestation en cas d'erreur (vous cliquerez sur  Annuler au lieu de Contester cette 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

11 mai 2006  
Mr Paul Druart  
Sambre Navi SA

 **Quitter l'espace client**

 [Imprimer](#)

**Suivi des factures**

Autorisation : 100000162308 -- Client ▼

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		
Languis ASBL	FACTURE_AAAA1	€ 270,00	30	17		
Languis ASBL	FACTURE_BBBB2	€ 105,00	3	3		
Languis ASBL	FACTURE_BBBB2	€ 105,00	3	3		
Languis ASBL	FACTURE_BBBB2	€ 105,00	3	3		

**Ecran 10 : Ecran de suivi des factures de toutes les formations suivies et facturées**

2° 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](#).



**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

11 mai 2006  
Mr Paul Druart  
Sambre Navi SA

[Contester cette facture](#)  [Annuler](#)

[Quitter l'espace client](#)

[Imprimer](#)

**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

**Ecran 11 :** Contestation d'un facture (détails de la facture)

### REMARQUES

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

Dans le courrier d'Utilisation des chèques que vous recevez lorsqu'un formateur agréé a utilisé vos chèques, nous vous informons de la date limite de contestation de la facture de la formation suivie.

- ❖ Il n'est **pas possible** de contester une facture **via notre Serveur Vocal Interactif (IVR)**. Vous devez prendre contact avec la Cellule Formation de Sorexho au 02/547.55.86 qui vous apportera l'aide nécessaire.

## 10. PAIEMENT DE LA FORMATION SUIVIE ET EVENTUEL REMBOURSEMENT

Sorexho doit payer la facture TVAC de l'opérateur de formation agréé dans les **15 jours ouvrables** qui suivent la saisie, par le formateur agréé, des informations concernant la formation suivie sur notre site Extranet sécurisé.

Pour autant que l'entreprise ou l'indépendant n'ait pas contesté la facture, Sorexho vérifie et paie la facture TVAC du formateur agréé dans les délais prévus (à concurrence de la valeur faciale totale des chèques virtuelle remis).

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

En cas de remboursement, une *Note de remboursement* est envoyée par Poste dès que le délai de contestation de facture accordé (5 jours ouvrables) est passé et qu'il n'y a pas eu contestation.

Vous y trouverez les informations concernant le remboursement à venir : le nom du formateur agréé, le montant qui vous sera remboursé et la date du virement.

Le délai du remboursement du solde restant est le même que celui du paiement de la facture du Centre de Formation agréé.

Il va de soi qu'il faut déduire la facture des frais de formation et de récupérer la TVA éventuelle sur les frais facturés.

#### **EXEMPLE**

*Une formation de 10 heures de cours :*

L'entreprise achète 10 chèques (Formation ou Langues) qu'elle paie 150 euros et dont la valeur faciale est de 300 euros.

**1°** Si la facture est de 120 euros TVAC (montant inférieur à la valeur faciale des chèques)

- Sodexho paie l'opérateur 120 € et rembourse la différence à l'entreprise ou à l'indépendant, soit 180 euros (300 euros - 120 euros).
- Cela signifie que la formation a été gratuite et que l'entreprise réalise un gain net de 30 euros (180 euros - 150 euros), lequel compense en partie le coût salarial du travailleur en formation.

**2°** La facture est de 370 euros TVAC (montant supérieur à la valeur des chèques)

- Sodexho paie la valeur faciale des chèques soit 300 euros au formateur agréé, lequel réclame 70 euros à l'entreprise ou à l'indépendant pour solder sa facture.
- Cela signifie qu'en payant par chèques (Formation ou Langues) la formation vous aura coûté 150 euros pour l'achat des chèques + 70 euros payés au formateur agréé, soit 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>, rubrique « **Historique des documents comptables** ».

Vous pouvez visionner tous les documents comptables et imprimer un duplicata à l'exception des documents comptables liés aux subsides accordés par la Région Wallonne (attestation de subsides).

La Cellule Formation de Sodexho (02/547.55.86) peut, à votre demande, vous fournir un duplicata.

Un [Schéma des Écritures Comptables](#) est également à votre disposition sur le site. Pour en savoir plus, consultez la « Foire Aux Questions » sur le site [www.sodexho.be](http://www.sodexho.be).

**Historique des documents comptables**

Autorisation : 100000162308 -- Client      Période: 6 mois

Date du document	Numéro du document	Type	D/C	Montant
08/12/2005	<a href="#">1103/560</a>	Facture	D	€ 1.500,00
09/12/2005	<a href="#">1120/604</a>	Note de rembours.	C	€ 90,00
09/12/2005	<a href="#">1120/603</a>	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

**Ecran 12** : Historique des documents comptables

## 12. SCHEMA DU SERVEUR VOCAL INTERACTIF (IVR)

Au départ du Serveur Vocal Interactif, vous avez 4 possibilités, plus celle de retourner au Menu Principal (0) :

1. Pour consulter son solde disponible, c'est-à-dire le nombre de chèques commandés et valables.  
Le solde de chèques encore à commander est également consultable via cette première fonctionnalité.
2. Pour demander, annuler ou connaître l'état d'un code d'utilisation existant.
3. Pour connaître son numéro d'autorisation à 12 chiffres.
4. Pour contacter un gestionnaire, en cas de question ou d'une demande que ne peut exécuter le Serveur Vocal Interactif IVR.

Les deux premières fonctionnalités requièrent votre numéro d'autorisation et votre code secret à 5 chiffres.

**IVR**  
**02/547.55.79**

**1.** Solde de chèques disponibles ET solde de chèques encore à commander

**2.** Demander, annuler ou connaître l'état d'un code d'utilisation

**3.** Connaître son numéro d'autorisation

**4.** Pour contacter un gestionnaire

**0.** Pour retourner au menu principal