



MODE D'EMPLOI DE L'ESPACE CLIENT

TABLE DES MATIÈRES

- 01** SE CONNECTER À SON ESPACE CLIENT
- 02** MODIFIER VOS DONNÉES PERSONNELLES
- 03** CRÉER UN REPRÉSENTANT
- 04** MODIFIER/ADAPTER LA STRUCTURE D'ENTREPRISE
- 05** CRÉER UN NOUVEAU COLLABORATEUR
- 06** METTRE À JOUR LES COORDONNÉES D'UN COLLABORATEUR
- 07** COMMANDER LES TITRES DE VOS COLLABORATEURS
- 08** LA COMMANDE DE CARTE EST AUTOMATISÉE
- 09** COMMANDER EN LIGNE
- 10** COMMANDER PAR IMPORT DE FICHER
- 11** ACTIVER LES CARTES DE VOS COLLABORATEURS
- 12** CONSULTER ET TÉLÉCHARGER VOS FACTURES

SE CONNECTER À SON ESPACE CLIENT



Rendez-vous sur www.myEdenred.be et choisissez le profil **EMPLOYEUR**.



Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre **MOT DE PASSE**. Ces données vous ont été communiquées au préalable par e-mail.

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur **MOT DE PASSE OUBLIÉ** et insérez l'adresse e-mail de la personne qui a été mentionnée comme responsable des relations avec Edenred (donnée contractuelle). Un nouveau mot de passe lui sera automatiquement envoyé par e-mail.

Remarque: Evitez de faire un copier-coller de votre mot de passe, des caractères tels qu'un espace peuvent le rendre incorrect.

MODIFIER VOS DONNÉES PERSONNELLES



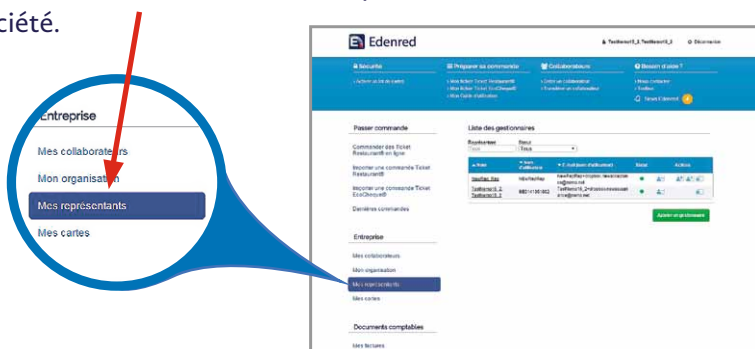
Pour visualiser et modifier vos données personnelles, cliquez sur votre nom en haut, à droite de l'écran.

Vous avez également la possibilité de modifier votre mot de passe. Pour ce faire, cliquez sur **MODIFIER LE MOT DE PASSE**. Votre mot de passe doit contenir **AU MINIMUM UNE MAJUSCULE, UNE MINUSCULE ET UN CHIFFRE**. Complétez les cases et cliquez sur **ENREGISTRER**.






CRÉER UN REPRÉSENTANT



L'onglet **MES REPRÉSENTANTS** vous permet de donner accès à votre Espace Client à une ou plusieurs personnes de votre société.



Chaque représentant recevra un e-mail contenant un nom d'utilisateur et un mot de passe grâce auxquels ils pourront se connecter à votre Espace Client. **Notez qu'ils auront tous les droits.**

- Pour **MODIFIER** un représentant, cliquez sur .
- Pour **SUPPRIMER** un représentant, cliquez sur  et puis sur **CONFIRMER**.
- Pour **RÉINITIALISER** le mot de passe d'un représentant, cliquez sur .
Un e-mail contenant un nouveau mot de passe sera envoyé au représentant.
- Pour **SUSPENDRE** un représentant, cliquez sur .
Le statut d'un représentant suspendu est indiqué à l'aide d'une boule orange dans la colonne statut.
- Pour **RÉACTIVER** le représentant, cliquez sur .

MODIFIER/ADAPTER LA STRUCTURE D'ENTREPRISE



Une structure correcte est indispensable pour deux raisons :

- ✓ La livraison des cartes et leur conditionnement ;
- ✓ La facturation.

Dans la partie **ENTREPRISE**, sélectionnez l'onglet **MON ORGANISATION**. Sous cet onglet, vous trouverez la structure que nous avons de votre société. Vous avez la possibilité de modifier les éléments suivants :



La structure d'entreprise correspond à une arborescence des différentes adresses.

- A chaque entreprise (un numéro de TVA) peut correspondre un ou plusieurs site(s) de facturation.
 - A chaque site de facturation, peut correspondre un ou plusieurs site(s) de livraison.
 - A chaque site de livraison peut correspondre un ou plusieurs site(s) de distribution (si par exemple vous souhaitez différents colis à une même adresse).
- ➔ Chaque bénéficiaire doit être lié à un site de distribution.

Pour simplifier la gestion de votre dossier, **NOUS VOUS CONSEILLONS VIVEMENT D'UTILISER UNE STRUCTURE SIMPLE**, c'est à dire « **une adresse de facturation = adresse de livraison = adresse de distribution** ».

Si toutefois vous souhaitez ajouter des sites, voici comment procéder :

- Cliquez sur le site de facturation auquel vous voulez rattacher le site de livraison supplémentaire et cliquez sur **AJOUTER UN SITE DE LIVRAISON**.
- Pour rajouter un point de distribution, cliquez sur le site de livraison auquel il doit être lié et cliquez sur **AJOUTER UN SITE DE DISTRIBUTION**.

Remarque : Chaque site de livraison doit être lié à au moins un point de distribution.

Si vous désirez **RAJOUTER DES SITES DE FACTURATION**, veuillez contacter votre responsable commercial. Si vous ne disposez pas de ses coordonnées complètes, composez le **02/678 28 11**, notre service vous mettra en relation avec la personne qui gère votre dossier.

CRÉER UN NOUVEAU COLLABORATEUR



- **VOUS ENCODEZ VOTRE COMMANDE EN DIRECT SUR MYEDENRED :**

Cliquez sur **CRÉER UN NOUVEAU COLLABORATEUR**. Introduisez son NISS.

Notre outil vérifie si votre collaborateur existe déjà dans notre système et préremplira les champs avec les informations dont il dispose. Vous pouvez les adapter.

Si le collaborateur n'est pas connu, complétez les données demandées : Informations générales, informations professionnelles ...

Nous vous encourageons à **RENSEIGNER L'ADRESSE EMAIL DU COLLABORATEUR** pour qu'il reçoive les notifications envoyées par Edenred, entre autres, celles qui annoncent le chargement de ses titres.

Ensuite, rattachez le collaborateur à un site de distribution dans le cadre **INFO SITE DE DISTRIBUTION** et cliquez sur **CRÉER LE COLLABORATEUR**.

La commande de titre engendrera automatiquement la commande d'une carte pour ce nouveau collaborateur.

- **VOUS (OU VOTRE SECRÉTARIAT SOCIAL) PASSEZ COMMANDE PAR LE BIAIS D'UN FICHIER DE COMMANDE :**

Commandez des titres pour ce nouveau collaborateur en ajoutant une ligne à votre fichier de commande et en prenant soin de renseigner le numéro NISS ainsi que les informations générales du collaborateur (adresse, email...).

Notre outil vérifie automatiquement si le travailleur dispose d'une carte Edenred (ancien travailleur intérimaire, carte de son précédent employeur...).

Si le travailleur ne dispose pas de carte, nous générons automatiquement la commande et les titres que vous lui commandez seront disponibles dès réception de sa nouvelle carte.

COMMANDER LES TITRES DE VOS COLLABORATEURS



Commande de Ticket Restaurant® ?

COMMANDER EN LIGNE OU IMPORTER UN FICHIER DE COMMANDE TICKET RESTAURANT®.



Commande de Ticket EcoCheque® ?

IMPORTER UN FICHIER DE COMMANDE TICKET ECO-CHEQUE®.

LA COMMANDE DE CARTE EST AUTOMATISÉE



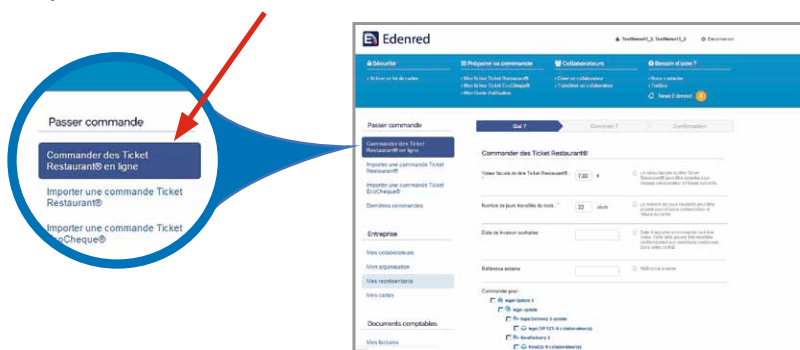
Notre outil vérifie automatiquement si le travailleur dispose d'une carte Edenred (ancien travailleur intérimaire, carte de son précédent employeur...).

Si le travailleur ne dispose pas de carte, nous générons automatiquement la commande et les titres que vous lui commandez seront disponibles dès réception de sa nouvelle carte.

COMMANDER EN LIGNE



Cliquez sur **COMMANDER DES TICKET RESTAURANT® EN LIGNE**.



➔ ETAPE 1 : QUI

Pour un encodage plus rapide, insérez la **VALEUR FACIALE** la plus récurrente de titres-repas que vous allez commander pour vos collaborateurs ainsi que le **NOMBRE DE JOURS PRESTÉS**. La valeur faciale des titres et le nombre de jours prestés pourront être adaptés pour chaque collaborateur à l'étape suivante. Sélectionnez ensuite les sites pour lesquels vous souhaitez commander des titres-repas.

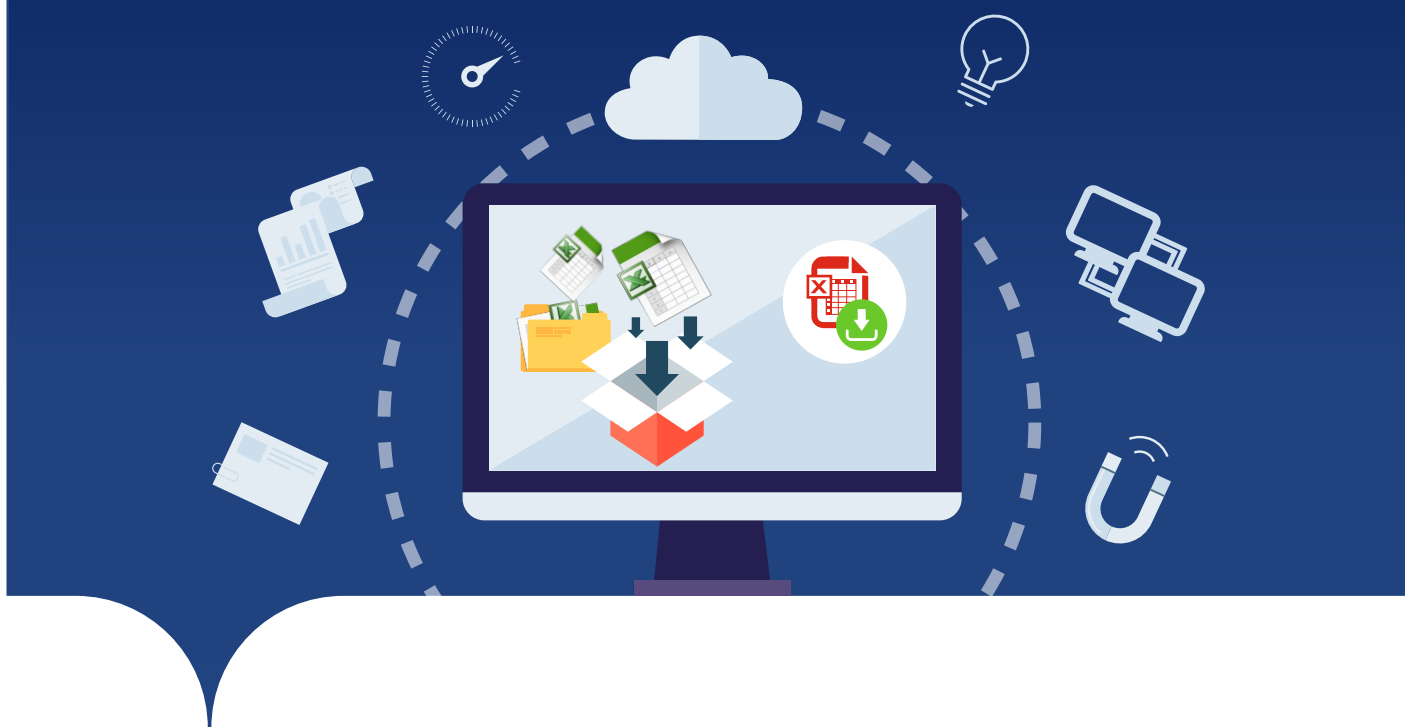
➔ ETAPE 2 : COMBIEN

Vous visualisez à cette étape l'ensemble des collaborateurs concernés. Adaptez au besoin la valeur faciale des titres-repas pour chaque collaborateur ainsi que le nombre de jours prestés.

➔ ETAPE 3 : CONFIRMATION

Vous visualisez à cette étape le résumé de votre commande ainsi que le montant total de la commande (TTC). Cliquez sur **ENVOYER LA COMMANDE**.

COMMANDER PAR IMPORT DE FICHIER



Utilisez des fichiers séparés par produit : Ticket Restaurant® (TRE) ou Ticket EcoCheque® (ECE).

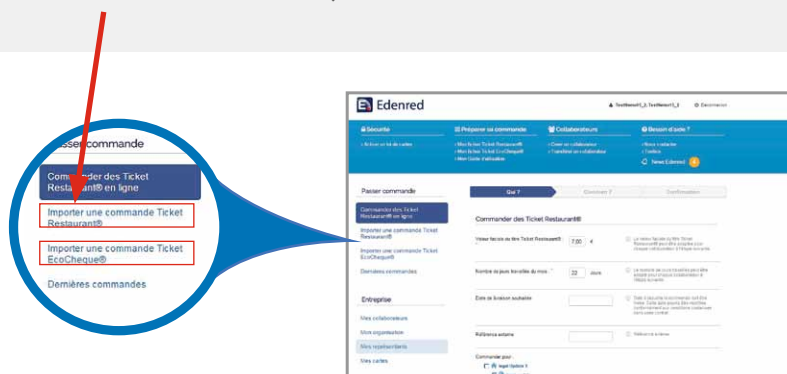


A. PRÉPARER MON FICHIER DE COMMANDE

Téléchargez votre fichier de commande en cliquant sur **MON FICHIER Ticket Restaurant®** (ou **Ticket EcoCheque®**). Le **GUIDE D'UTILISATION** vous aidera à compléter votre fichier de commande.

B. ENVOYER MON FICHIER DE COMMANDE

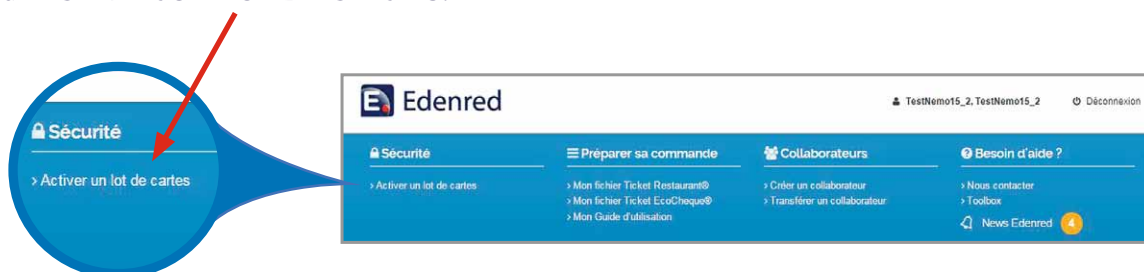
Cliquez sur **IMPORTER UNE COMMANDE** et ajoutez votre fichier de commande.





ACTIVER LES CARTES DE VOS COLLABORATEURS



Pour des raisons de sécurité, les cartes Edenred ne sont pas activées au moment de leur livraison. Dès réception des cartes, cliquez sur **ACTIVER UN LOT DE CARTES**.



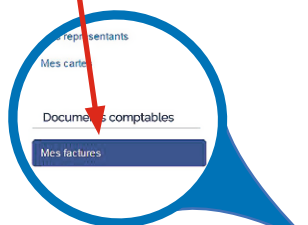
Ensuite recherchez la commande correspondante au colis que vous avez réceptionné (le numéro de commande figure sur le bordereau de distribution) et cliquez sur l'icône  à côté de la commande correspondante. Confirmez ensuite l'opération et les cartes seront activées automatiquement.

- ➔ **En cas de livraison individuelle** par poste au domicile des bénéficiaires), c'est votre collaborateur qui doit activer lui-même sa carte. Il reçoit 2 courriers : un premier courrier contenant la carte + mode d'emploi et un second contenant le code d'activation.
- ➔ **Si votre bénéficiaire n'a pas réceptionné le second courrier avec le code d'activation**, vous pouvez activer sa carte au départ de votre espace client MyEdenred. Cliquez sur **MES CARTES** dans le menu de gauche. Recherchez la carte de votre bénéficiaire à base de son nom et cliquez sur l'icône d'activation  .

CONSULTER ET TÉLÉCHARGER VOS FACTURES



Rendez-vous dans la partie **DOCUMENTS COMPTABLES**, « **MES FACTURES** » et sélectionnez la référence de facture que vous souhaitez télécharger.



Ref. document	N°	Montant	Statut	Mois de facturation	Mois de paiement	Date de facturation
1818300002	32144	2088	Négotiable	août 2018	août 2018	30/08/2018
1818300004	75174	2023	Négotiable	août 2018	août 2018	30/08/2018
1818300003	103164	2054	Négotiable	août 2018	août 2018	30/08/2018
1818300005	175174	1872	Négotiable	août 2018	août 2018	30/08/2018
1818300001	1814304	2056	Négotiable	août 2018	août 2018	30/08/2018
1818300003	2339424	2082	Négotiable	août 2018	août 2018	30/08/2018
1818300001	497304	2082	Négotiable	août 2018	août 2018	30/08/2018
1818300003	1099274	2082	Négotiable	août 2018	août 2018	30/08/2018
1818300003	4386144	2082	Négotiable	août 2018	août 2018	30/08/2018
1818300004	2027724	2082	Négotiable	août 2018	août 2018	30/08/2018
1818300001	27414	1949	Négotiable	août 2018	août 2018	30/08/2018
1818300001	24144	222	Négotiable	août 2018	août 2018	18/08/2018
1818300001	29144	899	Négotiable	août 2018	août 2018	08/08/2018
1818300001	174414	2082	Négotiable	août 2018	août 2018	20/08/2018