

NOS

Gestion des dossiers des offices sociaux

Guide utilisateur – Version 2024

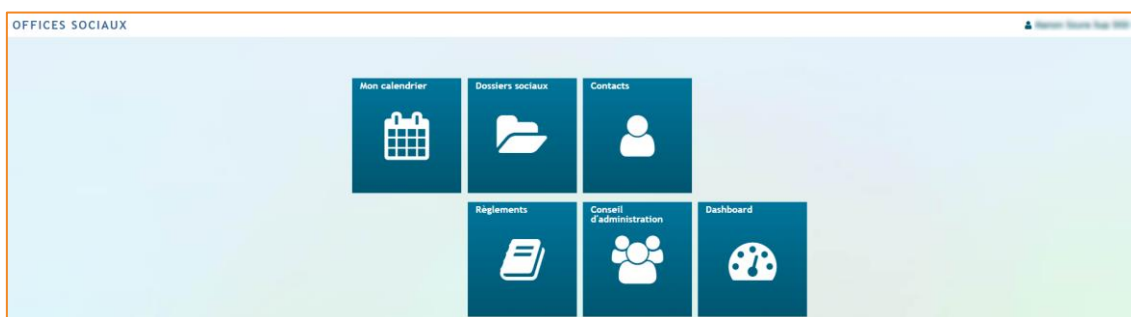
1 Sommaire

1 Sommaire	2
2 Général	4
2.1 Ecran d'accueil.....	4
2.2 Accès aux aides	4
2.2.1 Accès aux vidéos Webinars.....	4
2.2.2 Accès SIGIDRIVE.....	5
2.2.3 Accès au guide utilisateur	5
3 Contacts.....	6
3.1 Recherche des contacts.....	6
3.1.1 Accès à la recherche.....	6
3.1.2 Lancer une recherche	6
3.1.3 Résultats & Types de contacts.....	7
3.2 Gestion des contacts	9
3.2.1 Créer un contact « Régulier » via le RNPP.....	9
3.2.2 Créer un contact « Anonyme » manuellement.....	11
3.2.3 Consulter & actualiser un contact « Régulier »	12
3.2.4 Consulter & actualiser un contact « Anonyme »	12
3.2.1 Fusionner un contact « Anonyme » en contact « Régulier »	13
3.2.2 Désactiver un contact	14
3.2.3 Contact déménagé / décédé	15
3.3 Création des tiers	15
4 Dossier.....	16
4.1 Le Dossier.....	16
4.1.1 Rechercher un dossier	17
4.1.2 Consulter un dossier	18
4.1.3 Consulter les documents du dossier - Vue globale des fichiers	19
4.1.4 Commentaires	22
4.2 L'enquête sociale de référence.....	23
4.3 Les demandes d'aides	26
4.3.1 Information	27
4.3.2 Prestation.....	28
4.3.3 Enquête Sociale	30
4.3.4 Autres onglets	31
4.4 Les prestations	32
4.4.1 Types de prestations & généralités	32
4.4.2 Général	33
4.4.2.1 Informations	34
4.4.2.2 Décision.....	40
4.4.2.3 Traitement	40
4.4.2.4 Bénéficiaire	43
4.4.3 Synchronisation avec Gescom.....	45

4.5 Générations des documents	47
5 Dashboard	49
5.1 Introduction	49
5.2 Fonctions.....	50
5.2.1 Filtrage	50
5.2.2 Diagrammes	50
6 Conseil d'administration.....	52
6.1 Introduction	52
6.2 Réunions du conseil d'administration	53
6.3 Membres du conseil d'administration	54
6.4 La liste des Prestations	54
6.5 Vue détaillée d'une réunion du conseil.....	55
6.5.1 Gérer les participants de la réunion	55
6.5.2 Récupérer des prestations.....	56
6.5.3 Création des templates	60
6.5.4 Gestion des décisions	61
6.5.5 Gestion des documents.....	62
7 Activités	63
7.1 Création des activités	63
7.2 Consultation des activités.....	64

2 Général

2.1 Ecran d'accueil



L'écran d'accueil permet à l'utilisateur de s'orienter vers :

- Mon calendrier : accès à toutes les tâches concernant l'utilisateur (personne connectée)
- Dossiers sociaux : accès à l'ensemble des dossiers sociaux de l'office concerné
- Contacts : accès à l'ensemble des contacts et tiers de l'office concerné
- Dashboard : statistiques sur les demandeurs, demandes et prestations
- Conseil d'administration : outil de gestion des conseils
- Règlement : permet la configuration des paramètres spécifiques de l'OS (ex: nom du président/secrétaire)

Vous avez la possibilité de retrouver ces onglets en haut à gauche et droite de chaque écran :



2.2 Accès aux aides

2.2.1 Accès aux vidéos Webinars



Une page s'ouvre avec la liste des vidéos consultables et commun à tous les offices sociaux.

Tous les fichiers > Webinar		+ Nouveau		
Nom	Taille	Modifié		
champs_obligatoire_et_extraction_dashboard.m4v	14872 Ko	10/10/2020		
présentation_tier_payant_social_TPS.m4v	10007 Ko	10/10/2020	Partagé	
questions-réponses : champs_obligatoire_et_extraction_dashboard.m4v	10007 Ko	10/10/2020		
questions-réponses : tier_payant_social_TPS.mp4	2713 Ko	10/10/2020		
seconde_partie_extraction_dashboard.m4v	10007 Ko	10/10/2020		
travailler_sur_2_écrans_simultanément+redimensionner_champ_description+rechercher_dossier_par_date+chargement_rapide_kanban.m4v	10007 Ko	10/10/2020		

2.2.2 Accès SIGIDRIVE



Le SIGDRIVE permet de stocker des documents dédiés à un OS.

- Tous les utilisateurs de l'office social concerné peuvent donc visualiser les documents de cet espace
- Un office social ne peut pas visualiser les données de l'espace d'un autre office social

Remarque

Le SIGI dépose les fichiers MASTER statistiques de l'office social dans cet espace SIGIDRIVE. Un office social ne peut consulter que ses propres statistiques.

2.2.3 Accès au guide utilisateur



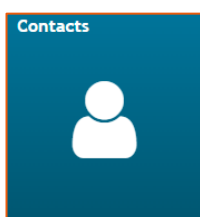
Vous retrouvez le guide utilisateur en version PDF en un clic.

3 Contacts

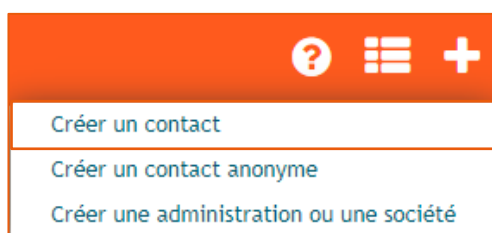
3.1 Recherche des contacts

3.1.1 Accès à la recherche

- L'onglet de recherche des contacts est accessible en cliquant sur le bouton



- Ou également via le  en haut à droite de l'écran :



Note : « Créer un contact » ouvrira également l'écran de recherche, car avant toute création, l'utilisateur doit vérifier s'il existe déjà.

3.1.2 Lancer une recherche

L'écran de recherche vous permet de retrouver l'ensemble de vos contacts et tiers par : le matricule, nom, prénom ou date de naissance

Les résultats de la recherche apparaissent à droite de l'écran après avoir cliqué sur « Lancer la recherche »

La recherche par matricule est à privilégier (si le contact possède un matricule Luxembourgeois).

Recherche d'un contact existant NOS :

Sélection contact

Matricule

Nom

Prénom

Date de naissance

Source de la recherche ☐ Inclure RNPP

Lancer la recherche

Effacer les critères

3 contacts trouvés


OS


OS


OS

3.1.3 Résultats & Types de contacts

Il existe 3 types des contacts :

▪ 1) Les contacts « classiques »

Un contact classique est une personne qui vient l'office social, c'est un client qui une adresse dans la commune et un matricule de sécurité sociale.

Chaque dossier contient une personne de contact par ménage, c'est la personne de référence (voir « 4.3.3 – Enquête sociale » pour plus d'explications).

- Conditions à respecter
 - Condition 1 :
 - Ils disposent d'un matricule national luxembourgeois et ils sont identifiés dans le Registre National des Personnes Physiques (RNPP).
 - Condition 2 :
 - Le contact doit résider sur le secteur géographique rattachée à cet OS.
 - => Les conditions 1 et 2 doivent être respectées
- La création de ces personnes et leur mise à jour se fait uniquement par un import/refresh des données via le RNPP (voir le point 3.2.1 « Créer un contact « Régulier » via le RNPP »)
- Ils sont repérés sur la vignette contact avec le sigle 


OS

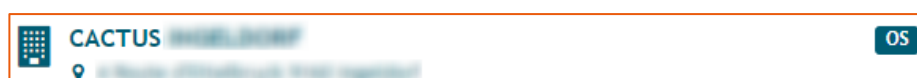
▪ 2) Les contacts « anonymes »

- Contrairement à un contact « classique », ils ne respectent pas l'une des 2 conditions :
 - Ils ne possèdent pas de matricule luxembourgeois
 - ET /OU ils ne résident pas sur la zone géographique de compétence de l'OS
- Si l'une des 2 conditions n'est pas respecté, il ne sera pas possible de faire un import RNPP, et le nouveau contact n'apparaîtra pas dans les résultats RNPP d'une recherche
- La création de ces personnes et leur mise à jour se fait uniquement par une saisie manuelle des données par le gestionnaire.
- Ce type de contact existe uniquement pour les cas éventuels où la personne ne peut pas être identifiée et/ou un import via le RNPP n'est pas possible.
 - Exemples de situations :
 - Demande pour une adresse de référence
 - Demande pour régularisation administrative (titre de séjour)
 - Déménagement en cours sur le secteur géographique de l'OS concerné
 - Orientation vers un autre OS
- Ils sont repérés sur la vignette contact avec le sigle 



3) Les « tiers » = Les « administrations et sociétés »

- Ils sont utilisés afin de les relier aux prestations
- Exemple : fournisseur d'un bon de secours ou comme destinataire des paiements
- Ils sont repérés sur la vignette contact avec le sigle 



Informations diverses :

- Une vignette « contact » indique :
 - Le matricule (uniquement pour un contact « classique »)
 - L'adresse de référence
 - Le sigle  ou  indique si un contact fait déjà partie de votre base de demandeurs NOS ou si vous devez l'importer via le RNPP pour le créer
 - Contact déjà existant dans NOS



- Contact qui n'existe pas dans NOS mais peut être créé et importé via RNPP



3.2 Gestion des contacts

3.2.1 Créer un contact « Régulier » via le RNPP

Par défaut, la recherche affiche uniquement les personnes qui font déjà parties de la base de vos contacts de l'office Social.

- Les contacts existants NOS (« réguliers » & « anonyme ») sont indiqués par le sigle OS



Si un demandeur est nouveau dans l'OS, il faut l'importer en utilisant la case « Inclure RNPP ».

- Un message vous indique que pour pouvoir effectuer la recherche, vous devez préalablement faire une authentification LuxTrust

Sélection contact

Matricule

Nom

Prénom

Date de naissance

Source de la recherche ☐ Inclure RNPP

 Lancer la recherche

Effacer les critères

- Saisissez les informations nécessaires, puis lancez la recherche

Sélection contact

Matricule

Nom

et Prénom

ou Date de naissance

Source de la recherche ☒ Inclure RNPP

⚠ Identification LuxTrust requise pour l'accès aux contacts RNPP

Lancer la recherche

Effacer les critères

2 contacts trouvés



Mr CRUZ CARPENA Hugo

0000000000

12345678901234567890



Mr CRUZ CARPENA Hugo

0000000000

12345678901234567890

Remarque

La procédure de connexion avec LuxTrust est uniquement nécessaire une fois par session. Si vous restez connecté à l'application vous restez authentifié même si votre carte n'est plus dans le Reader.

- Après avoir lancé la recherche, l'application affiche toutes les personnes correspondant à vos critères de recherche.
- Les contacts qui viennent du RNPP sont indiquées avec le signe **RNPP**



- Si la vignette comporte le signe **OS**, cela signifie que le contact est déjà existant dans NOS, et il faudra travailler sur celui-ci en l'actualisant.



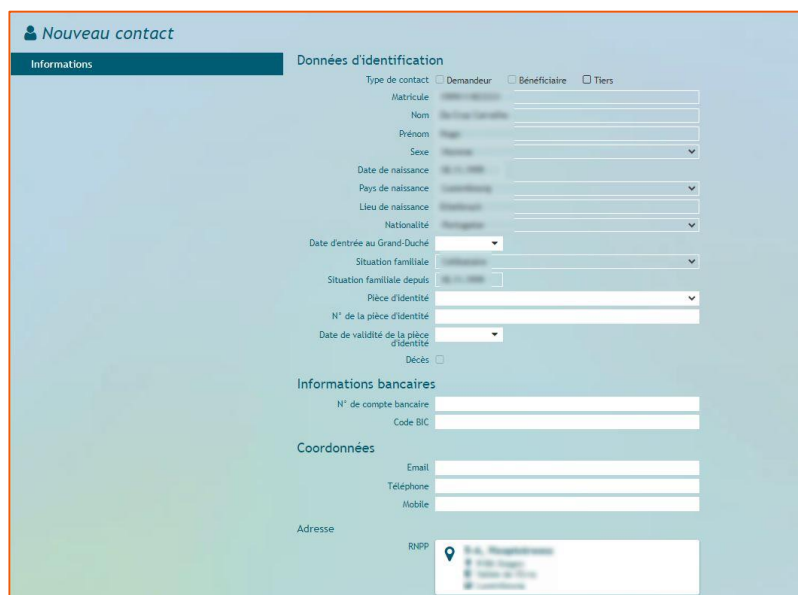
SI pas de résultats dans la recherche

La recherche RNPP vous affiche uniquement les personnes qui habitent dans votre zone de compétence, donc dans une commune qui est membre de votre office social.

- Si vous avez trouvé le contact, cliquez sur sa vignette avec le sigle RNPP



- Sa page de renseignement sera affichée

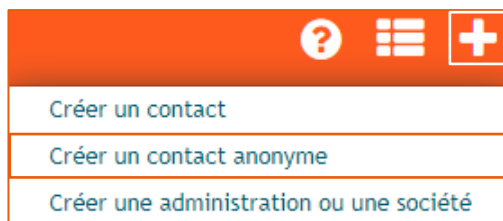


- La partie grisée ainsi que l'adresse ne sont pas modifiable manuellement. Ces informations proviennent toujours du RNPP. Les autres champs sont à compléter par le gestionnaire si nécessaire.
- Afin de compléter l'import/la création du contact n'oubliez pas de cliquer sur « Enregistrer »

3.2.2 Créer un contact « Anonyme » manuellement

Les contacts anonymes permettent de traiter les demandes des personnes qui ne sont pas connues au niveau du RNPP (exemple : aucun matricule luxembourgeois), mais qui ont besoin (et/ou droit) à l'aide.

- Pour créer un contact « Anonyme », suivez les étapes ci-dessous :



- Le page d'information ressemble à celle des contacts du RNPP, mais ici tous les champs permettent une saisie libre des informations :
Attention : 2 champs sont obligatoires pour pouvoir « Enregistrer » : Le « Nom » et la « Nationalité »

- Après avoir enregistré vous pouvez gérer le dossier.

3.2.3 Consulter & actualiser un contact « Régulier »

Par défaut, la recherche affiche uniquement les personnes qui font déjà parties de la base de vos contacts de l'office Social.

- Les contacts existants NOS (« réguliers » & « anonyme ») sont indiqués par le sigle

OS



Bonne pratique

Lorsqu'une action est réalisée sur un contact « régulier », vérifier les données personnelles et opter pour une **actualisation RNPP**

- Après avoir fait l'authentification LuxTrust vous pouvez cliquer sur le bouton « refresh » afin de mettre les informations de base à jour (adresse, nationalité, situation familiale...) :



3.2.4 Consulter & actualiser un contact « Anonyme »

Par défaut, la recherche affiche uniquement les personnes qui font déjà parties de la base de vos contacts de l'Office Social.

OS

- Les contacts existants NOS (« réguliers » & « anonyme ») sont indiqués par le sigle
 - Ils sont repérés sur la vignette contact avec le sigle 



Bonne pratique :

Lorsqu'une action est à réaliser sur un contact « anonyme », vérifier les données personnelles et procéder à une actualisation manuelle

3.2.1 Fusionner un contact « Anonyme » en contact « Régulier »

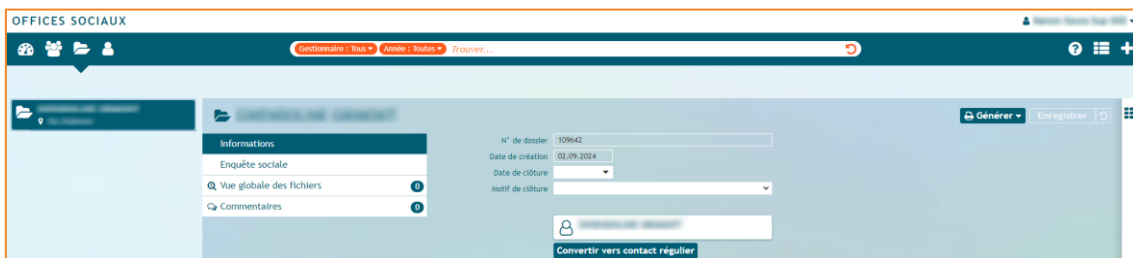
Un contact « anonyme » peut parfois évoluer et devenir un contact « régulier ».

Exemples :

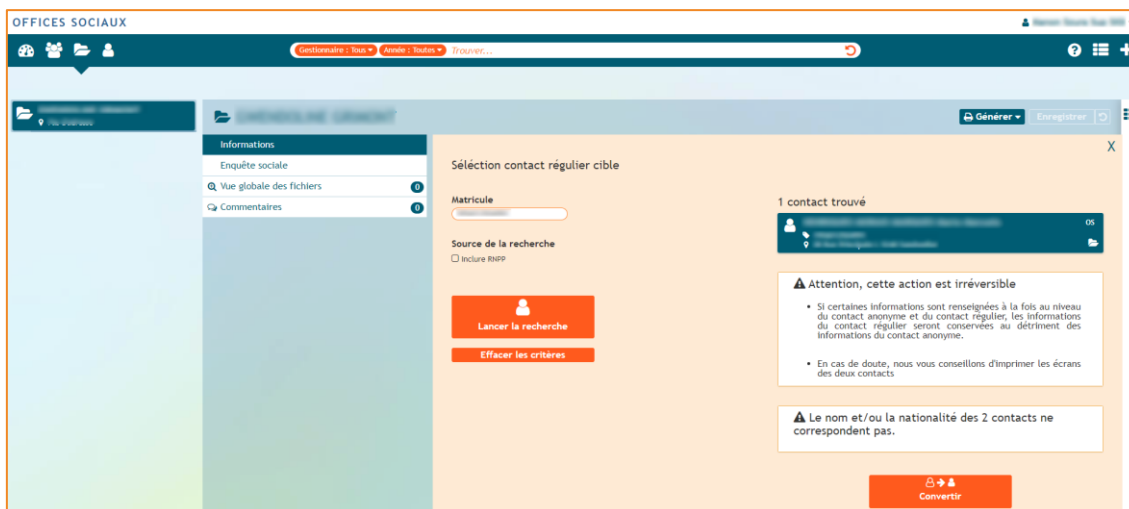
- Un matricule national LU a été attribué au contact
- Le contact a emménagé dans la zone de l'OS concerné (et possède un matricule)

Voici comment procéder à une fusion de contact :

- 1) Ouvrir le dossier « anonyme » de la personne concernée
- 2) Cliquer sur « Convertir vers contact régulier »



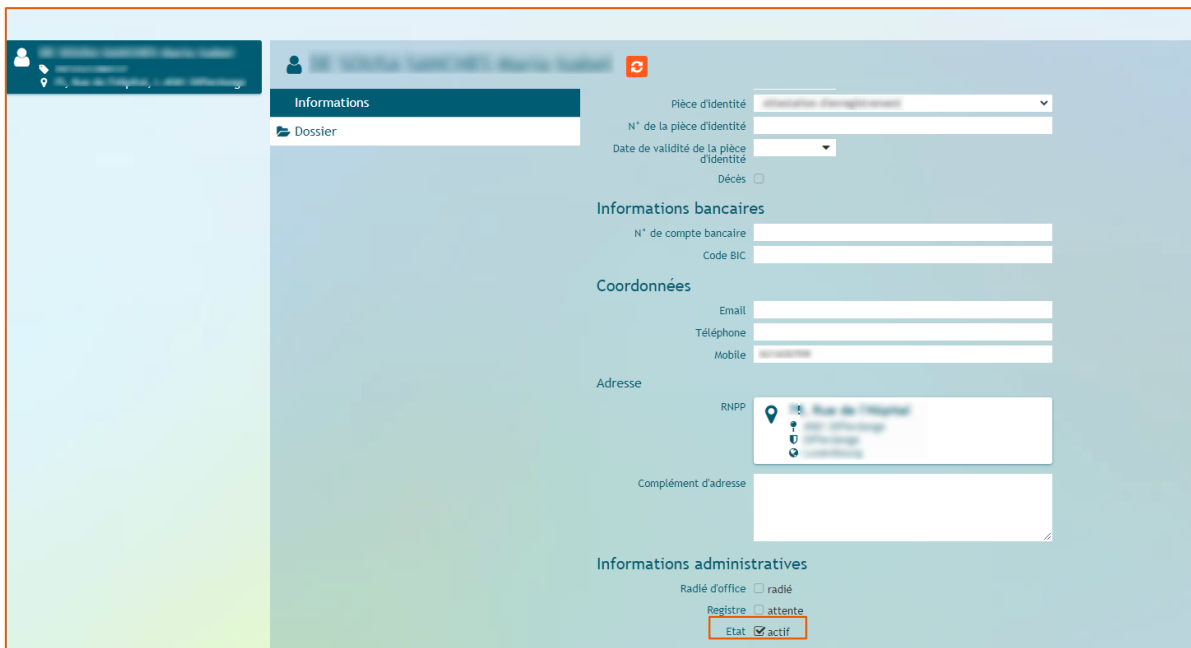
- 3) Indiquer la matricule de la personne et cocher la case « Inclure RNPP »
- 4) Cliquer sur la vignette du contact



- 5) Vous pouvez voir s'afficher 1 ou 2 messages à titre d'information :
Le premier message s'affiche qui indique qu'après la fusion les données du contact anonyme seront écrasées pour garder les données du contact régulier (enquête générale et dans la fiche contact : numéro mobile, adresse complémentaire)
Le second message indique que le nom et/ou la nationalité des 2 contacts ne correspondent pas
- Cliquer sur « Convertir »
- Un message de confirmation s'affiche
- Puis un second message qui indique que la fusion a bien été réalisée
- Cliquer sur « Ok »
- Les dossiers sont fusionnés. Le dossier régulier s'ouvre et il reprend les demandes d'aides, prestation, pièces jointes, commentaires du dossier anonyme

3.2.2 Désactiver un contact

- Possibilité de désactiver un contact



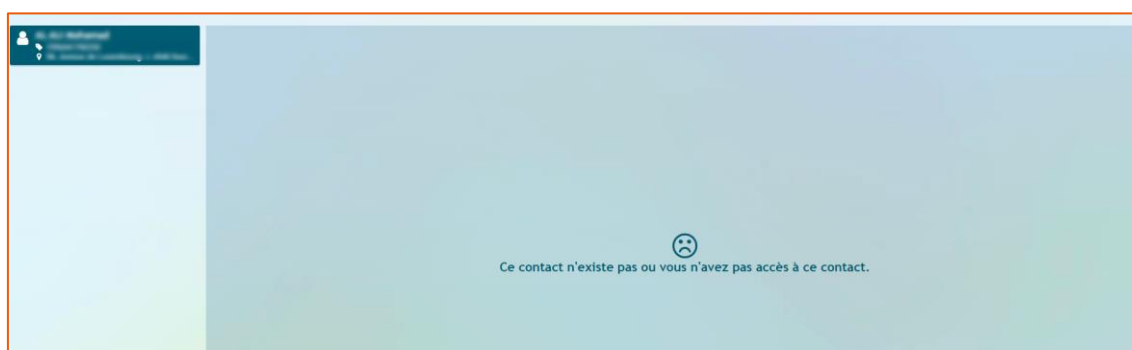
Vous pouvez décocher la case « Actif » pour passer le contact en « Inactif » puis « Enregistrer ».

Désactiver un contact permet de le supprimer de la liste des contacts.

Le dossier reste consultable, uniquement par la recherche « numéro de la demande »

3.2.3 Contact déménagé / décédé

- Lorsqu'un contact déménage ou décède et que l'on clique sur le bouton « Refresh », sa page d'information n'est plus disponible



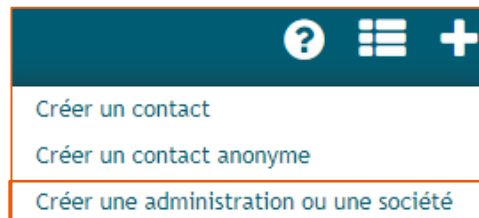
Il est donc impossible de créer de nouvelles demandes d'aides/prestations

Cependant, le dossier du contact reste consultable

- Attention : pour visualiser l'historique, il faut rechercher le dossier via l'onglet « Dossiers »

3.3 Création des tiers

Les administrations & sociétés peuvent être utilisés comme « Tiers » afin de les lier aux prestations comme fournisseurs ou destinataires en cas de besoin.

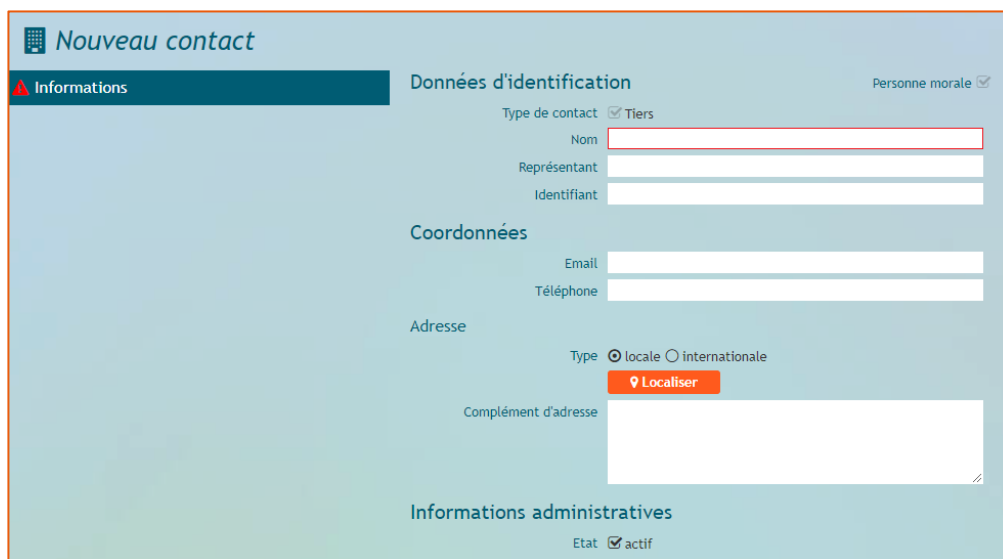


Créer un contact

Créer un contact anonyme

Créer une administration ou une société

- Le seul champ obligatoire est le nom du tiers :



Nouveau contact

Informations

Données d'identification Personne morale ☒

Type de contact ☒ Tiers

Nom

Représentant

Identifiant

Coordonnées

Email

Téléphone

Adresse

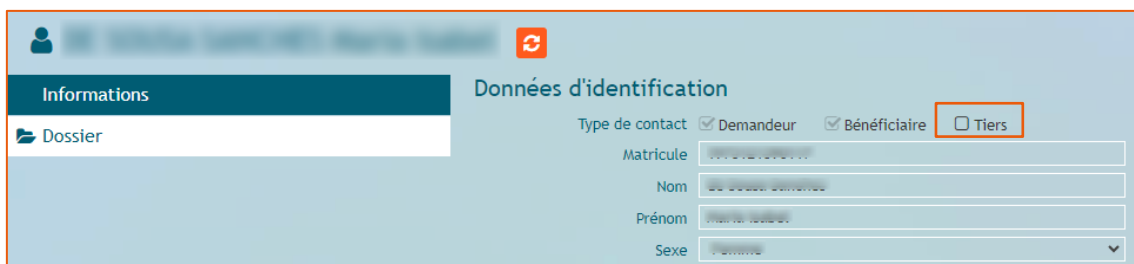
Type ☒ locale ☐ internationale

Complément d'adresse

Informations administratives

Etat ☒ actif

- Si un contact importé via le RNPP vous sert également comme tiers (et que vous ne retrouvez pas dans la recherche des tiers), il suffit de cocher la case « Tiers » :



Informations

Dossier

Données d'identification

Type de contact ☒ Demandeur ☒ Bénéficiaire ☐ Tiers

Matricule

Nom

Prénom

Sexe

4 Dossier

4.1 Le Dossier

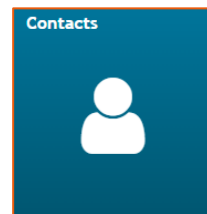
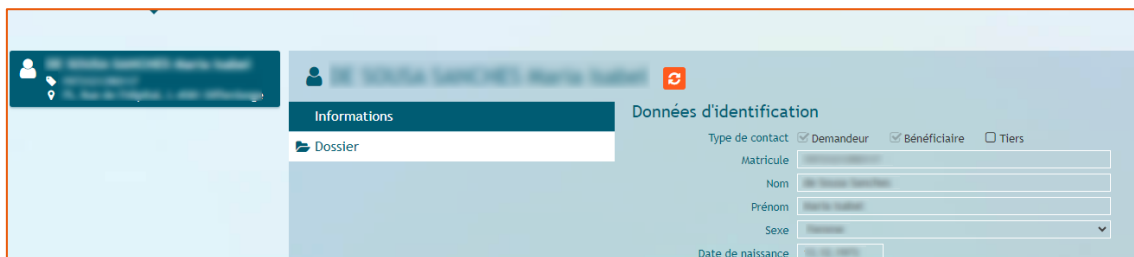
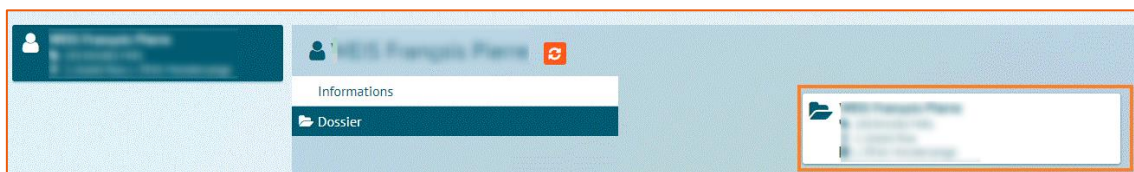
Le dossier comprend le détail des demandes d'aides et prestations encodés. Il reste toujours consultable même si le contact déménage/décède.

4.1.1 Rechercher un dossier

Le dossier est accessible de 2 façons différentes :

- Depuis l'onglet « Contact »

Permet d'ouvrir le dossier dédié à ce contact

Vous pouvez cliquer sur la vignette, le dossier s'ouvre.

- Depuis l'onglet « Dossiers »



Consulter le dossier d'un contact en indiquant son nom ou son matricule



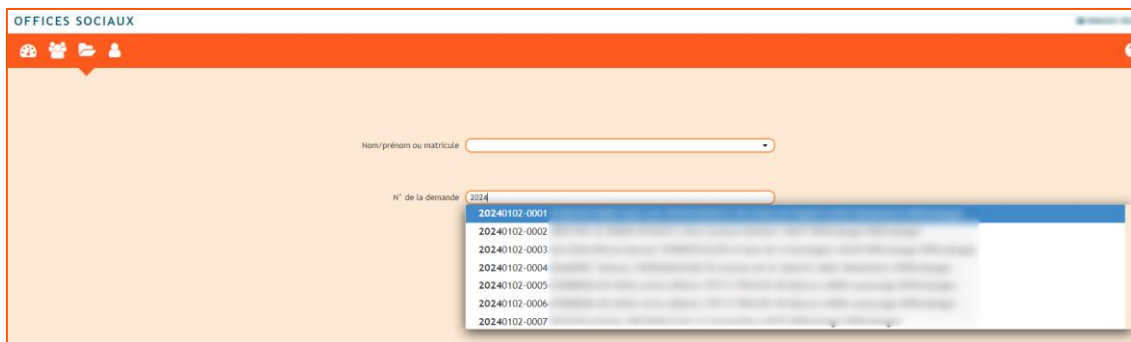
Consulter une demande d'aide en indiquant le n° de la demande

- Le numéro de référence est composé de :
 - « Année Mois Jour + Référence interne sur 4 chiffres »

Faire la recherche par la date à l'envers (AAAA/MM/JJ) vous permet de consulter toutes les demandes d'aide qui ont été faites à cette date.

Exemple : La 1^{ère} demande créée le 16/07/2021

- La référence de la demande sera le « 20210716-0001 ».



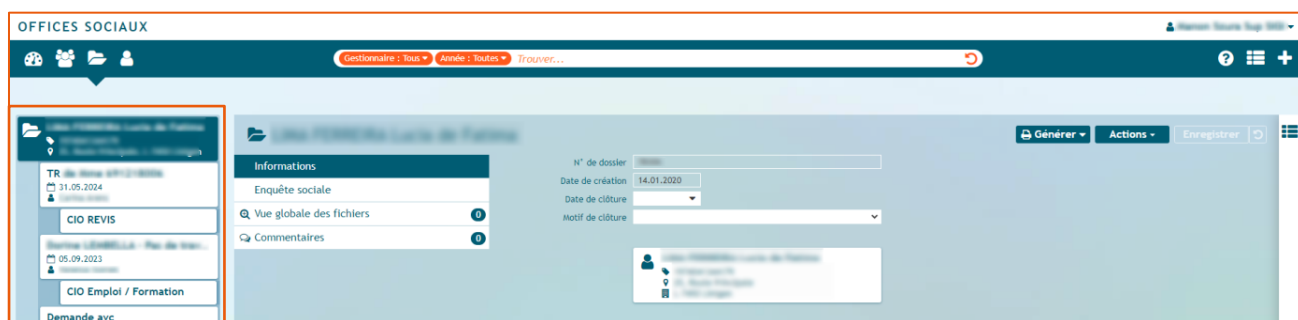
4.1.2 Consulter un dossier

Dans la partie gauche de l'écran (= le Kanban), vous trouverez toujours la liste des éléments composant un dossier :

- Le contact
- Les demandes d'aides
- Les prestations liées à chaque demande d'aide

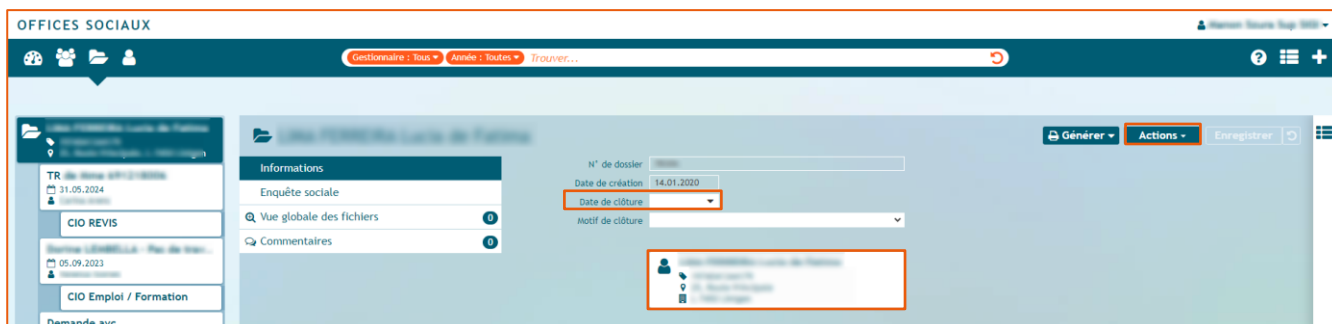
Les demandes d'aides sont affichées dans l'ordre chronologique (le plus récent en haut).

Le détail des éléments sélectionnés sera affiché à droite de la liste :



Au niveau du dossier vous avez accès aux « Informations », « Enquête sociale », « Vue globale des fichiers » & « Commentaires ».

- **Informations**



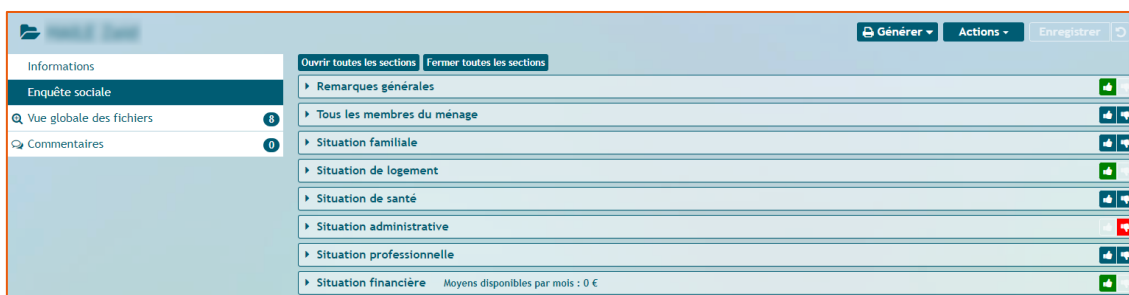
Les informations auxquelles vous avez accès :

1. N° de dossier : numéro automatique généré lors de la création d'un dossier
2. Date de création : date de création d'un dossier, cette date est intégrée automatiquement lors de la création. Elle correspond à la date du jour.
3. Date de clôture : cette date permet de clôturer le dossier. Une fois qu'une date est enregistrée, vous ne pouvez plus modifier / créer d'action (demande), le bouton disparaît. Cette date n'est pas à utiliser, le champ va disparaître
4. Motif de clôture : menu déroulant qui permet de justifier la clôture (non obligatoire)

Ici vous pouvez :

1. Créer une nouvelle demande d'aide : bouton « Action »
2. Accéder à la fiche « Contact » en cliquant sur la fiche du contact

■ Enquête Sociale



Vous trouverez plus de détail concernant l'enquête sociale dans le chapitre 4.2.

L'enquête sociale de référence est l'enquête principale pour tout le dossier. C'est cette enquête qui est automatiquement importé lors de toute nouvelle demande.

Mettre à jour cette enquête en priorité permet de ne pas faire de double saisie.

Toute modification de l'enquête sociale de la demande d'aide n'est pas reprise dans l'enquête de référence du dossier

4.1.3 Consulter les documents du dossier - Vue globale des fichiers

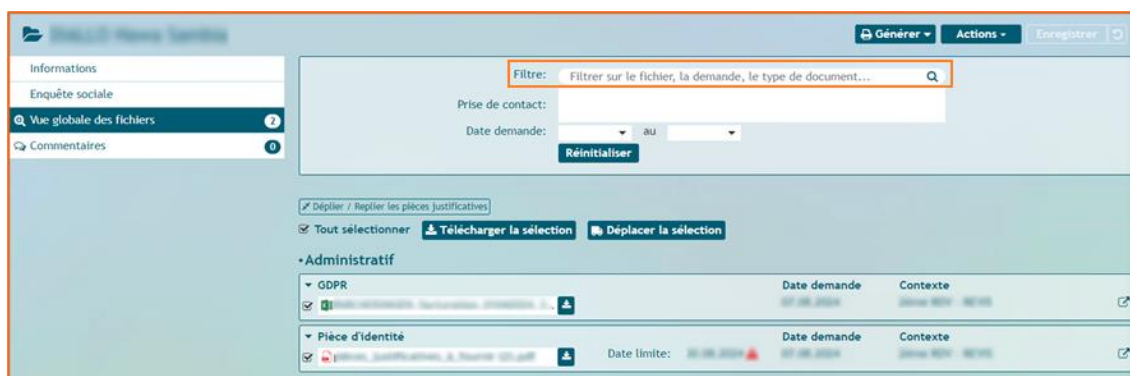
Cet onglet reprend tous les documents qui se trouvent dans les demandes d'aides d'un dossier.

Il est possible de filtrer la recherche pour retrouver plus facilement un document.

Remarque

Cette page permet uniquement de consulter tous les fichiers du dossier : Il n'est pas possible d'importer ou supprimer un fichier

■ Filtre



Informations

Enquête sociale

Vue globale des fichiers

Commentaires

Filtre: Filtre sur le fichier, la demande, le type de document...

Prise de contact:

Date demande: au

Réinitialiser

✓ Déplier / Replier les pièces justificatives

✓ Tout sélectionner Télécharger la sélection Déplacer la sélection

• Administratif

GDPR

Pièce d'identité

Date limite: 01-08-2024

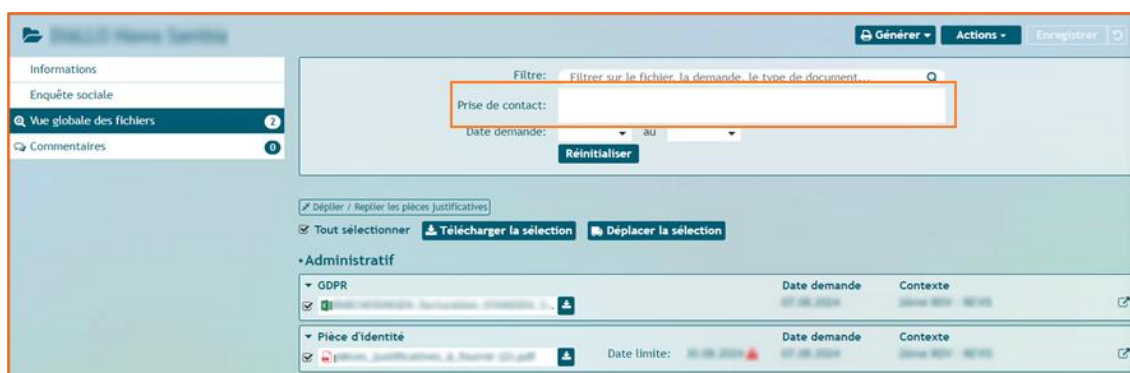
Date demande: 01-08-2024

Contexte: 01-08-2024

Le filtre vous permet de rechercher les documents à partir de toutes les informations qui sont visualisé sur l'écran :

- Le nom de la demande, complet ou non
- Type de document (extension, ...)
- Le nom du dossier, complet ou non
- Le motif prise de contact (Bureau, courrier électronique, VAD, ...)
- La date de la demande

■ Prise de contact



Informations

Enquête sociale

Vue globale des fichiers

Commentaires

Filtre: Filtre sur le fichier, la demande, le type de document...

Prise de contact:

Date demande: au

Réinitialiser

✓ Déplier / Replier les pièces justificatives

✓ Tout sélectionner Télécharger la sélection Déplacer la sélection

• Administratif

GDPR

Pièce d'identité

Date limite: 01-08-2024

Date demande: 01-08-2024

Contexte: 01-08-2024

Vous avez la possibilité de rechercher les documents par type de prise de contact :

- Par exemple si vous souhaitez retrouver tous les documents liés à des visites à domicile, il vous suffit de sélectionner « Visite à domicile (VAD) », la liste des documents s'adapte automatiquement

Filtre:

Prise de contact:

Date demande: 14.10.2024 au

■ **Date de la demande**

Informations
 Enquête sociale
☒ Vue globale des fichiers
☐ Commentaires

Filtre:

Prise de contact:

Date demande: au

☒ Déplier / Replier les pièces justificatives
☒ Tout sélectionner

• Administratif

	Date demande	Contexte
GDPR	07.08.2024	GDPR 10/24
Pièce d'identité	07.08.2024	GDPR 10/24

Vous avez la possibilité de rechercher des documents par date ou période :

- Vous pouvez sélectionner une date (date de début) ou une plage de date

■ **Les autres fonctionnalités**

- Vous pouvez **cumuler les types de recherche** pour trouver les documents souhaités.
- Le bouton « **réinitialiser** » permet de remettre la recherche à « 0 » et d'effectuer une nouvelle recherche.

A partir de cet onglet, il est possible de télécharger :

☒ Déplier / Replier les pièces justificatives
☒ Tout sélectionner

• Finances

Factures / dettes

	Date demande	Contexte
☒	26.09.2024	GFV 10/2024
☒	26.09.2024	GFV 10/2024
☒	30.09.2024	GFV 10/2024
☒	30.09.2024	GFV 10/2024
☒	30.09.2024	GFV 10/2024
☒	14.10.2024	GFV 10/2024

- En masse tous les fichiers, en cliquant sur « Tout sélectionner » puis « Télécharger la sélection »
- Simplement la sélection de quelques fichiers, en sélectionnant les fichiers concernés puis « Télécharger la sélection »
- Un fichier en particulier, en cliquant sur « Télécharger »

Un fichier .zip se télécharge automatiquement, vous pouvez récupérer le/les fichiers sélectionnés.

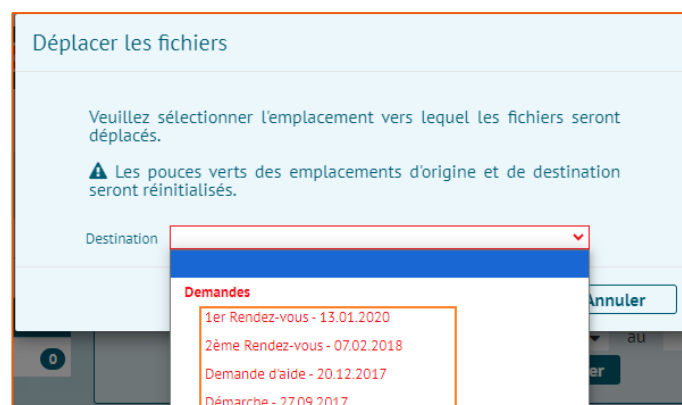
La taille maximale par pièce jointe est 20 Mo.

Il est également possible de déplacer un/des documents d'une demande d'aide à une autre :

1. Sélectionner le / le documents à déplacer et cliquer sur « déplacer la sélection »



2. Une fenêtre s'ouvre et la liste des demandes est disponible :



Remarque

Il peut être utile de nommer les demandes d'aide avec un nom propre et spécifique (1^{er} rendez-vous, demande REVIS, démarche déménagement, etc) afin de pouvoir se repérer dans les demandes lors d'un déplacement de fichier.

4.1.4 Commentaires



Pour ajouter un commentaire, cliquez « Ajouter un commentaire » et « Enregistrer ».

Remarque

- Le nombre de commentaires sera affiché sur le compteur :

- Informations
- Enquête sociale
-  Vue globale des fichiers 8
-  Commentaires 0

- Possibilité de supprimer un commentaire en cliquant sur la poubelle à droite du commentaire concerné

[Ajouter un commentaire](#)

Création le 18/06/2018 à 14:49 par [Hélène Vireux](#) [Pas de rendez-vous aujourd'hui](#)

4.2 L'enquête sociale de référence

L'enquête sociale de référence est l'enquête principale pour tout le dossier. C'est cette enquête qui est automatiquement importé lors de toute nouvelle demande.

Mettre à jour cette enquête en priorité permet de ne pas faire de double saisie.

Au niveau du dossier vous trouverez l'enquête sociale de référence d'un contact :

Générer ▾
Actions ▾
Enregistrer ↻

Informations		
Enquête sociale		
Vue globale des fichiers	8	
Commentaires	0	

Ouvrir toutes les sections | Fermer toutes les sections

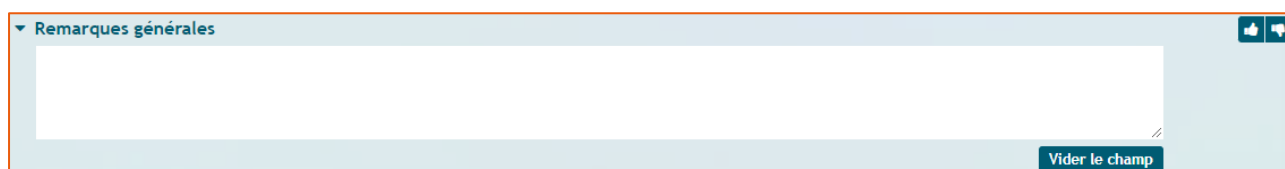
▶ Remarques générales	
▶ Tous les membres du ménage	
▶ Situation familiale	
▶ Situation de logement	
▶ Situation de santé	
▶ Situation administrative	
▶ Situation professionnelle	
▶ Situation financière Moyens disponibles par mois : 0 €	

Ici vous pouvez saisir, consulter et mettre à jour les informations sur le contact.
L'enquête sociale comprend 8 sous-rubriques :

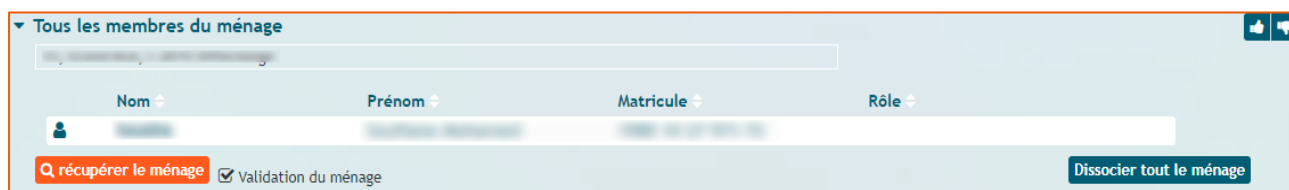
- Remarques générales
- Tous les membres du ménage
- Situation familiale
- Situation de logement
- Situation de santé
- Situation administrative
- Situation professionnelle
- Situation financière

Dans les **Remarques générales**, vous trouverez champ libre :

- Possibilité d'ajouter, de modifier ou de mettre à jour les remarques
- Possibilité de supprimer en masse les remarques en cliquant sur « Vider le champ »

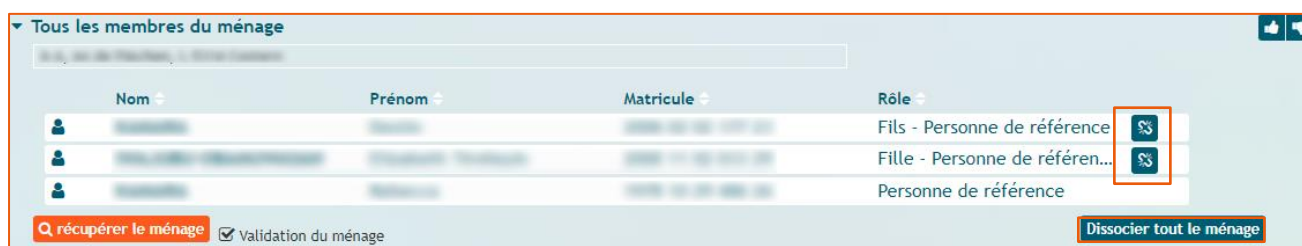


Dans l'onglet **Tous les membres du ménage**, vous pouvez importer ou consulter le ménage du contact en cliquant sur récupérer le ménage. Le ménage est récupéré depuis Gescom



Vous avez la possibilité de dissocier un membre seulement du ménage en cliquant sur le bouton « Dissocier » ou de dissocier tout le ménage en cliquant sur le bouton « Dissocier tout le ménage ».

Vous pouvez vérifier la composition du ménage, si celle-ci est correcte, il faudra cocher la case « Validation du ménage ». Cette case est obligatoire pour pouvoir « Enregistrer » et obtenir le bouton « Action » pour la création de demandes d'aides.



Dans l'onglet **Situation familiale**, 2 onglets sont obligatoires « Situation familiale » et « Famille monoparentale », si ces onglets ne sont pas complétés il sera impossible de cliquer sur le bouton « Enregistrer »

Situation familiale

Situation familiale

Depuis le

Communauté domestique

Famille monoparentale

Informations supplémentaires

adulte(s)

enfant(s) à charge

Vider les champs

Dans l'onglet **Situation de logement**, les 4 premiers champs « Statut d'occupation du logement », « Type de logement », « Logement social » et « Logement encadré » sont obligatoires pour pouvoir « Enregistrer »

Situation de logement

Statut d'occupation du logement

Type de logement

Logement social

Logement encadré

Problème(s) Lié(s) au logement

Informations supplémentaires

Vider les champs

Dans l'onglet **Situation professionnelle**, seul le champ « Occupation » est obligatoire pour « Enregistrer » et créer des demandes d'aides

Situation professionnelle

Niveau scolaire

Occupation

Description

Date de début

Date de fin

+

Informations complémentaires

Informations supplémentaires

Vider les champs

Grâce au « + » vous pouvez renseigner les différentes expériences professionnelles et autre de la personne de référence et/ou des autres personnes du ménage

Situation professionnelle

Niveau scolaire

Occupation

Description

Date de début

Date de fin

+

Informations complémentaires

Informations supplémentaires

Vider les champs

Les onglets **Situation de santé** et **Situation administrative** sont des champs libres.

▼ Situation de santé

Situation de santé

Informations supplémentaires

Vider les champs

Grâce au menu déroulant du champ « situation de santé », vous pouvez ajouter des informations spécifiques à la problématique actuelle de la personne de référence et/ou des autres membres du ménage.

L'onglet **Situation financière** consiste en trois tableaux : Les *revenus mensuels*, les *dépenses mensuelles* et les *dettes*.

▼ Situation financière Moyens disponibles par mois : 170 €

Revenus mensuels 2450 €

Poste de revenu	Montant	Commentaire
Salaire	1800	
Subsides scolaires	250	
Salaire	400	2ème occupant

Dépenses mensuelles 2280 €

Poste de dépense	Montant	Commentaire
Loyer sans charges	1400	
Frais d'alimentation	500	
Gaz / Mazout	100	
Frais d'essence	200	
Autre	80	Internet

Dettes 5000 €

Poste de dette	Montant	Commentaire
Prêt voiture	5000	

Informations supplémentaires

Vider les champs

En haut de chaque tableau vous trouverez un calcul des totaux. Le résultat total des revenus moins le total des dépenses est affiché en haut de l'onglet « Moyens disponibles par mois ».

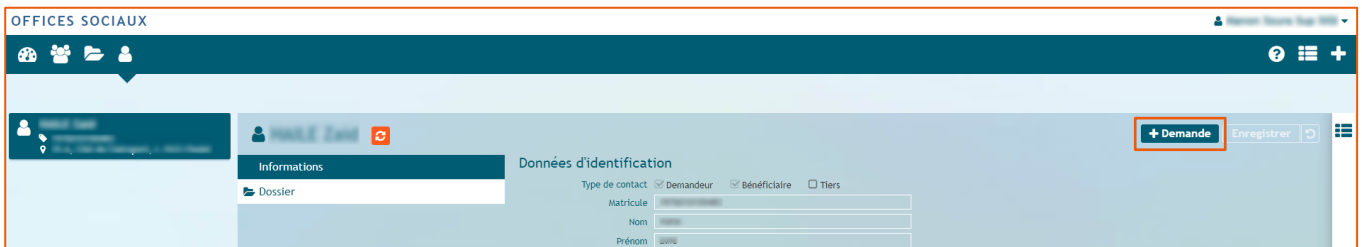
Une fois tous les champs obligatoires remplis, vous aurez la possibilité d'enregistrer l'enquête sociale de référence et le bouton « Action » pour créer les demandes d'aides apparaîtra.

4.3 Les demandes d'aides

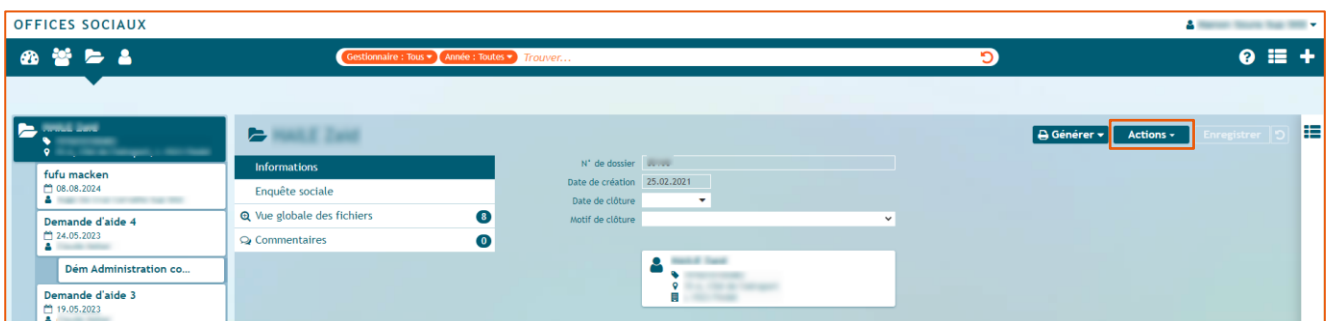
Dans une « Demande d'aide » vous avez la possibilité de noter les résumés de vos entrevues avec vos demandeurs et préciser les prestations effectuées ou proposées.

Vous pouvez ajouter une nouvelle demande d'aide :

- Soit via la page du contact :



- Soit via le dossier du Contact :



Remarque

L'ajout de nouvelles demandes est uniquement possible sous les conditions suivantes :
La personne habite dans la commune pour l'office social concernée, le contact est actif, le dossier n'est pas clôturé. Si une de ces trois conditions n'est pas valide, le bouton pour ajouter une nouvelle demande d'aide ne sera pas disponible.

Une demande d'aide est divisée en sous-registre :

- Informations
- Pièces Justificatives
- Prestations
- Enquête sociale
- Pièces jointes
- Commentaires

4.3.1 Information

L'onglet information comporte les informations de base d'une demande d'aide



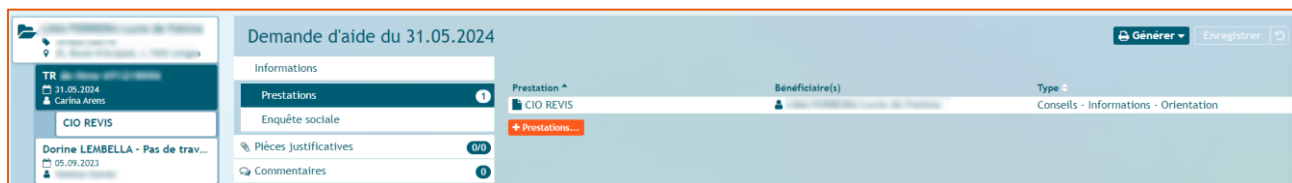
The screenshot shows the 'Nouvelle demande d'aide' form. The left sidebar contains a 'Nouvelle demande' section with three items: 'Demande d'aide', 'Entretien psychosocial', and 'Demande d'aide'. The main form area has a title 'Nouvelle demande d'aide' and an 'Enregistrer' button. The form fields are numbered 1 through 8:

- 1: N° de la demande (input field)
- 2: Objet de la demande (input field, default 'Demande d'aide')
- 3: Date de la demande (dropdown menu, default '11.06.2024')
- 4: Prise de contact (dropdown menu)
- 5: Gestionnaire (dropdown menu, default 'Personne chargée de la demande')
- 6: Date de dépôt (dropdown menu)
- 7: Problématique (input field)
- 8: Description (text area)

1. Le numéro de la demande : numéro généré automatiquement par le système
2. L'objet de la demande. L'objet est par défaut « Demande d'aide ». Vous avez la possibilité de le modifier afin d'y indiquer un texte qui est plus explicatif pour vous. L'objet sera repris dans le kanban à gauche
3. La date de la demande, par défaut la date du jour sera utilisée. Cette information est modifiable, elle est importante dans le cadre des statistiques annuelles et dans le dashboard / extraction.
4. Le type de prise de contact
5. Le gestionnaire correspond par défaut à la personne qui a créé la demande. Chaque utilisateur a la possibilité de s'inscrire lui-même comme nouveau gestionnaire en cas de besoin
6. La date de dépôt : la date de dépôt est utile pour suivre les demandes financières et matériel.
7. La ou les problématiques. La saisie d'une problématique est la seule information à remplir obligatoirement pendant la création d'une nouvelle demande. Des choix multiples sont possibles
8. La description est un champ libre qui permet la saisie d'information supplémentaire

4.3.2 Prestation

L'onglet prestation vous affiche la liste des prestations qui sont déjà liées à la demande ainsi que leurs informations de base (libellé de la prestation, bénéficiaire, type de la prestation).



The screenshot shows the 'Demande d'aide du 31.05.2024' form. The left sidebar contains a 'Demande d'aide' section with three items: 'Demande d'aide', 'Entretien psychosocial', and 'Demande d'aide'. The main form area has a title 'Demande d'aide du 31.05.2024' and buttons 'Générer' and 'Enregistrer'. The form is divided into tabs: 'Informations', 'Prestations', 'Pièces justificatives', and 'Commentaires'. The 'Prestations' tab is active, showing a table with columns: 'Prestation', 'Bénéficiaire(s)', and 'Type'. The table contains one row with the following data:

Prestation	Bénéficiaire(s)	Type
Enquête sociale	CIO REVIS	Conseils - Informations - Orientation

Below the table, there is a button '+ Prestations...'.

- Pour ajouter une prestation cliquez sur « Prestations »
- L'écran de sélection affiche les cinq catégories de prestations.

Sélectionner une ou plusieurs prestations

Annuler Sélectionner

Éléments disponibles

Aucun élément sélectionné

↕

↕

▸ Aide financière

▸ Aide matérielle

▸ Conseils - Informations - Orientation

▸ Démarches

▸ Soutien

- Vous pouvez afficher les prestations d'une catégorie en cliquant sur son titre

Sélectionner une ou plusieurs prestations

Annuler Sélectionner

Éléments disponibles

Aucun élément sélectionné

✓

✓

▸ Aide financière

▾ Aide matérielle

Accès épicerie sociale

Articles pour bébé

Banque Alimentaire

Cent Buttek

Chèque serv. risque de pauvreté

Cours/formation GICEA

Kleederstuff / Vestiaires

Kulturpass

Mobilier

Transport à titre gratuit

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

- Pour ouvrir / fermer toutes les sections, utilisez les icônes suivantes
- Cliquez sur une prestation pour la sélectionner



Sélectionner une ou plusieurs prestations

Annuler Sélectionner

Dém Administration communale

Dém Adresse de référence

Dém Affaires étrangères

Dém Aide familiale

Dém Aides financières

0

0

0

0

0

3 éléments sélectionnés

Dém Allocation / Prime comm.

Loyer

Tiers payant social

- Si vous voulez quitter cet écran sans faire de modification, cliquez sur « Annuler »
- Si vous voulez confirmer votre choix, cliquez « Sélectionner »
- Une fois revenu à l'écran des prestations de la demande, les nouvelles prestations sont affichées :

Demande d'aide du 02.01.2024

Générer Enregistrer

Informations

Prestations 3

Enquête sociale

Pièces justificatives 2/5

Commentaires 0

Prestation ^

Bénéficiaire(s)

Type ^

Dém Allocation / Prime comm.

0

0

Démarches

Loyer

0

0

Aide financière

Tiers payant social

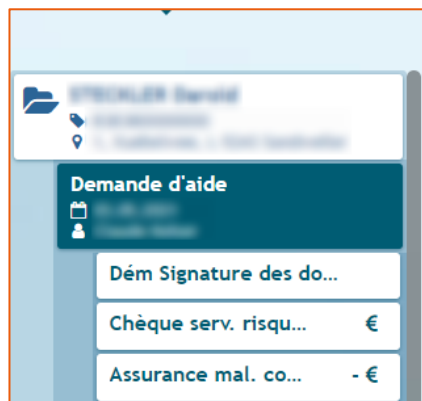
0

0

Aide financière

+ Prestations...

- Confirmez en cliquant sur « Enregistrer »
- Les prestations seront ajoutées au dossier et visible dans le kanban



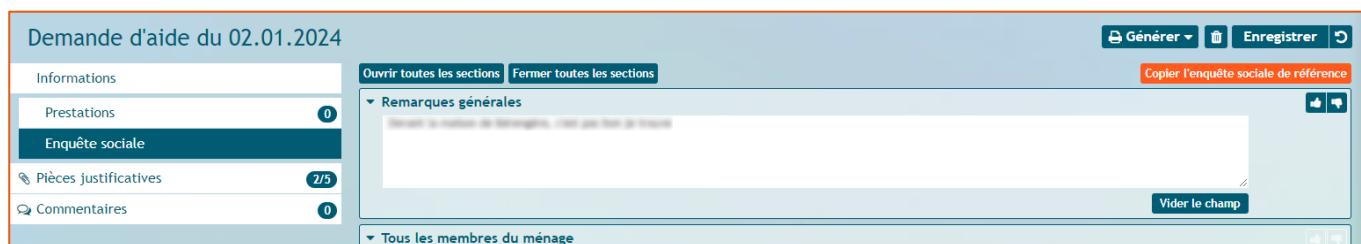
Remarque

Vous trouverez plus de détails sur la gestion des prestations dans le chapitre 4.4
Vous avez la possibilité de changer l'objet de la prestation dans le champ « objet de la prestation »

4.3.3 Enquête Sociale

Chaque demande d'aide dispose d'une enquête sociale de référence. Lors de la création d'une nouvelle demande les informations de cette enquête sociale de référence seront reprises au niveau de la demande. Si l'enquête de référence est modifiée, les enquêtes situées au niveau des demandes ne seront pas modifiées et conserveront leur état au moment de la création de la demande. Vous avez la possibilité de copier l'enquête sociale de référence vers l'enquête du dossier.

- Pour reprendre l'enquête sociale de référence cliquez sur « Copier l'enquête sociale de référence »



- Il est impossible de modifier le contenu de l'enquête sociale du dossier. La seule exception est la première section « Remarques générales » qui est un champ libre

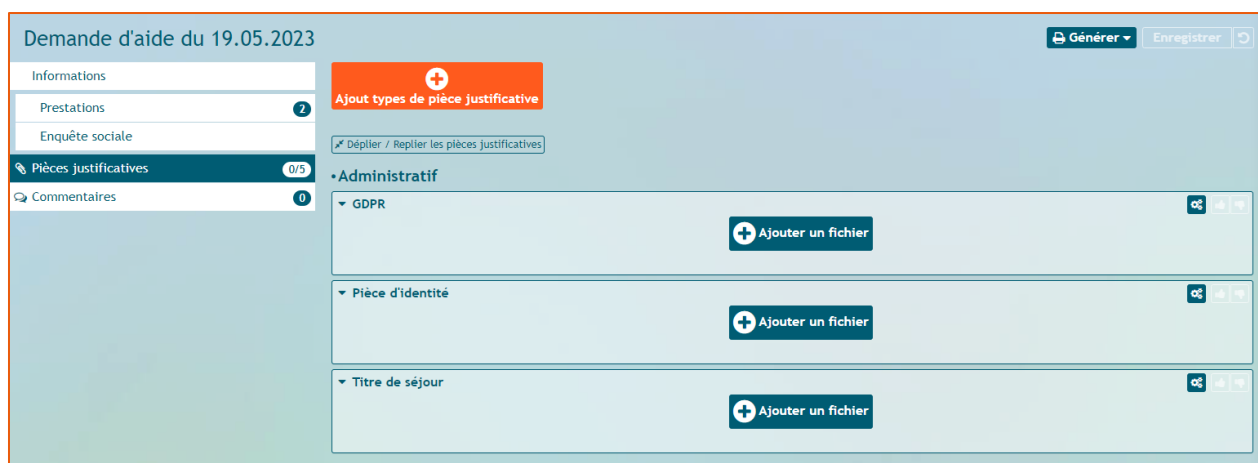


4.3.4 Autres onglets

Les deux autres onglets que vous retrouverez dans une demande d'aide sont les suivantes :

- **Pièces justificatives**

Fonction qui permet de créer une checklist des pièces justificatives à fournir par le demandeur dans le cadre de sa demande d'aide et d'insérer les documents dès que le demandeur les fournis. Pour plus d'informations consulter le point 4.5.

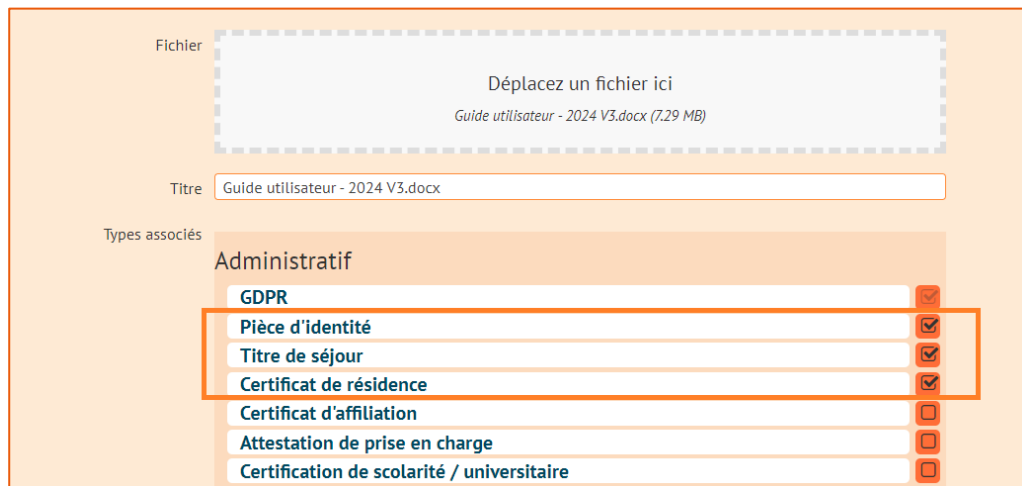


« Ajouter des pièces justificatives » vous permet de sélectionner les catégories et types de documents concernés par la demande :

- Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs types dans une ou plusieurs catégories.



Lors de l'ajout d'une pièce, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs « types associés » :



- Fichier : vous pouvez télécharger un document en cliquant dans le carré ou en glissant votre document dans le carré
- Titre : le titre par défaut est celui du document téléchargé, vous pouvez le modifier (ce titre sera alors enregistré)
- Type associé : vous pouvez classer le document dans plusieurs types associés, le document se duplique dans chaque type sélectionné

▪ Commentaires

Possibilité d'ajouter, modifier ou supprimer des commentaires



4.4 Les prestations

4.4.1 Types de prestations & généralités

Les prestations existantes sont divisées en 5 typologies différentes :

Aides financières – qui regroupent les prestations de type avance ou secours

Aides matériels – prestations du type « bon »

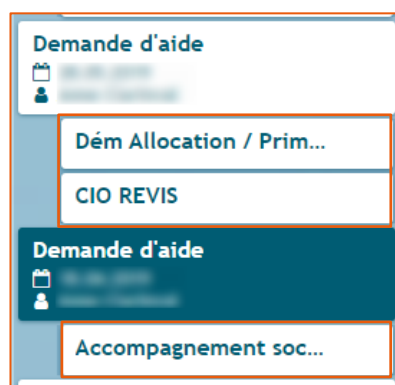
Conseil – Information – Orientation, Démarches & Soutien comportent des prestations non-financières. Les prestations présentes dans les deux typologies Conseil – Information – Orientation & Démarches sont presque identiques (exemple : REVIS existe dans les deux).

Conseil – Information – Orientation est utilisé dans le cadre d'aide informative alors que *Démarches* est utilisé dans le cas où un acte administratif a été fait concernant ce sujet. Afin de les distinguer dans les dossiers des demandeurs, chaque libellé de prestation commence avec une abréviation de la typologie : « CIO » pour les prestations du type Conseil-Information-Orientation & « Dém » pour les Démarches (CIO – REVIS & Dém - REVIS).

Soutien comprend toutes les prestations non-financier qui sont plutôt de nature d'accompagnement social (exemple : Suivi Logement, Gestion financière...)

En fonction de la prestation choisie le nombre de sous-registre et de champ disponible est différent. Plus de détails concernant la structure et le fonctionnement des prestations se trouve dans les chapitres suivants.

Chaque demande d'aide peut comporter de zéro à plusieurs prestations de chaque type. Dans le kanban à gauche ils représentent le 3ème niveau :

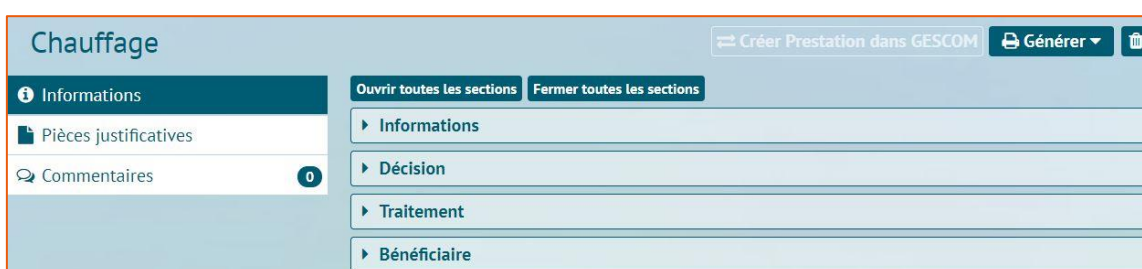


Les kanbans comportent toujours le libellé de la prestation. La présence d'un signe « € » indique s'il s'agit d'une aide financière ou matérielle. La 3ème information qui est, le cas échéant visible est la décision : « tiret » dans le cas où il n'y a pas eu de décision, 👍 en cas d'accord, 👎 en cas de refus.

4.4.2 Général

L'onglet « Informations » d'une prestation comporte les blocs informatifs suivants :

- Informations de base de la prestation affichée
- Le cas échéant : informations concernant la décision
- Le détail du traitement (exemple : le montant, la validité, etc...)
- Le ou les bénéficiaire(s) de la prestation

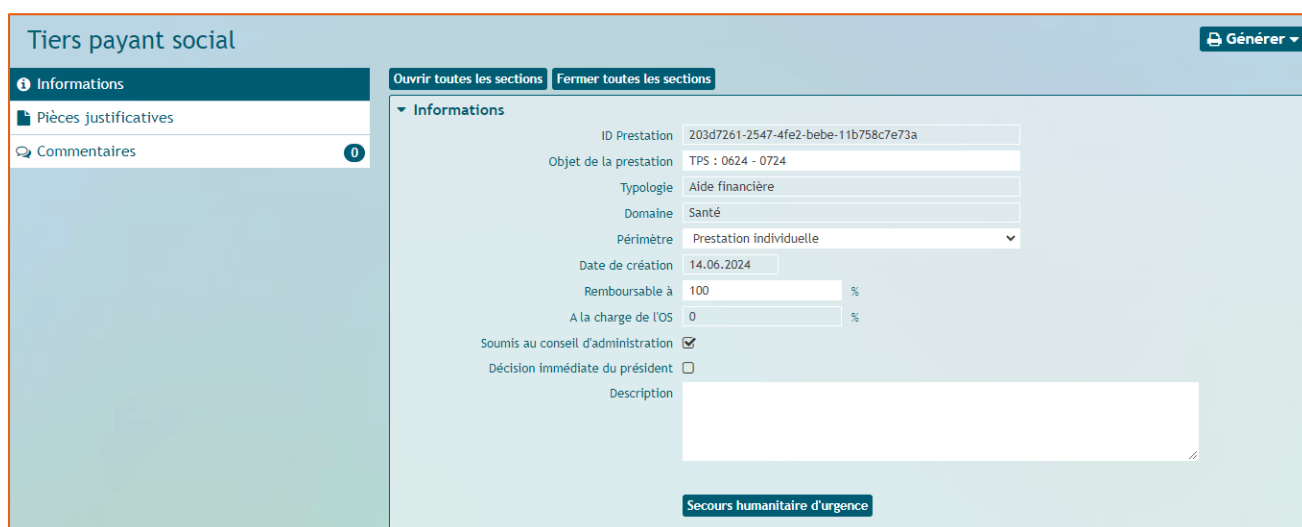


Par défaut toutes ces sections sont ouvertes. En utilisant les boutons « Ouvrir toutes les sections » ou « Fermer toutes les sections » vous pouvez fermer / rouvrir les onglets.

Vous trouverez plus de détails concernant tous les éléments d'une prestation à l'intérieur des sections.

4.4.2.1 Informations

Dans le bloc « Informations » vous trouverez les champs suivants :



The screenshot shows a web interface for 'Tiers payant social'. On the left is a sidebar with 'Informations' (selected), 'Pièces justificatives', and 'Commentaires' (with a '0' badge). The main area has buttons 'Ouvrir toutes les sections' and 'Fermer toutes les sections'. Below is the 'Informations' section with the following fields:

- ID Prestation: 203d7261-2547-4fe2-bebe-11b758c7e73a
- Objet de la prestation: TPS : 0624 - 0724
- Typologie: Aide financière
- Domaine: Santé
- Périmètre: Prestation individuelle (dropdown)
- Date de création: 14.06.2024
- Remboursable à: 100 %
- A la charge de l'OS: 0 %
- Soumis au conseil d'administration: ☒
- Décision immédiate du président: ☐
- Description: (empty text area)

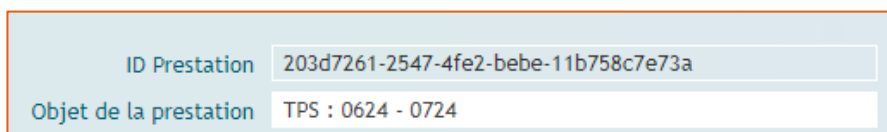
At the bottom right of the form is a button labeled 'Secours humanitaire d'urgence'.

- *ID Prestation : numéro de prestation généré automatiquement*
- *Objet de la prestation : le fonctionnement de ce champ est identique à celui du champ « objet » d'une demande d'aide. Par défaut l'objet correspond au libellé de la prestation, mais il est possible d'y indiquer un libellé qui vous paraît plus parlant. Ces modifications seront visibles dans le kanban*

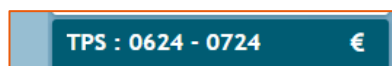
Remarque

Adapter l'objet de la prestation en fonction de la situation et nommer précisément la prestation permet de faciliter les recherches ultérieures et de décrire plus précisément en un coup d'œil les prestations qui devront être soumises au CA.

De plus, le périmètre « individuel » ou collectif » est important à renseigner pour que vous puissiez faire des analyses ultérieures plus fine sur les types de prestation les plus sollicités.



This close-up shows the 'ID Prestation' field with the value '203d7261-2547-4fe2-bebe-11b758c7e73a' and the 'Objet de la prestation' field with the value 'TPS : 0624 - 0724'.



This close-up shows a button with the text 'TPS : 0624 - 0724' and a Euro symbol (€) on the right.

- *Typologie* financière, matérielle, etc...
- *Domaine* : indépendamment du fait qu'une prestation est de la nature financière ou non-financière chaque prestation est dédiée à un domaine thématique (exemple : Logement, Juridique, Enfance etc...)
- *Périmètre* : deux valeurs sont possibles « Prestation individuelle » et « Prestation collective ». En fonction de la prestation choisie une de ces deux valeurs.
 - **Individuel** : la prestation s'applique à une personne spécifique dans le ménage : une facture orthodontique, facture kiné, ...
 - **Collectif** : la prestation d'applique à l'ensemble des membres du ménage (même si le ménage ne comporte qu'une personne) Ex le loyer, les bons alimentaires.

Si vous avez indiqué qu'il s'agit d'une prestation « Individuelle » vous avez la possibilité de modifier le bénéficiaire de la prestation (par défaut = le demandeur).

- *Date de création* : le date à laquelle la prestation a été ajouté à la demande d'aide
- *Remboursabilité & Prise en charge par l'OS* : seule la ligne remboursable est modifiable. Par défaut chaque prestation financière que vous ajoutez au dossier d'un demandeur est défini comme « 100% remboursable ».

À tout moment vous pouvez adapter le pourcentage de la partie remboursable et un calcul automatique va mettre à jour la prise en charge de l'OS.

Remarque

Ces deux champs n'existent pas pour les prestations non-financières.

- *Soumis au conseil d'administration (CA) & décision immédiate du président* : soumis au conseil d'administration est coché par défaut pour chaque nouvelle prestation financière et pour la prestation non-financière « Dém – Adresse de référence ». Il est possible de cocher ou de décocher la case

Le deuxième champ « Décision immédiate du président » sera uniquement disponible si la prestation est marquée comme soumis au CA.

L'onglet « Décision » est uniquement disponible s'il est soumis au CA.

Les 3 cas possibles :

Cas 1 – Pas soumis au CA	Cas 2 – Soumis au CA pour décision	Cas 3 - Soumis au CA pour ratification d'une décision immédiate du président
La case « Soumis au conseil d'administration » n'est pas cochée donc l'onglet « Décision » n'est pas visible	La case « Soumis au conseil d'administration » est cochée et l'onglet « Décision » est visible	Les cases « Soumis au conseil d'administration » et « Décision immédiate du président » sont cochées et l'onglet « Décision » est visible + l'onglet « Date de ratification » apparaît

- *Description* : Champ libre qui permet de saisir plus de détails concernant cette prestation
- *Secours humanitaire d'urgence* : Ce champ sert à indiquer s'il s'agit d'une prestation prise en compte par le Ministère. Si la case est cochée, l'onglet sera affiché en vert et un 2^{ème} champ s'affiche pour y indiquer la date d'accord du ministère.

Lorsque l'onglet « Secours humanitaire d'urgence » est sélectionné alors l'onglet « Décision » disparaît

Secours humanitaire d'urgence

Date d'accord du ministère
14.06.2024 ▼

Lorsque la prestation est « **Tiers Payant Social** », plusieurs informations s'ajoutent :

- Dans la partie « *Décision* », les informations du bénéficiaire s'affichent en plus du « motif de décision »
- La décision peut concerner plusieurs membres du ménage, la liste des membres du ménage s'affiche dans la zone « Bénéficiaires »

▼ Bénéficiaire(s)			
	Nom	Prénom	Matricule
☒			
			Fille - Personne de référence
☒			
			Personne de référence

- Vous pouvez sélectionner les personnes concernées, elles apparaîtront alors dans la zone de « décision » ainsi que celle de « *traitement* » **uniquement si le pouce vert est sélectionné pour chaque personne**

Décision

Date de décision : 04.11.2024

Nom	Prénom	Matricule	Décision	Motif	Gescom

Objet de la décision ☐

Nous vous invitons à prendre contact sous les 40 jours avec votre assistant(e) social(e) afin de convenir avec lui(elle) d'un plan d'attribution des aides qui vous ont été accordées. Passé ce délai, votre demande ne sera plus prise en considération.

Signature ☒ secrétaire ☒ président

Traitement

Tiers

TPS

Nom	Prénom	Matricule	Montant	Nombre de page	Date début validité	Date fin validité
			150.00	2	05.11.2024	31.12.2024
			150.00	2	05.11.2024	30.11.2024

Mode de remboursement

Montant à rembourser : 300.00 €

Date de début de remboursement :

Remboursement échelonné ☒

Montant : 0.00 € Fréquence :

Type de cession : Indemnités de maternité

Destinataire de cession

- Dans la partie « *Traitement* », les informations du bénéficiaire s'affichent uniquement si le pouce vert de décision est sélectionné
- La date de début de validité et fin de validité apparaît et peut être rempli. Les dates de début et de fin de validité sont obligatoires pour imprimer les étiquettes.

Décision

Date de décision : 04.11.2024 ▼

Nom	Prénom	Matricule	Décision	Motif	Gescom

Objet de la décision ☐

Nous vous invitons à prendre contact sous les 40 jours avec votre assistant(e) social(e) afin de convenir avec lui(elle) d'un plan d'attribution des aides qui vous ont été accordées. Passé ce délai, votre demande ne sera plus prise en considération.

Signature ☒ secrétaire ☒ président

Traitement

Tiers Choisir

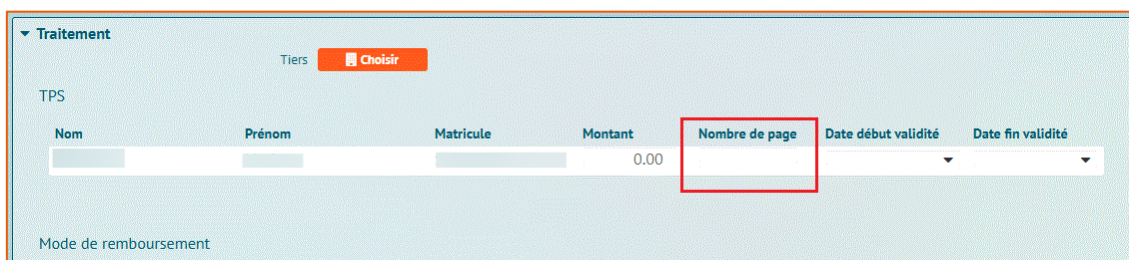
TPS

Nom	Prénom	Matricule	Montant	Nombre de page	Date début validité	Date fin validité
			0.00		▼	▼

Attention

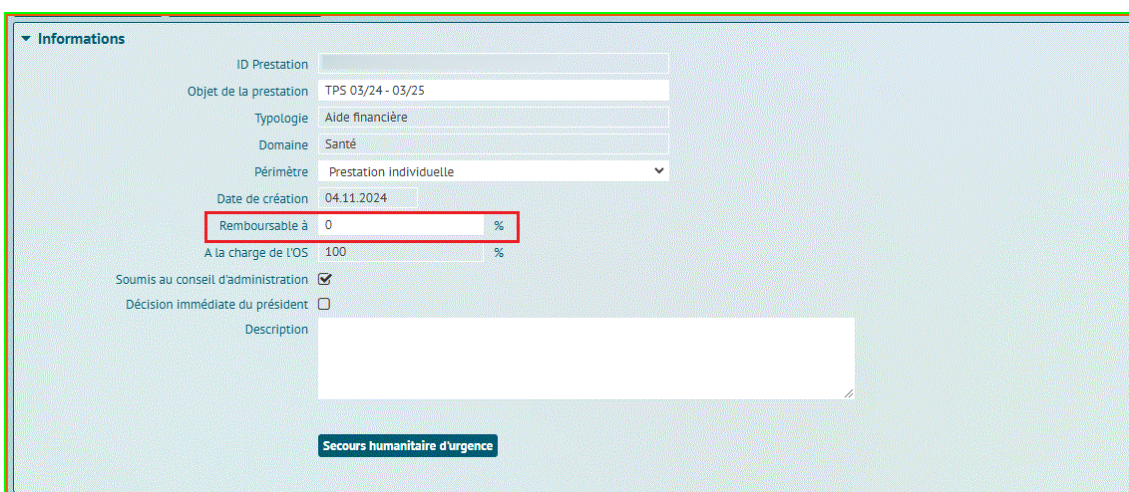
Après avoir activé le pouce vert pour imprimer les étiquettes, il faut décocher ce pouce pour que la prestation apparaisse dans la liste des prestations à faire valider par le conseil d'administration

- Il est possible d'indiquer le nombre de page d'étiquette que vous souhaitez imprimer (une page = 18 étiquettes) :



Il est possible d'ajouter des informations sur le remboursement du TPS :

- Si un remboursement est attendu, il est obligatoire d'indiquer un % de remboursement dans la zone « *informations* », champ « *Remboursable à* »



Le % de remboursement est indiqué, le/les pouces verts sont sélectionnées, il est alors possible de remplir la zone de traitement :

- Date de début de remboursement
- Possibilité d'indiquer le paiement échelonné : « remboursement échelonné », « Montant », « fréquence »

Tiers

Choisir

TPS

Nom	Prénom	Matricule	Montant	Nombre de page	Date début validité	Date fin validité
			150.00	2	05.11.2024	31.12.2024
			150.00	2	05.11.2024	30.11.2024

Mode de remboursement

Montant à rembourser

300.00 €

Date de début de remboursement

30.11.2024

Remboursement échelonné

☒

Montant

30.00 €

Fréquence

Mensuelle

Type de cession

Destinataire de cession

Choisir

Faillite

Curateur

Choisir

A la charge de l'OS

Montant

0.00 €

- En remplissant le montant total à rembourser pour chaque bénéficiaire, il est également possible de pousser la prestation vers Gescom, afin de d'indiquer toutes les informations liées à la prestation au service financier de votre Office sociale

Décision

Date de décision

04.11.2024

Nom	Prénom	Matricule	Décision	Motif
			☒	
			☒	

Objet de la décision

☐

Nous vous invitons à prendre contact sous les 40 jours avec votre assistant(e) social(e) afin de convenir avec lui(elle) d'un plan d'attribution des aides qui vous ont été accordées. Passé ce délai, votre demande ne sera plus prise en considération.

Signature

☒ secrétaire ☒ président

Gescom

GESCOM

GESCOM

Tiers

Choisir

TPS

Nom	Prénom	Matricule	Montant	Nombre de page	Date début validité	Date fin validité
			150.00	2	05.11.2024	31.12.2024
			150.00	2	05.11.2024	30.11.2024

Créer Prestation dans GESCOM

Annuler

Confirmer

Prestation : Tiers payant social

ID prestation : dca37dc0-50d3-4967-b371-93854b64940d

Montant de la prestation : 150.00 €

Date de création : 04.11.2024

Montant à rembourser : 150.00 €

Demander (Bénéficiaire GESCOM)

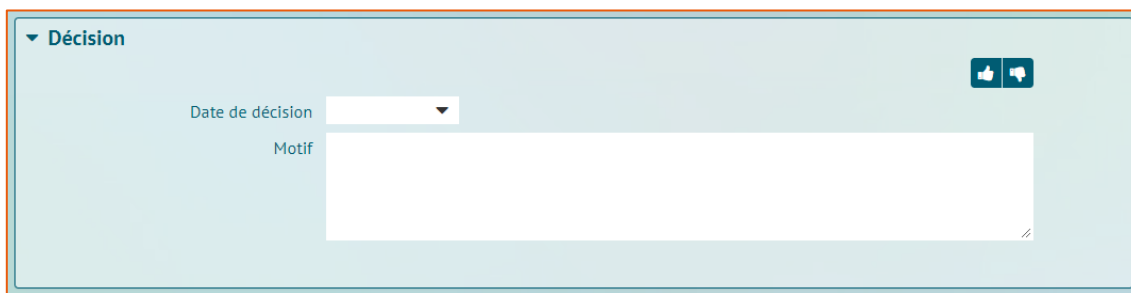
Remarque

Il est toujours utile de nommer les prestations par le type de prestation et la période, exemple : TPS 03/22 – 03/24
Personnaliser l'objet de la prestation permet de retrouver plus facilement celle-ci dans le kanban (bandeau de gauche)

N'oubliez pas d'enregistrer après chaque action que vous faites, les écrans se mettent alors automatiquement à jour en fonction de votre sélection.

4.4.2.2 Décision

L'onglet « Décision » est disponible pour toutes les prestations lorsque la case « Soumis au conseil d'administration » est cochée.



Cette partie est constituée d'un champ pour saisir la date de décision et d'un champ libre pour la saisie du motif. Les pouces à droite permettent d'indiquer la décision, pouce vert ou pouce rouge.

Si vous sélectionnez directement le pouce vert, la date de la décision sera automatiquement remplie avec la date du jour.

4.4.2.3 Traitement

Pour tous les types de prestations, il est possible d'indiquer un tiers, par exemple, spécifier un fournisseur pour un bon de secours. Dès que vous cliquez sur l'onglet « Choisir » une fenêtre s'ouvre :

Sélectionner un tiers

Sélection tiers

Nom

N°

Rue

Code postal

Localité

Commune

Lancer la recherche

Effacer les critères

- Chaque contact qui a été créé comme « Administration » ou « Société » est disponible (voir chapitre 3.4)
- Saisissez vos critères de recherche, puis cliquez sur « Lancer la recherche »
- Les résultats sont affichés à droite
- Cliquez sur le tiers souhaité puis « Sélectionner »

1 contact trouvé

CACTUS

Pas d'adresse

OS

Pour les aides matérielles, l'onglet traitement comporte 4 champs :

Traitement

1. Tiers

Choisir

2. Montant de la prestation

0.00 €

Bon de secours

Date de début de validité

3.

Date de fin de validité

4.

Informations supplémentaires

1. La possibilité de définir un tiers
2. Un champ pour spécifier le montant de la prestation
3. et 4. Deux champs qui permettent de saisir la plage de validité

➔ Toutes ces informations sont imprimées sur le document « bon de secours »

Il existe un bloc spécifique pour les prestations de type « Tiers payant sociales » :

TPS

1. Nombre d'étiquettes

2. Date de début de validité

3. Date de fin de validité

1. Indiquer le nombre d'étiquettes à générer
2. et 3. La plage de validité à imprimer sur les étiquettes

Pour les prestations financières ils existent 1 à 2 blocs supplémentaires

- « A la charge de l'OS »
- « Mode de remboursement »

Mode de remboursement

Montant à rembourser 0.00 €
Date de début de remboursement
Remboursement échelonné
Type de cession
Destinataire de cession Choisir
Faillite
Curateur Choisir

A la charge de l'OS
Montant 0.00 €

- Chaque prestation qui est ajoutée au dossier est par défaut indiquée comme « remboursable à 100% »

Remboursable à 100 %
A la charge de l'OS 0 %

- Dans ce cas le bloc « Mode de remboursement » est disponible pour indiquer le détail.
- Si vous indiquez qu'il s'agit d'un secours 100% à la charge de l'OS la partie « Mode de remboursement » disparaît
- S'il s'agit d'une prestation qui n'est que partiellement remboursable, les deux blocs sont disponibles dans le traitement. En fonction du pourcentage à la charge de l'OS et du montant total de la prestation, le montant à la charge de l'OS sera rempli de manière automatique :

A la charge de l'OS
Montant 500.00 €

- ➔ Exemple avec 50% à la charge de l'OS d'une prestation de 1000€. Les 500€ à payer par l'OS sont calculés automatiquement. De même pour le montant à rembourser.

Si la prestation n'est pas un secours pris en charge à 100% par l'OS, vous pouvez définir dans le « Mode de remboursement » le détail du remboursement (quand & comment) :

Mode de remboursement

☐ Cession
 ☐ Engagement personnel

1. Montant à rembourser

1000.00 €

2. Date de début de remboursement

01.01.2024

Description

3. Remboursement échelonné

☒

4. Montant

100.00 €

Fréquence

Mensuelle

1. Le montant à rembourser est calculé automatiquement
2. Le deuxième champ permet de définir la date à partir de quand le remboursement doit commencer
3. et 4. Si vous indiquez qu'il s'agit d'un remboursement échelonné les champs pour indiquer le montant par tranche et la fréquence apparaissent

S'il s'agit d'une cession, vous avez la possibilité de définir la source et le cas échéant le destinataire :

Type de cession

Destinataire de cession

Choisir

- Sélectionnez le type de cession dans la liste déroulante
- L'ajout d'un destinataire suit le même principe que l'ajout des tiers (voir au début du chapitre).

4.4.2.4 Bénéficiaire

Par défaut le demandeur d'une prestation est indiqué comme le bénéficiaire de la prestation. Si le périmètre de la prestation est « individuelle » vous pouvez adapter le bénéficiaire. S'il s'agit d'une prestation « collective » il est impossible de modifier le bénéficiaire. L'ensemble du ménage est considéré comme bénéficiaire. Le périmètre peut toujours être adapté suivant le besoin.

Bénéficiaire

Demandeur



Modifier bénéficiaire

Pour modifier un bénéficiaire, cliquez sur « Modifier bénéficiaire » et un nouvel écran apparaît pour ajouter un enfant ou un conjoint.

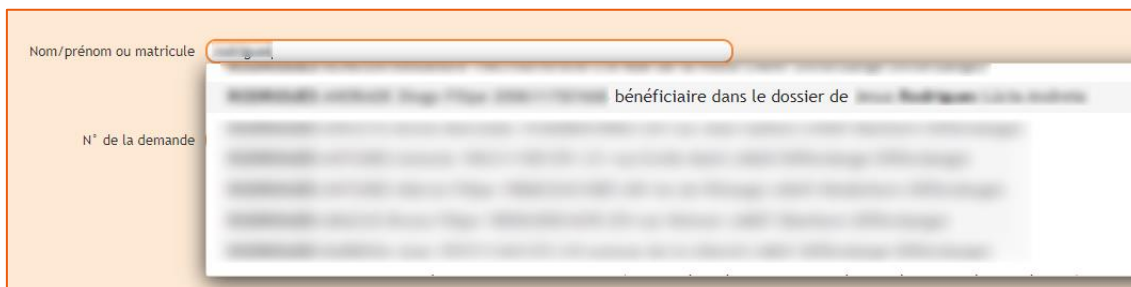
Ce système nécessite l'authentification RNPP et retourne le conjoint ou les enfants éventuels du demandeur d'aide :

Choisissez la personne souhaitée et cliquez sur « Sélectionner »

Le nom du bénéficiaire sera affiché en bas du nom du demandeur

Le nom du bénéficiaire sera affiché sur tous les documents (exemple : sur les étiquettes TPS)

Dans la recherche des dossiers, vous pouvez indiquer le nom d'un bénéficiaire et vous arrivez dans le dossier social d'origine du demandeur :



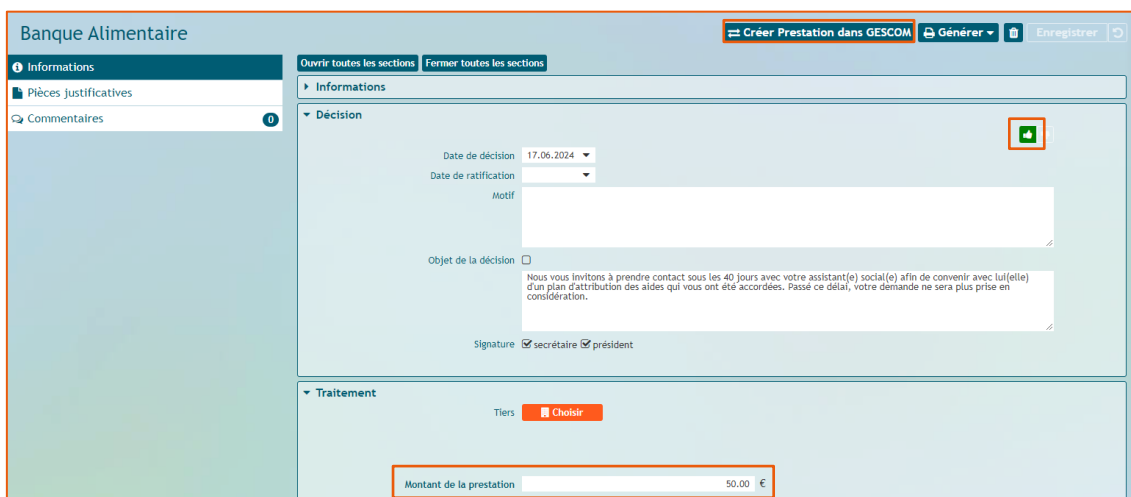
4.4.3 Synchronisation avec Gescom

La gestion des dossiers sociaux permet de synchroniser une prestation financière avec Gescom. Si vous lancez cette synchronisation les informations de la prestation (bénéficiaire, montant, nature) sont poussés vers Gescom.

Les préconditions suivantes sont à remplir afin de synchroniser une prestation avec Gescom :

- Le bénéficiaire existe déjà en Gescom
- Il s'agit d'une prestation financière
- Un montant est saisi
- La prestation est soit accordée par le président, soit par le conseil

Voici l'exemple avec une prestation financière qui comporte un montant de 50€ et qui est accordé par le conseil, le bouton « Créer prestation en Gescom » est actif :



Si vous cliquez sur le bouton « Créer Prestation dans GESCOM » un écran de confirmation apparaît :

Créer Prestation dans GESCOM

Annuler Confirmer

Prestation : Banque Alimentaire

ID prestation : 1a8fa7dc-cd2e-4650-826d-6a3dc969aee8

Montant de la prestation : 50.00 €

Date de création : 26.09.2022

Montant à rembourser : 50.00 €

Demandeur (Bénéficiaire GESCOM)

Vous pouvez « Confirmer » la synchroniser. Il est toujours possible « d'Annuler »

Remarque

La liste des natures dans Gescom « Suivi de l'aide sociale » est plus détaillée que la liste des prestations financières dans gestion des dossiers sociaux. Une prestation financière dans gestion des dossiers sociaux peut avoir plusieurs natures correspondantes en Gescom. Sur base des natures les plus utilisées une liste des natures « par défaut » est mise en place.

Le secrétaire doit toujours vérifier et, le cas échéant, modifier la nature dans Gescom. Un tableau du mapping, qui est actuellement en vigueur se trouve dans l'annexe.

Lorsque la prestation est créée avec succès, l'onglet « Traitement » de la prestation comporte les informations suivantes :

- Une barre de progression qui permet à l'assistant de suivre si le paiement est déjà lancé
- En cas d'une prestation remboursable une deuxième barre permet de voir l'avancement des remboursements par le demandeur

Banque Alimentaire

Informations

Pièces justificatives

Commentaires

Traitement

Suivi des paiements

Montant à payer

50.00 €

Montant à rembourser

50.00 €

En Gescom vous pouvez retrouver la prestation. Tant que la comptabilisation n'a pas été réalisée, il est possible de modifier la « Nature du secours »

Suivi de l'Aide Sociale

Organisme

Exercice

Numéro

Civilité

Nom

Prénom

Date naissance

Matricule

Adresse

Bénéficiaire

Dossier CRM

Bénéficiaire

Prestations

Comptabilité

Année	D. demande	Nature du secours	Mnt. Accordé	Tot Dépenses	Tot Recettes	Solde	N. prestation CRM
2019	02.07.2019	Avances remboursables: Bénéfici	50.00	0.00	0.00	0.00	

Une fois le paiement effectué et comptabilisé dans Gescom, la barre montant à payer apparait en vert. En passant avec la souris sur la ligne verte, un pop-up apparait avec le nom du tiers.



The screenshot shows the 'Argent de poche' (Pocket Money) interface. On the left, there's a sidebar with user information for 'TEST Père' and a list of transactions including 'Frais de justice' and 'Argent de poche'. The main area is titled 'Argent de poche' and has tabs for 'Informations', 'Pièces justificatives', and 'Commentaires'. The 'Traitement' section shows 'Suivi des paiements' with a 'Montant à payer' of 50.00 € and a 'Montant à rembourser' of 50.00 €. A 'Générer' button is in the top right.

Si un remboursement est effectué dans Gescom le montant remboursé est mis à jour. Chaque étape de remboursement sera identifiable. Voici l'exemple d'un premier remboursement de 25€.



This screenshot shows the 'Argent de poche' interface after a partial reimbursement. The 'Suivi des paiements' section now shows a 'Montant à payer' of 50.00 € and a 'Montant à rembourser' of 25.00 €. The reimbursement amount is highlighted in green.

S'il y a une décharge, le montant déchargé sera également visible dans la prestation :

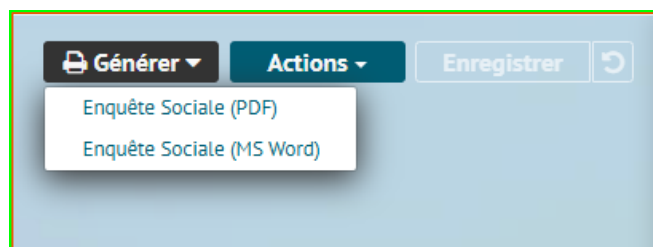


This screenshot shows the 'Argent de poche' interface after a full reimbursement of 50.00 €. The 'Suivi des paiements' section shows a 'Montant à payer' of 50.00 € and a 'Montant à rembourser' of 50.00 €. The reimbursement amount is split into two bars: a green bar for 25.00 € and a red bar for 25.00 €. A 'Tiers' (Third Party) section is visible at the bottom with a 'Choisir' button.

4.5 Générations des documents

Il est possible de générer des documents depuis un dossier social individuel, une demande ou une prestation. Les documents peuvent être générés soit en PDF, soit en Word.

Si vous êtes dans le dossier, les documents suivants sont disponibles :



- L'enquête sociale de référence

Si vous êtes sur une demande d'aide, les documents suivants sont disponibles :



- « Demande d'aide financière » comporte les coordonnées du demandeur, la description de l'aide demandée ainsi que les prestations créées et le contenu de l'enquête sociale effectuée. Cette fiche peut être signée conjointement par l'assistant social et le demandeur pour récapituler les informations essentielles du dossier et entamer toutes les procédures ultérieures.
- « Synthèse » comporte les informations de base du contact : coordonnées et composition de ménage. Cette synthèse permet d'éditer les informations liées au contact et la composition du ménage
- « Synthèse de la demande d'aide » : coordonnées du contact, composition du ménage, liste des prestations de la demande et description de la demande d'aide. Cette synthèse permet d'éditer une synthèse succincte du dossier
- « Pièces justificatives manquantes » comporte les docs manquants que le demandeur doit fournir à l'office social dans la demande sélectionnée

Si vous êtes sur une prestation, les documents suivants sont disponibles :

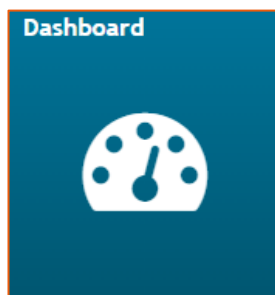
- « Bon de secours »
- « Déclaration TPS » : permet la déclaration d'engagement en vue de l'obtention de la prise en charge directe des prestations de soins de santé par la CNS. Ce document est signé par l'assistant social et le contact
- « Attestation TPS » : permet de définir les conditions de la prise en charge direct (période, personne concernée). Elle est à remettre au contact.
- « Etiquettes TPS »

- « Engagement personnel » : reconnaissance de dette signée conjointement par le demandeur et le/la président(e) de l'office social lorsque des frais sont avancés par l'office social
- « Cession » : Lorsque qu'une prestation financière bénéficie d'une « cession » (cocher cession dans la zone « traitement », ce document peut être généré et récapitule les éléments essentiels de la cession (demandeur, provenance de la cession, montant, signataires)
- « Lettre d'accord » : lettre d'accord de prestation suite à la validation en conseil d'administration, à remettre à la personne
- « Lettre de refus » : lettre de refus de prestation suite à la validation en conseil d'administration, à remettre à la personne

5 Dashboard

5.1 Introduction

Le Dashboard comporte une série de diagrammes et statistiques concernant les contacts et dossiers votre office social. Vous pouvez y accéder via le bouton « Dashboard »



Le dashboard est composé de trois parties:

- « Demandeurs d'aides » qui permet de consulter les statistiques des demandeurs pour une année spécifique
- « Demandes d'aides » qui permet de suivre l'évolution du nombre des demandes
- « Prestations » qui permet de consulter les statistiques des prestations pour une année spécifique

Exemple : « Demandeurs d'aides » pour l'année 2022



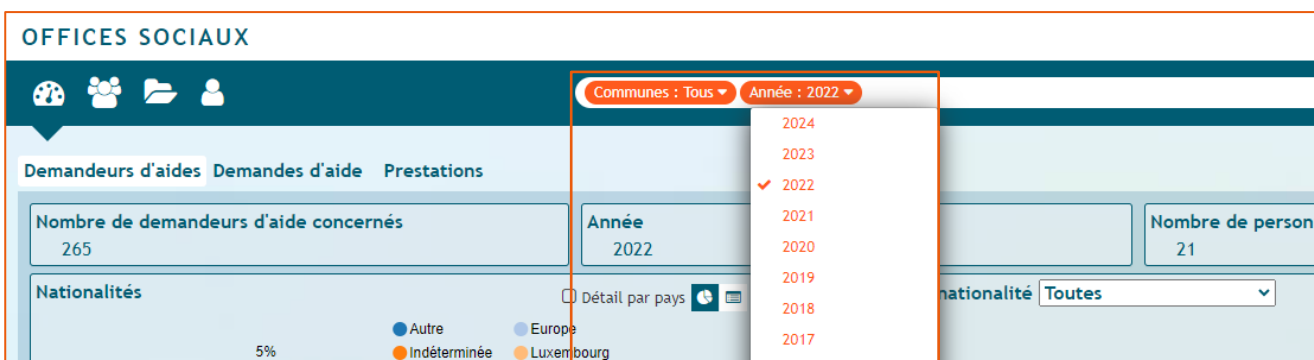
5.2 Fonctions

5.2.1 Filtrage

Il est possible de filtrer les données depuis l'onglet en haut, au milieu de l'application.

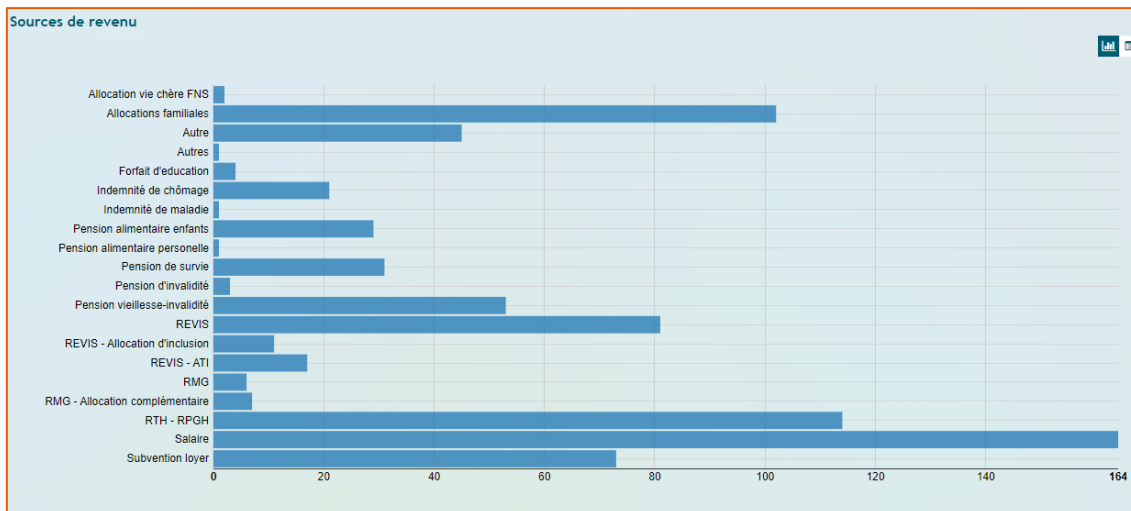
Vous pouvez filtrer par :

- Commune : un choix multiple est possible
- Année : seule la sélection d'une date est possible



5.2.2 Diagrammes

Les graphiques sont dynamiques : pour chaque information vous pouvez adapter l'affichage. Les diagrammes sont proposés par défaut, mais vous pouvez changer vers une vue tabulaire.

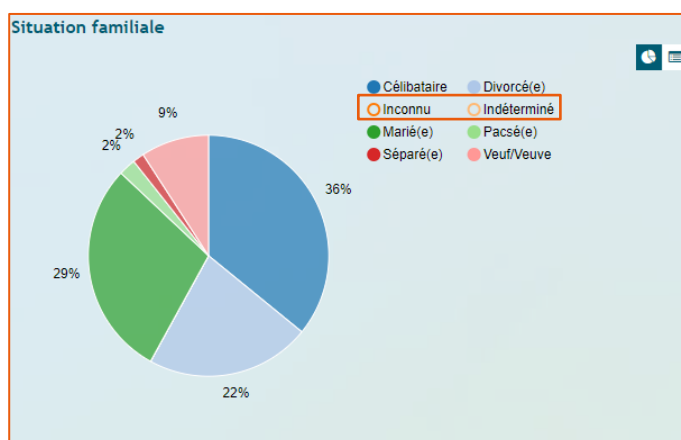
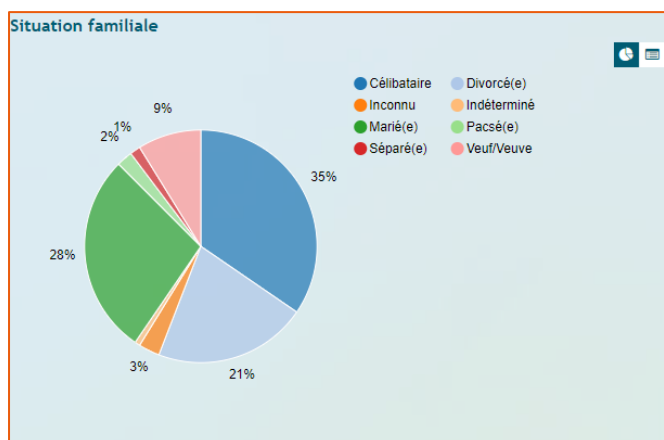


- Cliquez sur le bouton « Vue tableau » à droite, pour changer la vue

Sources de revenu

Source de revenu	Nombre
Allocation vie chère FNS	2
Allocations familiales	102
Autre	45
Autres	1
Forfait d'éducation	4
Indemnité de chômage	21
Indemnité de maladie	1
Pension alimentaire enfants	29
Pension alimentaire personnelle	1
Pension de survie	31
Pension d'invalidité	3
Pension vieillesse-invalidité	53
REVIS	81
REVIS - Allocation d'inclusion	11
REVIS - ATI	17
RMG	6
RMG - Allocation complémentaire	7
RTH - RPGH	114
Salaire	164
Subvention loyer	73

- Il est possible d'exporter les données de la vue tabulaire en fichier Excel en cliquant sur le bouton à droit « Exporter les données »
- La liste des valeurs d'un diagramme est également dynamique. Vous pouvez désélectionner les valeurs qui ne vous intéressent pas :

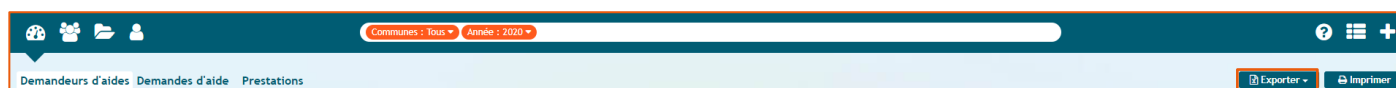


- Un rapport complet avec tous les diagrammes peut être généré en cliquant sur « Imprimer ». Le contenu du rapport correspond aux filtres sélectionnés



La fonction « Exporter » vous permet de créer un extrait brut :

- De tous vos contacts
- De toutes les demandes d'aide de l'année choisie
- De toutes les prestations de l'année choisie
- Des demandeurs d'aides



6 Conseil d'administration

6.1 Introduction

Pour accéder au « Conseil d'administration », cliquez sur le bouton :



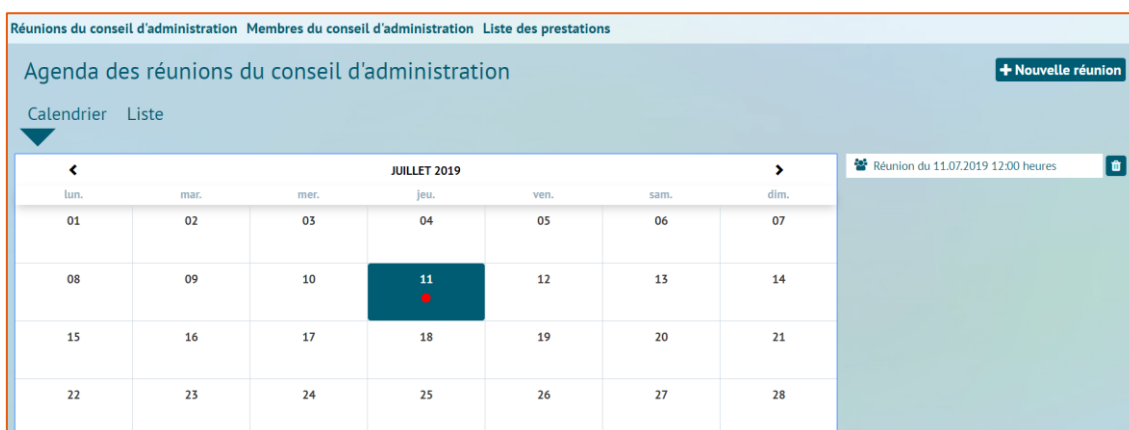
L'outil de gestion des conseils est composé de 3 parties :

- « Réunion du conseil d'administration » qui permet de consulter ou planifier les prochaines réunions
- « Membres du conseil d'administration » qui permet de gérer la liste des membres d'un conseil
- « Liste des prestations » qui correspond à la liste des prestations à soumettre au CA

6.2 Réunions du conseil d'administration

Vous pouvez y consulter les réunions qui sont déjà planifiées.

- Soit dans une vue "Calendrier":



Réunions du conseil d'administration Membres du conseil d'administration Liste des prestations

Agenda des réunions du conseil d'administration [+ Nouvelle réunion](#)

Calendrier Liste

JUILLET 2019						
lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

Réunion du 11.07.2019 12:00 heures

- Soit dans une vue Liste :



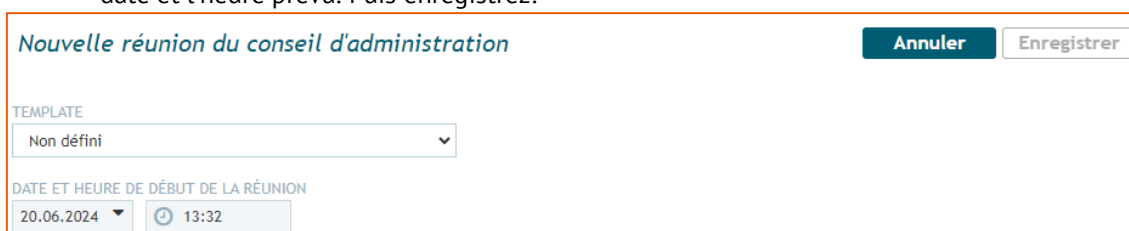
Réunions du conseil d'administration Membres du conseil d'administration Liste des prestations

Agenda des réunions du conseil d'administration [+ Nouvelle réunion](#)

Calendrier Liste

- Réunion du 11.07.2019 12:00 heures
- Réunion du 11.06.2019 12:00 heures
- Réunion du 11.05.2019 12:00 heures

- Pour planifier une nouvelle réunion cliquez sur « + Nouvelle réunion » et renseignez la date et l'heure prévu. Puis enregistrez:



Nouvelle réunion du conseil d'administration [Annuler](#) [Enregistrer](#)

TEMPLATE

Non défini

DATE ET HEURE DE DÉBUT DE LA RÉUNION

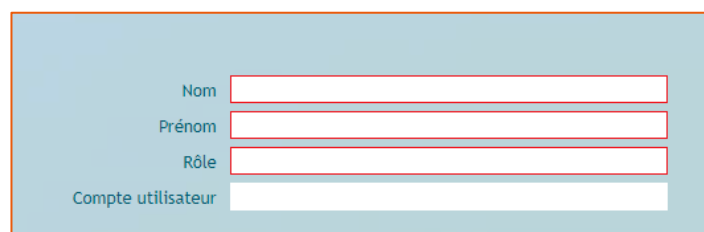
20.06.2024 13:32

6.3 Membres du conseil d'administration

Dans l'onglet « Membre du conseil d'administration » vous pouvez adapter la liste des membres de votre conseil :



- Pour ajouter un nouveau membre cliquez sur « + Ajouter », puis saisissez les données (le nom, prénom et rôle sont des champs obligatoires)



6.4 La liste des Prestations

La liste des prestations comporte toutes les prestations qui sont soumises au conseil d'administration. Par défaut la liste n'affiche que les prestations des six derniers mois et les prestations n'ayant pas encore une décision. Les colonnes suivantes sont présente dans la liste :

- Numéro de la demande d'aide
- Date de dépôt (si la date de dépôt n'est pas remplie, le date de la demande y est reprise)
- Décision
- Demandeur
- Type de Prestation
- Montant de la prestation
- Gestionnaire de la prestation
- Date du Conseil d'administration dont la prestation sera / été traité

Il est possible de filtrer par type de prestation, par demandeur, gestionnaire, date de dépôt, décision du CA, date de CA et décision du président

Le bouton « Réinitialiser » vous permet d'annuler vos filtres.

Le bouton « Imprimante » vous permet d'exporter, en PDF ou Excel, la liste des prestations affichées.

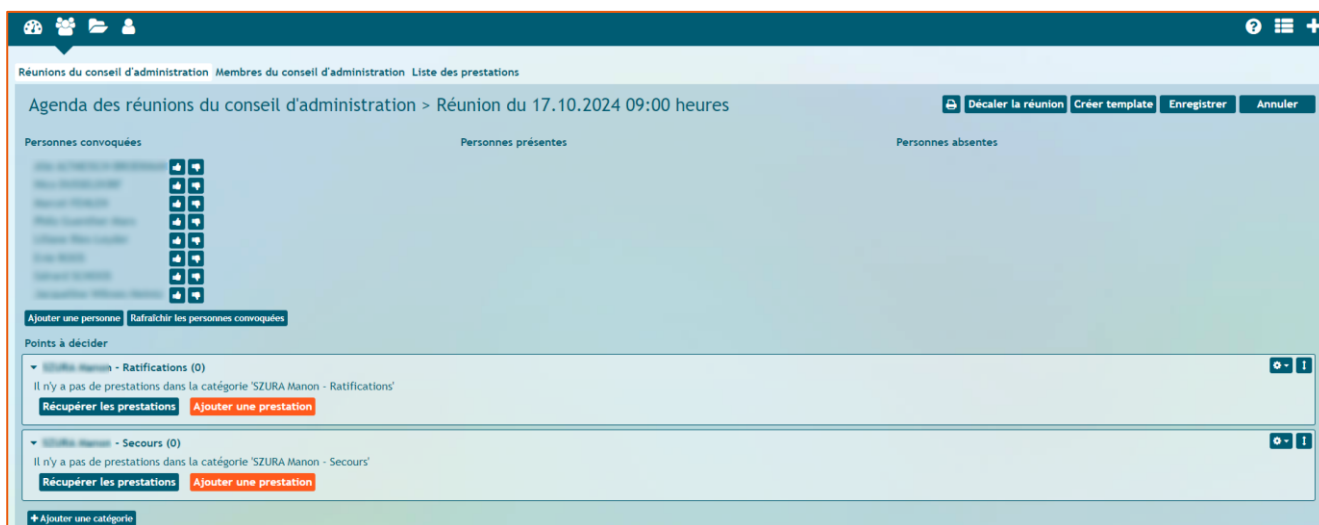
6.5 Vue détaillée d'une réunion du conseil

Pour ouvrir une réunion, cliquez sur « Réunions du conseil d'administration » puis cliquez sur la réunion souhaitée.

Il est possible d'afficher les réunions en mode calendrier ou en mode liste



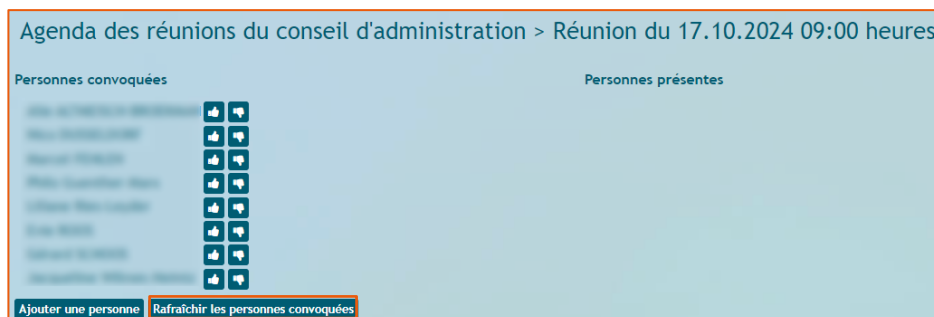
Puis vous pourrez retrouver la liste des membres, ainsi que liste des prestations à traiter :



6.5.1 Gérer les participants de la réunion

Vous pouvez récupérer la liste des participants sur base des personnes que vous avez renseigné dans l'onglet « Membres du conseil d'administration » :

- Pour récupérer automatiquement des membres, cliquez sur « Rafraîchir les personnes convoquées »



- Le bouton « Ajouter une personne » vous permet d'ajouter d'autres participants
- Les pouces vous permettent d'indiquer la présence/absence des membres

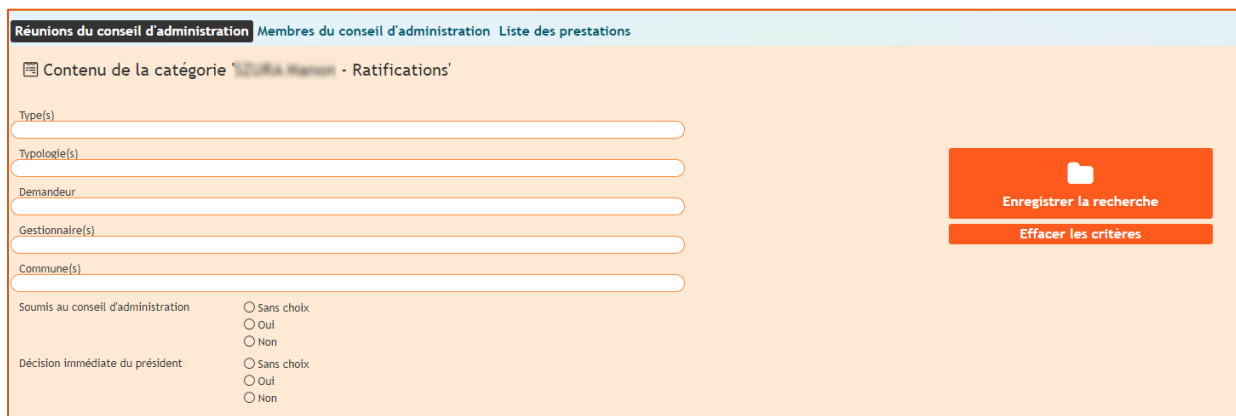


6.5.2 Récupérer des prestations

Le système vous permet de créer des *catégories* de prestations avec les critères qui vous conviennent :

Si vous décidez de récupérer les prestations dans votre conseil par commune, vous pouvez créer des catégories sur cette base. Si vous traitez des TPS à part, vous pouvez créer un groupe qui comporte uniquement les prestations TPS. Plusieurs filtres peuvent être combinés. Les critères ci-dessous sont disponible afin de définir les prestations d'une catégorie:

- Type(s) : choisissez un ou plusieurs types de prestations
- Typologie(s) : choisissez une ou plusieurs typologies de prestations, toutes les prestations appartenant à ces typologies sont récupérées
- Demandeur : indiquez le nom du demandeur qui doit être présent dans une catégorie, seules les prestations des demandeurs ayant ce nom seront récupérées
- Gestionnaire : vous pouvez baser votre requête sur les gestionnaires qui ont géré le dossier
- Communes : vous pouvez indiquer la commune du demandeur
- Soumis au CA : cocher la case "Oui", pour récupérer uniquement les prestations soumises au conseil d'administration. Si vous souhaitez récupérer d'autres prestations non-soumise au CA, cocher "Sans choix" ou "Non"
- Décision du président : pour préciser si vous voulez récupérer les prestations déjà décidées par le président ou non



Réunions du conseil d'administration / Membres du conseil d'administration / Liste des prestations
 Contenu de la catégorie "Ratifications"

Type(s)
 Typologie(s)
 Demandeur
 Gestionnaire(s)
 Commune(s)

Soumis au conseil d'administration
☐ Sans choix
☐ Oui
☐ Non

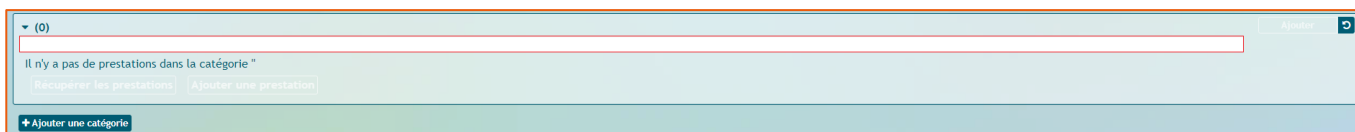
Décision immédiate du président
☐ Sans choix
☐ Oui
☐ Non

Enregistrer la recherche
 Effacer les critères

Une fois que vos catégories avec leurs critères sont définies, le système permet automatiquement d'ajouter des prestations dans les catégories.

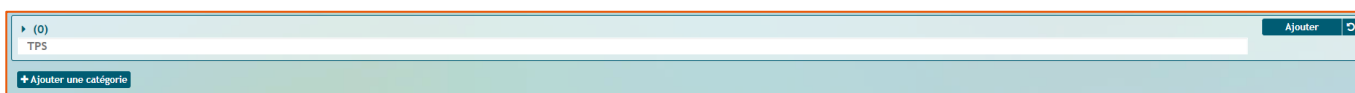
Pour créer une catégorie :

- Dans les « Points à décider », cliquez sur « Ajouter une catégorie »



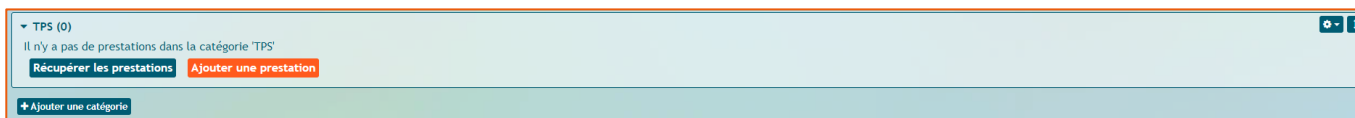
(0)
 Il n'y a pas de prestations dans la catégorie "
 Récupérer les prestations | Ajouter une prestation
 + Ajouter une catégorie

- Définissez le nom de la catégorie



(0)
 TPS
 + Ajouter une catégorie

- Cliquez sur « Ajouter » puis « Enregistrer » pour sauvegarder la catégorie



TPS (0)
 Il n'y a pas de prestations dans la catégorie "TPS"
 Récupérer les prestations | Ajouter une prestation
 + Ajouter une catégorie

- Cliquez sur le bouton paramétrage pour définir les paramètres de cette catégorie
- L'écran des critères apparaît, définissez vos critères pour cette catégorie
- Un exemple pour une catégorie "TPS": Type = Tiers payant social, Soumission au CA = Oui : cette requête va récupérer toutes les prestations "Tiers payant social", soumises au conseil qui ne sont pas encore décidé ou lié à une autre réunion du conseil

Contenu de la catégorie 'TPS'

Type(s)
Tiers payant social

Typologie(s)

Demandeur

Gestionnaire(s)

Commune(s)

Soumis au conseil d'administration
☒ Oui
☐ Sans choix
☐ Non

Décision immédiate du président
☒ Sans choix
☐ Oui
☐ Non

- Puis cliquez sur « Enregistrer la recherche » pour garder ces critères et revenir à l'écran de la réunion du conseil
- Cliquez de nouveau sur « Enregistrer » pour finaliser cette catégorie
- Maintenant vous pouvez cliquer sur « Récupérer les prestations ». Le résultat comporte toutes les prestations du type « Tiers payant social » qui ne sont pas liées à une autre réunion du conseil ou à une autre catégorie de la même réunion

TPS (47)										
N° de demande	Date dépôt	Demandeur	Prestation	Description	Gestionnaire	Commune	Motif	Décision		
20181217-0002	17.12.2018	XXXXX	Tiers payant social		Claude Melon	Sandwicher				
20190109-0001	09.01.2019	XXXXX	Tiers payant social		Claude Melon	Sandwicher				
20190426-0005	26.04.2019	XXXXX	Tiers payant social		XXXXX	XXXXX				
20190723-0003	23.07.2019	XXXXX	Tiers payant social		XXXXX	Sandwicher				

- Le compteur dans le titre vous indique le nombre des prestations récupérées
- Il est possible de dissocier une prestation en cliquant sur le bouton « Dissocier » à droite de la liste

Remarque

Si vous dissociez une prestation dont vous avez déjà indiqué une décision, la décision sera annulée

- Pour finaliser votre liste, cliquez sur « Enregistrer »

Remarque

Au moment où les prestations sont liées à une catégorie, ils ne sont plus tenus en compte pour la définition des autres catégories. Une prestation peut uniquement être associée à une seule réunion et catégorie.

- Vous pouvez créer la prochaine catégorie, par exemple toutes les décisions du président, qui sont encore à ratifier. Créer la catégorie, puis enregistrez.
- Le seul filtre à mettre est « Décision immédiate du président = oui »

Soumis au conseil d'administration	☒ Sans choix ☐ Oui ☐ Non
Décision immédiate du président	☐ Sans choix ☒ Oui ☐ Non

Remarque

Pour que les ratifications apparaissent, il faut que dans la prestation la case « Décision immédiate du président » soit cochée. Dans l'onglet décision de la prestation les pouces doivent être neutre – sinon la prestation sera déjà considérée comme ratifiée :

▼ Décision

Date de décision

10.07.2019 ▼

Date de ratification

▼




Remarque

Vu que chaque prestation appartient uniquement à une seule catégorie, l'ordre de récupération est important. Si vous avez défini des catégories avec des critères qui se chevauchent, l'ordre de récupération va indiquer dans quelle catégorie une prestation se trouve.

- Mise à part la récupération des prestations sur base des critères prédéfinis, vous avez toujours la possibilité d'ajouter des prestations à une catégorie sur base d'une recherche manuelle. Pour le faire cliquez sur le bouton « Ajouter une prestation »
- L'écran suivant apparaît:


Ajouter des prestations

Type(s)

Typologie(s)

Demandeur

Gestionnaire(s)

Commune(s)

Soumis au conseil d'administration

☒ Sans choix
☐ Oui
☐ Non

Décision immédiate du président

☒ Sans choix
☐ Oui
☐ Non


Lancer la recherche

- Vous pouvez indiquer vos critères afin de rechercher toutes les prestations correspondantes
- Cliquez sur « Lancer la recherche », vous pouvez voir la liste des résultats :

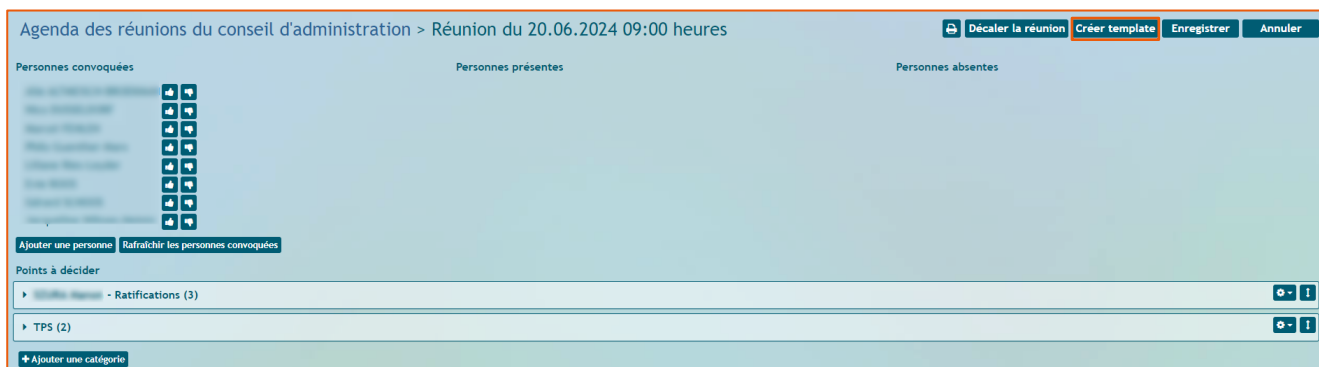


- Cliquez soit sur « Tout sélectionner » afin de récupérer toutes ces prestations ou cliquez sur une ou plusieurs prestations spécifiques et cliquez sur « Sélectionner »

6.5.3 Création des templates

Une fois que vous avez créé l'ensemble de vos catégories, vous avez la possibilité d'enregistrer ces requêtes comme template.

- Cliquez sur « Créer template » en haut à droite de la page



- Vous avez la possibilité de choisir un titre pour ce template, par exemple « Réunions 06.2024 »
- Après avoir cliqué sur « Ok » puis « Enregistrer » et le template sera enregistré

Création de template

Veuillez saisir un titre pour ce template
Réunions 06.2024

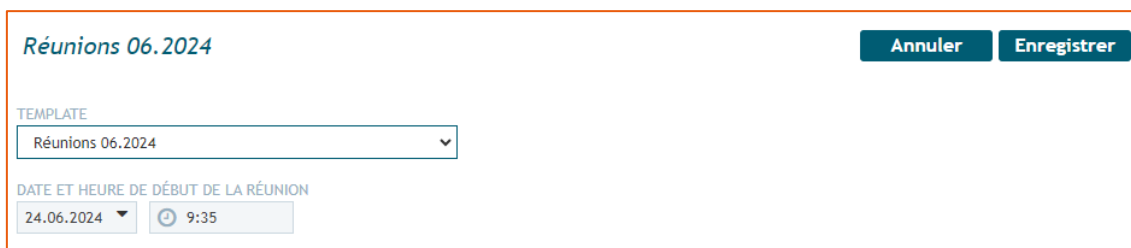
Annuler Ok

Remarque

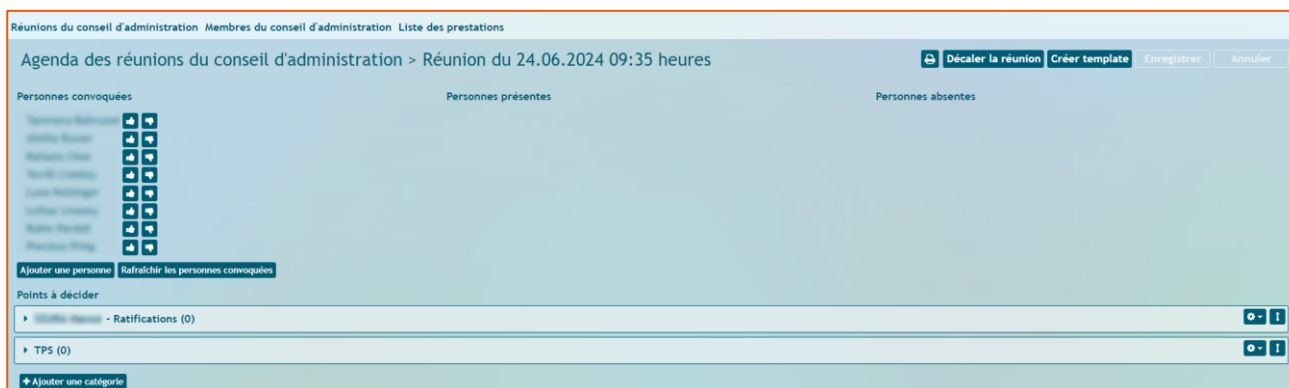
La template est un modèle de vos réunions. Les catégories que vous avez définies, de même que les participants sont enregistrés.

Pour utiliser cette template :

- Il faut la choisir dans la liste « Template » lors de la création d'une nouvelle réunion



- Les personnes convoquées, de même que les catégories avec leurs critères sont déjà prêts



- Il vous suffit de récupérer les nouvelles prestations par catégorie

6.5.4 Gestion des décisions

Pour chaque prestation affichée dans le détail d'une réunion, les informations suivantes sont visibles dans la prestation :

- Numéro de la demande
- Date dépôt
- Demandeur
- Libellé de la prestation
- Description
- Gestionnaire
- Commune
- Motif

Billets de conseil - Ratifications (3)								
N° de demande	Date dépôt	Demandeur	Prestation	Description	Gestionnaire	Commune	Motif	Décision
20170201-0001	01.10.2017	DEMANDEUR	Caution locative		Marie Charraud	Stallange		
20170201-0002	10.10.2017	DEMANDEUR	Loyer / Accueil & Hébergement		Marie Charraud	Stallange		
20170201-0003	21.10.2017	DEMANDEUR	Caution locative		Marie Charraud	Stallange		

- La colonne « Décision » située à droite vous permet de saisir les décisions du conseil, saisissez la décision avec les pouces
- Afin d'indiquer le motif, cliquez sur l'onglet « Commentaires », une fenêtre apparaît qui vous permet de saisir le motif :

Décision

Veuillez motiver votre décision

Annuler Ok

- Puis cliquez sur « OK » et sur « Enregistrer » pour valider le motif

Remarque

Après la saisi de vos décisions il est indispensable d'enregistrer. Sinon les informations ne seront pas sauvegardées.

À l'exception de la saisie des décisions une par une, vous avez également la possibilité de saisir la décision « en masse » pour toutes les prestations appartenant à une catégorie spécifique:

- Cliquez sur les pouces qui se trouve à droite de « Décision »

ATTENTION

Veuillez noter que si vous dissociez une prestation décidée à l'ordre du jour de la réunion la décision sera annulée.

6.5.5 Gestion des documents

En haut de l'écran d'une réunion du conseil, vous trouverez le symbole d'imprimante, qui vous permet de générer des documents.



Décaler la réunion
Créer template
Enregistrer
Annuler

Vous pouvez générer :

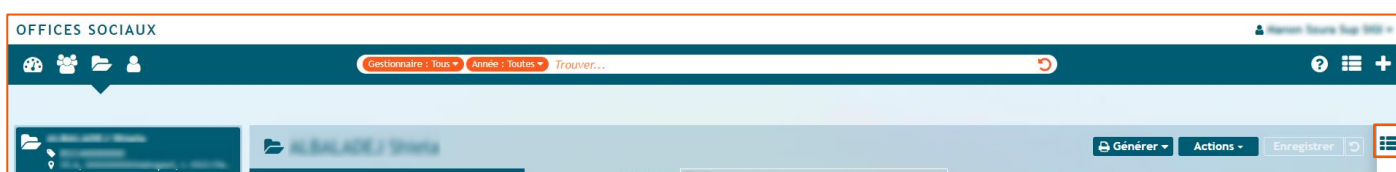
- « Listes des prestations » : une liste des toutes les prestations soumises à cette réunion du conseil (au format Word, PDF ou Excel)
- En masse, toutes les lettres d'accord et de refus (en format Word ou PDF)

7 Activités

7.1 Création des activités

Vous pouvez planifier des activités qui sont liées soit à une personne (via la page du contact), soit liés aux différents éléments d'un dossier social individuel (le dossier même, une demande d'aide ou prestation spécifique).

Le bouton pour créer une activité se trouve toujours à droite en haut de l'écran :



Cliquez sur le bouton et le calendrier des activités s'ouvre :



Pour créer une nouvelle activité, cliquez sur « Nouvelle activité »

Compléter les informations (type d'activité, nom, date, heure,...)

Lettre à l'ADEM

Annuler Enregistrer

CATÉGORIE

Activité administrative

Lettre

NOM DE L'ACTIVITÉ - Obligatoire

Lettre à l'ADEM

DATE ET HEURE DE DÉBUT THÉORIQUE - Obligatoire

12.07.2019

16:00

Afficher plus de détails

- Sous « Afficher plus de détails » vous pouvez indiquer des précisions supplémentaires
- Vous pouvez planifier une activité pour un autre utilisateur en cliquant sur « Changer d'acteur »

Appeler locataire

Annuler Enregistrer

CATÉGORIE

Activité administrative

Téléphone

NOM DE L'ACTIVITÉ - Obligatoire

Appeler locataire

DATE ET HEURE DE DÉBUT THÉORIQUE - Obligatoire

19.06.2024

9:27

Afficher moins de détails

DESCRIPTION

+352 562 685 654

DURÉE THÉORIQUE

⌚

Durée (HH:MM)

ACTEUR EXÉCUTANT

Thomas Thiel

Changer d'acteur

7.2 Consultation des activités

Vous pouvez accéder à l'écran de suivi de vos activités en cliquant sur :



Ici vous pouvez consulter vos activités :

OFFICES SOCIAUX

?

+

CALENDRIER

Liste

+ NOUVELLE ACTIVITÉ

A TRAITER
EN PAUSE
EN COURS
✓ COMPLÉTÉE
⊗ ANNULÉE

<
 JUN 2024
 >

lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
27	28	29	30	31	01	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19 ★	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
01	02	03	04	05	06	07

mercredi 19 juin 2024
 Appeler locataire
 A TRAITER ACTIVITE ADMINISTRATIVE
 Planifiée pour Aujourd'hui à 09:27

L'onglet « Chercher... » permet de visualiser les activités d'un état, par exemple uniquement ceux qui sont encore « À traiter » :



La gestion des états se fait via les boutons dans le kanban d'une activité :

-  Commencer l'activité
-  Supprimer l'activité
-  Annuler l'activité
-  Indiquer que l'activité est terminée