



Manuel • PratoFlex

# Clients



*Making HR Processes Flow*



# Index

<b>Index</b>	<b>1</b>
<b>Avant-propos</b>	<b>4</b>
<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>Prospect vs. client</b>	<b>4</b>
<b>Liste de clients</b>	<b>4</b>
Menu « Données »	5
Accéder à	5
Fermer	5
Menu « Actions »	6
Ajouter/Supprimer	6
Changer d'agence	6
(De)bloquer un client	7
Bloquer	7
Débloquer	8
<b>Créer un nouveau client</b>	<b>9</b>
<b>Écran détaillé</b>	<b>10</b>
En-tête	10
Gestion d'offres d'emploi	11
Demandes	11
Présentations spontanées	11
Suivis	13
Rémunération	13
Profils	13
Créer un profil	13
Chèques-repas	14
Fiche poste de travail	17
Supplémentaire	17
Modifier/Supprimer un profil	18
Formules salariales	18
Que sont les formules salariales ?	19



Niveaux	19
Créer une formule salariale	20
Divisions	24
Centres de frais	25
Régimes de travail	27
Ajouter un régime de travail	27
Modifier un régime de travail	30
Supprimer un régime de travail	31
Cycles et horaires	31
Créer des cycles et des horaires	32
Informations	32
Horaires	33
6.10.1.3 Aperçu de l'horaire sélectionné	35
6.10.1.4 Régime de travail moyen des horaires liés	35
6.10.2 Niveau des cycles et horaires	36
6.10.3 Association du cycle et de l'horaire dans un contrat	36
6.11 Facturation – Coefficients	36
6.12 Facturation – Formules de facturation	39
6.13 Facturation – Généralités	39
6.14 CRM – Gestion des clients	40
6.14.1 Profil commercial	42
6.14.2 Chiffre d'affaires potentiel	42
6.14.3 Comptabilité	43
6.14.4 SPOCS (Single point of contact)	44
6.15 CRM – Contacts	44
6.15.1 Coordonnées	45
6.15.2 Informations du contact	46
6.15.3 Mailings	48
6.16 CRM – Concurrence	48
6.17 CRM – Adresses	51
6.18 CRM – Holdings	53
6.19 CRM – Sales planner	53
6.20 CRM – Activités	54
6.20.1 Entretien	55
6.20.2 E-mail	56



6.20.3 Informations	56
6.21 Contrats journaliers	57
6.20.1 Autorisation générale	58
6.20.2 Autorisation périodique	58
6.20.3 Jours d'activité particuliers	60
<b>Préparer une entreprise pour un contrat de travail</b>	<b>61</b>
<b>Sales planner et rapports de visite</b>	<b>62</b>
Filtres	63
Légende	65
Plannings de visite générés automatiquement	66
Planifier une visite manuellement	66
Annuler une visite	66
Rapports de visite	67
Aperçu des rapports de visite	67
Créer un rapport de visite	69
Étape suivante	71
Ajouter des documents	72
<b>Gestion des pools</b>	<b>74</b>



## 1 Avant-propos

Prato se réserve le droit de modifier cette publication à tout moment. Les éventuelles modifications ne doivent pas être considérées comme des obligations dans le chef de Prato.

Prato ne peut pas être tenu responsable des éventuelles erreurs ou lacunes de cette publication.

Les logiciels décrits dans cette publication sont fournis sous licence et peuvent uniquement être utilisés et copiés conformément aux conditions d'octroi de licences jointes.

Aucun extrait de cette publication ne peut être reproduit et/ou rendu public par impression, photocopie, microfilm ou tout autre moyen sans l'autorisation écrite préalable de Prato.

## 2 Introduction

Ce manuel décrit le module « Clients » de PratoFlex qui englobe la gestion complète de vos données prospects et clients, ainsi que la gestion de votre CRM (Customer Relationship Management).

## 3 Prospect vs. client

PratoFlex fait la distinction entre une fiche prospect et une fiche client.

Un prospect est une entreprise dont vous souhaitez conserver et gérer les données dans votre application. Un client est une entreprise avec laquelle vous allez entamer une réelle collaboration ou avec laquelle vous collaborez déjà.

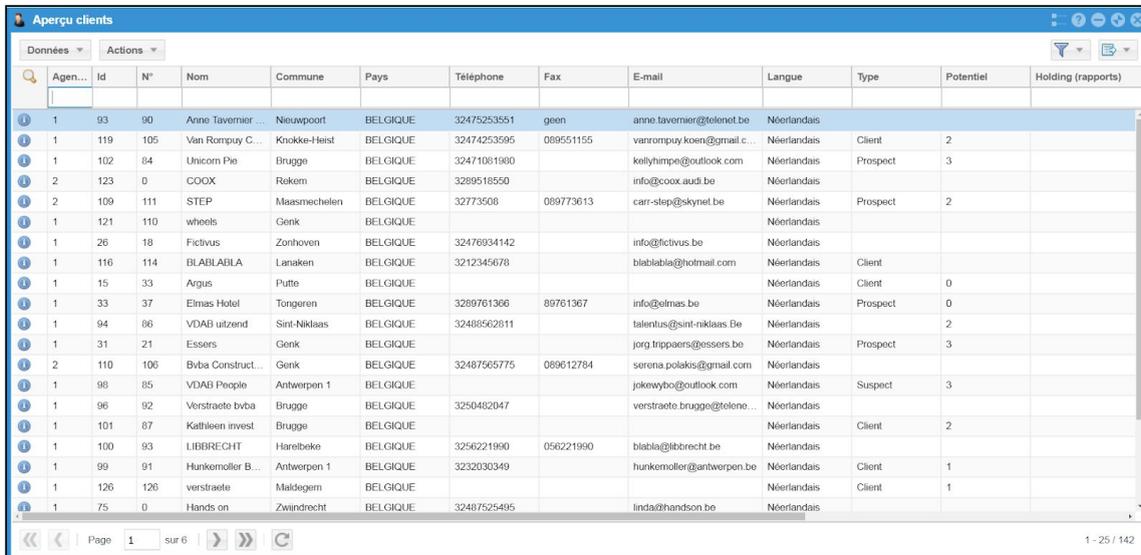
Ce manuel vous expliquera comment distinguer une fiche prospect d'une fiche client dans PratoFlex.

## 4 Liste de clients

Vous pouvez consulter la liste des entreprises (clients et prospects) sur l'écran principal via :

- l'icône « Clients » sur le bureau ;
- le menu « Modules » → « Clients » ;
- le raccourci clavier F3.

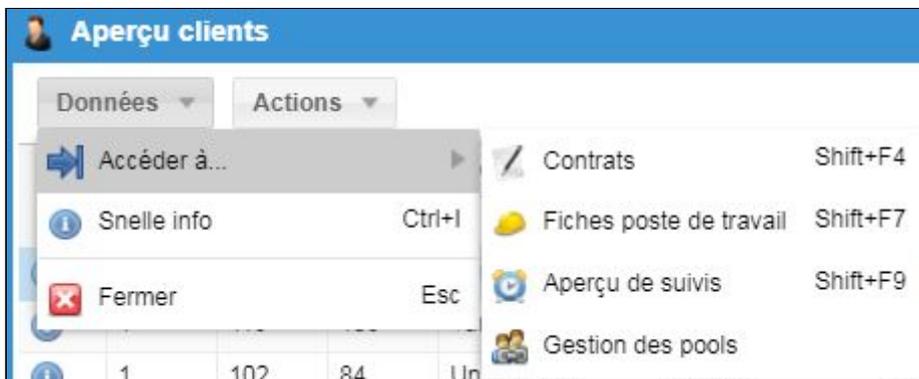
S'affiche ensuite l'écran récapitulatif des entreprises, ci-après dénommées « Clients » :



Agenc...	Id	N°	Nom	Commune	Pays	Téléphone	Fax	E-mail	Langue	Type	Potentiel	Holding (rapports)
1	93	90	Anne Tavemier...	Nieuwpoort	BELGIQUE	32475253551	geen	anne.tavemier@telenet.be	Néerlandais			
1	119	105	Van Rompuy C...	Knokke-Heist	BELGIQUE	32474253595	089551155	vanrompuy.koen@gmail.c...	Néerlandais	Client	2	
1	102	84	Unicom Pie	Brugge	BELGIQUE	32471081980		kolyhimpe@outlook.com	Néerlandais	Prospect	3	
2	123	0	COOX	Rekem	BELGIQUE	3289518550		info@coox.audi.be	Néerlandais			
2	109	111	STEP	Maasmechelen	BELGIQUE	32773508	089773613	carr-slep@skynet.be	Néerlandais	Prospect	2	
1	121	110	wheels	Genk	BELGIQUE				Néerlandais			
1	26	18	Fictivus	Zonhoven	BELGIQUE	32476934142		info@fictivus.be	Néerlandais			
1	116	114	BLABLABLA	Lanaken	BELGIQUE	3212345678		blablabla@hotmail.com	Néerlandais	Client		
1	15	33	Argus	Putte	BELGIQUE				Néerlandais	Client	0	
1	33	37	Elmas Hotel	Tongerem	BELGIQUE	3289761366	89761367	info@elmas.be	Néerlandais	Prospect	0	
1	94	86	VDAB uitzend	Sint-Niklaas	BELGIQUE	32489562811		talentus@sint-niklaas.be	Néerlandais		2	
1	31	21	Essers	Genk	BELGIQUE			jorg.trippaars@essers.be	Néerlandais	Prospect	3	
2	110	106	Bvba Construct...	Genk	BELGIQUE	32487565775	089612784	serona.polskis@gmail.com	Néerlandais			
1	98	85	VDAB People	Antwerpen 1	BELGIQUE			jokenybo@outlook.com	Néerlandais	Suspect	3	
1	96	92	Verstraete bvba	Brugge	BELGIQUE	3250482047		verstraete.brugge@telone...	Néerlandais			
1	101	87	Kathleen invest	Brugge	BELGIQUE				Néerlandais	Client	2	
1	100	93	LIBBRECHT	Harelbeke	BELGIQUE	3256221990	056221990	blabla@libbrecht.be	Néerlandais			
1	99	91	Hunkemoller B...	Antwerpen 1	BELGIQUE	3232030349		hunkemoller@antwerpen.be	Néerlandais	Client	1	
1	126	126	verstraete	Maldegem	BELGIQUE				Néerlandais	Client	1	
1	75	0	Hands on	Zwinderrecht	BELGIQUE	32487525495		linda@handson.be	Néerlandais			

Pour plus d'explications concernant le fonctionnement général de cet écran récapitulatif, consultez le manuel « Fonctionnalités générales ».

#### 4.1 Menu « Données »

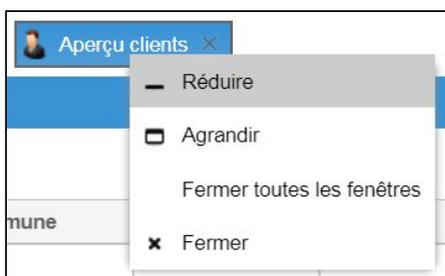


##### 4.1.1 Accéder à

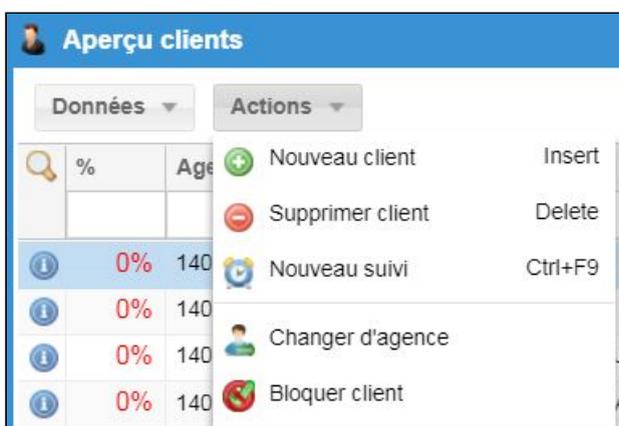
Vous pouvez consulter rapidement les contrats, les fiches poste de travail, l'aperçu des « Suivis » ainsi que le module de « Gestion des pools » via le menu « Données ». Ces quatre éléments font l'objet d'un manuel distinct.

##### 4.1.2 Fermer

Vous pouvez fermer la liste de clients en cliquant sur ce menu, sur la croix en haut à droite ou encore sur « Fermer » dans le menu du bouton droit de la souris lorsque vous vous trouvez sur le bouton du module ouvert en haut dans la barre :



## 4.2 Menu « Actions »



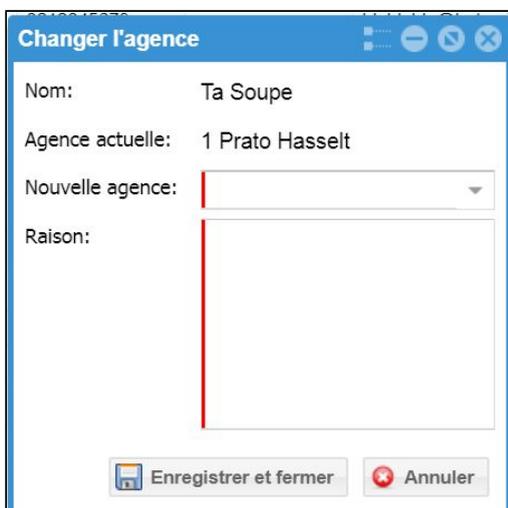
### 4.2.1 Ajouter/Supprimer

Vous pouvez créer ou supprimer une nouvelle fiche client via ce menu ou les raccourcis 'Insert' ou 'Delete'.

### 4.2.2 Changer d'agence

Choisissez ce menu pour modifier l'agence d'une fiche client.

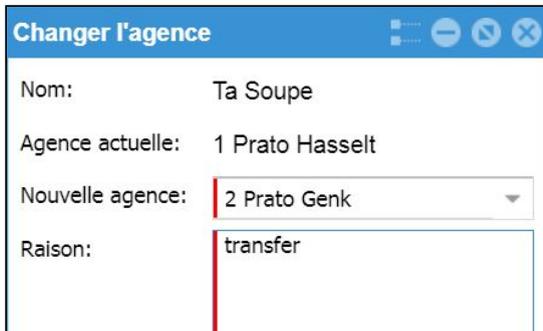
Si le client n'a jamais été utilisé dans un contrat, cet écran intermédiaire s'affiche :



Vous devez y définir la nouvelle agence et expliquer pourquoi vous souhaitez associer le client



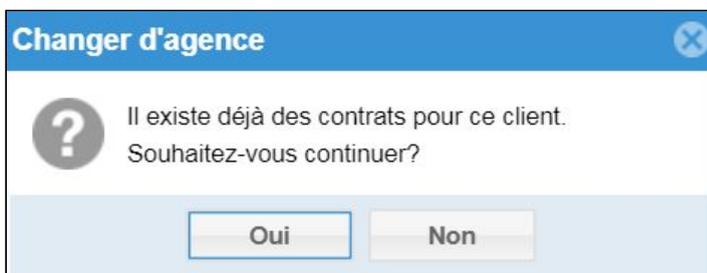
à une autre agence.



Nom:	Ta Soupe
Agence actuelle:	1 Prato Hasselt
Nouvelle agence:	2 Prato Genk
Raison:	transfer

Le système indiquera ensuite que le transfert a été réalisé avec succès.

Si le client a déjà des contrats, le message suivant s'affiche :



**Changer d'agence**

 Il existe déjà des contrats pour ce client.  
Souhaitez-vous continuer?

Suivez ensuite la procédure décrite ci-dessus.

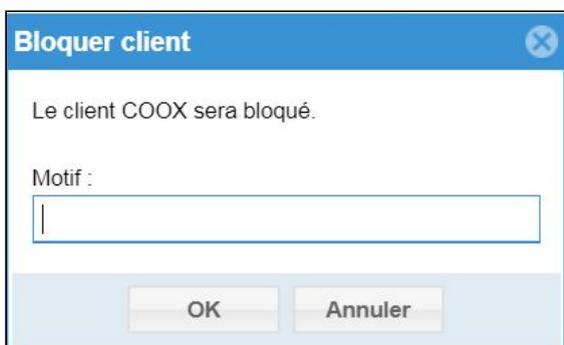
Note : les contrats créés avant ce changement d'agence appartiennent à l'agence originale et ne sont pas modifiés. Si, par exemple, un client appartenant à l'agence d'Hasselt est transféré à l'agence de Genk le 01/10/2014, tous les contrats conclus avant le 30/09/2014 inclus appartiendront à Hasselt et tous les contrats à dater du 01/10/2014 relèveront de l'agence de Genk.

### 4.2.3 (De)bloquer un client

#### Bloquer

Il se peut que vous décidiez de mettre un terme à la collaboration avec un client. Vous pouvez alors bloquer ce client dans le système.

Sélectionnez le client souhaité et cliquez sur le bouton « Bloquer le client ». Un écran intermédiaire s'affiche : saisissez-y la raison du blocage.



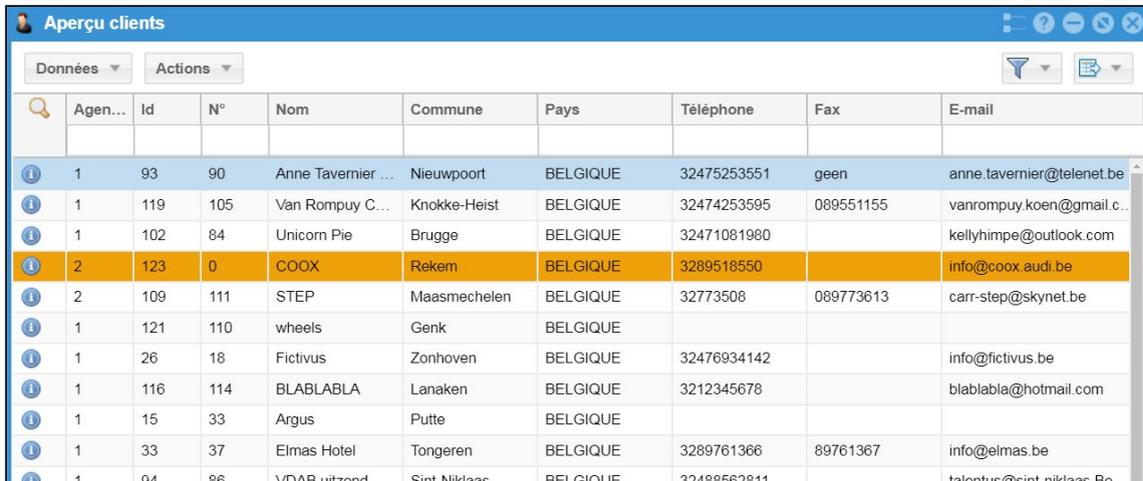
**Bloquer client**

Le client COOX sera bloqué.

Motif :



Ce client apparaîtra désormais en orange sur l'écran récapitulatif des clients.



	Agen...	Id	N°	Nom	Commune	Pays	Téléphone	Fax	E-mail
	1	93	90	Anne Tavernier ...	Nieuwpoort	BELGIQUE	32475253551	geen	anne.tavernier@telenet.be
	1	119	105	Van Rompuy C...	Knokke-Heist	BELGIQUE	32474253595	089551155	vanrompuy.koen@gmail.c...
	1	102	84	Unicorn Pie	Brugge	BELGIQUE	32471081980		kellyhimpe@outlook.com
	2	123	0	COOX	Rekem	BELGIQUE	3289518550		info@coox.audi.be
	2	109	111	STEP	Maasmechelen	BELGIQUE	32773508	089773613	carr-step@skynet.be
	1	121	110	wheels	Genk	BELGIQUE			
	1	26	18	Fictivus	Zonhoven	BELGIQUE	32476934142		info@fictivus.be
	1	116	114	BLABLABLA	Lanaken	BELGIQUE	3212345678		blablabla@hotmail.com
	1	15	33	Argus	Putte	BELGIQUE			
	1	33	37	Elmas Hotel	Tongeren	BELGIQUE	3289761366	89761367	info@elmas.be
	1	94	86	VDAB uitzend	Sint-Niklaas	BELGIQUE	32488562811		talentus@sint-niklaas.Be

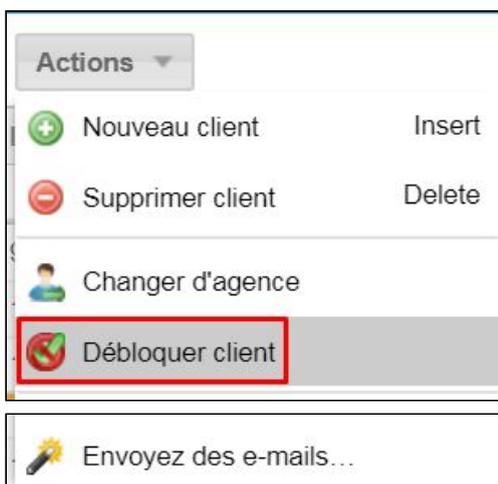
PratoFlex vérifie aussi la présence d'autres fiches client avec un même numéro d'entreprise, de TVA ou ONSS. S'il trouve un contrat, il vous demandera si ces fiches client doivent aussi être bloquées.

Lorsque vous ouvrez cette fiche client, vous recevez un avertissement : « Attention : le client est bloqué. »

Vous ne pouvez désormais plus créer de contrat pour ce client. Les éventuels contrats existants pour l'avenir sont contrôlés. Si des contrats existent déjà, vous recevez l'avertissement : « Attention, contrats à venir trouvés. Intervenez si nécessaire. »

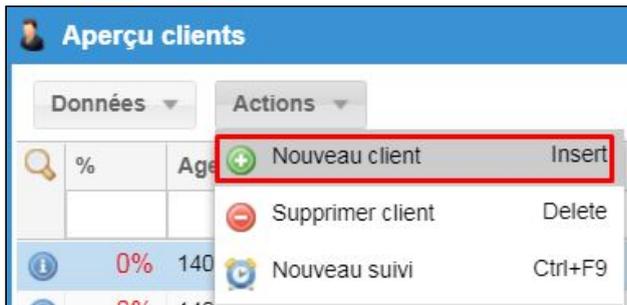
### Débloquer

Vous pouvez débloquer un client bloqué via le même menu : « Débloquer un client ».

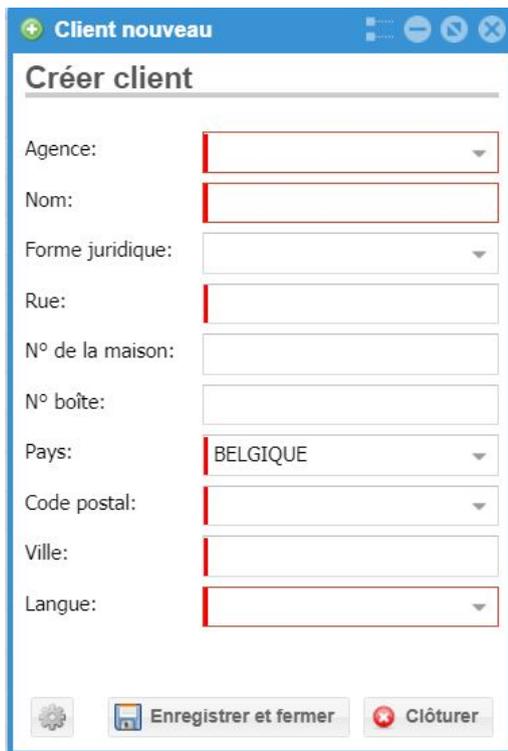


## 5 Créer un nouveau client

Pour créer une nouvelle fiche client, cliquez sur « Ajouter » dans le menu « Actions » ou sur le bouton « Insert » :

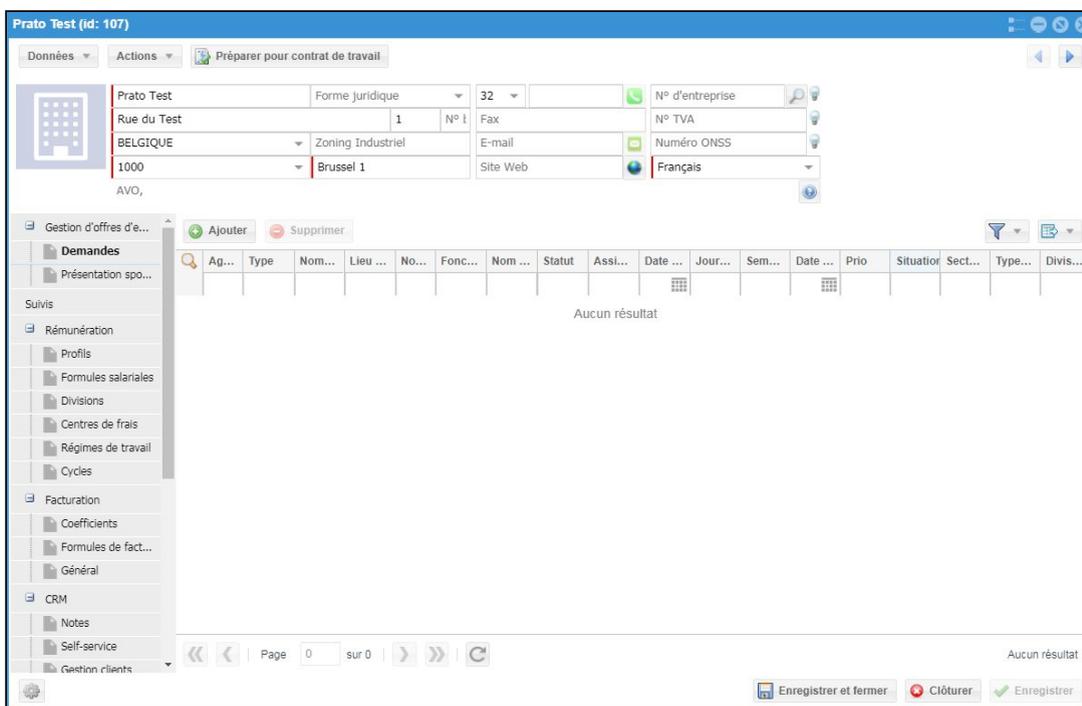


Un assistant s'affiche pour vous aider à créer une fiche client en quelques étapes. Tous les champs marqués en rouge sont des champs obligatoires.



The screenshot shows a form titled 'Créer client' with the following fields: 'Agence:' (dropdown), 'Nom:' (text), 'Forme juridique:' (dropdown), 'Rue:' (text), 'N° de la maison:' (text), 'N° boîte:' (text), 'Pays:' (dropdown with 'BELGIQUE' selected), 'Code postal:' (text), 'Ville:' (text), and 'Langue:' (dropdown). Red vertical bars on the left side of the 'Agence:', 'Nom:', 'Rue:', 'Code postal:', 'Ville:', and 'Langue:' fields indicate they are mandatory. At the bottom, there are three buttons: a gear icon, 'Enregistrer et fermer', and 'Clôturer'.

La fiche détaillée du client apparaît une fois que vous avez rempli ces champs (obligatoires) et cliqué sur le bouton « Enregistrer » :



## 6 Écran détaillé

### 6.1 En-tête



La capture d'écran ci-dessus affiche un pourcentage en haut à gauche. Il n'est visible que si vous utilisez le module « Paramètre de complétude » dans votre application. Ce module vous permet de paramétrer vous-même la pondération des composants dans la définition d'un pourcentage de complétude (sur le degré de remplissage de la fiche). Vous trouverez plus d'explications dans le manuel « Paramètres de complétude ».

L'en-tête reprend automatiquement les données que vous avez déjà saisies dans l'assistant :

- nom de l'entreprise ;
- forme juridique ;
- adresse ;
- langue.

Vous pouvez toutefois saisir les données suivantes :



- numéro de téléphone ;
- numéro de fax ;
- adresse e-mail ;
- site web ;
- numéro d'entreprise ;
- numéro de TVA ;
- numéro ONSS ;
- options : ces « options client » vous permettent de configurer des spécificités de l'entreprise qui caractérisent ce client. Ces paramètres peuvent concerner la facturation, les prestations, les documents, la présence d'une délégation syndicale... Vous trouverez la liste complète des options client possibles derrière le bouton  .

## 6.2 Gestion d'offres d'emploi

### 6.2.1 Demandes



Ag...	Type	Nom...	Lieu ...	No...	Fonc...	Nom ...	Statut	Assi...	Date ...
Aucun résultat									

Vous y trouvez les offres d'emploi (demandes) déjà créées pour ce client ou prospect. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des demandes.

Pour plus d'explications sur les demandes, consultez le manuel « Demandes ».

### 6.2.2 Présentations spontanées



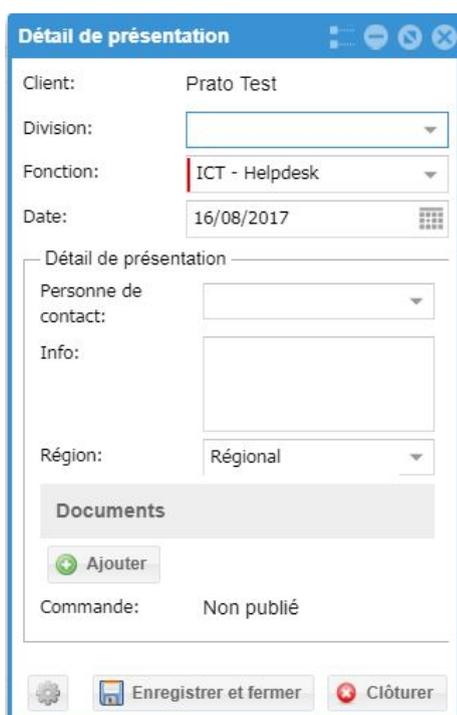
Division	Groupe de fon...	Fonction	Date ↑	Personne de c...	E-mail
Pas de propositions trouvées					

En dehors des « véritables » offres d'emploi (demandes), vous pouvez aussi indiquer dans PratoFlex les profils recherchés au sein de l'entreprise, c'est-à-dire les profils que l'entreprise cherche constamment ou pour lesquels vous pouvez toujours envoyer des CV. C'est ce que nous appelons les « Présentations spontanées » dans PratoFlex.



 <b>DEMANDE</b>	<b>PRÉSENTATION SPONTANÉE</b>
 <b>Client</b> → <b>Bureau</b>	<b>Bureau</b> → <b>Client</b> 
= offre effective = info détaillé	= pas de demande = info minimale

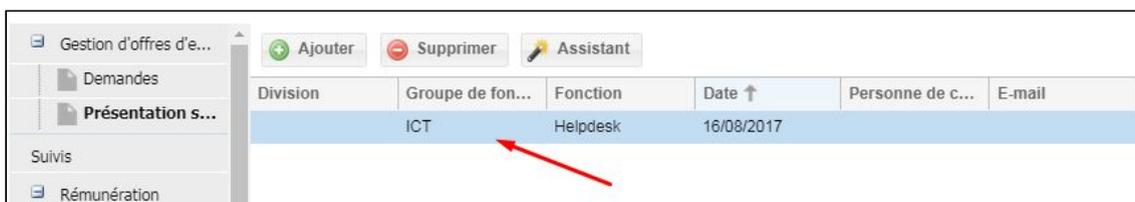
Pour ajouter ces fonctions, cliquez sur le bouton « Ajouter ».



Le seul champ obligatoire est le champ « Fonction ». Choisissez dans la liste de fonctions en vigueur dans votre agence d'intérim.

Vous pouvez aussi indiquer, à titre informatif, la personne à contacter en cas du présentation, des informations supplémentaires non structurées et la région pour laquelle ce profil peut toujours être proposé.

Cliquez sur « Enregistrer » ou « Appliquer » pour ajouter la fonction à la liste.



Division	Groupe de fon...	Fonction	Date ↑	Personne de c...	E-mail
	ICT	Helpdesk	16/08/2017		

Pour supprimer des fonctions, cliquez sur « Supprimer » ou sélectionnez la ligne souhaitée et

cliquez sur « Supprimer » dans le menu du bouton droit de la souris.

Vous pouvez aussi modifier la ligne sélectionnée via le menu du bouton droit de la souris :



### 6.3 Suivis

Cf. manuel « PratoFlex - 500 - Suivis ».

### 6.4 Rémunération

#### 6.4.1 Profils



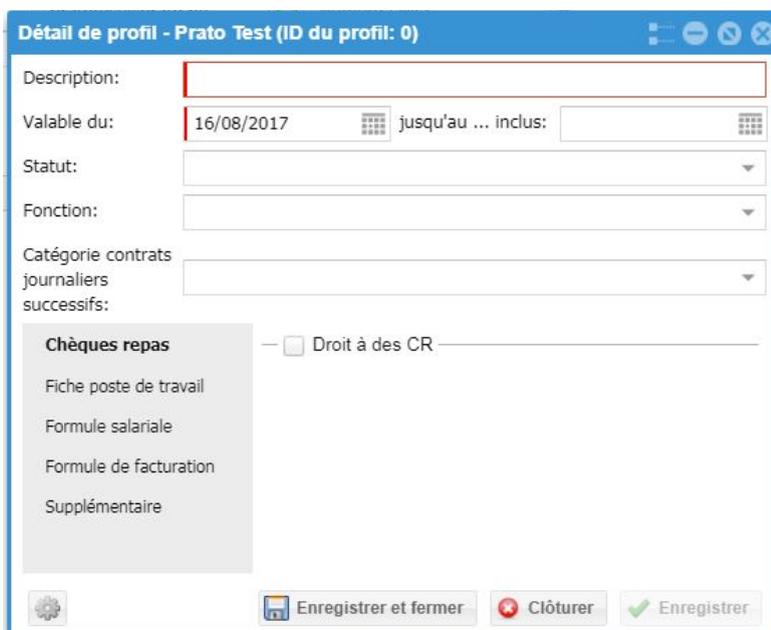
Les profils sont des subdivisions chez le client ou le prospect qui comprennent certaines caractéristiques. Un profil peut en effet contenir une fiche du poste de travail, des chèques-repas et des formules salariales ou de facturation.

Dans un contrat, il faut choisir le profil auquel ce travailleur appartient. Si ce profil est lié dans un contrat, la fiche du poste de travail afférente est imprimée, les chèques-repas corrects sont calculés dans la saisie des prestations et il est tenu compte des formules salariales et de facturation liées.

Abordons ce point en détail.

##### 6.4.1.1 Créer un profil

Pour créer un nouveau profil, cliquez sur le bouton « Ajouter » dans la rubrique « Rémunération – Profils » de la fiche client ou prospect :



Vous devez alors saisir une description. PratoFlex vous laisse la liberté de choisir le nom du profil, mais il correspond généralement au nom de la fonction ou du poste de travail à laquelle/auquel les chèques-repas, les fiches du poste de travail et les formules salariales et de facturation s'appliquent.

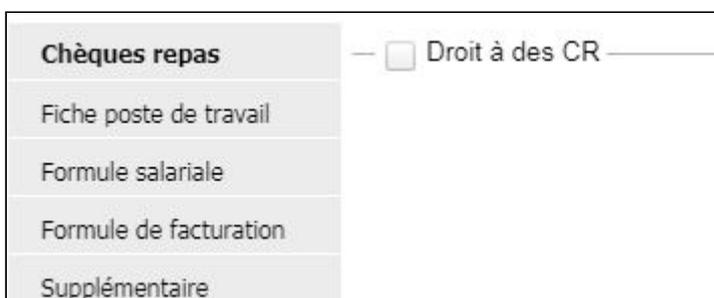
Vous devez indiquer à partir de quand le profil peut être choisi dans les contrats avec la date « Valable du ». Vous pouvez, mais ne devez pas forcément, indiquer une date de fin.

Indiquez cette date de fin si vous devez modifier le profil. Vous souhaitez en effet en conserver l'historique. Imaginez un profil de « Secrétaire » auquel sont associés des chèques-repas d'une valeur faciale brute de 6,5 euros que vous souhaitez augmenter à 7 euros. Vous devez alors fermer le profil avec les chèques-repas à 6,5 euros en saisissant une date de fin et créer un nouveau profil avec une nouvelle valeur pour les chèques-repas (7 euros).

En option, vous pouvez aussi associer un statut au profil ainsi qu'une fonction issue de la liste de fonctions.

Dans la catégorie CJS, vous pouvez associer au profil une catégorie de travailleurs pour laquelle vous pouvez créer des contrats journaliers successifs pour une certaine durée.

#### 6.4.1.2 Chèques-repas





Pour ajouter des chèques-repas au profil, cochez la case « Droit aux chèques-repas ».

Plusieurs zones de saisie apparaissent ensuite :

<b>Chèques repas</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Droit à des CR
Fiche poste de travail	Valeur: <input type="text" value="0"/>
Formule salariale	Saisie: <input type="text" value="0"/>
Formule de facturation	<input type="checkbox"/> Attribution manuelle
Supplémentaire	Octroyer CR: <input type="text" value="si prestations plus de"/> <input type="text" value="0"/> Heures

Valeur	Saisissez ici la valeur faciale du chèque (valeur brute).								
Saisie	Le travailleur contribue aussi aux chèques-repas. Saisissez ici la part du travailleur par chèque. Inutile d'indiquer un montant négatif (pas de signe « - »). Le système utilisera ce montant comme code dans les prestations et le déduira automatiquement de la valeur brute pour calculer la valeur nette du chèque.								
Attribution manuelle	<p>Cochez l'option « Attribution manuelle » dans ce profil si vous souhaitez que les chèques-repas ne puissent pas être ajoutés automatiquement, mais que vous souhaitez le faire manuellement dans les prestations.</p> <p>C'est par exemple le cas si un client a des travailleurs du week-end qui prestent 2 x 12 heures, assimilées à une occupation à temps plein de 38 heures. Si ce travailleur preste 12 h le samedi et 12 h le dimanche, vous ne souhaitez pas que le système ajoute un chèque-repas pour le samedi et un pour le dimanche. Vous voulez que ce travailleur reçoive 5 chèques-repas pour ces 2 jours de travail. Créez alors un profil de travailleurs de week-end pour lesquels vous encodez les chèques-repas manuellement. Vous pourrez ainsi ajouter vous-même les codes des chèques-repas dans la saisie des prestations.</p>								
Octroyer CR	<p>Choisissez parmi les options suivantes :</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>par mois calculé sur base trimestrielle par bloc de</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>par période de salaire et par tranche de</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>par semaine calculé sur base mensuelle par bloc de</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr style="background-color: #e0f0ff;"> <td>si prestations plus de</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Si prestations plus de' : saisissez ici le nombre d'heures que le nombre d'heures prestées doit dépasser pour que le travailleur reçoive un chèque-repas. Si la politique du client consiste à octroyer un chèque-repas à partir de 4 heures de travail, saisissez 3.99 (attention : utilisez toujours un point devant les décimales). Si un travailleur reçoit un chèque-repas à partir d'une journée complète prestée dans une semaine de 38 h, saisissez 7.59. Saisissez 0 si le travailleur reçoit un chèque-repas dès la première minute.</li> </ul> <p>Si vous optez pour « Si prestations plus de », une case à cocher intitulée « Autre valeur si travaillé moins » peut apparaître. Si vous la cochez, vous pouvez saisir un montant en euros que le client octroiera si le travailleur a presté moins d'heures que le nombre saisi ci-dessus et donnant droit à un « chèque-repas complet ». Si le client prévoit par exemple que les travailleurs</p>	par mois calculé sur base trimestrielle par bloc de	2	par période de salaire et par tranche de	1	par semaine calculé sur base mensuelle par bloc de	3	si prestations plus de	0
par mois calculé sur base trimestrielle par bloc de	2								
par période de salaire et par tranche de	1								
par semaine calculé sur base mensuelle par bloc de	3								
si prestations plus de	0								



qui prestent 4 h ou plus par jour ont droit à un chèque-repas d'une valeur faciale de 7 euros avec une contribution du travailleur de 1.09 euro et que les travailleurs qui ont presté moins de 4 heures ont aussi droit à un chèque-repas, mais d'une valeur faciale de 4.5 euros, cela donne alors :

Octroyer CR:	si prestations plus de	3.99	Heures
<input checked="" type="checkbox"/>	Autre valeur si travaillé moins:	0	€

Notez que vous ne pouvez définir qu'une seule valeur pour la contribution du travailleur. Même si le travailleur a presté moins de 4 h, sa cotisation par chèque s'élèvera toujours à 1.09 euro (mais la valeur brute, ou valeur faciale, du chèque sera de 4.5 euros).

- Par période salariale par bloc de ... heures : si vous appliquez la rémunération hebdomadaire, c'est le total des heures prestées sur la semaine qui est pris en compte. Si vous prévoyez par exemple l'octroi de chèques-repas par période salariale par bloc de 4 heures, un collaborateur qui travaille 3 heures du lundi au vendredi (chaque fois de 8 h à 11 h par exemple) recevra au total 3 chèques-repas. Cette personne travaille en effet  $5 * 3 = 15$  heures par semaine, divisées par 4. Vous obtenez donc 3 chèques-repas et 3 heures restantes. Ces 3 heures restantes ne comptent PAS pour la semaine suivante (elles ne sont donc pas reportées), étant donné que le système tient compte de la période salariale, c'est-à-dire la semaine. Au terme de cette semaine, tous les compteurs sont remis à zéro. Ces heures sont donc en principe « perdues » pour le calcul des chèques-repas.

Note : si un client applique la rémunération mensuelle, toutes les heures du mois sont cumulées et divisées par le nombre d'heures que vous avez saisi dans « par bloc de ... heures ».

- Par mois avec recalcul trimestriel, par bloc de ... heures : le nombre de chèques-repas octroyés au travailleur est calculé en divisant le nombre d'heures effectivement prestées par le travailleur au cours du trimestre par le nombre d'heures de travail normales par jour dans l'entreprise selon cette formule :

nombre d'heures effectivement prestées au cours du trimestre / 7,6

Si le résultat de ce calcul est un chiffre à décimales, le chiffre est arrondi à la hausse. Pour le premier et le deuxième mois, la formule ci-dessus est appliquée sur le mois écoulé avec un arrondi à la baisse. Le troisième mois, la formule est appliquée sur le trimestre écoulé avec un arrondi à la hausse. On déduit de ce montant le nombre de chèques payés des premier et deuxième mois.

- Par semaine avec un recalcul mensuel : on regarde si des prestations sont déjà disponibles pour la semaine actuelle et éventuellement les autres semaines du mois dont la semaine actuelle fait partie. Si des prestations (qui donnent droit à des CR) ne sont trouvées que pour la semaine actuelle, ces heures sont



	<p>cumulées et divisées par 7.6. Le résultat est ensuite arrondi à la baisse. En cas de prestations pour d'autres semaines en plus de la semaine actuelle de ce mois, toutes les heures des prestations sont prises en considération, puis divisées par 7.6. Le résultat est ensuite arrondi à la baisse. Le nombre de chèques octroyés pour la semaine actuelle est donc égal au nombre total de chèques auquel le travailleur a droit pour toute la période jusqu'à présent (voir calcul ci-dessus) MOINS le nombre de chèques-repas octroyés les semaines précédentes du mois.</p>
--	---

### 6.4.1.3 Fiche poste de travail

Cf. manuel 'PratoFlex - 800 - Fiches poste de travail'

### 6.4.1.4 Supplémentaire

Vous pouvez paramétrer un coefficient de payroll sous la rubrique « Supplémentaire ». Cochez l'option « Payroll » pour afficher les champs suivants :

Chèques repas	<input checked="" type="checkbox"/> Travailleur Payroll
Fiche poste de travail	Coefficient à appliquer: <input type="text" value="0"/>
Formule salariale	Après <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="Faites un choix ..."/>
Formule de facturation	<input type="checkbox"/> Jours fériés inclus
<b>Supplémentaire</b>	

Saisissez ensuite un coefficient que le système doit utiliser dès que x heures ou jours ont été presté(e)s. Il tiendra compte de tous les codes de présence saisis sur l'écran des prestations (les codes avec un type de présence = 1). Si vous avez saisi un jour MRHG (maladie avec revenu hebdomadaire garanti), ce code et donc ce jour ne seront pas comptabilisés.

Si vous indiquez qu'il faut tenir compte d'un nombre d'heures minimum, le système comptabilisera les heures de tous les codes de présence.

Si vous indiquez qu'il faut tenir compte d'un nombre de jours minimum, le système comptabilisera les jours pour lesquels des codes de présence apparaissent. Si un jour est encodé avec 2 heures prestées et 6 h de maladie, par exemple, cette journée sera entièrement comptabilisée.

#### *Comment travailler dans PratoFlex ?*

Indiquez, pour le profil, le coefficient valable une fois que les travailleurs ont presté ... heures OU jours. Exemple : si le coefficient est de 1.98 après 50 heures prestées, cela donne :



Travailleur Payroll

Coefficient à appliquer:

Après

Jours fériés inclus

Vous pouvez aussi décider via « Jours fériés inclus » que le code des jours fériés soit comptabilisé pour obtenir le nombre d'heures ou de jours après lequel le coefficient de payroll s'applique.

Pour définir l'application du coefficient de payroll après 10 jours prestés et la comptabilisation des jours fériés, procédez comme suit :

Travailleur Payroll

Coefficient à appliquer:

Après

Jours fériés inclus

Lorsque le nombre d'heures ou de jours est atteint, un Excel s'ouvre avec un avertissement demandant de modifier les coefficients dans les contrats.

#### 6.4.1.5 Modifier/Supprimer un profil

Pour modifier ou supprimer un profil créé, sélectionnez la ligne dans l'aperçu et cliquez sur « Modifier » dans le menu du bouton droit de la souris :

Description	ID du profil
Magasinier	202

#### 6.4.2 Formules salariales

Date de val...

Niveau	Valeur ...	Code	Description	Valeur	Unité
ALG	0	957	Max Taux d'heures	47.40	Par jour
ALG	0	956	Taux d'heures	7.90	Par heure
ALG	0	955	Taux journalier	47.40	Par jour
ALG	0	594	Réduction précompte professionnel	22.8	% salaire imposable (calculer et in...
		1111	salaire hebd. garanti maladie dag 1	5000	Montant par code
		2021	facturatie huisvesting	0	decompte de salaires



#### 6.4.2.1 Que sont les formules salariales ?

Les formules salariales sont une partie de la préparation salariale dans PratoFlex. Pour obtenir un aperçu global de ces formules salariales, consultez le manuel « HiAnt – Rémunération ».

Nous aborderons ici les configurations possibles pour les formules salariales dans PratoFlex. Attention : toutes les associations nécessaires entre les codes de prestation et les codes salariaux doivent exister dans l'application de back-office HiAnt avant que ces formules salariales ne donnent lieu à l'automatisation et aux calculs escomptés. C'est ce que nous appelons aussi la « gestion des primes ».

Si les associations nécessaires ont été définies dans la gestion des primes dans HiAnt, vous pouvez déterminer si ce qui a été imputé au niveau général doit effectivement être payé et selon quel calcul. Les formules salariales définissent la méthode de calcul du montant. Si un client utilise des primes d'équipes par exemple, vous définirez le montant de ces primes dans les formules salariales.

#### 6.4.2.2 Niveaux

Des formules salariales existent à différents niveaux, à savoir :

Code du niveau	Nom du niveau
ALG	Général
GSTATUUT	Statut global
PC	Commission paritaire
PC SUB	Sous-commission paritaire
<b>FI</b>	<b>Client</b>
KSTATUUT	Statut client
<b>TR</b>	<b>Tarifification (= profil)</b>
<b>KUS</b>	<b>Client intérimaire</b>
WN	Travailleur

Vous ne pourrez pas créer les formules salariales vous-même à tous ces niveaux. Vous ne pouvez créer/modifier que les formules salariales marquées.

Vous trouverez aussi une rubrique « formules salariales » dans les différents modules de PratoFlex, à savoir :

- la fiche client ;
- un profil dans la fiche client ;
- un contrat.

En fonction de l'écran dans lequel vous créez la formule salariale, cette dernière sera aussi



créée à ce niveau correspondant :

- sur la fiche client : au niveau FI ;
- dans la tarification : au niveau TR ;
- dans le contrat : au niveau KUS.

L'aperçu de toutes les formules salariales existantes et relatives à ce client s'affiche dans la rubrique « Formules salariales ». Ce sont toutes les formules salariales jusqu'au niveau FI (et supérieur) (les niveaux marqués sont visibles) :

Niveau du code	Nom du niveau
ALG	Général
GSTATUUT	Statut global
PC	Commission paritaire
PC SUB	Sous-commission paritaire
FI	Client
KSTATUUT	Statut client
TR	Tarification
KUS	Client intérimaire
WN	Travailleur

### 6.4.2.3 Créer une formule salariale

Créez une formule salariale en cliquant sur « Ajouter ».

		Ajouter		Supprimer	
Niveau	Valeur ...	Code	Description	Valeur	
ALG	0	957	Max Taux d'heures	47	
ALG	0	956	Taux d'heures	7.9	
ALG	0	955	Taux journalier	47	
ALG	0	594	Réduction précompte professionnel	22	
ALG	0	1111	salaire hebd. garanti maladie dag 1	50	
ALG	0	2021	facturatie huisvesting	0	

L'écran suivant s'affiche :



**Détail formule salariale**

Clé: FI  
Client: Prato Test  
Code salariale:   
Valeur:   
Unité:   
Valable à partir de:  Valable jusqu'à et y compris:   
Numéro: 0  
Créé le: 16/08/2017 par: bd  
Modifié le: par:

  Enregistrer et fermer  Clôturer  Enregistrer

Clé	<p>Des formules salariales peuvent être définies en utilisant une hiérarchie. Actuellement, vous avez le choix parmi les niveaux suivants (le niveau dépend de la valeur de la clé).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● ALG (général) La plupart des formules salariales sont définies à ce niveau pour s'appliquer à tous les contrats et tous les intérimaires. Le contenu de la valeur de la clé n'a aucune importance. Les formules salariales indiquées à ce niveau s'appliquent à tous.</li><li>● GSTATUUT (statut global)</li><li>● PC (commission paritaire) Les formules indiquées à ce niveau s'appliquent à tous ceux qui appartiennent à cette commission paritaire.</li><li>● PC SUB (sous-niveau commission paritaire)</li><li>● FI (identification de l'entreprise) Les formules salariales indiquées à ce niveau s'appliquent uniquement à un client. L'identification du client est indiquée dans la valeur de la clé. Nous utilisons l'identification du client et pas le numéro du client pour permettre aussi la saisie de formules salariales pour les prospects.</li><li>● KSTATUUT (statut client)</li><li>● TR (tarification) Les formules salariales indiquées à ce niveau s'appliquent uniquement à un profil donné chez un client donné. Le numéro d'identification de ce profil est indiqué dans la valeur de la clé. Les manœuvres, par exemple, reçoivent une prime pour le port de masque.</li><li>● KUS (client - intérimaire) Les formules salariales indiquées à ce niveau ne sont importantes que pour une combinaison « client-intérimaire » donnée. La valeur de la clé contient l'identification du client et de l'intérimaire. Vous</li></ul>
-----	---

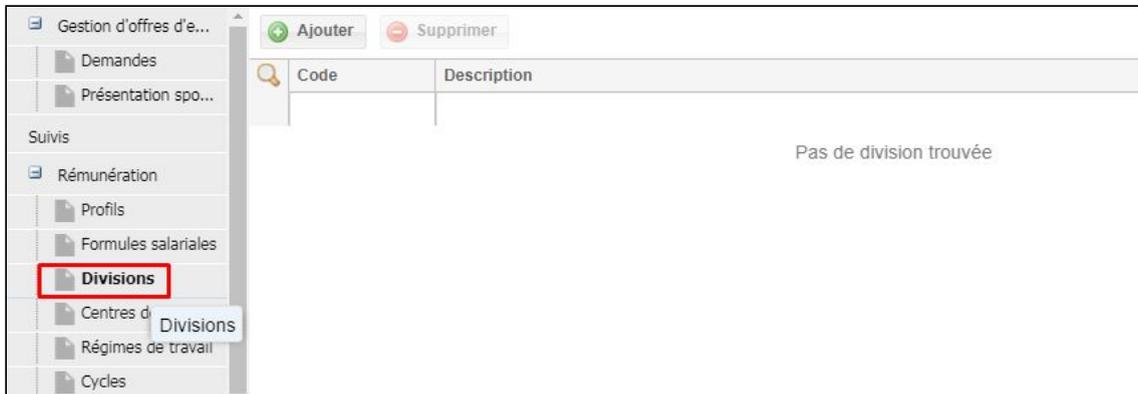


	<p>pouvez par exemple imputer un salaire négatif au niveau d'un travailleur, ce qui ne se fait bien sûr qu'après le calcul salarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● CON (contrat) Les formules salariales indiquées à ce niveau s'appliquent uniquement à ce contrat. Le consultant en intérim lui-même ne peut (temporairement) pas indiquer de formules à ce niveau. Ce niveau est uniquement destiné au système. La valeur de la clé comprend l'identification du contrat.</li> <li>● WN (travailleur)</li> </ul> <p>La valeur de la clé est remplie automatiquement et correctement par PratoFlex.</p> <p>Si plusieurs formules salariales ont été définies à différents niveaux pour un code salarial donné, le niveau le plus élevé (=KUS) prime sur le niveau le plus bas (ALG). Si plusieurs formules salariales (au plus haut niveau) ont été définies pour un code donné, toutes les formules salariales sont exécutées.</p> <p>Exemple :</p> <p>Au niveau de l'entreprise, une prime d'équipe du matin de 10 % est octroyée. Les chauffeurs reçoivent toutefois 15 %. La valeur « 10 % » est encore visible au niveau du client tandis que la valeur « 15 % » est imputée au niveau de la tarification.</p> <p>Saisissez la formule salariale depuis un des écrans de détail suivants en fonction du niveau auquel vous souhaitez agir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● écran de détail du client (niveau KSTATUUT) ;</li> <li>● écran de détail de la tarification (niveau TR) ;</li> <li>● écran de détail du contrat (niveau FI).</li> </ul>
Code salarial	C'est le code salarial, de prime ou de facturation que vous souhaitez ajouter automatiquement. Choisissez le code souhaité dans la liste.
Valeur et unité	<p>Ces données définissent la valeur de la prime ajoutée. Vous devez toujours considérer ces deux données ensemble.</p> <p>Les unités qui peuvent être utilisées par les consultants en intérim sont les unités de base suivantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Par heure (01) : la valeur comprend le nombre d'euros attribués par heure à la prime.</li> <li>● Par jour (02) : la valeur comprend le nombre d'euros attribués par jour à la prime.</li> <li>● Forfaitaire (06) : le montant est simplement octroyé. Cette unité est utilisée pour les codes salariaux qui ne sont pas associés à des</li> </ul>



	<p>codes journaliers et simplement payés par contrat. Attention : si vous avez 5 contrats journaliers par semaine, cette prime sera alors payée 5 fois au cours de cette semaine.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Montant du code (07) : reprend la formule d'un autre code.</li> <li>● % (69) : la valeur comprend le pourcentage du salaire horaire octroyé à la prime.</li> <li>● Pas d'octroi (99) : l'octroi de la prime est désactivé. Le contenu de la valeur n'a aucune importance. Elle est utilisée pour désactiver une formule salariale au niveau supérieur. (Par exemple : paiement de la prime de pension qui n'est pas possible pour un client, car elle est incluse dans le salaire horaire.)</li> <li>● % du salaire brut (54) : p. ex., prime de pension.</li> <li>● Montant par calcul salarial (14) : indépendamment des prestations et du contrat.</li> <li>● Copier la fonctionnalité (22) : l'unité peut être utilisée pour copier la fonctionnalité d'un code salarial vers un autre code salarial.</li> <li>● ATTENTION : l'unité « Par semaine » (03) est actuellement hors service. Si vous devez tout de même définir une formule par semaine, vous pouvez utiliser l'unité 14 (montant fixe par calcul salarial).</li> </ul>
Valable du Valable jusqu'au	Utilisez ces dates pour saisir une période de validité. Vous pouvez donc saisir une formule salariale à l'avance sans qu'elle soit active en utilisant la date « valable du ».
Date d'annulation	Les formules salariales peuvent être supprimées, mais il est souvent intéressant d'indiquer une date d'annulation. Les formules salariales avec une date d'annulation ne sont pas exécutées, mais la formule reste enregistrée.
Date de création Utilisateur qui a créé la formule  Date de modification Utilisateur qui a modifié la formule	Contient des informations sur la création et/ou la modification d'une formule salariale donnée : qui et quand ?

### 6.4.3 Divisions



Vous trouverez ici un aperçu des divisions du client ou du prospect. À l'instar d'un centre de frais, une division est une partie de l'entreprise. Cette application vous offre toutefois davantage de possibilités avec la division qu'avec les centres de frais.

Vous pouvez par exemple scinder une facture par division, mais pas par centre de frais. Vous pouvez aussi créer des divisions qui ne peuvent pas être facturés.

Pour créer une nouvelle division, cliquez sur le bouton « Ajouter »

L'écran suivant s'affiche :



Code	Saisissez un code numérique ou alphanumérique. Ce champ est obligatoire.
Description	Saisissez le nom complet ou la description de la division dans ce champ.
Adresse	Si le département présente une adresse différente de celle du client, saisissez-la ici. Enregistrez d'abord le département créé en cliquant sur « Appliquer », puis sur  . Vous pouvez maintenant saisir l'adresse de la division.



	
Début	Dans ce champ obligatoire, vous devez saisir une date de début, c'est-à-dire la date à partir de laquelle la division est valable et peut être sélectionné dans un contrat.
Fin	Vous pouvez saisir une date de fin de validité de la division.
Personne de contact	Associez éventuellement une personne de contact à la division. La liste des personnes de contact dans laquelle vous pouvez faire votre choix sera abordée ultérieurement dans le chapitre « CRM – Contacts ».
Ne pas facturer	Vous pouvez indiquer qu'une division ne peut pas être facturée. Les contrats choisis dans cette division ne seront donc pas facturés.

Pour modifier une division, sélectionnez la ligne et choisissez « Modifier » dans le menu du bouton droit de la souris.

Vous ne pouvez supprimer une division que s'il n'a pas été lié à un contrat. Pour le supprimer, sélectionnez la ligne et cliquez sur le bouton « Supprimer » ou choisissez « Supprimer » dans le menu du bouton droit de la souris.

#### 6.4.4 Centres de frais



Vous trouverez ici un aperçu des centres de frais créés pour ce client ou prospect.

Pour créer un nouveau centre de frais, cliquez sur « Ajouter » :

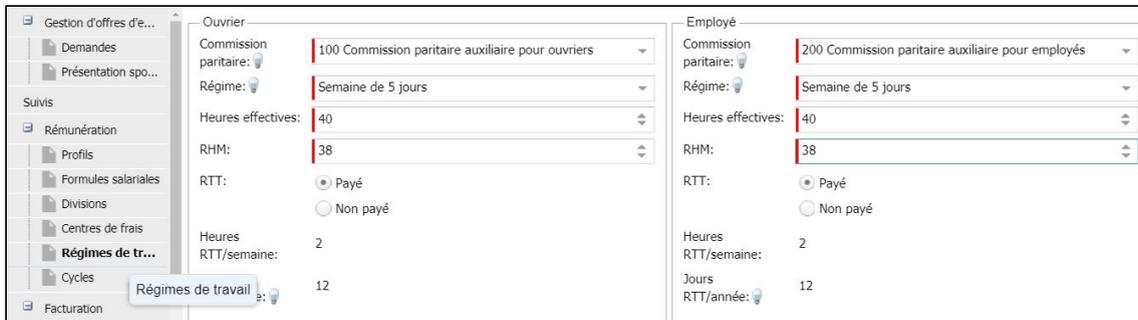


Code	Saisissez un code numérique ou alphanumérique. Ce champ est obligatoire.
Description	Saisissez le nom complet ou la description du centre de frais dans ce champ.
Adresse	Si le centre de coûts présente une adresse différente de celle du client, saisissez-la ici. Enregistrez d'abord le centre de frais créé en cliquant sur « Appliquer », puis sur  . Vous pouvez maintenant saisir l'adresse du centre de frais. 
Début	Dans ce champ obligatoire, vous devez saisir une date de début, c'est-à-dire la date à partir de laquelle le centre de frais est valable et peut être sélectionné dans un contrat.
Fin	Vous pouvez saisir une date de fin de validité du centre de frais.
Personne de contact	Associez éventuellement une personne de contact au centre de frais. La liste des personnes de contact dans laquelle vous pouvez faire votre choix sera abordée ultérieurement dans le chapitre « CRM – Contacts ».

Pour modifier un centre de frais, sélectionnez la ligne et choisissez « Modifier » dans le menu du bouton droit de la souris.

Vous ne pouvez supprimer un centre de frais que s'il n'a pas été lié à un contrat. Pour le supprimer, sélectionnez la ligne et cliquez sur le bouton « Supprimer » ou choisissez « Supprimer » dans le menu du bouton droit de la souris.

## 6.4.5 Régimes de travail



Ouvrier	Employé
Commission paritaire: 100 Commission paritaire auxiliaire pour ouvriers	Commission paritaire: 200 Commission paritaire auxiliaire pour employés
Régime: Semaine de 5 jours	Régime: Semaine de 5 jours
Heures effectives: 40	Heures effectives: 40
RHM: 38	RHM: 38
RTT: <input checked="" type="radio"/> Payé <input type="radio"/> Non payé	RTT: <input checked="" type="radio"/> Payé <input type="radio"/> Non payé
Heures: 2	Heures: 2
RTT/semaine: 12	RTT/semaine: 12
Jours: 12	Jours: 12

Cette rubrique revêt une importance capitale pour l'établissement de contrats corrects. Les données saisies ici sont reprises dans les contrats relatifs à ce client et interviennent dans un certain nombre de calculs ayant trait au contrat.

Du point de vue du système, il n'est pas possible de travailler avec un client pour lequel aucun régime de travail valable n'a été défini. Il n'est pas possible non plus de créer des contrats pour des clients n'ayant pas de régime de travail valable.

La rubrique contient une liste des régimes de travail qui ont été ajoutés pour ce client. La liste contient 2 boutons :

- Un bouton « Ajouter » ;
- Un bouton « Supprimer ».

### 6.4.5.1 Ajouter un régime de travail

Pour ajouter un nouveau régime de travail, il suffit de cliquer sur le bouton « Ajouter ». Le fait de cliquer sur ce bouton « Ajouter » ouvre l'écran de détail suivant :



Description:	
Catégorie:	
Commission paritaire:	-
RHM:	0
Heures/semaine pour un horaire à temps plein:	0
RTT Temps plein:	
RTT Temps partiel:	
Valable à partir de:	Mer 16/08/2017
Valable jusqu'au:	

Ce n'est qu'à partir du moment où l'on a choisi la catégorie que les autres champs de l'écran de détail peuvent être remplis :



Champ	Obligatoire	Description
Description	Oui	Champ de texte libre dans lequel le consultant saisit une description du régime de travail
Catégorie	Oui	Ici, le consultant indique la catégorie du régime de travail. Les catégories possibles sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvrier</li> <li>• Employé</li> </ul>
Commission paritaire	Oui	Les commissions paritaires possibles dépendent de la catégorie choisie : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Ouvrier</u> : affichage des commissions paritaires pour les ouvriers uniquement</li> <li>• <u>Employé</u> : affichage des commissions paritaires pour les employés uniquement</li> </ul> <p>Une commission paritaire (CP) est un organe au sein duquel travailleurs et employeurs se concertent. Il existe une CP par secteur (branche d'activité) et chaque CP est associée à un numéro. Les numéros de commissions paritaires des ouvriers font partie des séries 100 et 300. Ceux des employés font partie des séries 200 ou 300. La commission paritaire est déterminante pour l'octroi de certaines primes propres à cette CP, par exemple la prime de pension.</p>
RHM	Oui	Ici, le consultant indique le régime horaire moyen. Régime Horaire Moyen (RHM) : nombre moyen d'heures prestées par semaine par un travailleur, hors réduction du temps de travail. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Légalement, le RHM ne peut jamais dépasser 38 heures en Belgique. Il est possible de déroger à cette règle, mais uniquement à la baisse.</li> </ul>
Heures/semaine horaire temps plein	Oui	Ici, le consultant encode le nombre d'heures qu'un travailleur preste effectivement par semaine pour un horaire temps plein, y compris la réduction du temps de travail (RTT). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cette valeur doit être égale ou supérieure à la valeur dans le champ « RHM ».</li> </ul>
RTT FT	Oui	Le consultant indique ici le type de Réduction du Temps de Travail (RTT) qui sera pris en compte lors du calcul de la RTT pour les contrats à temps plein. Les valeurs possibles sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rémunéré</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Non rémunéré</li> <li>● Rémunéré / Non rémunéré</li> </ul> <p>La valeur par défaut est « Rémunéré ». Le consultant peut modifier cette valeur.</p> <p>On désigne par « réduction du temps de travail » (RTT) toutes les heures prestées au-delà de la valeur RHM ; celles-ci peuvent être rémunérées ou non.</p> <p>Le but est que la RTT soit récupérée sous forme de repos compensatoire (compensation). Généralement, les heures de RTT sont accumulées jusqu'à obtenir des jours compensatoires complets.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>RTT de type rémunéré</u> : le jour compensatoire est payé comme si on avait travaillé ce jour-là.</li> <li>● <u>RTT de type non rémunéré</u> : le jour compensatoire n'est pas payé au moment où il est pris, mais le salaire horaire est augmenté en fonction du nombre d'heures de RHM qui sont rémunérées.</li> </ul> <p>Sur une base mensuelle, les travailleurs perçoivent le même salaire, quel que soit le type de RTT.</p>
RTT PT	Oui	<p>Le consultant indique ici le type de Réduction du Temps de Travail (RTT) qui sera pris en compte lors du calcul de la RTT pour les contrats à temps partiel.</p> <p>Les valeurs possibles sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pas de RTT</li> <li>● Rémunéré</li> <li>● Non rémunéré</li> <li>● Rémunéré / Non rémunéré</li> </ul> <p>La valeur par défaut est « Pas de RTT ». Le consultant peut modifier cette valeur.</p>
Valable du	Oui	<p>Le consultant mentionne ici la date à partir de laquelle ce régime de travail est valable.</p>
Valable jusqu'au	Non	<p>Le consultant saisit ici la date jusqu'à laquelle ce régime de travail est valable. Ce champ peut être vierge.</p>

Pour sauvegarder le régime de travail, cliquez sur « Enregistrer » ou « Appliquer » dans l'écran de détail. Le régime de travail est alors ajouté à la liste.

Extra : Dans un premier temps, le nombre de régimes de travail pouvant être ajoutés à un client est limité à 2 régimes, plus précisément :

- Maximum un régime de travail pour la catégorie « Ouvrier » ;
- Maximum un régime de travail pour la catégorie « Employé ».

Si un client emploie des intérimaires relevant de plusieurs commissions paritaires, vous êtes obligé de créer 2 fiches client pour ce client.

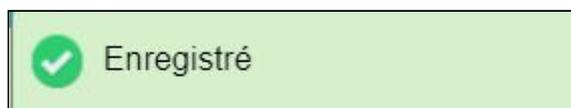
#### 6.4.5.2 Modifier un régime de travail

Pour modifier un régime de travail, il faut ouvrir un régime de travail qui a été ajouté. Ouvrir un régime de travail peut se faire en double-cliquant sur la ligne du régime de travail que l'on souhaite modifier. Cette action ouvre le même écran de détail qu'en cliquant sur le bouton « Ajouter » qui sert à l'ajout d'un nouveau régime de travail :



Pour enregistrer les modifications apportées au régime de travail, cliquez sur le bouton « Enregistrer » ou « Appliquer ». Le système contrôle ensuite si le régime de travail a déjà été utilisé pour un contrat :

- Régime de travail pas encore utilisé pour un contrat



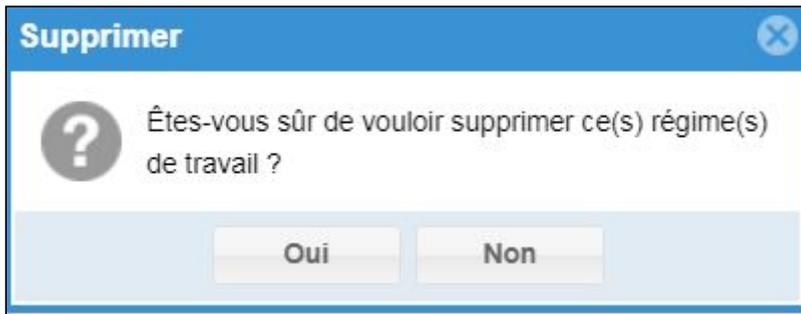
- Régime de travail déjà utilisé pour un contrat



Pour modifier le régime de travail, il faut cliquer sur « Oui ». Si vous ne souhaitez pas modifier le régime de travail parce qu'il a déjà été utilisé pour des contrats, il faut cliquer sur « Non ».

### 6.4.5.3 Supprimer un régime de travail

Pour supprimer un nouveau régime de travail, il faut cliquer sur le bouton « Supprimer ». Le fait de cliquer sur le bouton « Supprimer » ouvre le pop-up suivant :

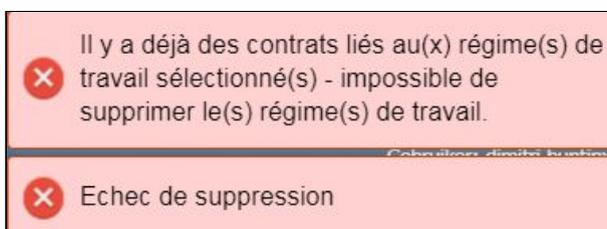


Pour supprimer le régime de travail, il faut cliquer sur « Oui ». Le système contrôle ensuite si le régime de travail a déjà été utilisé pour un contrat :

- Régime de travail pas encore utilisé pour un contrat :



- Régime de travail déjà utilisé pour un contrat :



### 6.4.6 Cycles et horaires

Les clients qui emploient des intérimaires doivent disposer d'un règlement de travail qui décrit notamment les horaires potentiellement applicables au travailleur chez ce client.



Cet horaire est une présentation schématique des jours et des heures que l'intérimaire doit



prester. Il décrit la durée de travail hebdomadaire et quotidienne avec les heures de début et de fin de la journée ainsi que des pauses. Ce sont ces horaires qui définissent principalement les « régimes de travail » abordés ci-avant.

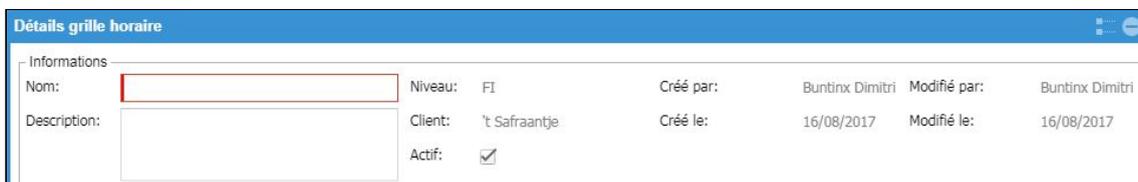
Lorsque vous occupez un intérimaire dans une entreprise, vous devez le faire selon une des grilles horaires prévues dans le règlement de travail. Les autres horaires sont juridiquement non contraignants. Il est donc très important de demander ces données au client lors de la première visite. Si vous activez le module « Horaires et cycles » chez Prato, vous pourrez l'enregistrer aussi dans PratoFlex, sous la rubrique « Cycles ».

#### 6.4.6.1 Créer des cycles et des horaires

Un travailleur peut travailler selon un horaire fixe, mais plusieurs horaires peuvent aussi se suivre selon une trame fixe, que l'on appelle un cycle. Dans PratoFlex, les horaires sont toujours associés à un cycle. Il peut donc y avoir des cycles d'un seul horaire.

Pour créer un nouveau cycle, cliquez sur le bouton « Ajouter ». Vous arrivez alors sur un écran détaillé du cycle. Il se compose de quatre parties : des informations générales, un aperçu des horaires disponibles et liés, des informations détaillées sur l'horaire et des informations sur le régime de travail.

#### 6.4.6.2 Informations



Informations	
Nom:	<input type="text"/>
Description:	<input type="text"/>
Niveau:	FI
Client:	t Safraantje
Actif:	<input checked="" type="checkbox"/>
Créé par:	Buntinx Dimitri
Modifié par:	Buntinx Dimitri
Créé le:	16/08/2017
Modifié le:	16/08/2017

Premier champ obligatoire du cycle : le nom. Nommez votre cycle afin de le retrouver facilement pour l'associer à un contrat. Vous pouvez préciser ce nom dans la description.

Imaginez que vous veuillez constituer un cycle de 2 semaines où un poste du matin alterne avec un poste de l'après-midi. Baptisez ce cycle « 2 semaines » et précisez dans la description qu'il s'agit d'un cycle « poste du matin (06-14) – poste de l'après-midi (14-22) ».

Lorsque vous créez un cycle, il sera toujours « actif » (coché par défaut). Désactivez-le lorsqu'un cycle n'est plus en vigueur dans l'entreprise. L'avantage ? Ce cycle n'est plus proposé dans les cycles possibles, mais vous conservez tout de même un historique.

Vous voyez en outre plusieurs données enregistrées par le système et que vous ne pouvez pas créer en tant qu'utilisateur. Il s'agit du niveau du cycle (cf. ci-après), du client pour lequel ce cycle a été créé et d'un enregistrement de l'utilisateur qui a créé et/ou modifié le cycle et à quel moment.

Vous voyez enfin une case permettant d'« utiliser le régime moyen [du cycle] dans la communication avec l'ONSS ».



### 6.4.6.3 Horaires

Grilles horaires disponibles	Grilles horaires associées
<input type="button" value="Ajouter"/> <input type="button" value="Supprimer"/>	

Dans la deuxième partie de l'écran, vous voyez à gauche les « Horaires disponibles » (tous les horaires créés pour ce client au niveau de l'entreprise) et à droite les « Horaires liés » (les horaires déjà ajoutés à ce cycle). Au début, la partie de gauche sera toujours vide. Pour créer de nouveaux horaires, cliquez sur le bouton « Ajouter ».

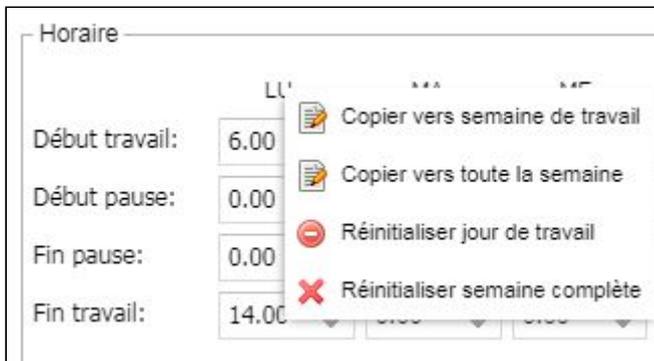
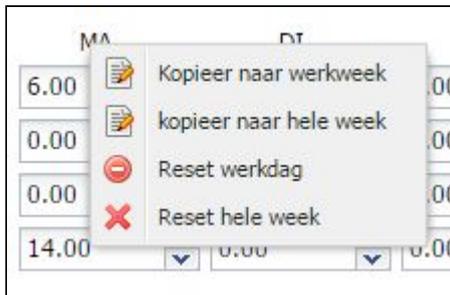
Vous arrivez sur un nouvel écran détaillé, le « Détail de l'horaire ». Vous devez aussi attribuer un nom (clair) et une description à un horaire. Pour reprendre l'exemple ci-dessus, vous créeriez d'abord un horaire « Poste du matin » (vous pouvez enregistrer, dans la description, qu'il s'agit d'un poste de 6 h à 14 h).

Un horaire sera aussi toujours enregistré sous le statut « actif ». Le système enregistre aussi le niveau, le client, le nom de la personne qui crée ou modifie l'horaire ainsi que la date de création/modification.

Enregistrez ensuite, dans cet horaire, l'heure de début et de fin de la journée des jours d'activité ainsi que l'heure de début et de fin des pauses (de midi). PratoFlex calculera le total de travail sur la base de ces heures. Vous pouvez toutefois choisir de n'enregistrer que les durées totales ou de remplacer les durées totales indiquées.

Vous pouvez saisir des heures à l'aide des flèches ou manuellement (heures et minutes en soixantièmes, séparées par un point). Si vous avez saisi une journée, vous pouvez copier ces heures vers une autre journée par glisser-déplacer (cliquez sur l'en-tête du jour rempli, p. ex. « LU », et faites-le glisser vers l'en-tête du jour souhaité, p. ex. « MA »). Vous pouvez aussi les copier sur la semaine de travail (par défaut du lundi au vendredi, sauf indication contraire) ou la semaine complète via le menu du bouton droit de la souris. Procédez de la même manière pour remettre la journée de travail ou la semaine complète à 0.

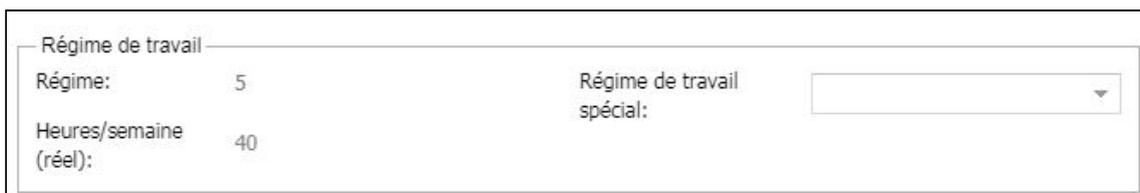
Horaire	
	LU  MA
Début travail:	<input type="text" value="6.00"/> <input type="text" value="0.00"/> <input checked="" type="checkbox"/> LU
Début pause:	<input type="text" value="0.00"/> <input type="text" value="0.00"/>
Fin pause:	<input type="text" value="0.00"/> <input type="text" value="0.00"/>
Fin travail:	<input type="text" value="14.00"/> <input type="text" value="0.00"/>



Vous verrez enfin que PratoFlex additionne ces totaux quotidiens pour donner un total hebdomadaire qui correspond au nombre réel d'heures par semaine du régime de travail.

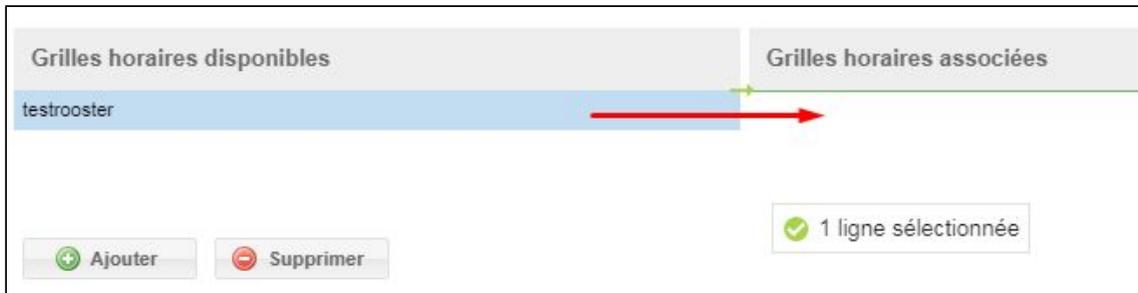


C'est ce total hebdomadaire que vous devez saisir en dessous dans le Régime de travail, dans le champ « Heures/semaine ». Le régime est le nombre de jours d'activité dans l'horaire.



Lorsque vous enregistrez cet horaire, vous le voyez apparaître dans les « Horaires disponibles », mais aussi dans les « Horaires liés » pour ce cycle. Procédez de la même manière pour ajouter un autre horaire à ce cycle (p. ex., poste de l'après-midi).

S'il existe déjà des horaires pour le client, vous pouvez les ajouter à un cycle en les glissant simplement de la colonne de gauche vers celle de droite.



L'ordre des horaires dépend de la position de l'horaire, de haut en bas, et est visualisé par une grille horaire. Vous pouvez modifier l'ordre des horaires en les faisant glisser.



Pour supprimer un horaire lié, faites-le glisser vers la gauche. Pour supprimer complètement un horaire créé, cliquez sur le bouton « Supprimer » dans les « Horaires disponibles ». Ce n'est possible que si l'horaire n'est utilisé dans aucun cycle existant. Lorsqu'un horaire n'est plus utilisé, il est préférable de l'enregistrer en décochant la case « Actif ».

### 6.10.1.3 Aperçu de l'horaire sélectionné

Cette partie d'écran affiche les détails de l'horaire sélectionné dans les « Horaires liés ». Vous ne pouvez rien modifier ici. Cet écran est purement informatif.

### 6.10.1.4 Régime de travail moyen des horaires liés

Cette partie d'écran n'est active que si vous avez coché la case « utiliser le régime moyen dans la communication avec l'ONSS » dans la partie « Informations ».

Vous pouvez l'utiliser si vous rassemblez dans un cycle plusieurs horaires qui présentent des valeurs Q et S différentes ou des régimes différents. Pour éviter de devoir établir de nouveaux documents sociaux pour ce cycle chaque semaine, enregistrez un Q/S moyen générique pour le cycle (la moyenne de la période de référence, cf. plus loin).

Imaginez que vous ayez un cycle qui alterne un horaire de 40 heures et un horaire de 38 heures. Vous pouvez choisir d'éventuellement établir de nouveaux documents chaque semaine (p. ex. un C4 avec une valeur Q/S de 38/38 ; un C4 avec une valeur Q/S de 40/40) ou d'utiliser le régime de travail moyen de cette période de référence. Dans ce cas, saisissez 39 pour le nombre d'heures par semaine (heures des horaires additionnées et divisées par le nombre d'horaires liés).

Vous pouvez aussi intégrer un collaborateur à temps partiel qui travaille 2 jours une semaine et 4 jours une autre semaine dans un régime moyen de 3 jours. Ces « données Dmfa » seront remplies lors de la liaison de ce cycle au contrat.



Cette option est cochée par défaut puisqu'elle est souhaitable pour le traitement ultérieur de ces contrats (documents sociaux, Dmfa...).

### 6.10.2 Niveau des cycles et horaires

Les cycles et les horaires peuvent être créés à différents niveaux (correspondant à différents endroits dans PratoFlex) hiérarchisés les uns par rapport aux autres, du plus vaste au plus spécifique.

- Sur la fiche client – rubrique Rémunération – Cycle = niveau du client (FI = *entreprise*)
  - Créer ici si tous les intérimaires peuvent être occupés selon ce cycle dans cette entreprise.
- Sur la fiche client - rubrique Rémunération - Profils - Cycles = niveau du profil (TR = *tarification*)
  - Créer ici si seuls certains profils peuvent être occupés selon ce cycle dans l'entreprise.
- Dans le contrat – rubrique Cycles = niveau du travailleur (KUS = *client-intérimaire-spécifique*)
  - Créer ici si seul cet intérimaire peut être occupé selon ce cycle dans cette entreprise.

Des niveaux plus spécifiques ou supérieurs peuvent toujours puiser dans des horaires et des cycles de niveaux plus vastes ou inférieurs. Les horaires et les cycles du niveau KUS, TR et FI seront visibles dans le contrat. Seuls ceux du niveau EN seront disponibles sous la rubrique Cycles de la fiche client.

### 6.10.3 Association du cycle et de l'horaire dans un contrat

Lorsque vous avez créé les cycles et horaires nécessaires à titre de préparation, vous pouvez les lier dans le contrat du travailleur. Lorsque vous créez un nouveau contrat, sélectionnez les données souhaitées dans la rubrique « Horaire et régime de travail » de la partie « Cycle et horaires » (ou créez-les si nécessaire). Vous ne pouvez sélectionner un horaire qu'une fois que vous avez déjà choisi un cycle (mais vous y êtes aussi obligé).

Cyclus & Rooster

selecteer cyclus:  ▼ Rooster deze week:  ▼

1: Morgenpost

2: Middagpost

## 6.11 Facturation – Coefficients

Type	Jobstudent	Omschrijving	Coefficient	Selectie	Geldig van	Geldig t/m
Arbeiders	Nee	Gebrevetteerde heftruckchauffeur	1.98	Kantoor selectie	27/04/2009	
Bedienden	Nee	Bedienden	2.05	Kantoor selectie	27/04/2009	
Arbeiders	Nee	Arbeiders	1.94	Klant selectie	27/04/2009	
Bedienden	Nee	Bedienden	2.345	Klant selectie	27/04/2009	
Arbeiders	Ja	Jobstudent Arbeiders	1.75	Klant selectie	27/04/2009	
Bedienden	Nee	Directiesecretaresse	2.1	Kantoor selectie	24/08/2010	
Bedienden	Nee	Directiesecretaresse	2.13	Kantoor selectie	11/10/2010	
Bedienden	Nee	Alg. bediende	2.12	Kantoor selectie	09/12/2010	
Arbeiders	Nee	Impalers	1.94	Kantoor selectie	14/01/2011	
Arbeiders	Ja	Poetsvrouw	2.15	Kantoor selectie	07/04/2011	
Bedienden	Nee	Secretaresse	2.12	Kantoor selectie	25/06/2011	

Un coefficient est un prix que le client paie pour un travailleur/intérimaire. Si vous multipliez le salaire horaire brut par le coefficient, vous obtenez le prix de facturation par heure. Si le salaire horaire brut est de 10 euros et le coefficient de 2, par exemple, le prix de facturation sera de 20 euros/heure prestée.

Même si les prix de facturation engendrés par ces coefficients semblent très élevés à première vue, vous devez garder les facteurs suivants à l'esprit :

- si le travailleur tombe malade, il est payé par l'agence d'intérim ;
- si des jours fériés tombent pendant la période d'occupation et, si le travailleur compte suffisamment d'ancienneté, dans les 2 semaines qui suivent l'occupation, ces jours fériés sont aussi payés par l'agence d'intérim et ne sont souvent pas facturés. Il s'agit d'accords commerciaux conclus avec le client ;
- le pécule de vacances pour l'intérimaire est aussi payé chaque semaine par l'agence d'intérim avec le salaire (uniquement pour le statut d'employé) ;
- ...

Quatre facteurs déterminent la valeur des coefficients :

- la fonction/le profil ;
- le statut : ouvrier ou employé ;
- étudiant jobiste ou pas ;
- sélection par l'agence ou par le client.

Clarifions ces points ci-dessous en créant un nouveau coefficient.

Pour créer un nouveau coefficient, cliquez sur le bouton « Ajouter » :

Type	Jobstudent	Omschrijving
Arbeiders	Nee	Gebrevetteerde heftruckchauffeur
Bedienden	Nee	Bedienden
Arbeiders	Nee	Arbeiders
Bedienden	Nee	Bedienden
Arbeiders	Ja	Jobstudent Arbeiders

L'écran ci-dessous s'affiche :



Description	Décrivez ici le coefficient. Il s'agit généralement du profil, p. ex. secrétaire de direction, cariste breveté, emballeur...
Type	Choisissez ouvrier ou employé. Étant donné que vous payez aussi une partie du pécule de vacances avec le salaire hebdomadaire d'un employé, les coefficients des employés sont généralement supérieurs à ceux des ouvriers.
Étudiant jobiste	Indiquez ici si le coefficient s'applique à des étudiants jobistes. Un coefficient d'un étudiant jobiste est (normalement) nettement inférieur à celui d'un profil similaire, mais non jobiste, étant donné que les charges sociales sont moindres pour un étudiant.
Sélection	Choisissez « Sélection par l'agence » ou « Sélection par le client ». La sélection par l'agence signifie que c'est votre agence d'intérim qui a trouvé le candidat. Dans le cas de la sélection par le client, c'est le client qui a présenté le candidat et l'agence d'intérim est uniquement chargée du traitement administratif, du placement sous contrat du travailleur et de la rémunération. Nous appelons un candidat amené par le client un « payroller ». L'agence demande généralement un coefficient moindre pour un payroller que pour un candidat sélectionné par l'agence d'intérim.
Coefficient	Saisissez ici la valeur du coefficient. Séparez les unités des décimales par un point.
Début	Date à partir de laquelle le coefficient peut être choisi dans le contrat.
Fin	Vous pouvez attribuer un historique aux coefficients en clôturant éventuellement la durée de validité des coefficients. Ne modifiez de préférence pas un coefficient « comme ça » s'il change de valeur, mais clôturez l'ancien coefficient et créez-en un nouveau.

Vous pouvez tout de même modifier un coefficient en sélectionnant la ligne et en choisissant « Modifier » dans le menu du bouton droit de la souris.

Pour supprimer un coefficient, sélectionnez la ligne et cliquez sur le bouton « Supprimer » ou choisissez « Supprimer » dans le menu du bouton droit de la souris :



Type	Jobstudent	Omschrijving
Arbeiders	Nee	Gebrevetteerde heft
Bedienden	Nee	Bedienden
Arbeiders	Nee	
Bedienden		
Arbeiders	Ja	

Buttons: Toevoegen, Verwijderen, Bewerken, Verwijderen

## 6.12 Facturation – Formules de facturation

Overzicht facturatieformules									
Niveau	Sleutelwaas	Code	Omschrijving	Waarde	Eenheid	RSZ Cat.	Begin	Einde	
PC	111	6000	Pensioenpremie	X * 0.01 * ...	Formule	Arbeider	01/01/2001	31/08/2007	
PC	111	6000	Pensioenpremie	X * 0.0106 ...	Formule	Arbeider	01/09/2007	31/12/2007	
PC	111	6000	Pensioenpremie	X * 0.0112 ...	Formule	Arbeider	01/01/2008	31/12/2011	
PC	111	6000	Pensioenpremie	X*0.0119*...	Formule	Arbeider	01/01/2012	31/12/2015	
FI	1052	2000	dimona kost	0.27	Bedrag	Algemeen	01/01/2001		
FI	1052	215	feestdag uren	1	Contract coef	Algemeen	01/01/2001		
FI	1052	346	ploegenpremie morgen	1.8	Coefficient	Algemeen	01/03/2009		
FI	1052	347	ploegenpremie middag	1.7	Coefficient	Algemeen	01/01/2001	28/02/2009	
FI	1052	347	ploegenpremie middag	1.8	Coefficient	Algemeen	01/03/2009		
FI	1052	348	ploegenpremie nacht	1.7	Coefficient	Algemeen	01/01/2001	28/02/2009	
FI	1052	348	ploegenpremie nacht	1.8	Coefficient	Algemeen	01/03/2009		

Cf. aussi manuel « HiAnt – Facturation »

## 6.13 Facturation – Généralités

BTW-plichtig:

Facturatiesysteem:

Betalingsvoorwaarde:

Algemeen

Cette rubrique comporte les données suivantes.

Assujetti à la TVA	Selon la règle par défaut, un client belge est toujours assujetti à la TVA. Vous ne pouvez décocher cette case pour indiquer qu'un client n'est pas assujetti à la TVA que si l'option CT (cocontractant TVA) ou NT (non assujetti à la TVA) est remplie (cf. aussi manuel « Options client ») ou s'il est question d'un client étranger.
Système de facturation	Choisissez parmi les options suivantes :



		<p>Maandelijks 1210 Wekelijks 5310 Wekelijks met 1 en 1/2 maandsplitsing 7710 Wekelijks met jaarsplitsing 5320 Wekelijks met kwartaalsplitsing 5710 Wekelijks met maandsplitsing 6510</p> <p>Elles indiquent à quel intervalle le client recevra sa facture. La structure de ces périodes de facturation se présente comme suit : les deux premiers chiffres indiquent la fréquence sur une base annuelle et les deux chiffres suivants contiennent un numéro d'ordre.</p>
Condition de paiement	de	<p>Plusieurs possibilités s'offrent à vous pour définir la date limite à laquelle un client doit payer sa facture, c'est-à-dire l'échéance de la facture :</p> <p>30 dagen factuurdatum 30 dagen einde maand Contant Domiciliëring 15 dagen einde maand 15 dagen factuurdatum</p> <p>Cette liste peut être étendue à la demande de l'agence d'intérim. Attention : plus les délais que vous fixez sont longs (p. ex. 30 jours fin de mois ou date de facture), plus la période pendant laquelle vous devrez vous débrouiller avec vos propres ressources sera longue. Votre agence d'intérim doit en effet payer les intérimaires chaque semaine pour leurs prestations alors qu'elle ne perçoit des rentrées qu'un mois plus tard.</p>

## 6.14 CRM – Gestion des clients



Cette rubrique reprend de nombreuses données sur le client, structurées en sous-rubriques.

Sous « Type », plusieurs possibilités apparaissent pour classer les fiches d'entreprise :

- Suspect
- Prospect
- Klant**
- Ex-Klant
- Relatie
- Leverancier
- Concurrent
- Gezin

Si vous créez une nouvelle fiche d'entreprise, elle sera considérée par défaut comme « Prospect ». Pour créer des contrats pour cette entreprise, vous devez convertir ce prospect en client via une action (cf. plus loin). Après cette action, le type passera automatiquement de « Prospect » à « Client » ici.

Vous pouvez paramétrer les autres types manuellement. Si vous créez la fiche, elle présentera le statut « Prospect », mais vous pourrez indiquer qu'il s'agit, par exemple, d'un fournisseur.

Vous pouvez aussi ajouter les données connues de vos concurrents dans PratoFlex. Choisissez alors le type « Concurrent ». Dans la rubrique « CRM – Concurrence » (cf. plus loin), vous pouvez choisir, parmi les concurrents créés ici, d'indiquer que vous savez qu'un client donné collabore avec ces agences d'intérim concurrentes.

À droite du « Type », vous pouvez aussi évaluer le potentiel du client : quelle est l'importance de ce prospect/client pour nous ? La réponse est indissolublement liée au chiffre d'affaires que cette entreprise peut rapporter à votre agence d'intérim et est exprimée comme une ampleur du potentiel de croissance sous la forme du nombre d'ETP (équivalent temps plein).



+ 10 FTE  
 1 - 4 FTE  
 1 FTE  
 4 - 10 FTE  
 Geen omzet

### 6.14.1 Profil commercial

Commercieel profiel

NACE code:  Social Media:

Aantal werknemers:

Financiële rating:

Sub-rating:

Goedkeuring vakbond vanaf:

Wervingkanaal:

Activiteit:

Code NACE	Vous obtenez une liste de tous les codes NACE possibles (nomenclature européenne des activités des entreprises). Le client doit vous communiquer son code NACE.
Nombre de travailleurs	Choisissez dans une liste de recherche la taille (catégorie) de l'entreprise en termes de nombre de travailleurs.
Notation financière	Choisissez, dans la liste, la mesure dans laquelle l'entreprise est financièrement saine : « très saine », « OK », « à suivre » ou « pas de collaboration ». Si vous choisissez la dernière option, vous ne pourrez pas créer de demandes ou de contrats pour ce client.
Sous-notation	Vous pouvez choisir une sous-notation financière en fonction de la notation financière attribuée. Vous pouvez indiquer via les paramètres que si vous choisissez une notation financière donnée, vous devez obligatoirement choisir une sous-notation.
Approbation du syndicat à partir du	Saisissez la date à laquelle la délégation syndicale a donné l'autorisation d'engager des intérimaires pour les clients qui ont une délégation syndicale.
Canal de recrutement	Choisissez, dans une liste, comment cette personne est arrivée dans votre agence d'intérim. C'est intéressant pour mesurer et identifier par la suite les canaux qui permettent de recruter des intérimaires de qualité et ceux qui ne sont pas efficaces.
Activité	Choisissez l'activité de votre client dans une liste.
Médias sociaux	<p>Choisissez d'abord la forme de médias sociaux utilisée par le client. Mentionnez le lien derrière ce champ. La page derrière le lien s'ouvrira avec le bouton .</p> <p>Si vous souhaitez indiquer que le client utilise différentes formes de médias sociaux, cliquez sur  pour créer une nouvelle ligne :</p> <p>Social Media: <input type="text" value="Facebook"/> <input type="text" value="https://nl-nl.facebook.com/pages/CarParts/"/></p> <p><input type="text"/> <input type="text"/></p>

### 6.14.2 Chiffre d'affaires potentiel



Mogelijke omzet

Arbeiders:	0	▲▼
Bedienden:	2000	▲▼
Jobstudenten:	500	▲▼

Vous pouvez indiquer, par catégorie de statut, l'importance potentielle de ce client pour votre agence d'intérim en termes de chiffre d'affaires.

Interprétez ce champ comme vous le souhaitez : chiffre d'affaires/an, chiffre d'affaires/trimestre, chiffre d'affaires/mois...

Saisissez un chiffre librement ou utilisez les flèches pour augmenter ou diminuer la valeur.

### 6.14.3 Comptabilité

Boekhouding

Start boekjaar:	<input type="text"/>	Business unit:	<input type="text"/>
Einde boekjaar:	<input type="text"/>	Omzetherverdeling:	<input checked="" type="checkbox"/>
Laatste aanmaning:	<input type="text"/>	Gecontroleerd:	<input type="checkbox"/>
Laatste actie:	leeg		
Boekhoudcode:	<input type="text"/>		
Solvabiliteit:	2000		
Klantengroep:	<input type="text"/>	Leden van de klantengroep:	<input type="text"/>

Début de l'exercice comptable	Si l'exercice comptable du client ne correspond pas à l'année civile, saisissez ici la date de début de l'exercice comptable du client. Si l'exercice comptable correspond à l'année civile (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre), laissez ce champ vide.
Fin de l'exercice comptable	Si l'exercice comptable du client ne correspond pas à l'année civile, saisissez ici la date de fin de l'exercice comptable du client. Si l'exercice comptable correspond à l'année civile (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre), laissez ce champ vide.
Dernier avertissement	Indiquez la date à laquelle le client a reçu la dernière sommation de paiement.
Dernière action	Choisissez parmi : <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">aangetekende aanmaning</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">aanmaning</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">afbetalingsplan</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">geen actie</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">ingebrekingstelling</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">leeg</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">rekening uittreksel per mail</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">rekening uittreksel per post</div>
Code comptable	Saisissez le code comptable.
Solvabilité	Saisissez ici un montant qui reflète la solidité financière de l'entreprise (obtenue par exemple via Graydon, Attradius...).



Groupe de clients	Vous pouvez regrouper les entreprises avec un même numéro de TVA sous un groupe de clients. Sélectionnez, pour ce faire, le groupe de clients de l'entreprise dans la liste des groupes de clients existants. Ces groupes vous permettent par exemple de considérer les données de plusieurs entreprises (appartenant à un même groupe de clients) comme un ensemble pour l'établissement des factures, du bilan social...
Membres du groupe de clients	Le système remplit ce champ automatiquement si vous avez rempli le champ précédent.
Business unit	
Redistribution du chiffre d'affaires	Case à cocher
Contrôlé	Case à cocher

#### 6.14.4 SPOCS (Single point of contact)

SPOCS

Contacteer bij voorkeur:    

Indiquez le(s) collaborateur(s) interne(s) à associer à ce client. Choisissez dans la liste des collaborateurs internes.

Si vous souhaitez associer plusieurs collaborateurs internes, cliquez sur  pour créer une nouvelle ligne :

SPOCS

Contacteer bij voorkeur:    

#### 6.15 CRM – Contacts

		+ Toevoegen - Verwijderen								
	Naam & Voornaam	Geslacht	Functie	Status	Telefoon	Gsm	Fax	E-mail	Mailing	
	Aerts Linda	vrouw	Administratief Bediende	Beïnvloeder					<input checked="" type="checkbox"/>	
Opvolgingen	Bollen Roger	man	Zaakvoerder	Besliser	 011/67 46 00	0495/67 52 98		BR@carparts.be	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Cornellie Dorine	vrouw	HR medewerkster	Beïnvloeder					<input type="checkbox"/>	
Verloning	Jonckers Marina	vrouw	HR Verantwoordelijke	Beïnvloeder	 011/67 46 01				<input type="checkbox"/>	
Profielen	Peters An	vrouw	Boekhoudster	uitdienst	 011/11 11 11	0477/33.33.33	022/22.22.22	an@carparts.be	<input type="checkbox"/>	

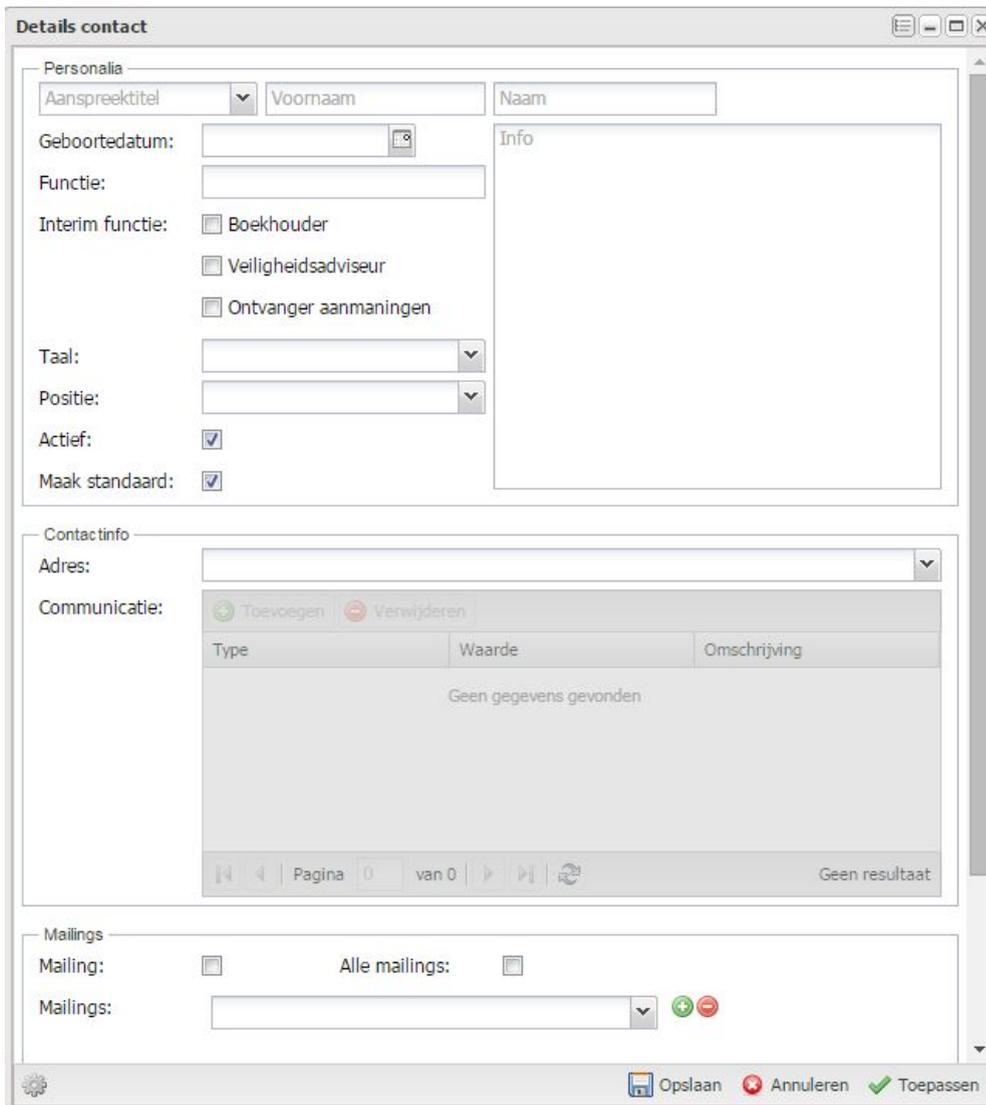
Vous trouverez toutes les personnes de contact de l'entreprise dans la rubrique « Contacts ».



Pour créer une nouvelle personne de contact, cliquez sur le bouton « Ajouter » :

 Toevoegen  Verwijderen	Naam	Geslacht	Functie
	Danny Jacobs	man	Sales manager
	Aerts Linda	vrouw	Administratief Bediende
	Bollen Roger	man	Zaakvoerder
	Corneille Dorine	vrouw	HR medewerkster
	Jonckers Marina	vrouw	HR Verantwoordelijke
	Peters An	vrouw	Boekhoudster

L'écran suivant s'affiche :



**Details contact**

**Personalia**

Aanspreektitel: [dropdown] Voornaam: [input] Naam: [input]

Geboortedatum: [input]

Functie: [input]

Interim functie:  Boekhouder  
 Veiligheidsadviseur  
 Ontvanger aanmaningen

Taal: [dropdown]

Positie: [dropdown]

Actief:

Maak standaard:

**Info**

[Large empty text area]

**Contact info**

Adres: [input]

Communicatie:

Type	Waarde	Omschrijving
Geen gegevens gevonden		

Pagina 0 van 0

Geen resultaat

**Mailings**

Mailing:  Alle mailings:

Mailings: [input]  

Opslaan Annuleren Toepassen

### 6.15.1 Coördonnées



Personalia

Aanspreektitel  Voornaam  Naam

Geboortedatum:

Functie:

Interim functie:  Boekhouder  
 Veiligheidsadviseur  
 Ontvanger aanmaningen

Taal:

Positie:

Actief:

Maak standaard:

Info

Titre	Choisissez M. ou Mme.
Prénom	Prénom de la personne de contact
Nom	Nom de famille de la personne de contact
Date de naissance	Date de naissance
Fonction	Zone de texte libre où saisir la fonction de la personne de contact
Fonction d'intérim	Indiquez ici de manière structurée si cette personne de contact est le comptable, le conseiller en sécurité ou le destinataire des rappels dans l'entreprise.
Langue	Choisissez parmi les options suivantes : Engels Frans Nederlands
Position	Choisissez parmi les options suivantes : Beïnvloeder Beslisser Onbekend uitdienst Uitvoerder
Actif	Indiquez si la personne de contact est encore active dans l'entreprise.
Par défaut	Indiquez si la personne de contact est la personne à contacter par défaut au sein de l'entreprise.
Informations	À droite, vous pouvez ajouter des informations supplémentaires dans une zone de texte libre.

### 6.15.2 Informations du contact



Contactinfo

Adres:

Communicatie:

Type	Waarde	Omschrijving
Geen gegevens gevonden		

Pagina 0 van 0    Geen resultaat

Choisissez une adresse à laquelle vous pouvez joindre cette personne de contact. La liste affiche toutes les adresses saisies dans la rubrique « CRM – Adresses » (cf. plus loin).

Vous n'avez accès au champ « Communication » que si vous enregistrez d'abord la personne de contact. Si vous cliquez sur le bouton « Ajouter » en bas à droite, la nouvelle personne de contact sera enregistrée, sans que l'écran se ferme. Vous pourrez ainsi facilement remplir les données de la rubrique « Communication ».

Communicatie:

Type	Waarde	Omschrijving
Geen gegevens gevonden		

Pagina 0 van 0  Geen resultaat

Cliquez à nouveau sur le bouton « Ajouter ».

Vous pouvez ensuite ajouter plusieurs numéros de GSM, adresses e-mail, etc.

**Communicatie detail**

Type:

Waarde:

Omschrijving:

Maak standaardwaarde:

Type	Choisissez parmi les options suivantes :
------	--



	Beeper Email Email confidentiële info Fax GSM GSM geen SMS Homepage te verwittigen bij ongeval Telefoon
Valeur	Indiquez la valeur en fonction du type de moyen de communication. Si le type est GSM, saisissez le numéro de GSM et si le type est e-mail, saisissez l'adresse e-mail, etc.
Description	Ajoutez une brève description, p. ex. « numéro de GSM de la mère ».
Valeur par défaut	En construction

### 6.15.3 Mailings

Mailings

Mailing:       Alle mailings:

Mailings:    

En construction

### 6.16 CRM – Concurrence



Navigation menu on the left:

- Vacaturebeheer
  - Aanvragen
  - Actieve uitzending
- Opvolgingen
- Verloning
  - Profielen
  - Loonformules
  - Kostenplaatsen
  - Afdelingen
  - Werkregimes
- Facturatie
  - Coëfficiënten
  - Facturatieformules
  - Algemeen
- CRM
  - Beheer klanten
  - Commercieel
  - Contacten
  - Concurrentie**
  - Adressen

+ Toevoegen		- Verwijderen		
Concurrent	Concurrent	Functie	Coëfficiënt	Info
	Adecco Interim		2	Metaal Draaier/freezer
	Accent Interim		0	Administratie-Secretariaat All round medewerker
	Big Interim		0	

Vous pouvez constituer ici une liste d'agences d'intérim dont vous savez qu'elles collaborent déjà avec le client. C'est une information très intéressante pour le conseiller commercial qui pourra alors prospecter sur la base de ces informations.

Pour ajouter un nouveau « collègue-concurrent », cliquez sur le bouton « Ajouter » :

+ Toevoegen		- Verwijderen		
Concurrent	Concurrent	Functie	Coëfficiënt	Info
	Adecco Interim		2	Metaal Draaier/freezer
	Accent Interim		0	Administratie-Secret
	Big Interim		0	

*Note: A red arrow points to the 'Concurrent' header cell in the table above.*

L'écran suivant s'affiche :

**Details concurrent**

Concurrent:

Competitor HiAnt:

Ingavedatum:

UZK type:

Bron:

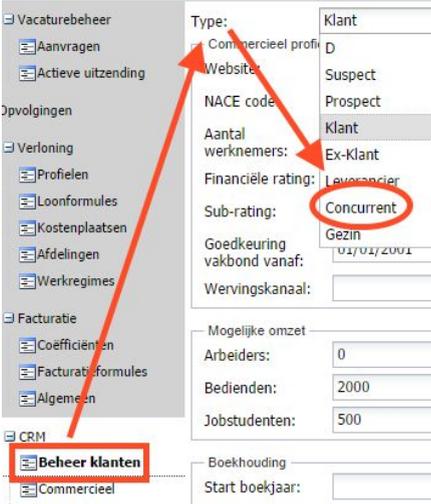
Info:

Functie en coëfficiënten

Functie:

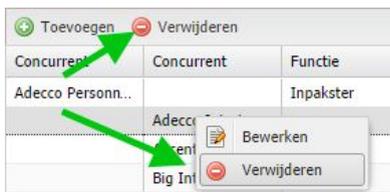
Coëfficiënt:

Buttons:

<p>Concurrent</p>	<p>La liste « Concurrent » répertorie les entreprises que vous avez créées comme concurrentes dans PratoFlex. Pour ce faire, créez une fiche client, saisissez les données connues du concurrent et choisissez ensuite le type « Concurrent » dans la rubrique « CRM – Gestion des clients ».</p> 
<p>Concurrent HiAnt</p>	<p>Si l'agence d'intérim concurrente a été importée dans PratoFlex depuis votre ancienne application « HiAnt », cela apparaît ici.</p>
<p>Date de saisie</p>	<p>Indiquez ici quand vous avez ajouté les informations sur le concurrent.</p>
<p>Type d'intérimaire</p>	<p>Vous avez indiqué que des agences d'intérim concurrentes travaillaient avec cette entreprise. Indiquez ici le type de profil spécifique qu'elles engagent.</p>
<p>Source</p>	<p>Indiquez qui vous a donné l'information ou de quelle manière vous l'avez obtenue.</p>
<p>Informations</p>	<p>Ajoutez éventuellement des informations générales dans cette zone de texte libre.</p>
<p>Fonction</p>	<p>Si vous avez des informations sur les fonctions fournies par le concurrent, indiquez-les ici.</p>
<p>Coefficient</p>	<p>Si vous avez des informations sur le coefficient utilisé par le concurrent, indiquez-le ici.</p>

Pour modifier les données relatives aux concurrents, placez-vous sur la ligne dans l'aperçu (en la sélectionnant) et choisissez « Modifier » dans le menu du bouton droit de la souris.

Pour supprimer un concurrent, sélectionnez la ligne et cliquez sur le bouton « Supprimer » ou choisissez « Supprimer » dans le menu du bouton droit de la souris.

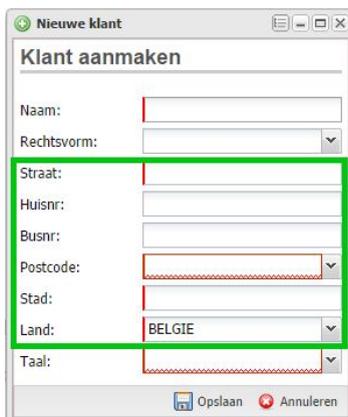




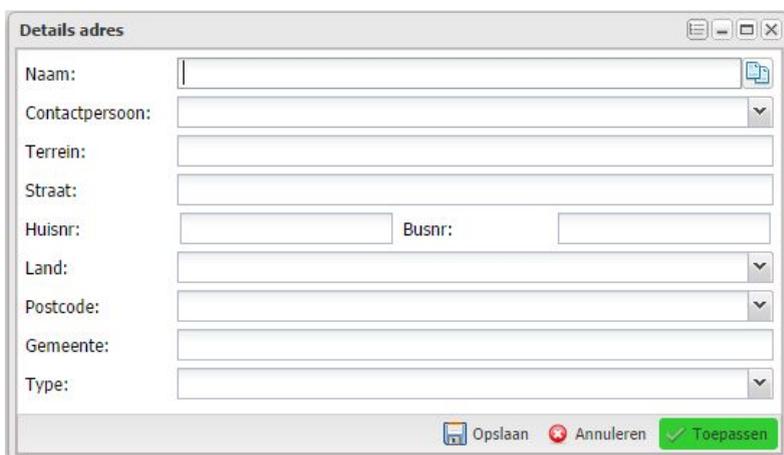
## 6.17 CRM – Adresses

		Toevoegen		Verwijderen				
	Naam	Contactpersoon	Straat	Huisnr	Busnr	Postcode	Stad	Omschrijving
Aanvragen	Car Parts		Schurhovenveld	1010		3800	Sint-Truiden	Fakturatie
Actieve uitzending	Car Parts		Steenweg	67		3540	Herk-de-Stad	Contracten
Opvolgingen	Car Parts							

Vous pouvez saisir, sur la fiche client, d'autres adresses que celle du siège social. Vous saisissez l'adresse du siège social du client lors de la création de la fiche client. Vous avez indiqué cette adresse sur un écran intermédiaire avant l'ouverture de la fiche client :

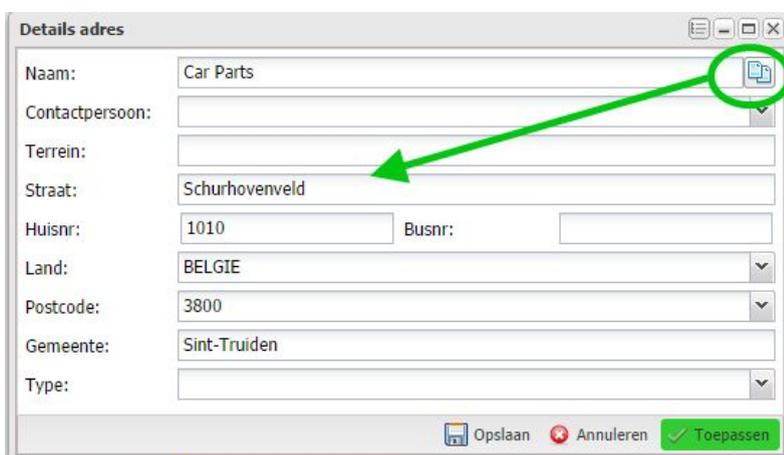


Outre cette adresse, vous pouvez saisir d'autres adresses qui concernent ce client dans la rubrique « CRM – Adresses », en cliquant sur le bouton « Ajouter » :



The screenshot shows a window titled 'Details adres' with the following fields: Naam (empty), Contactpersoon (dropdown), Terrein (empty), Straat (empty), Huisnr (empty) and Busnr (empty), Land (dropdown), Postcode (dropdown), Gemeente (empty), and Type (dropdown). At the bottom are buttons for 'Opslaan', 'Annuleren', and 'Toepassen'.

Soit vous saisissez la nouvelle adresse manuellement, soit vous cliquez sur le bouton à côté du champ « Nom » si vous voulez reprendre la même adresse que celle du siège social :



The screenshot shows the 'Details adres' form with the following data: Naam: Car Parts, Contactpersoon: (empty), Terrein: (empty), Straat: Schurhovenveld, Huisnr: 1010, Busnr: (empty), Land: BELGIE, Postcode: 3800, Gemeente: Sint-Truiden, and Type: (empty). A green circle highlights the copy icon next to the 'Naam' field, and a green arrow points from it to the 'Straat' field.

Dans le champ « Type », indiquez le type d'adresse dont il s'agit, c'est-à-dire ce que PratoFlex devra en faire. Choisissez parmi les options suivantes :

- afdeling
- bestelling
- Contracten
- Fakturatie
- kostenplaats
- Privé

Si vous choisissez le type « contrats », par exemple, cette adresse apparaîtra sur les impressions des contrats du client.

Pour envoyer les factures à une autre adresse, choisissez le type « Facturation ».

Pour modifier une adresse, sélectionnez la ligne et cliquez sur « Modifier » dans le menu du bouton droit de la souris.

Pour supprimer des adresses, cliquez sur le bouton « Supprimer » ou choisissez « Supprimer » dans le menu du bouton droit de la souris :



+ Toevoegen - Verwijderen			
Naam	Contactpersoon	Straat	Huisnr
Car Parts		Schurhovenveld	1010
Car Parts		Steenweg	67

 Bewerken  
 Verwijderen

## 6.18 CRM – Holdings

Via le menu de démarrage « Modules » - « Holdings », vous accédez à l'écran récapitulatif ou le module de gestion des « Holdings ». Vous pouvez y composer des groupes de clients qui appartiennent à une même fiche commerciale principale.

Pour créer une holding, cliquez sur le bouton « Ajouter ». Nommez ensuite la holding et attribuez-lui un type. Le type ne peut servir que pour le reporting (lorsque vous voulez pouvoir établir ensemble les rapports de certains clients ou regrouper des informations sur la facturation) ou l'aspect commercial [dans ce cas, vous pourrez appliquer des formules salariales et de facturation au niveau de la holding (HO) lorsque vous disposerez d'une offre générique].

Une fois que vous avez créé la holding, vous pouvez y associer des fiches client dans l'onglet « Clients ». Vous pouvez aussi considérer une de ces fiches clients comme une master fiche (fiche principale) : vous pourrez alors y reprendre toutes les informations qui s'appliquent aussi aux autres fiches.

## 6.19 CRM – Sales planner

Vacaturebeheer  
Aanvragen  
Actieve uitzending

Opvolgingen  
Verloning  
Profielen  
Loonformules  
Kostenplaatsen  
Afdelingen  
Werkregimes

Facturatie  
Coefficients  
Facturatieformules  
Algemeen

CRM  
Beheer klanten  
Commercieel  
Contacten  
Concurrentie  
Adressen  
Holdings  
**Salesplanner**  
Activiteiten

Bezoek Frequentie:  X per jaar, startend vanaf:  t/m:  Genermeer planning

Planingsoverzicht

2013												2014												2015											
sep	okt	nov	dec	jan	feb	mit	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	mit	apr	mei	jun	jul	aug												

Cette rubrique vous permet de déjà indiquer la fréquence à laquelle vous souhaitez visiter l'entreprise sur un an. Indiquez cette fréquence au-dessus :

Bezoek Frequentie:  X per jaar, startend vanaf:  t/m:  Genermeer planning

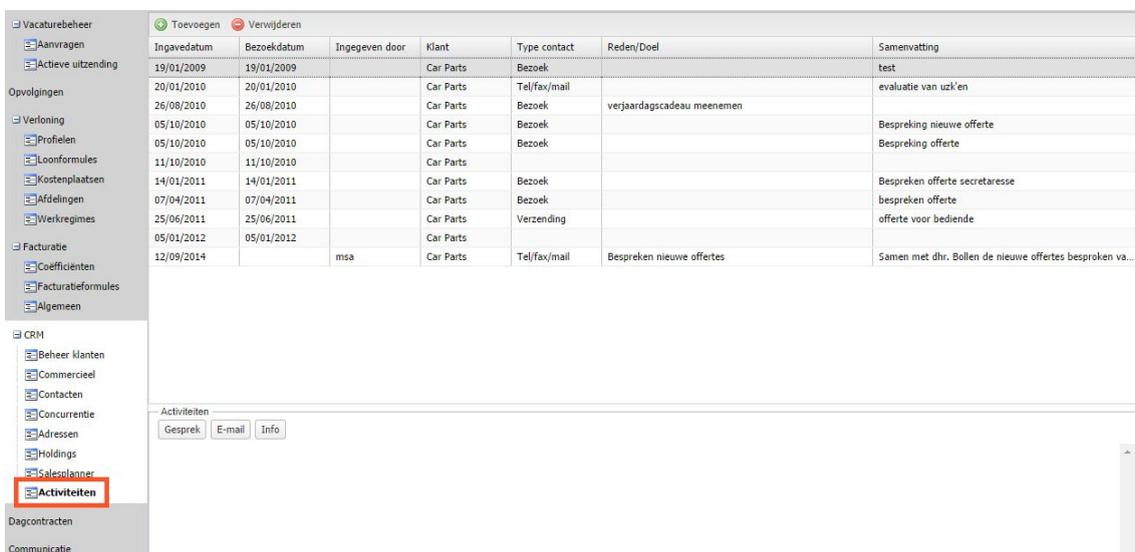


Dans l'exemple ci-dessus, on prévoit de visiter le client 4 fois par an (tous les 3 mois donc). Sur cette base, le système propose une visite tous les 3 mois, représentée par les blocs violets. Les propositions démarrent en septembre 2013.

Cliquez d'abord sur le bouton « Générer le planning » pour voir apparaître les blocs violets.

Vous pouvez choisir d'afficher les blocs dans une autre couleur ou même d'en ajouter ou d'en supprimer. Ce point sera abordé dans le chapitre « Sales planner et rapports de visite ».

## 6.20 CRM – Activités



	Toevoegen	Verwijderen					
	Ingavedatum	Bezoekdatum	Ingegeven door	Klant	Type contact	Reden/Doel	Samenvatting
Actieve uitzending	19/01/2009	19/01/2009		Car Parts	Bezoek		test
Opvolgingen	20/01/2010	20/01/2010		Car Parts	Tel/fax/mail		evaluatie van uzk'en
	26/08/2010	26/08/2010		Car Parts	Bezoek	verjaardagscadeau meenemen	
Verloning	05/10/2010	05/10/2010		Car Parts	Bezoek		Bespreking nieuwe offerte
Profielen	05/10/2010	05/10/2010		Car Parts	Bezoek		Bespreking offerte
Loonformules	11/10/2010	11/10/2010		Car Parts			
Kostenplaatsen	14/01/2011	14/01/2011		Car Parts	Bezoek		Bespreken offerte secretaresse
Afdelingen	07/04/2011	07/04/2011		Car Parts	Bezoek		bespreken offerte
Werkregimes	25/06/2011	25/06/2011		Car Parts	Verzending		offerte voor bediende
Facturatie	05/01/2012	05/01/2012		Car Parts			
Coefficienten	12/09/2014		msa	Car Parts	Tel/fax/mail	Bespreken nieuwe offertes	Samen met dhr. Bollen de nieuwe offertes besproken va...

Cette rubrique présente une double utilisation.

Vous pouvez, d'une part, y créer, modifier et supprimer des rapports de visite (en haut). Le détail d'un rapport de visite sera abordé dans le chapitre « Sales planner et rapports de visite ».

Pour créer un rapport de visite, cliquez sur « Ajouter ». Le nom de l'entreprise sera rempli automatiquement.

Pour modifier un rapport de visite, sélectionnez la ligne et choisissez « Modifier » dans le menu du bouton droit de la souris.

Pour supprimer une ligne, sélectionnez-la et cliquez sur « Supprimer » ou choisissez « Supprimer » dans le menu du bouton droit de la souris.

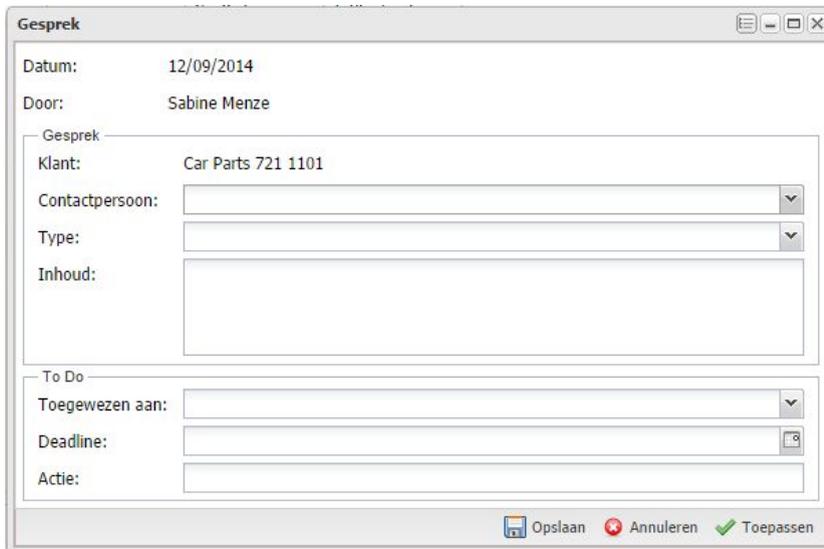
Au bas de cette rubrique, vous pouvez consigner plusieurs activités :



— Activiteiten —

Les informations enregistrées ici sont aussi consignées dans les suivis (voir aussi le manuel « Suivis »).

### 6.20.1 Entretien



Datum: 12/09/2014  
Door: Sabine Menze

Gesprek  
Klant: Car Parts 721 1101  
Contactpersoon:   
Type:   
Inhoud:

To Do  
Toegewezen aan:   
Deadline:   
Actie:

Si vous avez eu un entretien téléphonique avec le client, enregistrez-le dans « Entretien ». Le système indique automatiquement qui a effectué cet enregistrement et quand :

Datum: 12/09/2014  
Door: Sabine Menze

Cet écran présente des informations sur l'entretien (« Entretien ») et les actions qui doivent suivre (« To Do »).

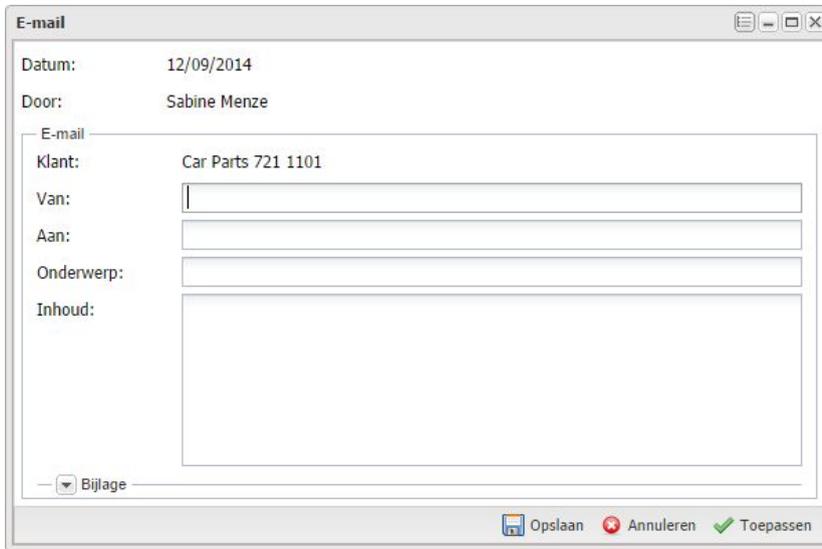
Le nom du client est rempli automatiquement dans « Entretien ». Vous pouvez saisir une personne de contact (vous trouverez la liste de tous les contacts de ce client derrière la flèche) et définir le type de l'entretien. Choisissez parmi les options suivantes :

- informatie
- klacht
- opvolging voorstellingen
- prospectie
- voicemail

Décrivez, plus bas, le contenu de l'entretien téléphonique.

Attribuez la tâche de suivi dans « To Do » : à vous-même ou à un collègue. Notez le délai dans le champ de date et décrivez l'action à entreprendre.

## 6.20.2 E-mail

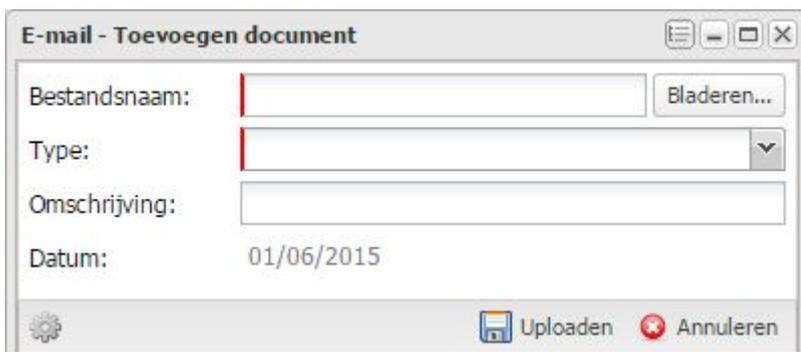


Indiquez ici l'expéditeur (« De »), le destinataire (« A »), l'objet et le contenu de l'e-mail manuellement.

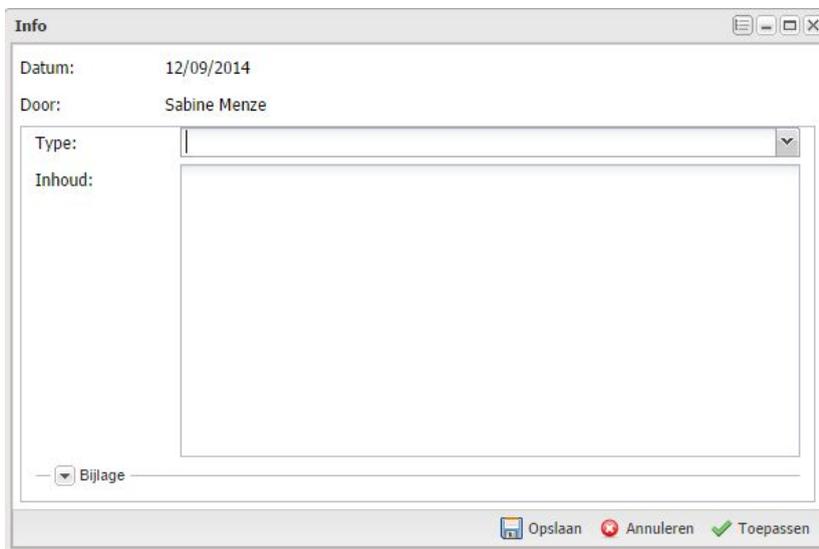
Si vous avez saisi les informations et cliqué sur « Appliquer », vous pouvez ajouter une pièce jointe (ou plusieurs).

Pour ce faire, ouvrez la rubrique « Pièce jointe » en bas en cliquant sur la flèche. Ajoutez ensuite une pièce jointe en cliquant sur « Ajouter ».

Vous arrivez alors sur un écran intermédiaire qui vous permet de choisir le fichier dans l'explorateur (« Parcourir... »), d'en préciser le type en choisissant dans la liste (par ex. : certificat médical ...) et d'ajouter une description.



## 6.20.3 Informations



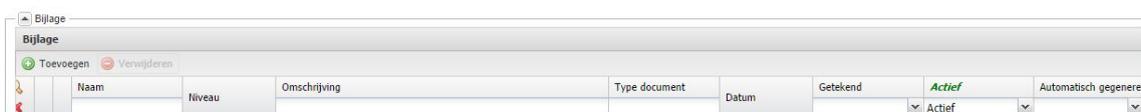
Associez ici plusieurs activités à titre informatif. Il s'agit des types suivants :

- facebook
- krantenartikel
- persbericht
- website

Complétez-les avec le contenu de la parution.

Cliquez sur « Ajouter » pour enregistrer les données et ajouter une pièce jointe (ou plusieurs) en dessous.

Pour ce faire, ouvrez la rubrique « Pièce jointe » en bas en cliquant sur la flèche :



Naam	Niveau	Omschrijving	Type document	Datum	Getekend	Actief	Automatisch gegenereerd
						Actief	

## 6.21 Contrats journaliers

Il existe, depuis juillet 2013, une interdiction de principe sur les contrats journaliers successifs. Cette disposition légale a été prévue dans PratoFlex sous la forme d'un blocage de la création (lors de l'enregistrement ou du transfert) d'un second contrat journalier suivant un contrat journalier existant et entre lesquels il n'y a :

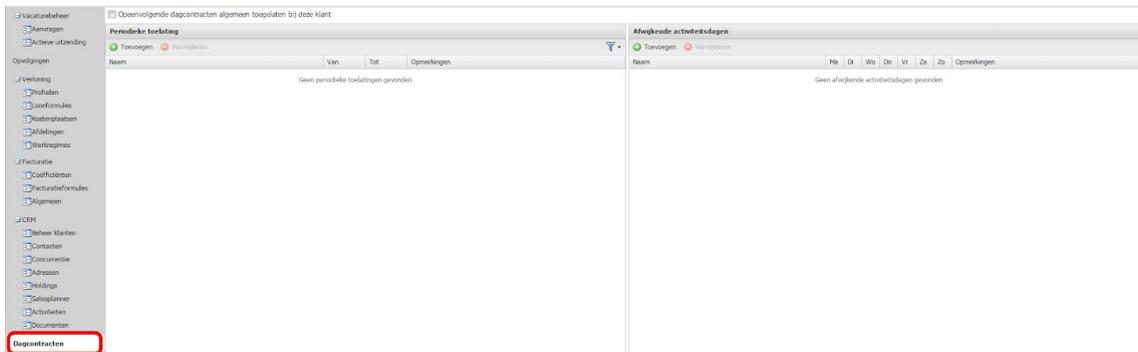
- que des jours d'inactivité (par défaut samedi + dimanche) ;
- que des jours fériés ;
- aucun jour (contrats qui se suivent immédiatement).

Vous pouvez cependant avoir recours à des contrats journaliers successifs si l'entreprise utilisatrice (votre client final) peut démontrer son besoin de flexibilité. La responsabilité finale



de la preuve incombe à l'utilisateur. Si le client final ne vous a pas adressé de demande explicite d'utilisation de contrats journaliers, la sanction sera imposée à l'agence d'intérim.

PratoFlex ne prévoit aucun champ spécial pour l'enregistrement de cette application écrite. Vous pouvez néanmoins le lier en tant que document ou suivi à la fiche client. Enregistrez le mode d'autorisation des contrats journaliers successifs de manière structurée dans le module « Contrats journaliers » de la fiche client.



### 6.20.1 Autorisation générale

Si votre client vous donne la permission d'établir des contrats journaliers successifs pour tous les collaborateurs et sans limite dans le temps, enregistrez-la simplement en cochant la case ci-dessous :



Aucun contrôle ne sera effectué sur ce client en ce qui concerne les contrats journaliers successifs.

### 6.20.2 Autorisation périodique

Il se peut que le client vous donne la permission d'établir des contrats journaliers successifs uniquement pour une période bien précise ou pour une catégorie bien précise de travailleurs. Dans ce cas, enregistrez cette autorisation dans la rubrique « Autorisation périodique ».



**Periodieke toelating opeenvolgende dagcontracten**

Naam:

Geldig van:

Geldig t/m:

Opmerkingen:

 Opslaan  Annuleren  Toepassen

Vous êtes obligé d'indiquer un nom de catégorie. Il s'agit ici d'une zone de texte libre, mais le nom doit être très clair étant donné qu'il deviendra un élément de la liste d'options du Profil (catégorie CJS). Enfin, vous devez également mentionner une période (valable du ... au ... inclus). Si vous le souhaitez, vous pouvez également ajouter une remarque à cette autorisation.

Vous pouvez lier plusieurs catégories ou périodes.

**Periodieke toelating**

 Toevoegen  Verwijderen

Naam	Van	Tot	Opmerkingen
Inpakkers	01/01/2015	31/12/2015	
Studenten	01/06/2015	31/08/2015	

Ces mêmes catégories seront désormais disponibles sur les profils de ce client sous la « Catégorie CJS » :

**Details profiel - Car Parts**

Omschrijving:

Geldig van:  tot en met:

Statuut:

Functie:

ODC categorie:

**Maaltijdcheques**  Studenten - Opeenvolgende dagcontracten toegelaten - 01/06/2015 - 31/08/2015

**Werkpostfiche**  Inpakkers - Opeenvolgende dagcontracten toegelaten - 01/01/2015 - 31/12/2015



Si vous liez ensuite ce profil à un contrat de travail et si la date du contrat de travail tombe pendant la période de la catégorie liée, la présence de contrats journaliers successifs ne sera pas contrôlée.

Il importe, pour le contrôle dans PratoFlex, que vous n'ayez pas coché l'option « contrats journaliers successifs bénéficiant d'une autorisation générale chez ce client », vu que celle-ci viendrait « annuler » l'autorisation périodique.

### 6.20.3 Jours d'activité particuliers

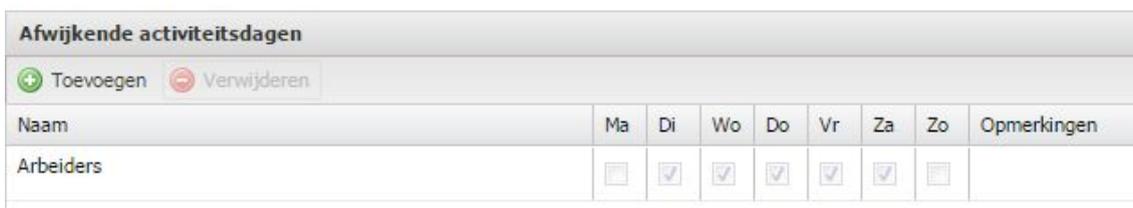
Par défaut, PratoFlex part du principe que les jours d'activité courent du lundi au vendredi sans que vous ayez à faire quoi que ce soit en tant qu'utilisateur final. Ce qui signifie que si un contrat journalier a été créé pour le vendredi, vous ne pourrez pas créer de contrat journalier pour le samedi, le dimanche ou le lundi, mais bien pour le mardi.

Mais les jours d'activité ne courent pas du lundi au vendredi pour tous les clients. Vous pouvez dès lors enregistrer des jours d'activité particuliers, valables pour tout le monde ou valables uniquement pour une catégorie définie de travailleurs. Ces jours d'activité ne sont pris en compte que si les contrats journaliers successifs ne sont pas autorisés.

Lorsque vous cliquez sur le bouton « Ajouter » dans la catégorie « Jours d'activité particuliers », vous arrivez sur l'écran de saisie suivant :



Vous devez obligatoirement définir un nom de catégorie et ensuite cocher les jours d'activité d'application (lundi à vendredi étant toujours coché par défaut). Vous pouvez aussi, si vous le souhaitez, ajouter une remarque à cette dérogation.



Afwijkende activiteitsdagen								
+ Toevoegen - Verwijderen								
Naam	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo	Opmerkingen
Arbeiders	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

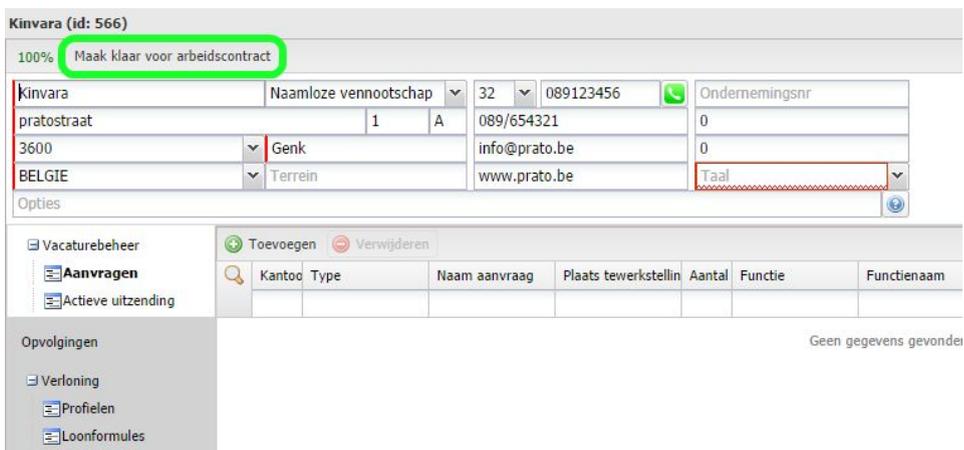
Afin que PratoFlex puisse tenir compte de cette dérogation, cette catégorie doit également être liée dans un profil (comme catégorie CJS), et ce profil doit être lié à un contrat.



Dans l'exemple ci-dessus, si un contrat journalier est établi pour le vendredi, aucun contrat journalier ne pourra être établi pour le samedi ou le dimanche, mais bien pour le lundi.

## 7 Préparer une entreprise pour un contrat de travail

Pour préparer une fiche prospect à accueillir un contrat, cliquez en haut à gauche sur le bouton « Préparer à un contrat de travail ». Le prospect deviendra alors un client et vous pourrez sélectionner cette fiche pour créer un contrat de travail.



**Kinvara (id: 566)**  
100% **Maak klaar voor arbeidscontract**

Kinvara Naamloze vennootschap 32 089123456 Ondernemingsnr  
pratostraat 1 A 089/654321 0  
3600 Genk info@prato.be 0  
BELGIE Terrein www.prato.be Taal

Opties

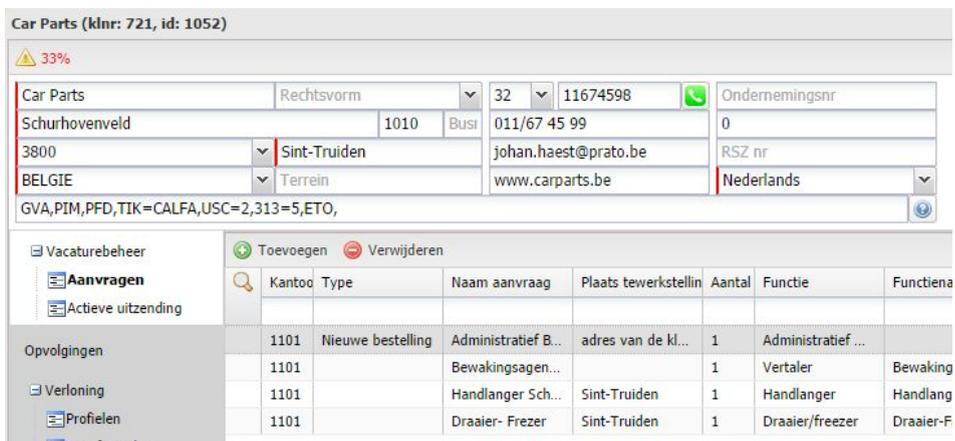
Vacaturebeheer  
Aanvragen  
Actieve uitzending

Opgvolgingen  
Verloning  
Profielen  
Loonformules

Kantod	Type	Naam aanvraag	Plaats tewerkstellin	Aantal	Functie	Funcienaam

Geen gegevens gevonden

Si vous ouvrez une fiche client qui a déjà un numéro de client, ce bouton ne s'affichera plus en haut à gauche :



**Car Parts (klnr: 721, id: 1052)**  
33%

Car Parts Rechtsvorm 32 11674598 Ondernemingsnr  
Schurhovenveld 1010 Busi 011/67 45 99 0  
3800 Sint-Truiden johan.haest@prato.be RSZ nr  
BELGIE Terrein www.carparts.be Nederlands

GVA,PIM,PFD,TIK=CALFA,USC=2,313=5,ETO,

Vacaturebeheer  
Aanvragen  
Actieve uitzending

Opgvolgingen  
Verloning  
Profielen  
Loonformules

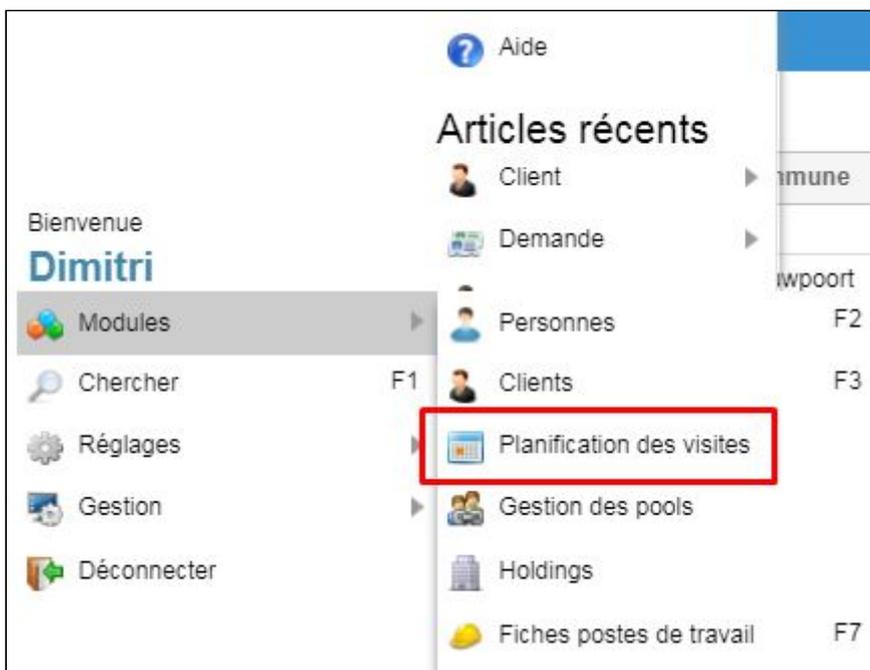
Kantod	Type	Naam aanvraag	Plaats tewerkstellin	Aantal	Functie	Funcienaam
1101	Nieuwe bestelling	Administratief B...	adres van de kl...	1	Administratief ...	
1101		Bewakingsagen...		1	Vertaler	Bewaking
1101		Handlanger Sch...	Sint-Truiden	1	Handlanger	Handlang
1101		Draaier- Freezer	Sint-Truiden	1	Draaier/freezer	Draaier-F



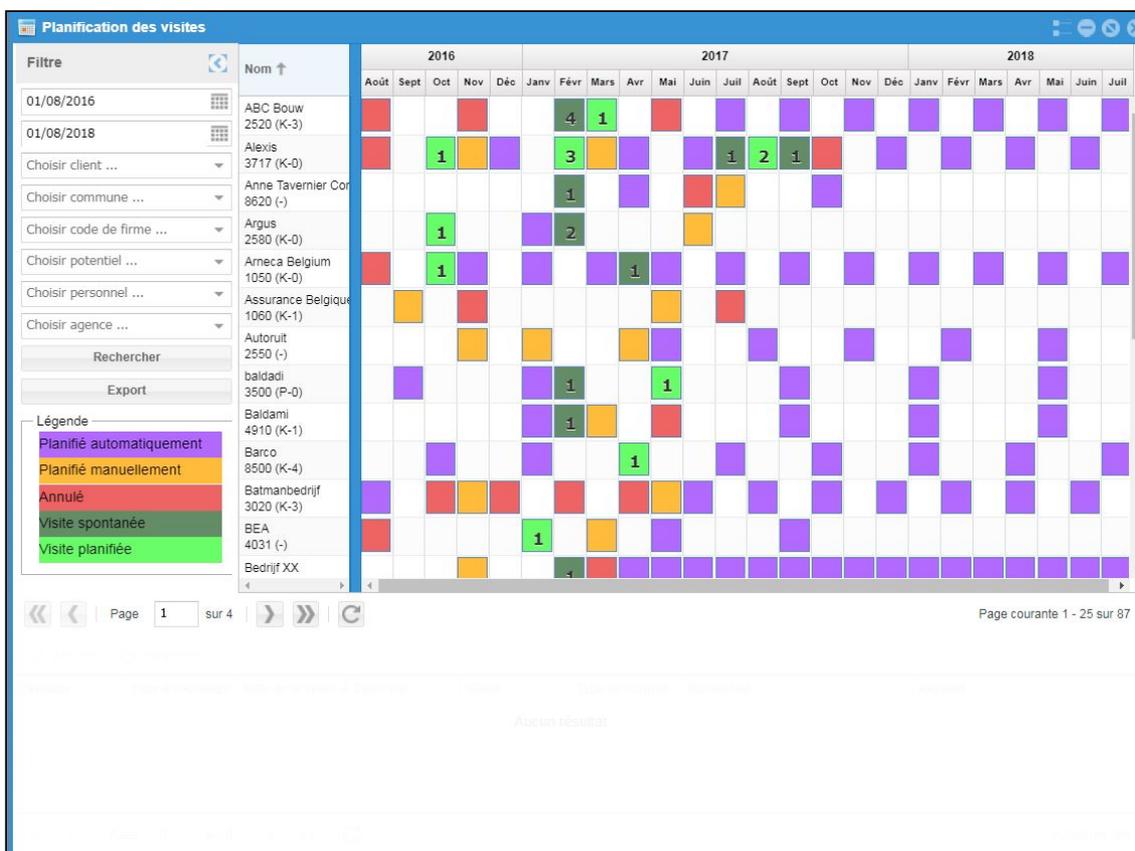
## 8 Sales planner et rapports de visite

PratoFlex vous permet de planifier vos visites facilement et efficacement. Pour ce faire, indiquez dans un premier temps combien de visites annuelles vous souhaitez prévoir chez ce client dans la rubrique « CRM – Planification des visites » (cf. aussi le chapitre « CRM – Planification des visites » ci-avant). Vous y verrez le planning de ce client.

Vous pouvez aussi demander un planning global via le bouton de démarrage → « Modules » → « Planification des visites »



Vous obtenez ensuite un aperçu de tous les clients sur la fiche desquels vous avez rempli le sales planner.



## 8.1 Filtres

À gauche de l'écran, vous disposez d'une foule de filtres pour concrétiser votre liste :

- La période (du... au ... inclus) pour laquelle vous souhaitez voir les données. Par défaut, le système affiche la période comprise entre le premier jour du mois actuel de l'an dernier et la même date l'année prochaine. Vous pouvez modifier ces dates manuellement.



- Client : choisissez dans la liste de tous les clients sur la fiche desquels vous avez rempli le sales planner.
- Localité
- Code de l'entreprise : choisissez dans la liste de tous les codes d'entreprise possibles (c'est la donnée que vous avez choisie dans « Type » sous la catégorie « CRM – Gestion des clients ») :

Client	K
Concurrent	C
Ex client	E
Famille	G
Fournisseur	L
Prospect	P
Relation	R
Suspect	S

- Potentiel : choisissez l'importance du client (c'est la donnée que vous avez choisie dans « Potentiel » sous la catégorie « CRM – Gestion des clients ») :

+ 10 FTE	1
1 - 4 FTE	3
1 FTE	4
4 - 10 FTE	2
Geen omzet	0

- Personnel : choisissez éventuellement un collaborateur interne. Vous obtenez alors les informations de tous les clients avec un sales planner dont les fiches ont été créées par ce collaborateur/collègue.
- Agence : choisissez l'agence pour laquelle vous souhaitez voir les informations. Vous ne pouvez évidemment choisir d'autres agences que vos agences actives que si vous avez accès à plusieurs agences.

Après avoir choisi les filtres, cliquez sur le bouton



pour afficher les résultats souhaités.

Vous obtenez une liste d'entreprises (ou les données du client si vous avez appliqué un filtre sur le client) avec les données suivantes :



Nom ↑
ABC Bouw 2520 (K-3)
Alexis 3717 (K-0)
Anne Tavernier Cor 8620 (-)
Argus 2580 (K-0)
Arneca Belgium 1050 (K-0)
Assurance Belgique 1060 (K-1)

- Nom du client
- Code postal du client
- , Code de l'entreprise et potentiel entre parenthèses :
  - code de l'entreprise : C = client, P = prospect... ;
  - potentiel : 1 = +10 ETP, 2 = 4-10 ETP, 3 = 1-4 ETP...

Enfin, vous pouvez exporter votre sélection au format Excel en cliquant sur le bouton « Exporter ».

## 8.2 Légende

Légende
Planifié automatiquement
Planifié manuellement
Annulé
Visite spontanée
Visite planifiée

La légende indique clairement la signification des couleurs. Prenons l'exemple ci-dessous et voyons comment cela se traduit dans le planning :

Nom ↑	2016					2017							2018												
	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	
ABC Bouw 2520 (K-3)							4	1																	

Le système génère une demande de visite trimestrielle chez ce client, comme le montrent les



blocs violets. La visite d'avril planifiée automatiquement a toutefois été annulée manuellement. Une visite a bien eu lieu en juillet. Le bloc violet s'est donc transformé en un bloc vert fluo. L'indication « 1 » signifie qu'un rapport de visite a bien été établi pour ce mois (cf. plus loin).

Un rapport de visite a aussi été encodé en août, mais il n'y avait pas de bloc violet. Le système a donc représenté la visite par un bloc vert foncé. Si un mois comptait 2 visites (2 rapports de visite encodés dans le mois), le chiffre « 2 » s'afficherait.

Le système n'avait pas planifié automatiquement de visite en septembre, mais un utilisateur a planifié une demande de visite manuellement.

### 8.3 Plannings de visite générés automatiquement

Comme mentionné précédemment, PratoFlex peut proposer des plannings de visite automatiquement si vous avez indiqué, dans la rubrique « CRM – Sales planner » de la fiche client, que ce client devait faire l'objet de x visites par an et si vous avez ensuite cliqué sur « Générer un planning ».

Les plannings de visite générés automatiquement sont indiqués par des blocs violets dans le sales planner.

Nom ↑	2016					2017							2018											
	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil
ABC Bouw 2520 (K-3)							4	1																
Alexis 3717 (K-0)			1				3					1	2	1										

### 8.4 Planifier une visite manuellement

Pour planifier une visite manuellement sur une case « vide » du calendrier, faites un clic droit sur la case vide et choisissez « Ajouter » :



Un bloc orange apparaît dans le mois sur lequel vous avez cliqué.

### 8.5 Annuler une visite

S'il vous est impossible d'effectuer la visite prévue, vous pouvez l'annuler. Placez-vous sur le bloc violet (visite générée automatiquement) ou orange (visite planifiée manuellement) et choisissez « Annuler » dans le menu du bouton droit de la souris :

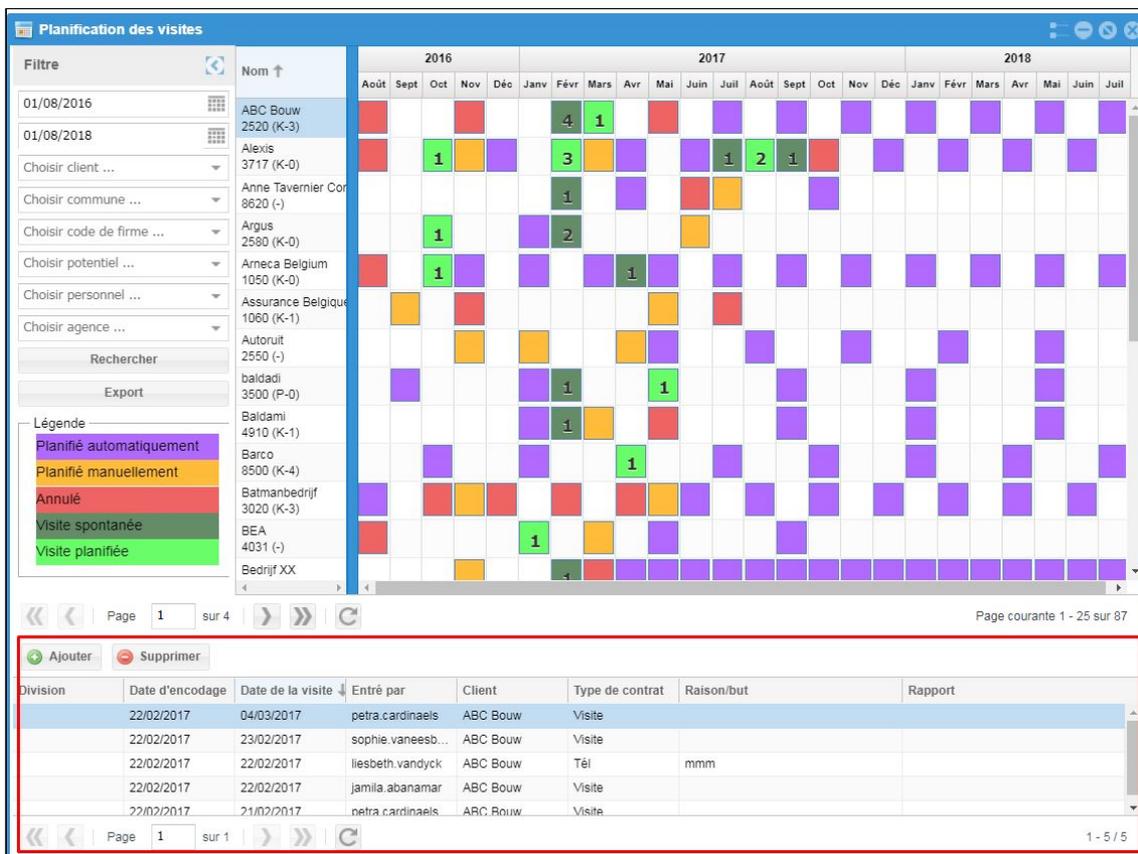


## 8.6 Rapports de visite

Un rapport de visite est un enregistrement de votre visite chez un client. Vous y consignez les personnes de contact et le contenu de l'entretien. Vous pouvez éventuellement joindre des documents.

### 8.6.1 Aperçu des rapports de visite

Si vous avez ouvert l'écran du « Sales planner » ou le planning des visites, vous constatez que la rubrique inférieure des rapports de visite ne peut pas être modifiée et que vous ne pouvez donc créer aucun rapport de visite.



The screenshot displays the 'Planification des visites' (Visit Planning) interface. It features a calendar grid for the years 2016, 2017, and 2018, with months from August to July. The grid is populated with colored blocks representing visits: purple for 'Planifié automatiquement', orange for 'Planifié manuellement', red for 'Annulé', green for 'Visite spontanée', and light green for 'Visite planifiée'. A list of clients is visible on the left, including ABC Bouw, Alexis, Anne Tavemier Cor, Argus, Ameca Belgium, Assurance Belgique, Autoruit, baldadi, Baldami, Barco, Batmanbedrijf, BEA, and Bedrijf XX. Below the calendar, there is a table of visit reports with columns for Division, Date d'encodage, Date de la visite, Entré par, Client, Type de contrat, Raison/but, and Rapport. The table shows several entries for ABC Bouw and ARC Bouw.

Cette rubrique s'active uniquement si vous cliquez sur un élément planifié chez un client (un bloc violet, rouge, orange ou vert) :



**Planification des visites**

**Filtre**

01/08/2016  
01/08/2018

Choisir client ...  
Choisir commune ...  
Choisir code de firme ...  
Choisir potentiel ...  
Choisir personnel ...  
Choisir agence ...

Rechercher  
Export

**Légende**

- Planifié automatiquement
- Planifié manuellement
- Annulé
- Visite spontanée
- Visite planifiée

Nom ↑	2016					2017							2018											
	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil
ABC Bouw 2520 (K-3)							4	1																
Alexis 3717 (K-0)			1				3					1	2	1										
Anne Tavernier Cor 8620 (-)							1																	
Argus 2580 (K-0)			1				2																	
Arneca Belgium 1050 (K-0)			1						1															
Assurance Belgique 1060 (K-1)																								
Autoruit 2550 (-)																								
baldadi 3500 (P-0)							1			1														
Baldami 4910 (K-1)							1																	
Barco 8500 (K-4)									1															
Batmanbedrijf 3020 (K-3)																								
BEA 4031 (-)							1																	
Bedrijf XX																								

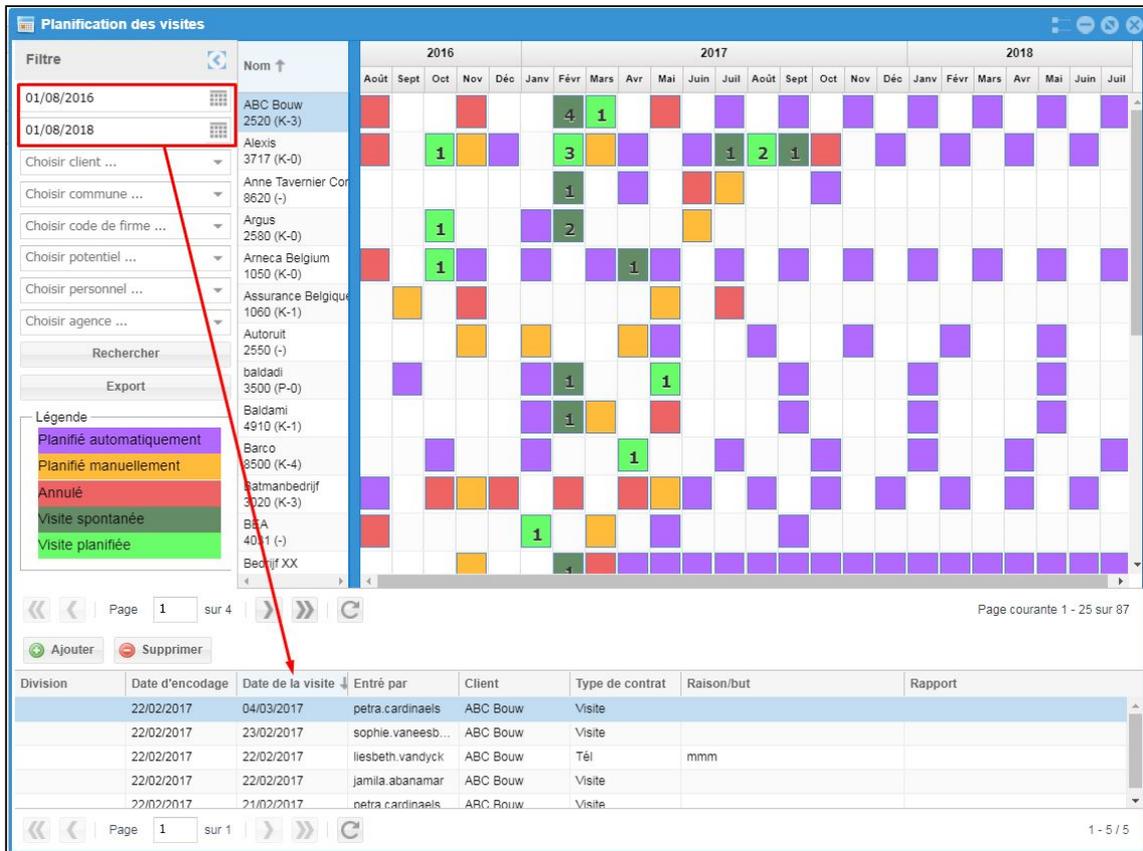
Page 1 sur 4 Page courante 1 - 25 sur 87

Ajouter Supprimer

Division	Date d'encodage	Date de la visite ↓	Entré par	Client	Type de contrat	Raison/but	Rapport
	22/02/2017	04/03/2017	petra.cardinaels	ABC Bouw	Visite		
	22/02/2017	23/02/2017	sophie.vaneesb...	ABC Bouw	Visite		
	22/02/2017	22/02/2017	liesbeth.vandyck	ABC Bouw	Tél	mmm	
	22/02/2017	22/02/2017	jamila.abanamar	ABC Bouw	Visite		
	22/02/2017	21/02/2017	petra.cardinaels	ABC Bouw	Visite		

Page 1 sur 1 1 - 5 / 5

Les rapports de visite existants pour le client choisi s'affichent, et ce, uniquement pour la période filtrée en haut à gauche :



**Planification des visites**

01/08/2016  
01/08/2018

Choisir client ...  
Choisir commune ...  
Choisir code de firme ...  
Choisir potentiel ...  
Choisir personnel ...  
Choisir agence ...

Rechercher  
Export

Légende  
Planifié automatiquement  
Planifié manuellement  
Annulé  
Visite spontanée  
Visite planifiée

Page 1 sur 4  
Page courante 1 - 25 sur 87

Ajouter Supprimer

Division	Date d'encodage	Date de la visite	Entré par	Client	Type de contrat	Raison/but	Rapport
	22/02/2017	04/03/2017	petra.cardinaels	ABC Bouw	Visite		
	22/02/2017	23/02/2017	sophie.vaneesb...	ABC Bouw	Visite		
	22/02/2017	22/02/2017	liesbeth.vandyck	ABC Bouw	Tél	mmm	
	22/02/2017	22/02/2017	jamila.abanamar	ABC Bouw	Visite		
	22/02/2017	21/02/2017	petra.cardinaels	ABC Bouw	Visite		

Page 1 sur 1  
1 - 5 / 5

### 8.6.2 Créer un rapport de visite

Pour créer un rapport de visite, sélectionnez un élément du planning du client choisi et cliquez sur le bouton « Ajouter » en bas. L'écran suivant s'affiche :



**Rapport de visite**

Données

Client: Lummens Logistiek Centrum      Entré par: bd

Division:       Date d'encodage: 14/08/2017

Date contact:

Personne de contact

+ -

Contactes internes

+ -

Données

Type de contrat:

Raison/but:

Synthèse:

Rapport:

Les étapes s... + Ajouter - Supprimer

Action	Par	Situation
( 1 Etapes)		

Client	Le champ est automatiquement rempli par le nom du client que vous avez sélectionné avant de cliquer sur « Ajouter ».
Date de contact	Indiquez la date à laquelle vous avez eu un contact avec le client.
Personnes de contact	Choisissez dans la liste des contacts définis sur la fiche client. Si vous souhaitez associer plusieurs personnes de contact à ce rapport de visite, cliquez sur le symbole <span style="color: green;">+</span> pour créer des lignes supplémentaires.
Introduit par	Le système indique automatiquement les initiales de l'utilisateur qui a créé le rapport de visite.
Date de saisie	Le système remplit ce champ automatiquement en mentionnant la date de création du rapport de visite.
Contactes internes	Choisissez dans la liste des collaborateurs internes (collègues). Vous pouvez associer plusieurs contacts internes en cliquant sur le symbole <span style="color: green;">+</span> pour créer des lignes supplémentaires.
Type de contact	Choisissez parmi les options suivantes : <span style="color: blue;">Bestelling</span> <span style="color: blue;">Bezoek</span> <span style="color: blue;">Tel/fax/mail</span> <span style="color: blue;">Verzending</span> Quel que soit le type choisi (même si ce n'est pas « Visite »), le document sera considéré comme un rapport de visite et enregistré



	comme une visite dans le sales planner.
Motif/objectif	Champ libre pour décrire la raison du contact ou de la visite.
Résumé	Saisissez de plus amples informations sur le contenu de l'entretien ou de la rencontre.

Après avoir saisi ces données, cliquez sur le bouton « Ajouter » : les données seront enregistrées et vous pourrez remplir les rubriques « Étape suivante » et « Documents ».

**Rapport de visite**
⌵ ⌵ ⌵

**Données**

Client: Lummens Logistiek Centrum      Entré par: ir

Division:       Date d'encodage: 17/09/2015

Date contact:

**Personne de contact**

+ -

**Contactes internes**

+ -

**Données**

Type de contrat:

Raison/but:

Synthèse:

Rapport:

**Les étapes s...**
+ Ajouter
- Supprimer

Documents	Action	Par	Situation
Aucun résultat			

### 8.6.3 Étape suivante

Vous pouvez définir une « étape suivante » après avoir enregistré les données précédentes. Pour ce faire, cliquez sur « Ajouter » :



**Rapport de visite**

Données

Client: Lummens Logistiek Centrum Entré par: bd

Division: 02 - Outbound Date d'encodage: 04/08/2017

Date contact: 02/08/2017

Personne de contact

Contactes internes

Données

Type de contrat: Visite

Raison/but: evalauties

Synthèse:

Rapport:

Les étapes s...

Documents

Action	Par	Situation
Aucun résultat		

Indiquez ici la date du prochain contact. Précisez également qui doit faire quoi. Le champ « Statut » vous permet d'indiquer par la suite que la procédure est en cours (« Doing ») ou terminée (« Done »).

**Nouvelle étape**

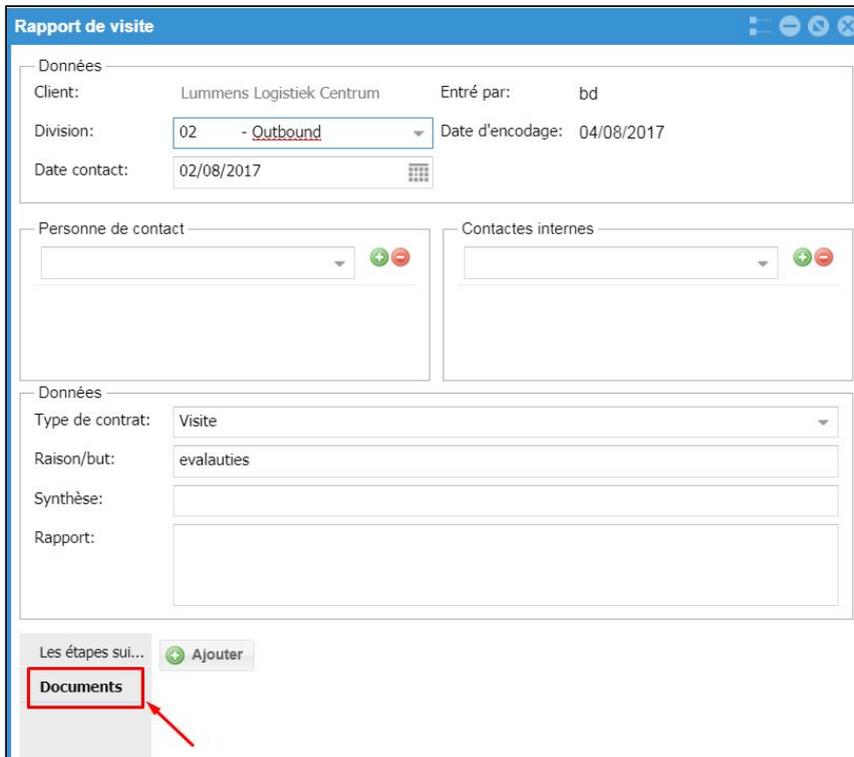
Contact planifié:

Action visite suivant:

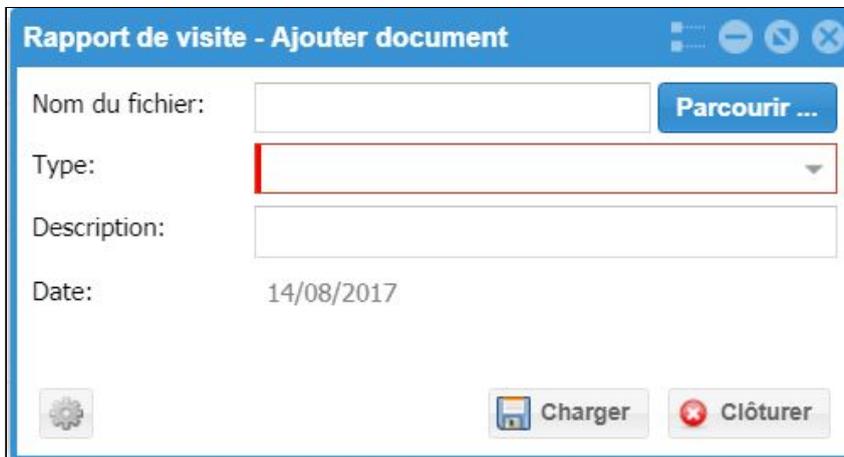
Par:

Situation:

### 8.6.4 Ajouter des documents



Pour associer des documents à des rapports de visite, cliquez sur « Ajouter » :

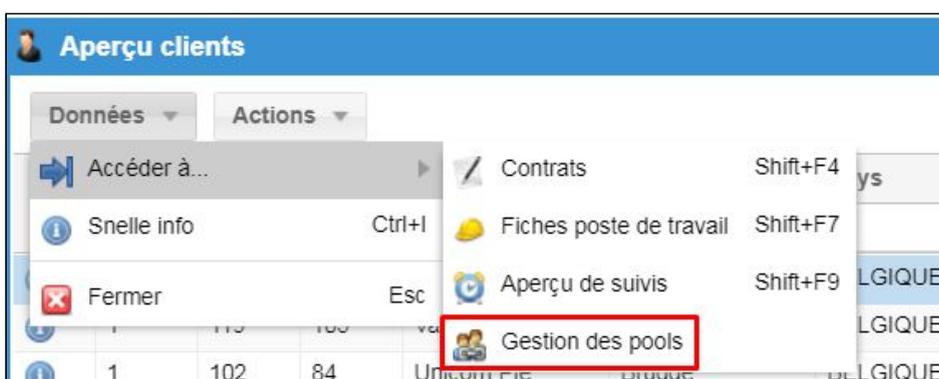


Sélectionnez ensuite un document dans votre explorateur en cliquant sur le bouton « Parcourir... ». Vous devez obligatoirement y associer un type, mais vous êtes libre d'ajouter ou non une description au document.

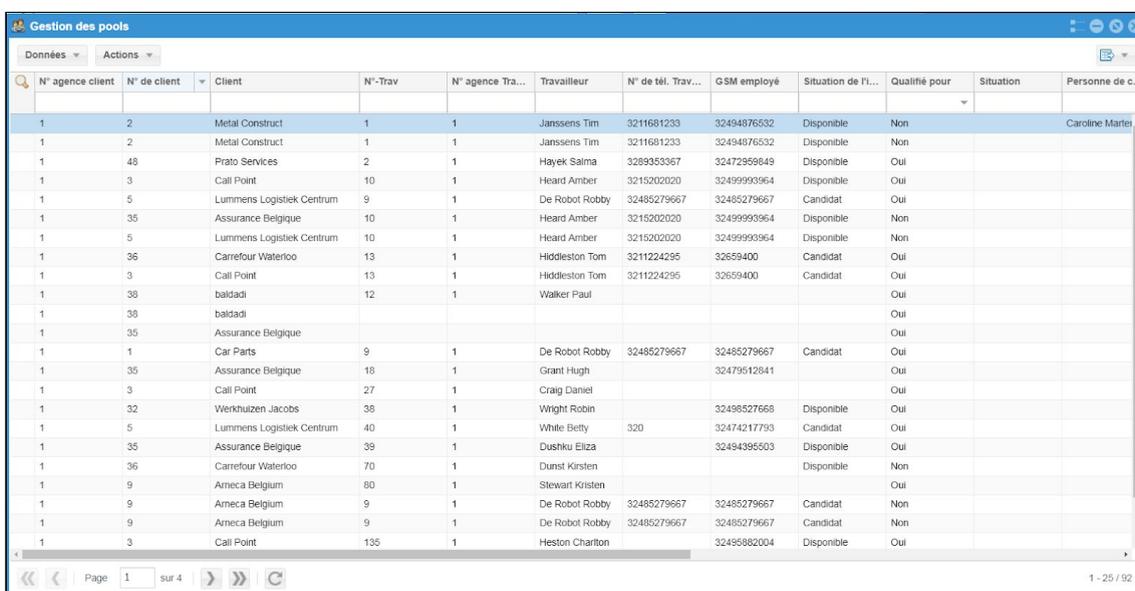
## 9 Gestion des pools

Dans la catégorie « Matching » de la rubrique « Pools » sur la fiche travailleurs, vous avez pu indiquer les entreprises pour lesquelles un candidat entrait en ligne de compte (avec la précision éventuelle de la fonction) (cf. aussi le manuel « Travailleurs »).

Pour demander un aperçu global de ces pools via l'aperçu des clients, accédez au menu « Gestion de pool » via « Données » - « Aller vers... ».



Vous obtenez un écran récapitulatif.



The screenshot shows the 'Gestion des pools' summary table with the following columns: N° agence client, N° de client, Client, N°-Trav, N° agence Tra..., Travailleur, N° de tél. Trav..., GSM employé, Situation de l'..., Qualifié pour, Situation, and Personne de c... The table contains 20 rows of data.

N° agence client	N° de client	Client	N°-Trav	N° agence Tra...	Travailleur	N° de tél. Trav...	GSM employé	Situation de l'...	Qualifié pour	Situation	Personne de c...
1	2	Metal Construct	1	1	Janssens Tim	3211681233	32494876532	Disponible	Non		Caroline Marten
1	2	Metal Construct	1	1	Janssens Tim	3211681233	32494876532	Disponible	Non		
1	48	Prato Services	2	1	Hayek Salma	3289353367	32472958649	Disponible	Oui		
1	3	Call Point	10	1	Heard Amber	3215202020	32499993964	Disponible	Oui		
1	5	Lummens Logistiek Centrum	9	1	De Robot Robby	32485279667	32485279667	Candidat	Oui		
1	35	Assurance Belgique	10	1	Heard Amber	3215202020	32499993964	Disponible	Non		
1	5	Lummens Logistiek Centrum	10	1	Heard Amber	3215202020	32499993964	Disponible	Non		
1	36	Carrefour Waterloo	13	1	Hiddleston Tom	3211224295	32659400	Candidat	Oui		
1	3	Call Point	13	1	Hiddleston Tom	3211224295	32659400	Candidat	Oui		
1	38	baldadi	12	1	Walker Paul				Oui		
1	38	baldadi							Oui		
1	35	Assurance Belgique							Oui		
1	1	Car Parts	9	1	De Robot Robby	32485279667	32485279667	Candidat	Oui		
1	35	Assurance Belgique	18	1	Grant Hugh		32479512841		Oui		
1	3	Call Point	27	1	Craig Daniel				Oui		
1	32	Werkhuizen Jacobs	38	1	Wright Robin		32498527668	Disponible	Oui		
1	5	Lummens Logistiek Centrum	40	1	White Betty	320		32474217793	Candidat	Oui	
1	35	Assurance Belgique	39	1	Dushku Eliza		32494395503	Disponible	Oui		
1	36	Carrefour Waterloo	70	1	Dunst Kirsten			Disponible	Non		
1	9	Arneca Belgium	80	1	Stewart Kristen				Oui		
1	9	Arneca Belgium	9	1	De Robot Robby	32485279667	32485279667	Candidat	Non		
1	9	Arneca Belgium	9	1	De Robot Robby	32485279667	32485279667	Candidat	Non		
1	3	Call Point	135	1	Heston Charlton		32495982004	Disponible	Oui		

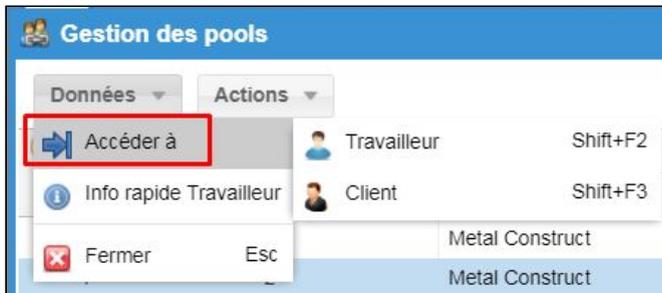
Vous pouvez alors obtenir un aperçu des pools créées sur les différentes fiches travailleurs en remplissant plusieurs valeurs dans la ligne de filtrage. Vous pouvez notamment filtrer sur le client, la fonction, l'adéquation du travailleur et une éventuelle évaluation (par vous-même ou par l'utilisateur final).

Lorsque vous recevez une demande d'un client, vous pouvez, par exemple, remplir le filtre du

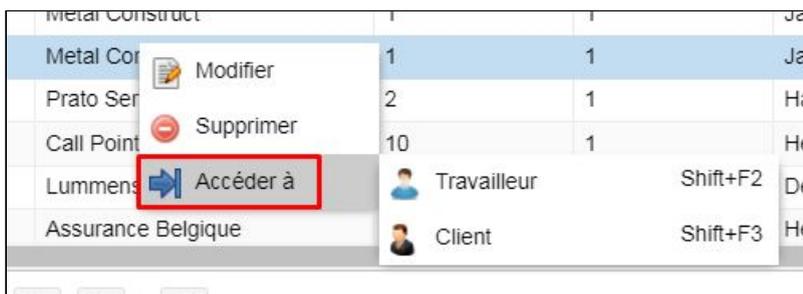


client (nom ou numéro), indiquer « oui » dans le champ « Entre en ligne de compte » et éventuellement préciser une fonction. Vous pourrez ainsi contacter facilement ces travailleurs pour l'offre d'emploi.

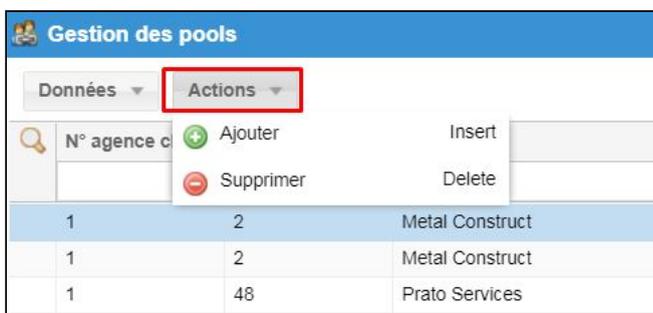
Lorsque vous êtes sur la liste des résultats, vous pouvez naviguer rapidement vers la fiche client ou la fiche travailleur en cliquant respectivement sur « Client » ou sur « Travailleur » dans le menu « Données » - « Aller vers... ». Vous pourrez y consulter les informations rapides du travailleur.



Vous pouvez aussi accéder à la fiche client ou à la fiche travailleur en choisissant « Client » ou « Travailleur » dans le menu « Aller vers... » du bouton droit de la souris.



Ajoutez ou supprimez des données via ce menu en cliquant sur le bouton « Actions » :



Pour modifier une fiche existante, utilisez le menu « Modifier » du bouton droit de la souris ou double-cliquez sur la ligne souhaitée, puis modifiez et enregistrez les données qui doivent l'être.