



STTS
Sociaal Telefoontarief - Tarif Téléphonique Social
Manuel d'utilisation

Version 1.0
Avril 2006

Contenu

1	Introduction.....	5
1.1	L'attribution d'un tarif téléphonique social.....	5
1.1.1	Le rôle de l'application STTS.....	7
2	Glossaire.....	8
2.1	Le numéro de dossier STTS.....	8
2.2	Statut d'un dossier	8
2.3	Manuel utilisateur	9
2.4	Statut d'un dossier - actions possibles	9
2.5	Date de début du droit au tarif téléphonique social.....	10
2.6	Date de fin du droit au tarif téléphonique social	10
2.6.1	Comment définit-on la date de fin du droit au tarif téléphonique social ?.....	10
2.7	Date de la demande	10
2.8	Date d'activation	11
2.9	Date de modification.....	11
2.10	Jour de facturation	11
2.11	Date de début de la réduction	11
2.12	Date de fin de la réduction	11
2.12.1	Comment définit-on la date de fin de la réduction ?.....	12
2.13	Type de formule.....	12
3	Profils d'utilisateurs.....	13
3.1	Profil commercial.....	13
3.2	Profil administratif	13
3.3	Profil administratif étendu	13
4	Lancement de l'application / login	14
4.1	Procédure.....	14
4.2	Bienvenue	15
4.3	Choix de la langue.....	16
4.4	Menu.....	16
5	Demande.....	17
5.1	Vérification du droit d'un bénéficiaire potentiel.....	17
5.2	Le demandeur a immédiatement droit.....	18
5.3	Le demandeur a peut-être droit	21
5.4	Le demandeur a un dossier STTS.....	24
5.4.1	Le dossier existe déjà auprès de l'opérateur actuel	24
5.4.2	Le dossier existe déjà auprès d'un autre opérateur	24
5.4.2.1	il s'agit d'un dossier actif	24
5.4.2.2	il s'agit d'un dossier non actif.....	24
5.5	Un membre de la famille bénéficie déjà d'un tarif téléphonique social	25
5.6	Échec à l'identification du demandeur	25
6	Transfert d'un dossier	26
6.1	Procédure.....	26
6.2	Données personnelles correctes.....	27
6.3	Données personnelles incorrectes	27
6.3.1	Les données personnelles sont obsolètes.....	27
6.3.2	Les données personnelles sont erronées.....	28
6.4	Transfert impossible	29
6.5	Finalisation d'un transfert.....	30
7	Consultation d'un dossier	32
8	Modification d'un dossier	34
9	Suppression	36
10	Tâches	38

10.1	Procédure.....	39
11	Annulation de la dernière action	41
12	Historique.....	43
13	FAQ	45
13.1	Nom d'utilisateur & mot de passe	45
13.2	Demandeur ?.....	45
13.3	Identification du demandeur impossible.....	45
13.4	Une seule formule	46
13.5	Dossier « en attente d'activation ».....	46
13.6	Une action incorrecte est effectuée	46
13.7	Problème technique.....	46
13.7.1	Si le dossier existe déjà.....	46
13.7.2	Si le dossier n'existe pas encore.....	46
13.8	Données de contact de l'IBPT	47

Illustrations

Illustration 1: Processus de demande d'un tarif téléphonique social	6
Illustration 2: Manuel utilisateur	9
Illustration 3: Ecran login.....	14
Illustration 4: Page d'accueil	15
Illustration 5: Choix de la langue	16
Illustration 6: Menu.....	16
Illustration 7: Nouvelle demande	17
Illustration 8: Vérifier le droit	18
Illustration 9: Vue générale du dossier	19
Illustration 10: Données manquantes.....	21
Illustration 11: Dossier du bénéficiaire potentiel.....	22
Illustration 12: Demande refusée	25
Illustration 13: Echec à l'identification	25
Illustration 14: Transfert d'un dossier	26
Illustration 15: Confirmation du transfert.....	27
Illustration 16: Mise à jour des données personnelles.....	28
Illustration 17: Affiner la recherche.....	28
Illustration 18: Finalisation d'un transfert	30
Illustration 19: Consultation	32
Illustration 20: Recherche à partir du numéro de dossier	32
Illustration 21: Résultat de la recherche	33
Illustration 22: Modification d'un dossier	35
Illustration 23: Suppression.....	36
Illustration 24: Suppression d'un dossier	37
Illustration 25: Tâches.....	39
Illustration 26: Tâches assignées - Menu.....	39
Illustration 27: Tâches assignées - Résultat	39
Illustration 28: Exécuter une tâche	40
Illustration 29: Annuler Action	41
Illustration 30: Annulation de la dernière action	42
Illustration 31: Historique d'un dossier auprès de l'opérateur concerné	43
Illustration 32: Identification impossible	45

1 Introduction

Les opérateurs télécom sont tenus de proposer un tarif téléphonique social à certaines catégories de citoyens (voir la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, article 74 et articles 22 et 38 des annexes).

Cette obligation s'applique à toute instance proposant à son propre nom et pour son propre compte de vendre ou de revendre des services sur le marché public de la téléphonie. Cela est valable tant pour la téléphonie fixe que pour la téléphonie mobile.

Une base de données a été créée à l'IBPT, contenant les dossiers de bénéficiaires (potentiels) d'un tarif téléphonique social.

Par le biais de cette base de données, l'opérateur doit vérifier si une personne a droit à un tarif téléphonique social. Il est alors possible de savoir directement si cette personne bénéficie ou non d'un tarif téléphonique social auprès d'un autre opérateur.

L'objectif de l'application STTS est d'apporter un soutien dans le processus permettant de définir, d'attribuer, de modifier et par la suite de contrôler le droit à un tarif téléphonique social (STTS).

1.1 L'attribution d'un tarif téléphonique social

Le processus sera toujours engagé par l'utilisateur potentiel d'un tarif social, qui se rend chez son opérateur actuel ou chez un nouvel opérateur.

Processus de demande auprès d'un opérateur de la part d'un bénéficiaire potentiel, afin d'obtenir un tarif téléphonique social (scénario réussi au cours duquel le droit est immédiatement et automatiquement attribué) :

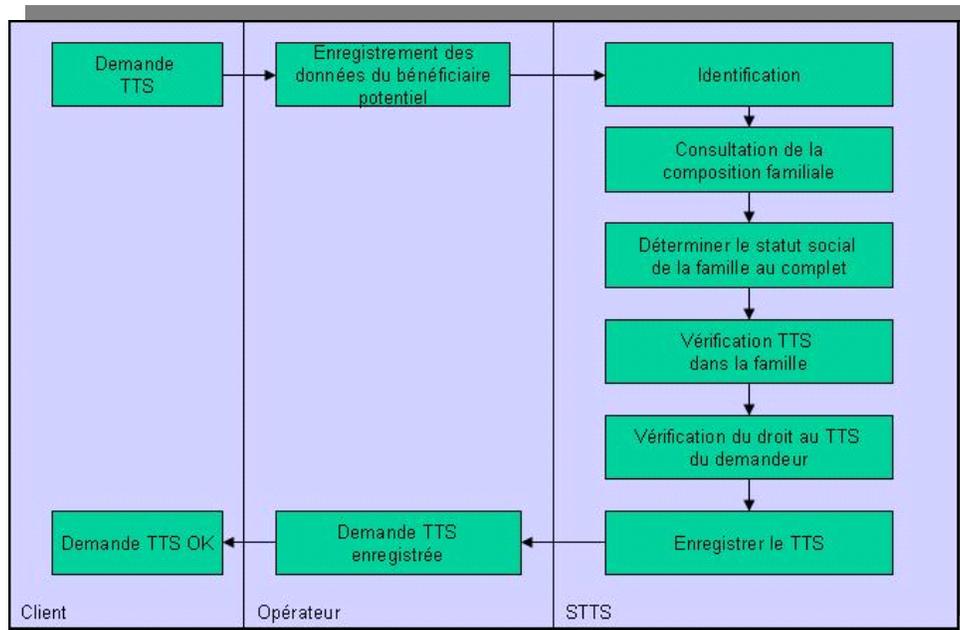


Illustration 1: Processus de demande d'un tarif téléphonique social

Lors d'une nouvelle demande, l'application STTS...

Un dossier STTS est lié au bénéficiaire et non pas à un opérateur.

Le numéro de dossier STTS est un numéro unique dans la base de données STTS, attribué par le système. Il est lié à un seul bénéficiaire.

La date d'activation est la date à laquelle le contrat du client est activé auprès de l'opérateur.

- identifiera automatiquement le demandeur via le Registre national des personnes physiques ;
- vérifiera si le demandeur bénéficie déjà d'un tarif téléphonique social (tant auprès de l'opérateur actuel qu'auprès d'un autre opérateur).

Dans le cas où le demandeur jouit déjà d'un tarif téléphonique social auprès d'un autre opérateur, ceci sera communiqué à l'utilisateur. L'utilisateur aura alors la possibilité de transférer le dossier STTS de l'ancien opérateur vers l'opérateur actuel (de A à B).

- vérifiera si une personne au sein de la famille bénéficie déjà d'un tarif téléphonique social (d'après le Registre national) ; si c'est le cas, la demande sera refusée. L'IBPT envoie à cet effet une notification au demandeur.
- vérifiera le droit au tarif téléphonique social du demandeur. Deux possibilités :
 - le droit peut immédiatement et automatiquement être constaté. Dans ce cas, un dossier sera immédiatement créé. Celui-ci doit être activé par l'opérateur qui remplira par exemple le type de formule de tarif téléphonique social et la date

d'activation. Dans ce cas-là, aucun contact entre le client et l'IBPT n'est nécessaire.

- le droit n'est pas immédiatement et automatiquement constaté. L'IBPT entre alors en contact avec le demandeur afin d'obtenir des informations complémentaires permettant de vérifier le droit. Une fois que le dossier est en ordre à l'IBPT, l'opérateur sera averti au moyen d'une tâche que le tarif téléphonique social peut être activé.

1.1.1 Le rôle de l'application STTS

L'application STTS est utilisée dans les cas suivants :

- Le client introduit une demande de tarif téléphonique social auprès d'un opérateur.
- Le client envoie les documents manquants à l'IBPT.
- L'opérateur active le TTS.
- Le client fait une demande de transfert du TTS auprès de l'opérateur B.
- Le client fait une demande de modification du dossier STTS.
- L'opérateur modifie le dossier STTS.
- L'opérateur clôt le dossier STTS.

En outre, le système vérifie tous les deux ans le droit au tarif téléphonique social du bénéficiaire.

2 Glossaire

2.1 Le numéro de dossier STTS

Le numéro de dossier STTS est un numéro unique attribué au dossier du bénéficiaire (potentiel) dans la base de données STTS (STTS-DB). Un dossier est lié à une personne, non pas à un opérateur. Dans le cas d'un transfert, le bénéficiaire conserve ainsi le même numéro de dossier STTS.

2.2 Statut d'un dossier

Un statut spécifique est attribué à ce dossier en fonction de sa situation :

Statut	Réduction en cours	Description
Actif	Oui	- Le droit au tarif téléphonique social est OK. - La date d'activation est atteinte.
Clôturé	Non	- La personne n'a pas (plus) droit au tarif téléphonique social.
Suspendu	Non	- La réduction n'est plus octroyée au bénéficiaire. - Le bénéficiaire conserve le droit au tarif téléphonique social. - Le bénéficiaire peut réactiver le dossier STTS via un opérateur de son choix.
En attente de documents pour l'activation	Non	- Des informations complètes de la part du bénéficiaire potentiel sont nécessaires afin de vérifier le droit au tarif téléphonique social. Ces informations doivent être envoyées à l'IBPT.
En attente d'activation	Non	- Le droit au TTS est OK. - La date d'activation n'est pas encore remplie ou n'a pas encore été atteinte.
En attente de transfert	Oui	- Le transfert du dossier STTS de l'opérateur A vers l'opérateur B est OK. - La date d'activation auprès de l'opérateur B n'est pas encore remplie ou n'a pas encore été atteinte.
En attente de suppression	Oui	- La réduction et/ou le droit au TTS va bientôt être clôturé.
Modification en attente (pendant un traitement de nuit)	Oui	- Le dossier est modifié. - La date d'activation n'a pas encore été atteinte.
Vérification de plusieurs TTS en attente	Oui	- Il a été constaté lors de la vérification bisannuelle que plusieurs membres d'une même famille bénéficient d'un TTS (selon les données du Registre national).
Vérification des documents en attente	Oui	- Suite à la vérification bisannuelle, des informations complémentaires sont indispensables afin de conserver le droit au TTS.
Vérification de plusieurs TTS & documents en attente	Oui	- Il a été constaté lors de la vérification bisannuelle que plusieurs membres d'une même famille bénéficient d'un TTS (selon les données du Registre national). - Suite à la vérification bisannuelle, des informations complémentaires sont indispensables afin de conserver le droit au TTS.

2.3 Manuel utilisateur

Si vous désirez obtenir plus d'information sur l'application, cliquez sur le lien « [Manuel utilisateur](#) ». Ce lien se retrouve sur chaque page de l'application.



Illustration 2: Manuel utilisateur

2.4 Statut d'un dossier - actions possibles

Le tableau ci-dessous présente les actions que vous pouvez entreprendre en fonction du statut d'un dossier.

Statut	Demande	Transfert	Modification	Suppression	Annulation
Actif		X	X	X	
Clôturé	X				
Suspendu	X			X	
En attente de documents pour l'activation					
En attente d'activation			X		X
En attente de transfert			X (B)		X (B)
En attente de suppression		X			X
Modification en attente			X		X
Vérification de plusieurs TTS en attente					
Vérification des documents en attente					
Vérification de plusieurs TTS & documents en attente					

2.5 Date de début du droit au tarif téléphonique social

La date de début du TTS coïncide avec la date d'enregistrement dans la base de données du système STTS du début du droit effectif du client. Le système attribue ce champ automatiquement après que :

- le droit a immédiatement et automatiquement été défini, **ou** que
- le droit a été attribué par un gestionnaire IBPT sur la base des informations complémentaires (envoyées à l'IBPT par le bénéficiaire potentiel).

2.6 Date de fin du droit au tarif téléphonique social

La date de fin du TTS = suppression du droit au TTS = fin du droit à un TTS (ne satisfait plus aux conditions d'octroi d'un TTS).

Cette date est introduite si le client déclare lui-même qu'il n'a plus droit au TTS ou lorsqu'il paraît à la suite de la vérification bisannuelle que le client n'a plus droit au TTS.

2.6.1 Comment définit-on la date de fin du droit au tarif téléphonique social ?

L'article 22, §1, 1.7 stipule que « le bénéfice du tarif téléphonique social est retiré à la première échéance de l'abonnement qui suit la date à laquelle il n'est plus satisfait aux conditions fixées ». La première échéance de l'abonnement doit être interprétée ici comme la première date de facturation qui suit (la date du premier jour de facturation).

Le client reçoit encore une réduction pour le mois au cours duquel la fin du droit arrive à échéance.

Si l'opérateur souhaite modifier le jour de facturation d'un dossier actif, ceci ne doit pas avoir de conséquences pour les réductions accordées au client. L'opérateur doit immédiatement communiquer cette modification au système STTS.

2.7 Date de la demande

La date de la demande coïncide avec la date à laquelle une demande ou un transfert pour un TTS est enregistré dans le système. Le système attribue ce champ automatiquement. Ceci permet de vérifier quand cet « event » a eu lieu (cf. historique d'un dossier).

2.8 Date d'activation

La date d'activation coïncide avec la date à laquelle le contrat du client est activé auprès de l'opérateur. Dans le cas de cartes prépayées, il s'agira de la date à laquelle la carte a été achetée. Pour les clients déjà existants de l'opérateur, la date d'activation coïncide avec la date de la demande.

2.9 Date de modification

Il s'agit de la date à laquelle une modification est d'application. Par exemple dans le cas d'une modification des frais d'installation, il s'agira de la date de l'installation chez le client. Dans le cas d'une modification de la formule, ce sera la date d'activation de la formule.

2.10 Jour de facturation

Le jour de facturation est le jour où l'opérateur facture le client. Il ne s'agit pas d'une date complète mais d'un jour bien défini du mois, en d'autres termes un chiffre compris entre 1 et 31 (en règle générale, le dernier jour du mois). Dans le cas de cartes prépayées, il s'agira de la date à laquelle la réduction a été attribuée.

2.11 Date de début de la réduction

La réduction débute toujours le premier jour de facturation suivant la date d'activation. Cette date sera définie comme la « date de début de la réduction ».

Le système calcule automatiquement ce champ sur la base de la date d'activation et du jour de facturation.

2.12 Date de fin de la réduction

Date de fin de la réduction = suppression de la réduction TTS = fin de la réduction TTS auprès d'un opérateur (combiné ou non avec l'annulation d'une ligne).

Cette date coïncide avec la date à laquelle la réduction d'un opérateur est clôturée (sans perte du droit au tarif téléphonique social pour le client).

2.12.1 Comment définit-on la date de fin de la réduction ?

La réduction est toujours attribuée sur la base du dernier mois de facturation complet de l'opérateur.

Le mois concerné par la réduction dépend du fait que la réduction a été attribuée de manière proactive ou rétroactive.

2.13 Type de formule

Un bénéficiaire peut avoir droit à une réduction sur l'abonnement et/ou sur les appels. Si un bénéficiaire a droit aux deux réductions, il peut en jouir auprès du même opérateur ou auprès de deux opérateurs différents.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des combinaisons possibles :

	Réduction sur l'abonnement		Réduction sur les appels	
	Opérateur A	Opérateur B	Opérateur A	Opérateur B
Uniquement réduction sur les appels			X	
				X
Réduction sur l'abonnement et les appels auprès du même opérateur	X		X	
		X		X
Réduction sur l'abonnement et les appels auprès de différents opérateurs	X			X
		X	X	

3 Profils d'utilisateurs

Les utilisateurs ne doivent pas tous être en mesure d'effectuer les mêmes tâches. C'est pourquoi votre gestionnaire des utilisateurs peut accorder trois profils d'utilisateurs différents. Chaque utilisateur ne peut appartenir qu'à un seul profil à la fois.

3.1 Profil commercial

Le profil commercial donne accès aux fonctionnalités suivantes :

- Nouvelle demande/transfert
- Consultation d'un dossier
- Modification d'un dossier

3.2 Profil administratif

Le profil administratif donne accès aux fonctionnalités suivantes :

- Nouvelle demande/transfert
- Consultation d'un dossier
- Modification d'un dossier
- Suppression d'une réduction et du tarif téléphonique social
- Annulation d'action

3.3 Profil administratif étendu

Le profil administratif étendu donne accès aux fonctionnalités suivantes :

- Nouvelle demande/transfert
- Consultation d'un dossier
- Modification d'un dossier
- Suppression d'une réduction et du tarif téléphonique social
- Consultation et exécution de tâches
- Annulation d'actions

4 Lancement de l'application / login

4.1 Procédure

Afin d'accéder à l'application, rendez-vous sur le site web suivant : <https://stts-ibpt.be>. L'écran login apparaît.



Language: French | Dutch | English

BIPT - STTS - IBPT

The application **STTS** allows **the operators** to verify online whether a person has right to a Social Telephone Tarif.

Username:

Password:

[For more informations about secured access](#)

Illustration 3: Ecran login

Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passé puis confirmez en cliquant sur « **Log In** ».

4.2 Bienvenue

Après vous être inscrit, vous parvenez sur l'écran d'accueil :

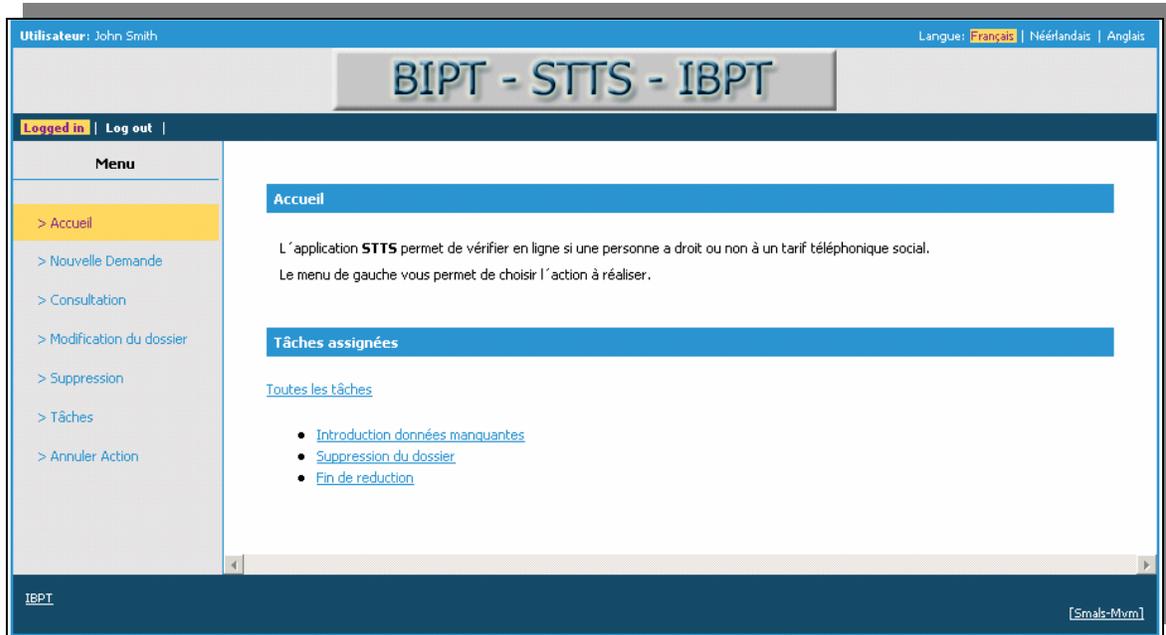


Illustration 4: Page d'accueil

4.3 Choix de la langue

L'application s'ouvre toujours dans la langue que vous avez déterminée par la gestion des utilisateurs. Si vous souhaitez que l'application s'ouvre dans une autre langue, veuillez prendre contact avec le gestionnaire des utilisateurs au sein de votre entreprise.

Vous pouvez cependant également modifier la langue de l'application en sélectionnant la langue souhaitée dans le coin supérieur droit.

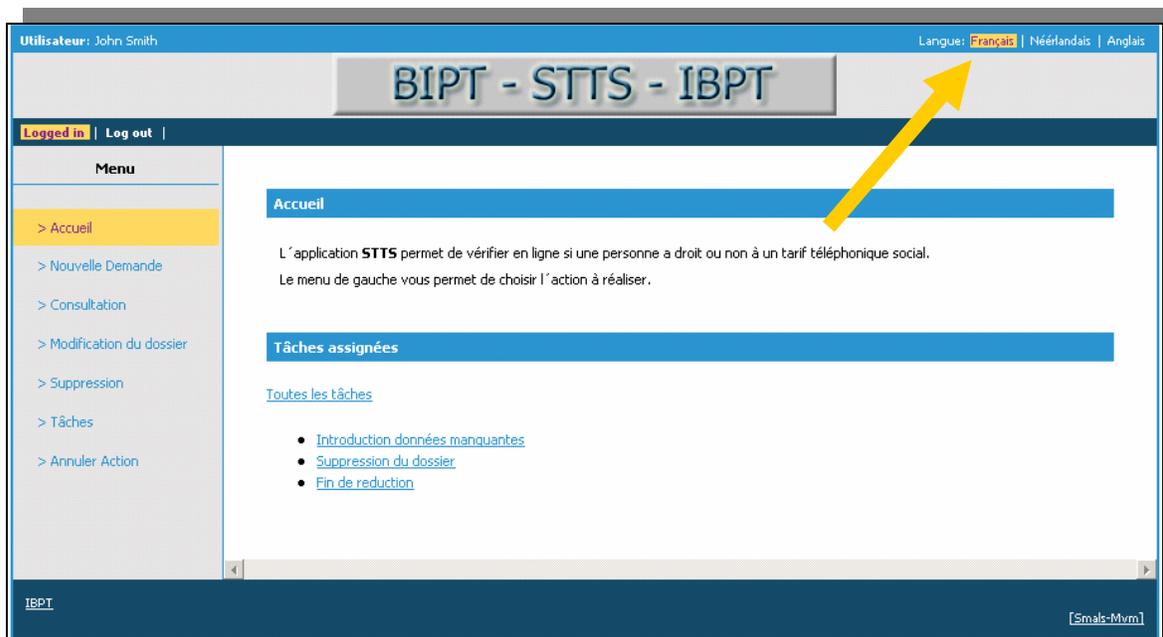


Illustration 5: Choix de la langue



Illustration 6: Menu

4.4 Menu

Sélectionnez dans le menu à gauche l'action souhaitée.

En fonction de votre profil utilisateur, vous trouverez les fonctionnalités suivantes :

- Nouvelle demande(/transfert)
- Consultation d'un dossier
- Modification du dossier
- Suppression
- Tâches
- Annuler l'action

5 Demande

5.1 Vérification du droit d'un bénéficiaire potentiel

Pour une nouvelle demande, cliquez dans le menu à gauche sur « **Nouvelle demande** ».

The screenshot shows the web application interface for 'BIPT - STTS - IBPT'. At the top, it indicates the user is logged in as 'John Smith' and the language is set to 'Français'. The sidebar menu on the left includes options like 'Accueil', 'Nouvelle Demande', 'Consultation', 'Modification du dossier', 'Suppression', 'Tâches', and 'Annuler Action'. The main content area is titled 'Dossier' and contains a form for entering beneficiary details. The form includes a 'Transfert' checkbox, and fields for 'Nom *', 'Prénom *', 'Date de naissance *' (with a date format hint '(JJ/MM/AAAA)'), 'Langue *' (a dropdown menu), 'Sexe' (a dropdown menu set to 'Inconnu'), 'Rue', 'Numéro', 'Boîte', 'Code Postal', 'Commune', 'Téléphone / GSM bénéficiant du TTS', and 'Numéro de dossier chez l'opérateur'. A note at the bottom of the form states '* zone obligatoire'. A 'Vérifier le droit' button is located at the bottom right of the form area.

Illustration 7: Nouvelle demande

Si la personne n'est pas en mesure de donner une date de naissance complète, il est possible de remplir la valeur 0 dans les champs « jour » et « mois ». Une recherche sera alors effectuée dans le Registre national sur la base du nom, du prénom et de l'année de naissance. Si plusieurs personnes répondent à ce critère de recherche, l'application vous en informera. La personne doit alors prendre contact avec l'IBPT.

Saisissez maintenant les données personnelles du demandeur afin de vérifier le droit à un tarif téléphonique social.

Les données suivantes du **bénéficiaire potentiel** sont requises :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Langue : langue dans laquelle le bénéficiaire souhaite **communiquer avec l'IBPT** lors de prises de contact.

Dossier

Transfert :

Bénéficiaire

Nom * : meunier

Prénom * : martha

Date de naissance * : 05 / 06 / 1945 (JJ/MM/AAAA) ?

Langue * : Français

Sexe : Féminin

Rue :

Numéro :

Boîte :

Code Postal :

Commune :

Téléphone / GSM bénéficiant du TTS : ?

Numéro de dossier chez l'opérateur :

* zone obligatoire

Vérifier le droit

Illustration 8: Vérifier le droit

Après avoir saisi les données personnelles, cliquez sur « [Vérifier le droit](#) ».

L'application tentera d'identifier le demandeur dans le Registre national et vérifiera si cette personne a droit à un tarif téléphonique social.

5.2 Le demandeur a immédiatement droit

Si le demandeur a droit au tarif téléphonique social, l'écran dossier s'affiche.

Outre les données introduites précédemment, il contient aussi l'adresse de la personne.

S'affichent également le numéro du dossier du bénéficiaire dans la base de données STTS (STTS-DB), le statut du dossier, la date de début du droit au TTS et la date de la demande.

Vue générale du dossier		En attente d'activation
Bénéficiaire		
Nom :	MEUNIER	
Prénom :	MARTHA	
Date de naissance :	05/06/1945	
Sexe :	Féminin	
Adresse :	ERGENSSTRAAT, 12	
Code Postal :	4020	
Commune :	ERGENS	
Langue :	Français	
Téléphone / GSM bénéficiant du TTS :	<input type="text"/> ?	
Dossier		
Numéro de dossier TTS :	15	
Numéro de dossier chez l'opérateur :	<input type="text"/>	
Frais d'installation (en euros) :	<input type="text"/> ?	
Formule :	<input type="radio"/> Redevance d'abonnement et frais d'appel à différents fournisseurs <input type="radio"/> Redevance d'abonnement et frais d'appel payés à un même fournisseur <input type="radio"/> Uniquement frais d'appel	
Date de début TTS :	25/04/2006	
Date de fin TTS :	-	
Date de la demande :	25/04/2006	
Date d'activation :	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> (JJ/MM/AAAA)	
Jour de facturation :	<input type="text"/> ?	
Date début de réduction :	-	
Date fin de réduction abonnement :	-	
Date fin de réduction frais d'appel :	-	
Opérateur :	<input type="text"/>	
<input type="button" value="Sauver"/> <input type="button" value="Annuler"/>		

Illustration 9: Vue générale du dossier

Vous avez trois possibilités. Vous pouvez :

- confirmer la demande sans fournir les données manquantes permettant d'activer le dossier. Cliquez pour cela sur « **Confirmer la demande** ». Une tâche sera créée pour introduire plus tard les données manquantes.
- activer le dossier immédiatement. Pour cela, introduisez les données manquantes puis cliquez sur le bouton « **Confirmer la demande** ».

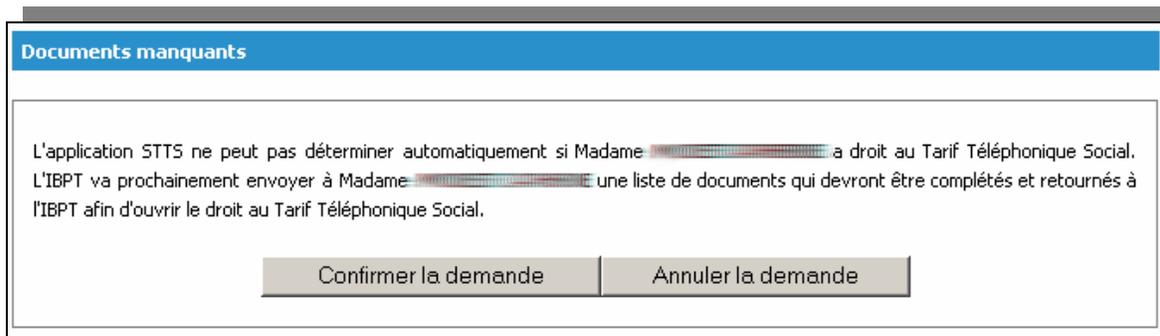
Les données suivantes sont requises :

- Le numéro de téléphone/gsm du bénéficiaire : le numéro sur lequel le tarif social est d'application. Le numéro doit être introduit sans espaces ni signes intermédiaires. (0#####)
 - Frais d'installation : les coûts (en euro) liés à l'installation de la ligne. Ce champ doit explicitement être rempli. Cela signifie que s'il n'y a pas de frais d'installation, il faut indiquer la valeur « 0 ».
 - Formule : Certaines catégories de bénéficiaires ont uniquement droit à un crédit sur les coûts des appels. Les formules suivantes sont possibles pour les autres catégories de bénéficiaires :
 - Réduction sur l'abonnement et les appels auprès de différents opérateurs.
 - Réduction sur l'abonnement et les appels auprès du même opérateur.
 - Uniquement réduction sur les appels.
 - Date d'activation : La date d'activation coïncide avec la date à laquelle le contrat du client est activé auprès de l'opérateur. Dans le cas de cartes prépayées, il s'agira de la date à laquelle la carte a été achetée. Pour les clients déjà existants de l'opérateur, la date d'activation est la date de demande du tarif téléphonique social.
 - Numéro de dossier de l'opérateur : Il s'agit du numéro de dossier du bénéficiaire auprès de l'opérateur. Ce champ est facultatif.
 - Jour de facturation : Le jour de facturation est le jour où l'opérateur facture le client. Il ne s'agit pas d'une date complète mais d'un jour bien défini du mois, en d'autres termes un chiffre compris entre 1 et 31 (en règle générale, le dernier jour du mois). Dans le cas de cartes prépayées, il s'agira de la date à laquelle la réduction a été attribuée.
- annuler la demande en cliquant sur le bouton « **Annuler la demande** ». Ce faisant, le dossier sera immédiatement « suspendu ». (Pour davantage d'informations sur les statuts possibles d'un dossier, consultez le glossaire).

La date d'activation ne peut dépasser la date de la demande qu'au maximum de 6 mois.

5.3 Le demandeur a peut-être droit

S'il n'est pas possible de déterminer immédiatement si une personne a droit à un tarif téléphonique social, un dossier est automatiquement créé. En revanche, afin de procéder au processus de demande, vous devez confirmer la demande.



Documents manquants

L'application STTS ne peut pas déterminer automatiquement si Madame [redacted] a droit au Tarif Téléphonique Social. L'IBPT va prochainement envoyer à Madame [redacted] une liste de documents qui devront être complétés et retournés à l'IBPT afin d'ouvrir le droit au Tarif Téléphonique Social.

Confirmer la demande Annuler la demande

Illustration 10: Données manquantes

- Confirmez la demande en cliquant sur « **Confirmer la demande** ». L'IBPT prendra par la suite contact avec le demandeur afin d'obtenir les données complémentaires.

Vue générale du dossier		En attente de documents pour activation		
Bénéficiaire				
Nom :				
Prénom :				
Date de naissance :				
Sexe :		Féminin		
Adresse :				
Code Postal :				
Commune :				
Langue :		Français		
Téléphone / GSM bénéficiant du TTS :		-		
Dossier				
Numéro de dossier TTS :		13		
Numéro de dossier chez l'opérateur :		-		
Frais d'installation pour une nouvelle ligne :		-		
Formule :		-		
Date de début TTS :		-		
Date de fin TTS :		-		
Date de la demande :		27/04/2006		
Date d'activation :		-		
Jour de facturation :		-		
Date début de réduction :		-		
Date fin de réduction abonnement :		-		
Date fin de réduction frais d'appel :		-		
Opérateur :				
Historique des évènements pour la demande en cours				
id	Date	Type d'évènement	Succès ?	Raison
267	27/04/2006	Demande TTS	Pas décidé	Il manque des documents nécessaires pour déterminer si le bénéficiaire a droit à un Tarif Social
Historique des demandes TTS — Tâches				
id	Date de la demande	Type demande	Date de début demande	Date de fin demande
266	27/04/2006	Demande TTS		
185	25/04/2006	Demande TTS		25/04/2006

Illustration 11: Dossier du bénéficiaire potentiel

Une fois que le dossier a été réglé par l'IBPT, une tâche est créée pour l'opérateur. Celui-ci doit alors introduire les données manquantes (type de formule, frais d'installation,...).

- Annulez la demande en cliquant sur « **Annuler la demande** ». Le dossier est immédiatement clôturé (pour davantage d'informations sur les statuts possibles d'un dossier, consultez le glossaire).

5.4 Le demandeur a un dossier STTS

Il est possible que le demandeur dispose déjà d'un dossier STTS dans la base de données STTS (STTS-DB).

Il y a ici deux possibilités :

- Le dossier existe déjà auprès de l'opérateur **actuel**
- Le dossier existe déjà auprès d'un **autre** opérateur

5.4.1 Le dossier existe déjà auprès de l'opérateur actuel

Le système fait savoir que le demandeur dispose déjà d'un dossier STTS.

5.4.2 Le dossier existe déjà auprès d'un autre opérateur

Si le demandeur a déjà un dossier STTS auprès d'un autre opérateur, c'est le statut du dossier qui détermine si le dossier peut être transféré ou non (pour davantage d'informations sur les statuts possibles d'un dossier, consultez le glossaire).

5.4.2.1 il s'agit d'un dossier actif

Il vous sera demandé de confirmer que le dossier doit effectivement être transféré (transfert de A à B). Ceci implique que le dossier STTS doit être repris par l'opérateur B (pour davantage d'informations sur le transfert d'un dossier, voir le Point 6 « **Transfert d'un dossier** »).

5.4.2.2 il s'agit d'un dossier non actif

Une demande/un transfert n'est pas possible si la personne dispose déjà auprès d'un autre opérateur d'un dossier dont le statut ne permet pas la demande/le transfert.

5.5 Un membre de la famille bénéficie déjà d'un tarif téléphonique social

Selon les données officielles du Registre national, une seule personne par famille a droit à un tarif téléphonique social. Toute demande additionnelle est refusée.

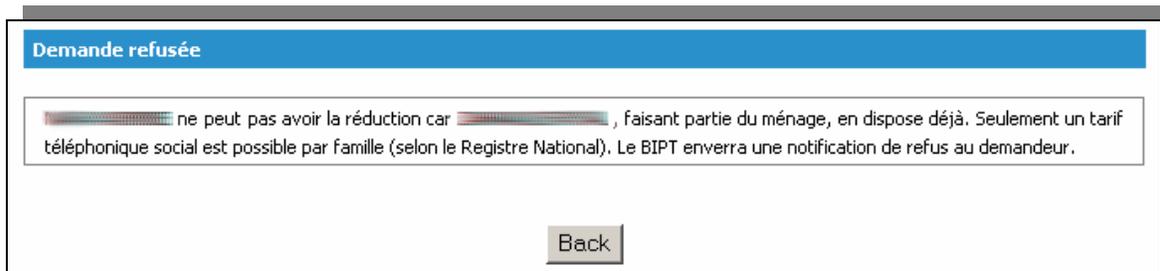


Illustration 12: Demande refusée

5.6 Échec à l'identification du demandeur

Si la personne recherchée n'est pas retrouvée dans la base de données STTS (STTS-DB) ou dans le Registre national, le message suivant s'affichera :



Illustration 13: Echec à l'identification

Au moyen du bouton Back/Retour de votre navigateur web, retournez sur l'écran de demande.

Si l'identification est impossible, le demandeur peut prendre contact avec l'IBPT.

6 Transfert d'un dossier

Une personne ne peut bénéficier que d'un seul tarif téléphonique social (TTS). Ceci signifie que si une personne disposant d'un dossier STTS auprès de l'opérateur A fait une demande auprès de l'opérateur B afin d'obtenir un TTS, son dossier doit être transféré de l'opérateur A vers l'opérateur B.

6.1 Procédure

Pour transférer un dossier :

- Dans le menu à gauche, cliquez sur « **Nouvelle demande** ».
- Saisissez au moins les données personnelles requises.
- Cochez, en haut de l'écran, l'option « **Transfert** ».
- Cliquez sur « **Vérifier le droit** ».

> Accueil
> **Nouvelle Demande**
> Consultation
> Modification du dossier
> Suppression
> Tâches
> Annuler Action

Dossier

Transfert :

Bénéficiaire

Nom * : Moreau

Prénom * : Yvette

Date de naissance * : 05 / 12 / 1945 (JJ/MM/AAAA) ?

Langue * : Français

Sexe : Féminin

Rue : _____

Numéro : _____

Boîte : _____

Code Postal : _____

Commune : _____

Téléphone / GSM bénéficiant du TTS : _____ ?

Numéro de dossier chez l'opérateur : _____

*zone obligatoire

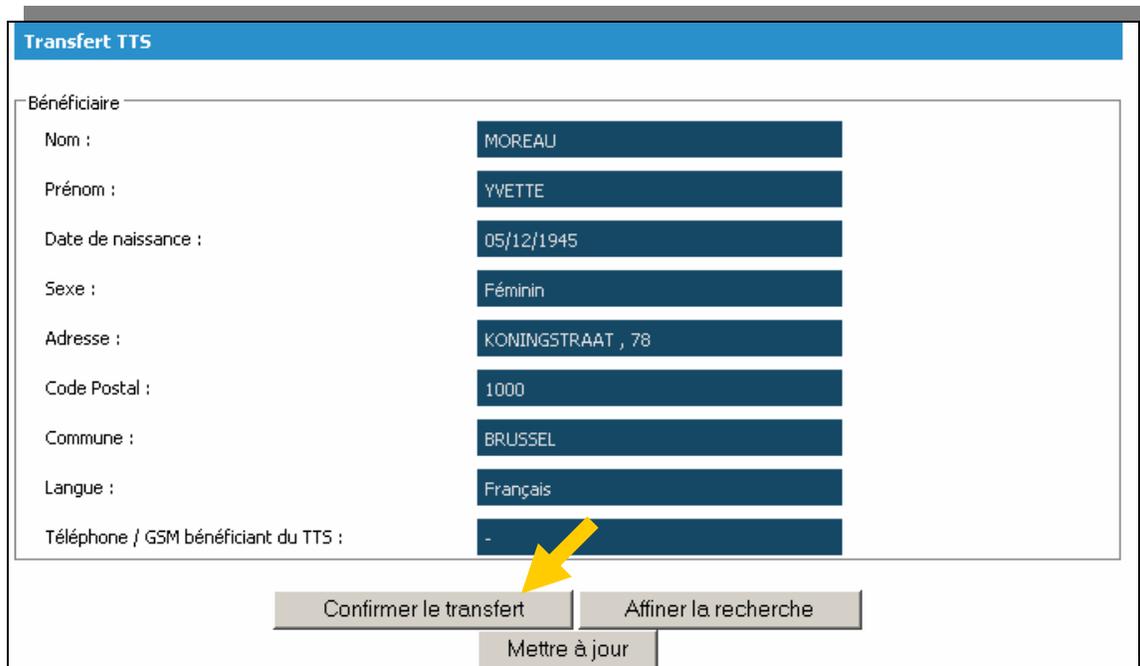
Vérifier le droit

Illustration 14: Transfert d'un dossier

Un écran de confirmation s'affiche contenant les données personnelles du demandeur.

6.2 Données personnelles correctes

Vérifiez avec le client si toutes les données sont correctes. Confirmez ensuite le transfert en cliquant sur « **Confirmer le transfert** ».



The screenshot shows a web interface titled "Transfert TTS". It contains a form for beneficiary information with the following fields and values:

Label	Value
Nom :	MOREAU
Prénom :	YVETTE
Date de naissance :	05/12/1945
Sexe :	Féminin
Adresse :	KONINGSTRAAT , 78
Code Postal :	1000
Commune :	BRUSSEL
Langue :	Français
Téléphone / GSM bénéficiant du TTS :	-

Below the form, there are three buttons: "Confirmer le transfert", "Affiner la recherche", and "Mettre à jour". A yellow arrow points to the "Confirmer le transfert" button.

Illustration 15: Confirmation du transfert

6.3 Données personnelles incorrectes

Si les données personnelles ne sont pas correctes, on distinguera deux cas de figure :

- les données personnelles sont obsolètes
- les données personnelles sont erronées

6.3.1 Les données personnelles sont obsolètes

Il est possible que les données personnelles de la base de données STTS (STTS-DB) soient obsolètes par rapport à celles du Registre national. Cliquez sur le bouton « Mettre à jour les données » afin d'aligner les données de la STTS-DB à celles du Registre national.

Transfert TTS

Bénéficiaire

Nom :	MOREAU
Prénom :	YVETTE
Date de naissance :	05/12/1945
Sexe :	Féminin
Adresse :	KONINGSTRAAT , 78
Code Postal :	1000
Commune :	BRUSSEL
Langue :	Français
Téléphone / GSM bénéficiant du TTS :	-

Confirmer le transfert Affiner la recherche

Mettre à jour

Illustration 16: Mise à jour des données personnelles

6.3.2 Les données personnelles sont erronées

Si les données personnelles ne coïncident pas complètement avec les données du demandeur, affinez la recherche en introduisant par exemple l'adresse.

Transfert TTS

Bénéficiaire

Nom :	MOREAU
Prénom :	YVETTE
Date de naissance :	05/12/1945
Sexe :	Féminin
Adresse :	KONINGSTRAAT , 78
Code Postal :	1000
Commune :	BRUSSEL
Langue :	Français
Téléphone / GSM bénéficiant du TTS :	-

Confirmer le transfert Affiner la recherche

Mettre à jour

Illustration 17: Affiner la recherche

Si l'identification échoue, le demandeur doit prendre contact avec l'IBPT.

6.4 Transfert impossible

Le transfert d'un dossier est impossible si :

- le statut du dossier du bénéficiaire chez l'opérateur A ne permet pas d'effectuer le transfert ;
- le dossier du bénéficiaire a déjà été transféré le mois passé.

6.5 Finalisation d'un transfert

Après la confirmation du transfert ou la mise à jour des données personnelles, l'écran dossier du bénéficiaire s'affiche.

Vue générale du dossier		En attente de transfert
Bénéficiaire		
Nom :	MOREAU	
Prénom :	YVETTE	
Date de naissance :	05/12/1945	
Sexe :	Féminin	
Adresse :	KONINGSTRAAT , 78	
Code Postal :	1000	
Commune :	BRUSSEL	
Langue :	Français	
Téléphone / GSM bénéficiant du TTS :	<input type="text"/> ?	
Dossier		
Numéro de dossier TTS :	15	
Numéro de dossier chez l'opérateur :	<input type="text"/>	
Frais d'installation (en euros) :	<input type="text"/> ?	
Formule :	<input type="radio"/> Redevance d'abonnement et frais d'appel à différents fournisseurs <input type="radio"/> Redevance d'abonnement et frais d'appel payés à un même fournisseur <input type="radio"/> Uniquement frais d'appel	
Date de début TTS :	25/04/2006	
Date de fin TTS :	-	
Date de la demande :	27/04/2006	
Date d'activation :	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> (JJ/MM/AAAA)	
Jour de facturation :	<input type="text"/> ?	
Date début de réduction :	-	
Date fin de réduction abonnement :	-	
Date fin de réduction frais d'appel :	-	
Opérateur :	<input type="text"/>	
Confirmer la demande		Annuler la demande

Illustration 18: Finalisation d'un transfert

Vous avez ici trois possibilités.

Vous pouvez :

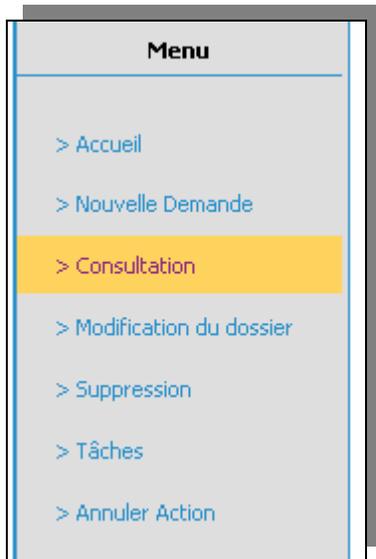
- confirmer le transfert sans fournir les données manquantes permettant d'activer le dossier. Cliquez pour cela sur « **Confirmer la demande** ». Une tâche sera créée pour introduire plus tard les données manquantes.
- activer le dossier immédiatement. Pour cela, introduisez les données manquantes puis cliquez sur le bouton « **Confirmer la demande** ».

Les données suivantes sont requises :

- Le numéro de téléphone/gsm du bénéficiaire : le numéro sur lequel le tarif social est d'application. Le numéro doit être introduit sans espaces ni signes intermédiaires. (0#####)
 - Frais d'installation : les coûts (en euro) liés à l'installation de la ligne. Ce champ doit explicitement être rempli. S'il n'y a pas de frais d'installation, la valeur « 0 » doit être introduite.
 - Formule : Certaines catégories de bénéficiaires ont uniquement droit à un crédit sur les coûts des appels. Les formules suivantes sont possibles pour des personnes ayant d'autres statuts sociaux :
 - Réduction sur l'abonnement et les appels auprès de différents opérateurs.
 - Réduction sur l'abonnement et les appels auprès du même opérateur.
 - Uniquement réduction sur les appels.
 - Date d'activation : La date d'activation coïncide avec la date à laquelle le contrat du client est activé auprès de l'opérateur. Dans le cas de cartes prépayées, il s'agira de la date à laquelle la carte a été achetée. Pour les clients déjà existants de l'opérateur, la date d'activation est la date de demande du tarif téléphonique social.
 - Numéro de dossier de l'opérateur : Il s'agit du numéro de dossier du bénéficiaire auprès de l'opérateur. Ce champ est facultatif.
 - Jour de facturation : Le jour de facturation est le jour où l'opérateur facture le client. Il ne s'agit pas d'une date complète mais d'un jour bien défini du mois, en d'autres termes un chiffre compris entre 1 et 31 (en règle générale, le dernier jour du mois). Dans le cas de cartes prépayées, il s'agira de la date à laquelle la réduction a été attribuée.
- annuler la demande en cliquant sur le bouton « **Annuler la demande** ». Ce faisant, le dossier sera immédiatement « suspendu ». (Pour davantage d'informations sur les statuts possibles d'un dossier, consultez le glossaire).

La date d'activation ne peut dépasser la date de la demande qu'au maximum de 6 mois.

7 Consultation d'un dossier



Pour rechercher un dossier, cliquez dans le menu à gauche sur « **Consultation** ».

Vous pouvez rechercher un dossier en vous basant sur :

- le numéro de dossier STTS
- le numéro de dossier auprès de l'opérateur
- le numéro de téléphone/gsm du bénéficiaire

Après avoir introduit le critère de recherche, cliquez sur « **Chercher** ».

Illustration 19: Consultation

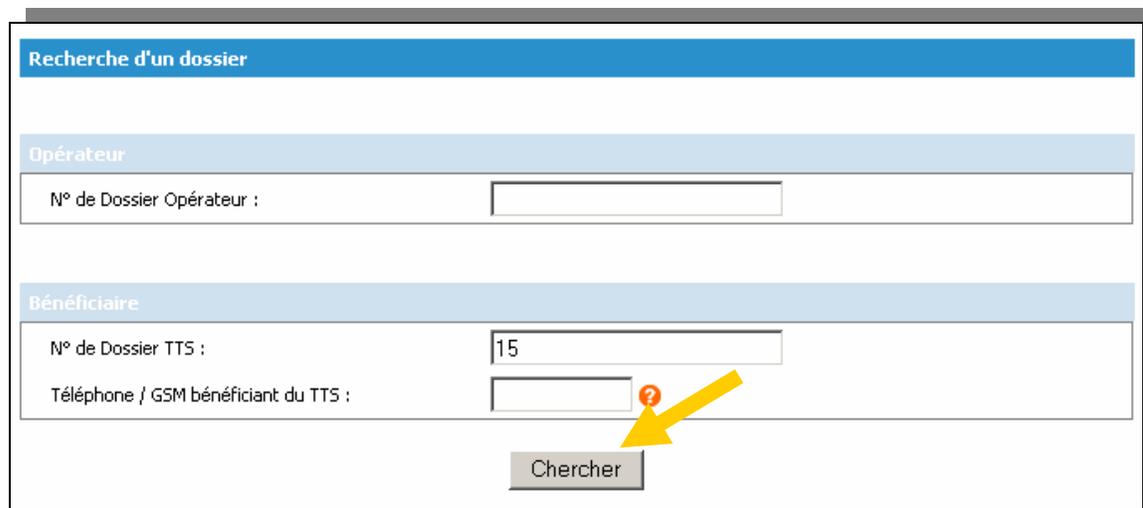
A screenshot of a web form titled 'Recherche d'un dossier'. The form is divided into two sections: 'Opérateur' and 'Bénéficiaire'. Under 'Opérateur', there is a label 'N° de Dossier Opérateur :' followed by an empty text input field. Under 'Bénéficiaire', there are two labels: 'N° de Dossier TTS :' followed by a text input field containing the number '15', and 'Téléphone / GSM bénéficiant du TTS :' followed by an empty text input field. A red question mark icon is positioned to the right of the second input field. Below the input fields is a 'Chercher' button. A yellow arrow points from the 'Chercher' button towards the 'Téléphone / GSM' input field.

Illustration 20: Recherche à partir du numéro de dossier

L'écran dossier s'affiche :

Vue générale du dossier		En attente d'activation		
Bénéficiaire				
Nom :	MEUNIER			
Prénom :	MARTHA			
Date de naissance :	05/06/1945			
Sexe :	Féminin			
Adresse :	ERGENSSTRAAT, 12			
Code Postal :	4020			
Commune :	ERGENS			
Langue :	Français			
Téléphone / GSM bénéficiant du TTS :	-			
Dossier				
Numéro de dossier TTS :	15			
Numéro de dossier chez l'opérateur :	-			
Frais d'installation pour une nouvelle ligne :	-			
Formule :	-			
Date de début TTS :	25/04/2006			
Date de fin TTS :	-			
Date de la demande :	25/04/2006			
Date d'activation :	-			
Jour de facturation :	-			
Date début de réduction :	-			
Date fin de réduction abonnement :	-			
Date fin de réduction frais d'appel :	-			
Opérateur :				
Historique des évènements pour la demande en cours				
id	Date	Type d'évènement	Succès ?	Raison
212	25/04/2006	Données détaillées introduites	Oui	
208	25/04/2006	Demande TTS	Oui	
Historique des demandes TTS — Tâches				
id	Date de la demande	Type demande	Date de début demande	Date de fin demande
207	25/04/2006	Demande TTS		

Illustration 21: Résultat de la recherche

8 Modification d'un dossier

Le tableau ci-dessous présente les éléments que vous devez modifier si vous souhaitez effectuer une modification particulière à un dossier.

Modification souhaitée	Éléments à modifier		
	Frais d'installation	Type de formule	Date de la modification
Nouveaux frais d'installation (différents des précédents)	X		X
Nouveaux frais d'installation (les mêmes qu'avant)			X
Nouvelle formule sans frais d'installation	X	X	X
Nouvelle formule avec frais d'installation	(X)	X	X
Modification des frais d'installation d'un dossier non actif	X		

Tous les dossiers ne peuvent pas être modifiés. Toutes les données ne peuvent pas non plus être modifiées.

Pour plus d'informations voir au point 2.4.

Outre ceci, les données suivantes peuvent être modifiées :

- langue dans laquelle le bénéficiaire souhaite communiquer avec l'IBPT lors de prises de contact.
- le numéro de téléphone/gsm du bénéficiaire
- le jour de facturation
- le numéro de dossier du bénéficiaire auprès de l'opérateur

Pour modifier le dossier d'un bénéficiaire, cliquez tout d'abord dans le menu à gauche sur « **Modifier le dossier** ».

Par la suite, recherchez le dossier correspondant au moyen de l'écran de recherche. Pour davantage d'informations sur la recherche de dossiers, référez-vous au point 7 « **Consultation** ».

Le dossier recherché s'affiche. Vous pouvez à présent l'adapter.

Modification - Changement de formule		Actif
Bénéficiaire		
Nom :	MOREAU	
Prénom :	YVETTE	
Date de naissance :	05/12/1945	
Sexe :	Féminin	
Adresse :	KONINGSTRAAT, 77	
Code Postal :	1000	
Commune :	BRUSSEL	
Langue :	Néerlandais	
Téléphone / GSM bénéficiant du TTS :	0126 ?	
Changement Formule		
Frais d'installation (en euros) :	?	
Formule :		
<input type="radio"/>	Redevance d'abonnement et frais d'appel à différents fournisseurs	
<input type="radio"/>	Redevance d'abonnement et frais d'appel payés à un même fournisseur	
<input type="radio"/>	Uniquement frais d'appel	
Date d'activation :	/ / (JJ/MM/AAAA)	
Jour de facturation :	?	
TTS		
Numéro de dossier TTS :	1	
Numéro de dossier chez l'opérateur :		
Date de début TTS :	13/04/2006	
Date de fin TTS :	-	
Date de la demande :	13/04/2006	
Date début de réduction :	-	
Date fin de réduction :	-	
		
<input type="button" value="Sauver"/>		

Illustration 22: Modification d'un dossier

Après avoir modifié les données, finalisez en cliquant sur « **Sauver** ».

9 Suppression



Illustration 23: Suppression

Une suppression peut se rapporter à une réduction ou à un droit.

- Lors de la suppression d'une réduction, il est uniquement mis fin à la réduction attribuée par l'opérateur au bénéficiaire. Dans ce cas, il n'est PAS mis fin au droit au tarif téléphonique social. Ceci signifie que le bénéficiaire peut facilement réactiver le dossier auprès du même ou d'un autre opérateur.
- Lors de la suppression du droit, il est effectivement mis fin au droit au tarif téléphonique social. La réactivation du dossier n'est possible que si le processus de vérification est parcouru de nouveau.

Afin de stopper une réduction ou un droit, cliquez dans le menu à gauche sur l'option « Suppression ».

Par la suite, recherchez le dossier correspondant au moyen de l'écran de recherche. Pour davantage d'informations sur la recherche de dossiers, référez-vous au point 7 « **Consultation** ».

Tous les dossiers ne peuvent pas être clôturés.

Pour plus d'informations voir au point 2.4.

Le dossier recherché s'affiche.

Annulation Droit TTS		Actif
Bénéficiaire		
Nom :	MOREAU	
Prénom :	YVETTE	
Date de naissance :	05/12/1945	
Sexe :	Féminin	
Adresse :	KONINGSTRAAT, 77	
Code Postal :	1000	
Commune :	BRUSSEL	
Langue :	Néerlandais	
Téléphone / GSM bénéficiant du TTS :	0126	
Suppression TTS		
Date de fin TTS :	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> (JJ/MM/AAAA) ?	
Date fin de réduction :	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> (JJ/MM/AAAA) ?	
Dossier		
Numéro de dossier TTS :	5	
Numéro de dossier chez l'opérateur :	-	
Frais d'installation pour une nouvelle ligne :	4.00	
Formule :	Redevance d'abonnement et frais d'appel chez différents fournisseurs	
Date de début TTS :	19/04/2006	
Date de fin TTS :	-	
Date de la demande :	21/04/2006	
Date d'activation :	25/04/2006	
Jour de facturation :	30	
Date début de réduction :	30/04/2006	
Date fin de réduction abonnement :	-	
Date fin de réduction frais d'appel :	-	
Opérateur :		
<input type="button" value="Sauver"/> <input type="button" value="Annuler"/>		

Illustration 24: Suppression d'un dossier

Pour stopper un droit, remplissez la date de fin du droit.
 Pour stopper une réduction, remplissez la date de fin de la réduction.

Confirmez puis finalisez en cliquant sur le bouton « **Sauver** ».

10Tâches

Dans certains cas, le processus ne peut pas être finalisé en une seule fois, par exemple lorsque l'intervention de l'IBPT est requise.

L'application STTS avertira alors l'IBPT et l'opérateur au moyen de tâches, à chaque fois qu'ils doivent entreprendre des actions visant à finaliser le processus.

Une tâche constitue donc une demande d'effectuer une action spécifique.

En tant qu'opérateur, vous êtes susceptible de recevoir les tâches suivantes :

Type de tâche	Description de la tâche	Action à entreprendre
Remplir les données manquantes	<p>Demande d'effectuer la deuxième partie d'une demande/transfert.</p> <p>L'opérateur reçoit cette tâche si les données suivantes n'ont pas immédiatement été remplies lors de la demande/transfert :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ type de formule ➤ frais d'installation ➤ date d'activation ➤ jour de facturation ➤ numéro de téléphone/gsm du bénéficiaire 	Saisissez les données manquantes.
Clôturer le dossier	<p>Communication à l'opérateur que le dossier STTS est clôturé.</p> <p>Ceci peut survenir suite à une activation tardive du dossier par l'opérateur, l'envoi tardif des documents nécessaires par le client à l'IBPT...</p>	<p>L'opérateur doit seulement supprimer la tâche du système STTS.</p> <p>L'adaptation doit se faire dans le système même de l'opérateur.</p>
Fin de la réduction	<p>Communication à l'opérateur qu'il a été mis fin à la réduction.</p>	<p>L'opérateur doit seulement supprimer la tâche du système STTS.</p> <p>L'adaptation doit se faire dans le système même de l'opérateur.</p>

10.1 Procédure

Pour accéder à la liste des tâches, cliquez dans le menu à gauche sur « **Tâches** ».



Illustration 25: Tâches



Illustration 26: Tâches assignées - Menu

Vous pouvez soit afficher toutes les tâches, ou uniquement un certain type de tâches.

Pour ouvrir le dossier, cliquez sur le numéro de dossier STTS. Vous pouvez à présent entreprendre l'action requise.

The image shows a table titled 'Tâches assignées'. The table has five columns: 'Numéro de Tâche', 'Date création', 'Description', 'N° Dossier Opérateur', and 'N° Dossier TTS'. There are two rows of data. A yellow arrow points to the 'N° Dossier TTS' column in the first row.

Numéro de Tâche	Date création	Description	N° Dossier Opérateur	N° Dossier TTS	Tél.
TASK 19	13/04/2006	Compléter la demande TTS		2	
TASK 8	13/04/2006	Compléter la demande TTS		1	

Illustration 27: Tâches assignées - Résultat

Vue générale du dossier		En attente de transfert
Bénéficiaire		
Nom :	STEVENS	
Prénom :	JOHN	
Date de naissance :	25/07/1973	
Sexe :	Masculin	
Adresse :	KONINGINSTRAT, 77	
Code Postal :	1000	
Commune :	BRUSSEL	
Langue :	Français	
Téléphone / GSM bénéficiant du TTS :		?
Dossier		
Numéro de dossier TTS :	6	
Numéro de dossier chez l'opérateur :		
Frais d'installation (en euros) :		?
Formule :		
<input type="radio"/>	Redevance d'abonnement et frais d'appel à différents fournisseurs	
<input type="radio"/>	Redevance d'abonnement et frais d'appel payés à un même fournisseur	
<input type="radio"/>	Uniquement frais d'appel	
Date de début TTS :	19/04/2006	
Date de fin TTS :	-	
Date de la demande :	25/04/2006	
Date d'activation :		(JJ/MM/AAAA)
Jour de facturation :		?
Date début de réduction :	-	
Date fin de réduction abonnement :	-	
Date fin de réduction frais d'appel :	-	
Opérateur :		
		
Sauver Annuler		

Illustration 28: Exécuter une tâche

Confirmez en cliquant sur « **Sauver** ». Après avoir exécuté la tâche, retournez à l'écran aperçu des tâches.

Les tâches exécutées sont automatiquement retirées de la liste de tâches.

11 Annulation de la dernière action

Pour annuler la dernière action effectuée, cliquez dans le menu à gauche sur « **Annuler action** ».

Par la suite, recherchez le dossier correspondant au moyen de l'écran de recherche. Pour davantage d'informations sur la recherche de dossiers, référez-vous au point 7 « **Consultation** ».

Le dossier recherché s'affiche.

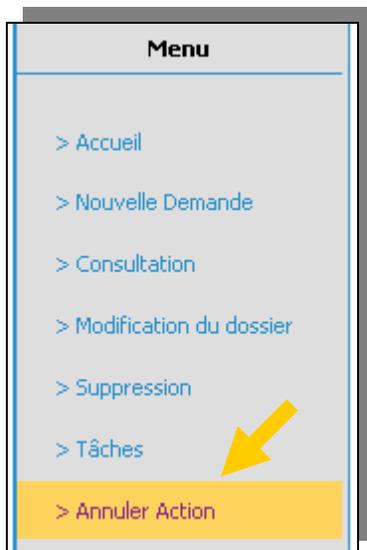


Illustration 29: Annuler Action

Toutes les actions ne peuvent pas être annulées.

Pour plus d'informations voir au point 2.4.

Annuler action		En attente de transfert
Bénéficiaire		
Nom :	MATISSEN	
Prénom :	JAN	
Date de naissance :	01/02/1934	
Sexe :	Masculin	
Adresse :	ERGENSSTRAAT, 115	
Code Postal :	9100	
Commune :	ERGENS	
Langue :	Néerlandais	
Téléphone / GSM bénéficiant du TTS :	-	
Dossier		
Numéro de dossier TTS :	14	
Numéro de dossier chez l'opérateur :	-	
Frais d'installation pour une nouvelle ligne :	-	
Formule :	Attention : seulement crédit d'appel	
Date de début TTS :	25/04/2006	
Date de fin TTS :	-	
Date de la demande :	27/04/2006	
Date d'activation :	-	
Jour de facturation :	-	
Date début de réduction :	-	
Date fin de réduction abonnement :	-	
Date fin de réduction frais d'appel :	-	
Opérateur :		

Confirmer l'Annulation de l'Action

Illustration 30: Annulation de la dernière action

Pour annuler l'action, cliquez sur « **Confirmer l'Annulation de l'Action** ».

12 Historique

Au-dessous de l'écran dossier, l'historique du dossier est affiché. Seul l'historique de l'opérateur concerné sera affiché.

Vue générale du dossier
Actif

Bénéficiaire

Nom : MOREAU

Prénom : YVETTE

Date de naissance : 05/12/1945

Sexe : Féminin

Adresse : KONINGSTRAAT, 77

Code Postal : 1000

Commune : BRUSSEL

Langue : Néerlandais

Téléphone / GSM bénéficiant du TTS : 0126

Dossier

Numéro de dossier TTS : 5

Numéro de dossier chez l'opérateur : -

Frais d'installation pour une nouvelle ligne : 4.00

Formule : Redevance d'abonnement et frais d'appel chez différents fournisseurs

Date de début TTS : 19/04/2006

Date de fin TTS : -

Date de la demande : 21/04/2006

Date d'activation : 25/04/2006

Jour de facturation : 30

Date début de réduction : 30/04/2006

Date fin de réduction abonnement : -

Date fin de réduction frais d'appel : -

Opérateur :

Historique des évènements pour la demande en cours

id	Date	Type d'évènement	Succès ?	Raison
161	25/04/2006	Transfert activé par la vérification journalière	Oui	Transfert exécuté
159	25/04/2006	Données détaillées introduites	Oui	
102	21/04/2006	Transfert TTS	Oui	

Historique des demandes TTS — [Tâches](#)

id	Date de la demande	Type demande	Date de début demande	Date de fin demande
102	21/04/2006	Transfert TTS	25/04/2006	

Illustration 31: Historique d'un dossier auprès de l'opérateur concerné

Vous disposez de la possibilité de demander des données de dossier antérieures. Pour cela, cliquez sur le lien correspondant dans la colonne « **Type demande** ».

Vous pouvez également suivre l'historique des événements par demande.

13FAQ

13.1 Nom d'utilisateur & mot de passe

Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe ou que ceux-ci sont bloqués, veuillez prendre contact avec le gestionnaire des utilisateurs de votre entreprise.

13.2 Demandeur ?

Un dossier doit toujours être créé avec les données personnelles du bénéficiaire (potentiel).



Les données d'une autre personne, introduisant éventuellement physiquement la demande auprès de l'opérateur au nom du bénéficiaire potentiel, ne peuvent en aucun cas être utilisées.

13.3 Identification du demandeur impossible

Si la personne recherchée n'est pas retrouvée dans la base de données STTS (STTS-DB) ou dans le Registre national, le message suivant s'affichera :

Echec à l'identification

La personne n'a pas pu être identifiée de façon unique.
Veuillez introduire de nouveaux critères de recherche

Pour toute information supplémentaire, le client peut prendre contact avec l'IBPT :

IBPT
Tour Astro - avenue de l'Astronomie 14 boîte 21
1210 Bruxelles
Tél. NL 02 226 89 41/ FR 02 226 89 51 - Fax 02 226 88 40
E-mail : stts@ibpt.be
www.ibpt.be

Illustration 32: Identification impossible

Si l'identification est impossible (date de naissance incomplète, nom/prénom illisible...), le demandeur peut prendre contact avec l'IBPT.

13.4 Une seule formule

Certaines catégories de bénéficiaires ont uniquement droit à un crédit sur le coûts des appels. Ils ne sont pas en droit de bénéficier d'une réduction sur l'abonnement. Dans ces cas-là, l'application ne vous donnera pas le choix entre les différentes formules.

Si le bénéficiaire ne n'est pas d'accord avec ceci, il peut prendre contact avec l'IBPT

13.5 Dossier « en attente d'activation »

Après avoir introduit toutes les données indispensables dans le dossier STTS, le statut du dossier est maintenu sur « en attente d'activation ».

Ceci est normal. Un dossier n'est actif qu'à partir du moment où la date d'activation a été atteinte. Ce contrôle est effectué la nuit quotidiennement.

13.6 Une action incorrecte est effectuée

Il est possible que lors de la gestion d'un dossier vous effectuiez une action erronée suite à quoi le dossier obtient un statut fautif.

Vous disposez des deux possibilités suivantes :

- Modifier le dossier : voir le point 8
- Annuler l'action : voir le point 11

Si vous n'êtes pas en mesure de corriger l'erreur et que le dossier ne peut pas conserver ce statut, veuillez prendre contact avec le service au sein de votre entreprise qui fournit une assistance pour l'application STTS.

13.7 Problème technique

En cas de problème technique, vous recevez une communication. Essayez d'entreprendre à nouveau l'action. Si le problème persiste, veuillez prendre contact avec le service au sein de votre entreprise qui fournit une assistance pour l'application STTS.

Si le problème survient pendant une action (par exemple lors de la demande d'un tarif téléphonique social ou pendant la modification d'un dossier), il est possible que cette action n'ait pas été effectuée.

13.7.1 Si le dossier existe déjà

Une fois que le système fonctionne de nouveau, recherchez le dossier via « Consultation ». Pour plus d'informations à ce sujet, consultez le point 7 « Consultation ».

Si vous ne retrouvez pas le dossier, essayez d'introduire les données via « Nouvelle demande ». Si le demandeur dispose déjà d'un dossier STTS, le système vous en informera. Vous pourrez alors ouvrir le dossier existant.

13.7.2 Si le dossier n'existe pas encore

Si le demandeur n'a pas encore de dossier, introduisez les données du demandeur selon la procédure normale.

13.8 Données de contact de l'IBPT

IBPT
Tour Astro - avenue de l'Astronomie 14 boîte 21
1210 Bruxelles - Belgique

Tél. NL +32 2 226 89 41 / FR +32 2 226 89 51 - Fax +32 2 226 88 40

E-mail : stts@ibpt.be

www.ibpt.be