

BRUXELLES-PROPRETÉ



pro.brussels 

LE MANUEL

ESPACE CLIENT **MY PRO ZONE**

TOUT CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR EN UN SEUL ENDROIT



LE MANUEL • ESPACE CLIENT MY PRO ZONE

<u>MY PRO ZONE, C'EST QUOI ?</u>	3
<u>OÙ TROUVER MY PRO ZONE ?</u>	4
<u>COMMENT ME CONNECTER ?</u>	5
<u>COMMENT OBTENIR UN CODE DE CONNEXION TEMPORAIRE ?</u>	7
<u>QU'EST CE QUE JE TROUVE DANS MON ESPACE CLIENT ?</u>	8
<u>COMMENT MODIFIER LES DONNÉES DE MON PROFIL ?</u>	9
<u>COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION ?</u>	10
<u>COMMENT VOIR & TÉLÉCHARGER MES DOCUMENTS ?</u>	11
<u>COMMENT CONSULTER MON SOLDE ?</u>	12
<u>COMMENT VOIR & MODIFIER MES SERVICES ?</u>	13
<u>CONTACTER BRUXELLES-PROPRÉTE PRO</u>	14



MY PRO ZONE

C'EST QUOI ?

[My Pro Zone](#) est votre outil de référence gratuit si vous êtes un commerce ou une entreprise client·e de [l'Agence Bruxelles-Propreté PRO](#). Vous y trouverez toutes les informations concernant la gestion de vos déchets professionnels centralisées en un seul endroit !

DANS VOTRE ESPACE CLIENT

Vous pouvez notamment :

- Consulter vos commandes de conteneurs
- Télécharger votre calendrier de collecte
- Modifier votre contrat / vos contrats
- Trouver des informations pratiques

PAS ENCORE CLIENT·E ?

Depuis le 2 février 2013, tout·e producteur·rice ou détenteur·rice de déchets ménagers ou assimilés (entreprises, indépendant·e, administrations, associations,...) doit avoir un contrat d'enlèvement de ses déchets avec un collecteur agréé.

REGULARISER VOTRE SITUATION SANS TARDER !

Tout·e professionnel·le sans contrat de collecte ne sera pas collecté·e par nos équipes de terrain.

POUR DEVENIR CLIENT·E CONTACTEZ-NOUS VIA :



0800/988 77



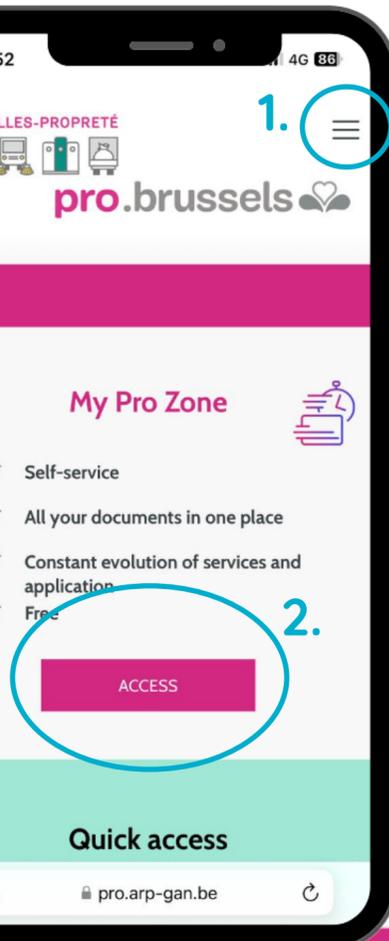
PRO@ARP-GAN.BE





LOCALISATION

OÙ TROUVER MY PRO ZONE ?



**MY PRO ZONE EST AUSSI
DISPONIBLE EN VERSION MOBILE.**

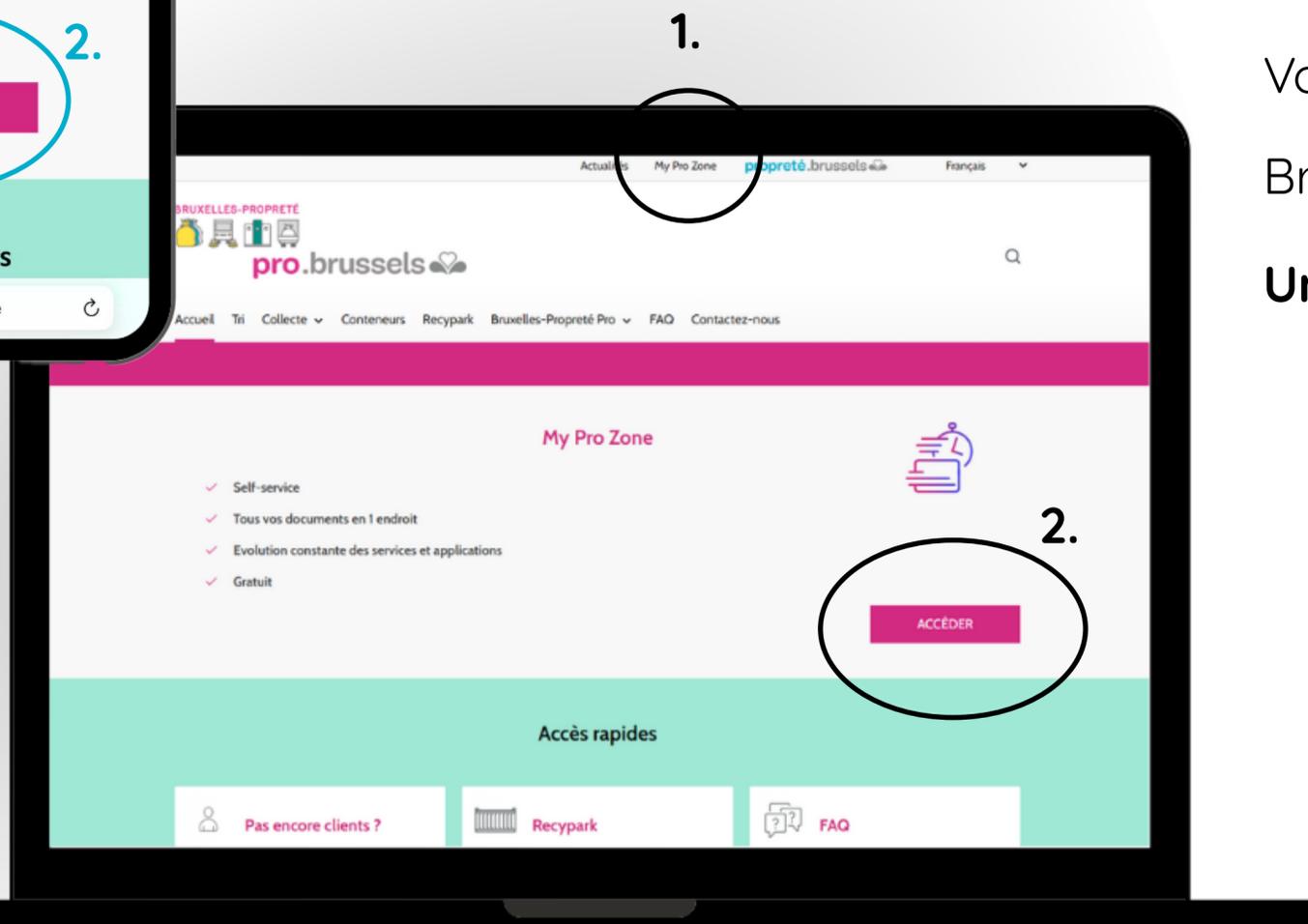
Le site My Pro Zone est le suivant :

[HTTPS://FORMS.ARP-GAN.EU/ESPACECLIENTV2/](https://forms.arp-gan.eu/espaceclientv2/)

Vous pouvez aussi accéder à My Pro Zone depuis le site web de Bruxelles-Propreté PRO : [HTTPS://PRO.ARP-GAN.BE/](https://pro.arp-gan.be/)

Une fois sur le site, vous pouvez y accéder en cliquant sur:

1. « My Pro Zone » dans la barre de menu en haut de page.
2. Le bouton rose "Accéder" sur la page d'accueil.





MODES D'ACCÈS

COMMENT ME CONNECTER ?

My Pro Zone

PREMIÈRE INSCRIPTION OU AJOUT D'UN COMPTE CLIENT À VOTRE ESPACE

Connexion directe, je suis déjà inscrit

Numéro du contrat
Ex : 5422

Numéro du client
Ex : 439561

J'accepte les conditions d'utilisation [disclaimer](#)

S'authentifier via ItsMe / EID

© ARP-GAN 2015 | [Conditions d'utilisation](#)

OPTION 1

Option de connexion pour une première inscription ou un ajout d'un compte client à votre espace. Vous devez y indiquer votre numéro de contrat, votre numéro de client et accepter les conditions d'utilisation pour ensuite vous authentifier via ItsMe / EID.



**VOTRE NUMÉRO DE CONTRAT & VOTRE
NUMÉRO DE CLIENT SONT INDIQUÉS
SUR VOS FACTURES.**



MODES D'ACCÈS

OPTION 2

Option de connexion pour un accès unique temporaire.

Vous devez y indiquer votre numéro de contrat, votre numéro de client, ajouter le code de connexion que vous avez obtenu et accepter les conditions d'utilisation afin de vous connecter.

COMMENT ME CONNECTER ?

My Pro Zone

PREMIÈRE INSCRIPTION OU AJOUT D'UN COMPTE CLIENT À VOTRE ESPACE

Connection via votre carte d'identité

ACCÈS UNIQUE TEMPORAIRE

Numéro du contrat
Ex : 5422

Numéro du client
Ex : 439561

Code de connexion (Obtenir un code)
Ex : 11q5pU

J'accepte les conditions d'utilisation **disclaimer**

Connexion



**VOTRE NUMÉRO DE CONTRAT & VOTRE
NUMÉRO DE CLIENT SONT INDIQUÉS
SUR VOS FACTURES.**

COMMENT OBTENIR UN CODE ?

Suivez les instructions sur
[la page 7 « Code de connexion »](#)



CODE DE CONNEXION

COMMENT EN OBTENIR UN ?

INSTRUCTIONS

Dans la partie « Accès unique et temporaire », cliquez sur le lien « Obtenir un code ». Un formulaire s'ouvre et vous devez y indiquer votre numéro client ainsi que la méthode souhaitée pour la réception de votre code (SMS ou e-mail).

The image shows two screenshots of a web interface. The left screenshot is a form titled 'ACCÈS UNIQUE TEMPORAIRE' with the following fields: 'Numéro du contrat' (Ex: 5422), 'Numéro du client' (Ex: 439561), and 'Code de connexion' (Ex: 11q5pU). A pink button labeled 'Connexion' is at the bottom. A checkbox for 'J'accepte les conditions d'utilisation disclaimer' is also present. A teal box highlights the 'ACCÈS UNIQUE TEMPORAIRE' title, and another teal box highlights the '(Obtenir un code)' link. The right screenshot is a modal window titled 'Obtenir un code de connexion temporaire'. It contains a 'Numéro du client' field (Ex: 5422), radio buttons for 'Par SMS' and 'Par Email', and a 'Destination' field. A yellow box highlights a warning message: 'Un code est valable pendant 1 heure après la demande. Si vous ne disposez d'aucun mail ou numéro de gsm, ou si l'un des deux semble incorrect, veuillez contacter Bruxelles-Propreté au 0800 981 81.' Below this is a 'Remarque' section: 'Remarque : Si le client est géré par un syndic, Le mail et GSM affichés correspondent à ceux du syndic.' At the bottom right of the modal are 'Obtenir' and 'Annuler' buttons.

INFO IMPORTANTE

Un code est valable pendant 1 heure après la demande. Si vous ne disposez d'aucun e-mail ou numéro de gsm, ou si l'un des deux semble incorrect, veuillez contacter Bruxelles-Propreté PRO au 0800/988 77 ou via PRO@ARP-GAN.BE.

Remarque : Si vous êtes géré par un syndic, l'e-mail et GSM affichés correspondent à ceux du syndic.



MON ESPACE CLIENT

QU'EST-CE QUE J'Y TROUVE ?

PAGE D'ACCUEIL

Voici la page d'accueil de votre « Espace Client ».

Vous y trouvez notamment :

1. Votre numéro client
2. Votre identifiant
3. Votre adresse de facturation
4. Les infos sur vos commandes

My Pro Zone

ACCUEIL

Bonjour **2**
(Adresse de facturation : **3**)

Si ce n'est pas vous, veuillez vous déconnecter SVP

- En tant que Siège Social, vous avez accès aux documents de tous les établissements.

Vos 2 dernières commandes

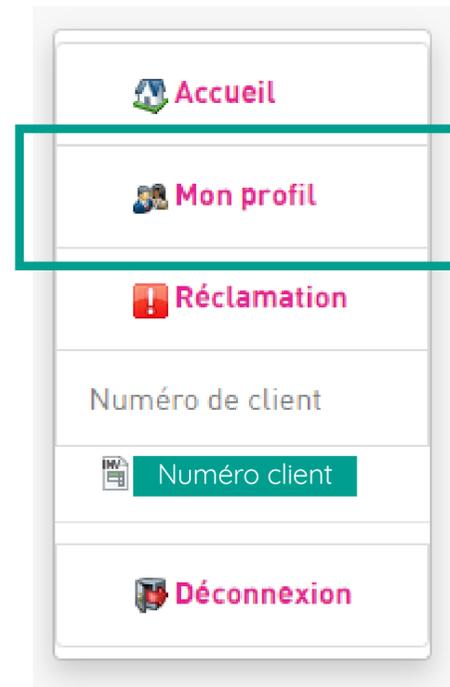
ID	Contrat	Nom de l'article	Quantité	Adresse	Date de création	Date de livraison
			4			
			4			

© ARP-GAN 2015 | Conditions d'utilisation



MON PROFIL

COMMENT MODIFIER MES DONNÉES ?



Sur la page « Mon profil » vous pouvez mettre à jour vos données de contact :

1. Coordonnées pour l'espace client

- E-mail
- Téléphone

2. Préférence pour recevoir des offres

- E-mail
- Courrier postal
- SMS

3. Paramètres Zoomit

Pour recevoir vos factures en ligne.

INFO IMPORTANTE

Vos coordonnées seront modifiées, même si vous êtes géré par un syndic.

1.

COORDONNÉES POUR L'ESPACE CLIENT

Email :

Téléphone :

Numéro de registre national :
N.A. (Connexion par code)

Mettre à jour

2.

COMMENT SOUHAITEZ VOUS RECEVOIR DES OFFRES DE LA PART DE BRUXELLES-PROPRETÉ ?

Par Email

Par Courrier postal

Par SMS

Mettre à jour

3.

PARAMÈTRES ZOOMIT

Zoomit

Mettre à jour



RÉCLAMATION

COMMENT EN DÉPOSER UNE ?

DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

Numéro du contrat Service

Nature

Commentaire

Date du service

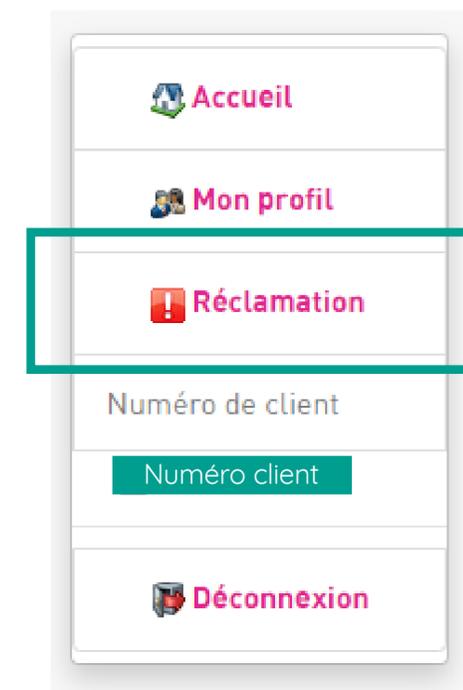
[➔ Envoyer la réclamation](#)

© ARP-GAN 2016

Sur la page « Réclamation » vous pouvez envoyer vos remarques à notre équipe commerciale.

Vous devez indiquer les informations suivantes dans le formulaire :

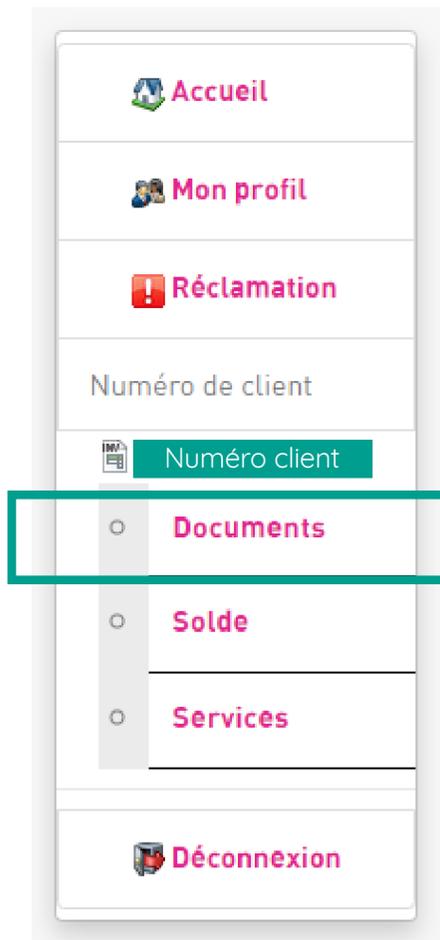
1. Votre numéro de contrat
2. Le service concerné
3. La nature de votre réclamation
4. Votre commentaire
5. La date du service



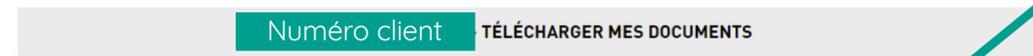


DOCUMENTS

COMMENT LES VOIR & LES TÉLÉCHARGER ?

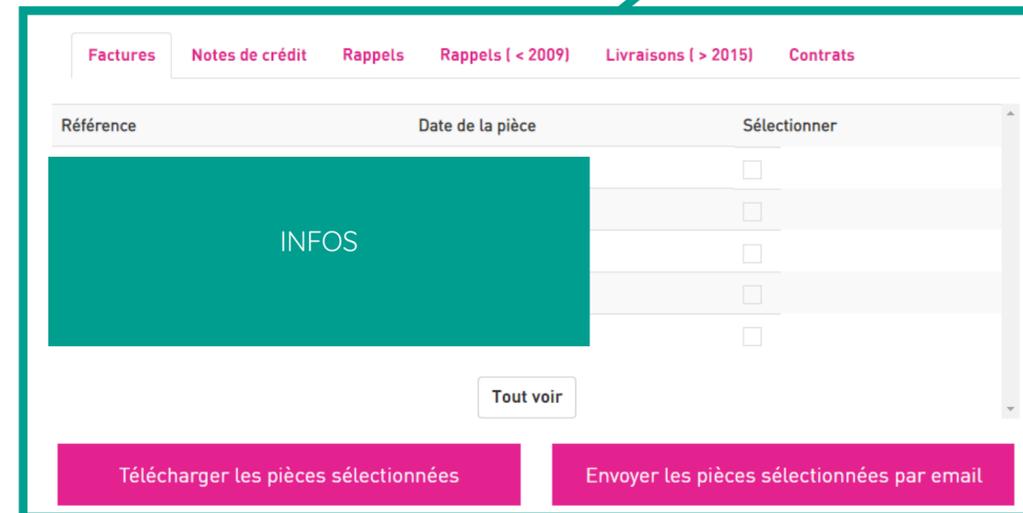


Lorsque vous cliquez sur votre numéro client, vous pouvez choisir le sous-onglet « Documents ».



Dans cette section, vous pouvez télécharger vos documents. Il est possible de sélectionner plusieurs documents dans plusieurs onglets, et de télécharger le tout en cliquant sur 'Télécharger les pièces sélectionnées'. Les fichiers sont triés par date (du plus récent au plus ancien).

Si vous utilisez Google Chrome, veuillez vérifier que les fenêtres pop-up sont autorisées de pouvoir télécharger vos documents (Paramètres -> Paramètres avancés -> Confidentialité -> Paramètres contenu -> Fenêtre pop-up -> Autoriser)

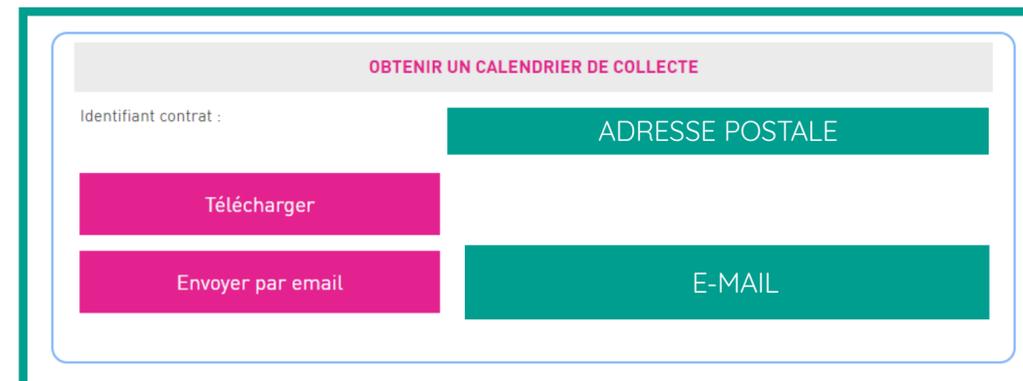


DANS LE 1^{ER} CADRE

Vous pouvez consulter et télécharger toutes vos :

- Factures
- Notes de crédit
- Rappels
- Livraisons
- Contrats

DANS LE 2^{EME} CADRE



Vous pouvez obtenir votre calendrier de collecte.



MON SOLDE

COMMENT LE CONSULTER ?

Numéro client MON SOLDE

Dans cette section, vous pouvez demander une copie de votre extrait de compte, qui vous sera envoyée par mail.
L'adresse email est reprise directement de votre profil.

E-MAIL Envoyer

- Accueil
- Mon profil
- Réclamation
- Numéro de client
- Numéro client
- Documents
- Solde**
- Services
- Déconnexion

COMMENT CHANGER L'E-MAIL INDIQUÉ ?

Suivez les instructions sur [la page 9 « Mon profil »](#) pour modifier votre adresse e-mail.

Lorsque vous cliquez sur votre numéro client, vous pouvez choisir le sous-onglet « Solde ». Sur cette page, vous pouvez demander une copie de votre extrait de compte. Celle-ci vous sera envoyée sur l'adresse e-mail que vous avez indiqué sur votre profil.



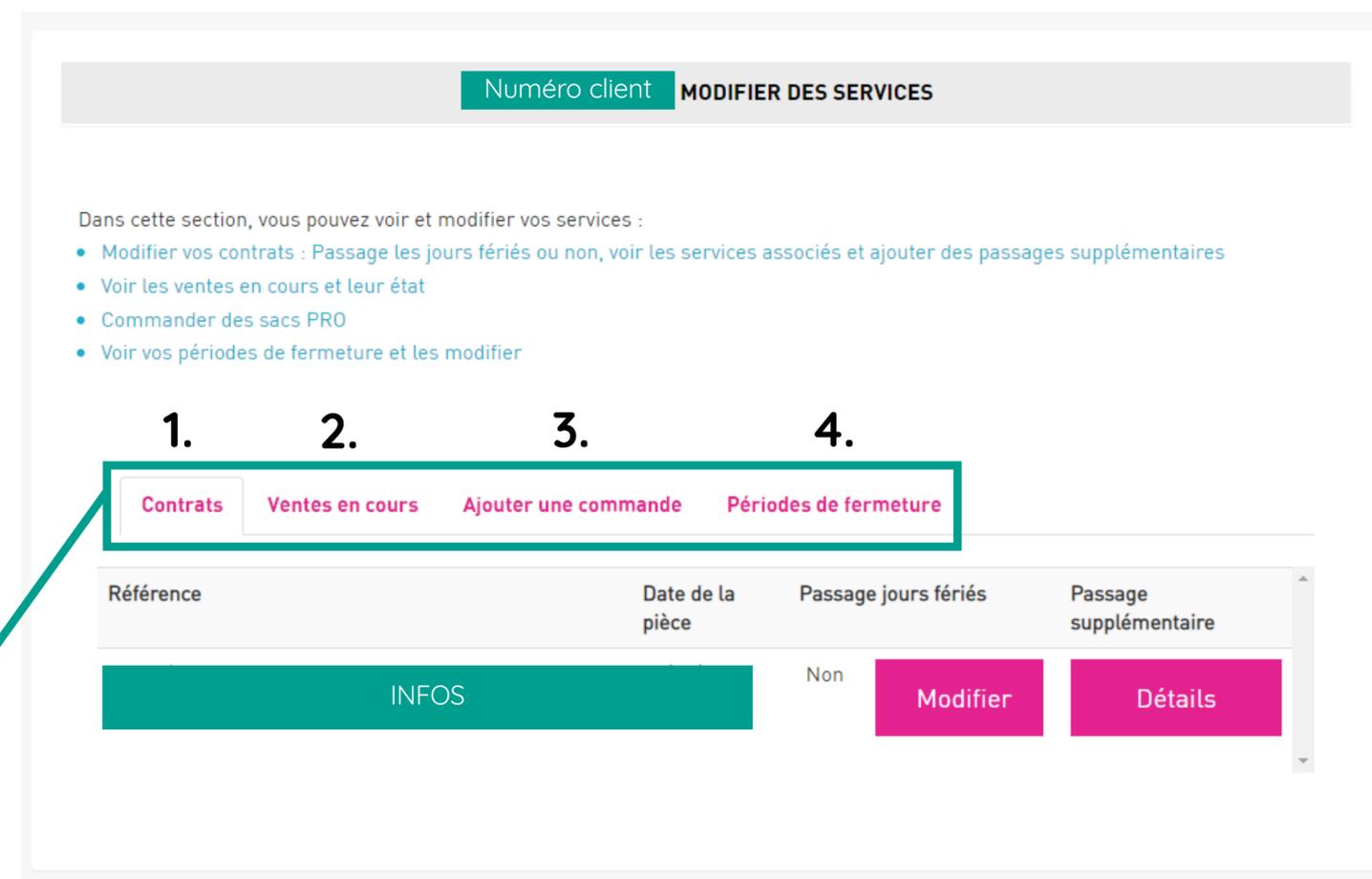
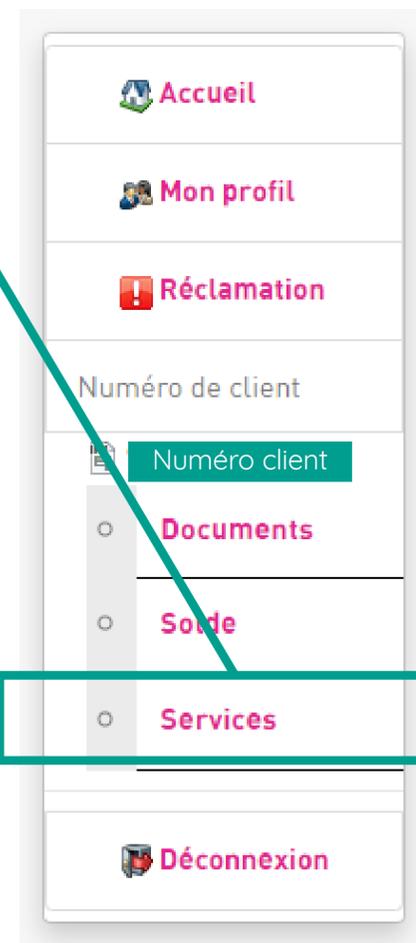
MES SERVICES

COMMENT LES VOIR & LES MODIFIER ?

4 ACTIONS

Sur la page « Services », il y a 4 onglets roses vous permettant de réaliser les 4 actions suivantes :

1. Voir/Modifier vos contrats
2. Voir vos ventes en cours et leur état
3. Commander des sacs PRO
4. Voir/Modifier vos dates de fermeture



NOTRE ÉQUIPE
COMMERCIALE VOUS AIDE
POUR LA GESTION DE VOS DÉCHETS PROFESSIONNELS

BRUXELLES-PROPRETÉ



pro.brussels 

Téléphone : 0800/988 77 | Site : <https://pro.arp-gan.be> | E-mail : pro@arp-gan.be

Adresse : [Avenue de Broqueville, 12 - 1150 Woluwe-Saint-Pierre - Bruxelles](#)