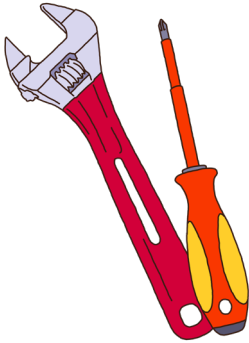


Signaler un **problème technique** sur Pro.ONE

La digitalisation permet de simplifier vos démarches, cependant il peut arriver que vous soyez confrontés à un problème technique sur Pro.ONE. Dans ce cas, il est utile de signaler ce problème à notre service helpdesk afin que nous puissions vous aider.



Les agents du helpdesk sont formé afin de pouvoir vous accompagner dans l'utilisation de votre portail Pro.ONE et disponibles en semaine par mail (pro@one.be) et par téléphone (**02 542 14 45**) de 9h à 16h.

En cas de problèmes techniques, ce service de support fait office de première ligne et relaye votre signalement aux équipes techniques. **C'est pourquoi il est important de nous communiquer le plus d'informations possible sur le problème rencontré.**

Voici les informations utiles à nous transmettre :

Votre nom et prénom (ou nom et prénom de la personne de contact)

Numéro de téléphone et adresse mail

Nom du pouvoir organisateur

Nom du lieu d'accueil avec le numéro de matricule ou de référence (sauf si vous travaillez au sein du pouvoir organisateur en lui-même)

Date (approximative) **à laquelle le problème a été rencontré pour la première fois**

Lien URL vers la page de Pro.ONE sur laquelle le problème est rencontré

Capture d'écran du problème rencontré (Si visible, ex : message d'erreur)

Remarque : Le helpdesk est également disponible si vous rencontrez des problèmes liés aux numéros de registre national (NISS). Vous pourriez voir apparaître un message précisant que le numéro est déjà attribué. N'hésitez pas à nous contacter si cela arrive et veillez bien à encoder les noms et NISS au complet.



En cas de questions ou besoin d'accompagnement, le helpdesk de Pro.ONE est disponible par téléphone de 9h à 16h (**02 542 14 45**) et par mail (pro@one.be) ou via le formulaire de contact disponible sur le portail.